TIPO DE INTERVENCIÓN

Sensibilización ☐ Capacitación ☐ Acompañamiento ☐ Seguimiento ☐ Jornada ☐

Otro, Cuál: Construcción de Fichas metodológicas de trastornos de Salud mental

Virtual: ☐ Presencial: ☐ Individual: X ☐ Colectiva: ☐

DATOS DEL ENTORNO

Educativo: ☐ Comunitario: ☐ Laboral: ☐ Institucional: X ☐ Otro:

FECHA: 22/ene/2025 Hora Inicial: 09:00 am – Hora Final: 02:00 pm

LUGAR: Universidad del Valle – Sede San Fernando

Nombre Representante del Escenario: N/A

COMUNA	INSTITUCIÓN	SEDE
19	Secretaría distrital de Salud	Principal

1. DATOS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN:

Desde la Secretaría Distrital de Salud como Ente garante de la verificación de la prestación de los servicios y la atención integral en salud ofrecidos a los ciudadanos para contribuir con el mejoramiento de la Salud Mental, la convivencia social y el bienestar integral biopsicosocial de la población y según el Acuerdo 0501 del 2021 POR EL CUAL SE ADOPTA LA POLITICA DISTRITAL DE SALUD DE SANTIAGO DE CALI.

Se realiza gestión para la atención en salud a usuarios de diferentes EAPB debido a barreras reportadas en los canales dispuesto para la resección de información de la ciudadanía.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

2. OBJETIVO:

Solicitar información de usuarios a las EAPB y la Red de Salud sobre las acciones realizadas por parte de las entidades en la atención por salud.

3. CONTENIDOS:

1. Formatos de gestión de PQRS:

A. Solicitud

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
DIRECCION REGIONAL VALLE DEL CAUCA
CENTRO ZONAL ESPECIALIZADO RESTAURAR
RESERVADA

BIENESTAR FAMILIAR

Santiago de Cali, Enero 20 de 2025

Señores
EMSSANAR eps
Cali

Referencia Adolescente WILLIAN JOAN BECERRA CASTILLO
Acudiente WILLIAM JOAN BECERRA CASTILLO
Dirección Carrera 49 B No 55 a 20
Celular 316 337 62 82 / 318 462 24 97

Cordial saludo,

Actuando como Defensora de Familia del centro zonal Restaurar del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Regional Valle y en atención al artículo 10 de la corresponsabilidad de la Ley 1098 de 2006, solicito se brinde atención integral y especializada y se dé inicio de la ruta de atención en salud, al adolescente WILLIAM JOAN BECERRA CASTILLO, identificado con la tarjeta de identidad No 1.148.687.877 quien está afiliado al régimen subsidiado en Emssanar eps.

Este adolescente requiere con urgencia activación de una ruta de atención en salud mental, toda vez que se ha deteriorado su salud por el consumo problemático de uso excesivo de información cibernética, de video juegos, redes sociales, distorsionando el mundo real y alejándolo de los hábitos de autocuidado, aseo, hábitos escolares y bienestar en general que ha afectado su vida y su entorno familiar y social.

Se espera pronta respuesta a esta solicitud, que se hace para el restablecimiento del derecho a la salud y para proteger la vida e integridad del usuario WILLIAM JOAN BECERRA CASTILLO.

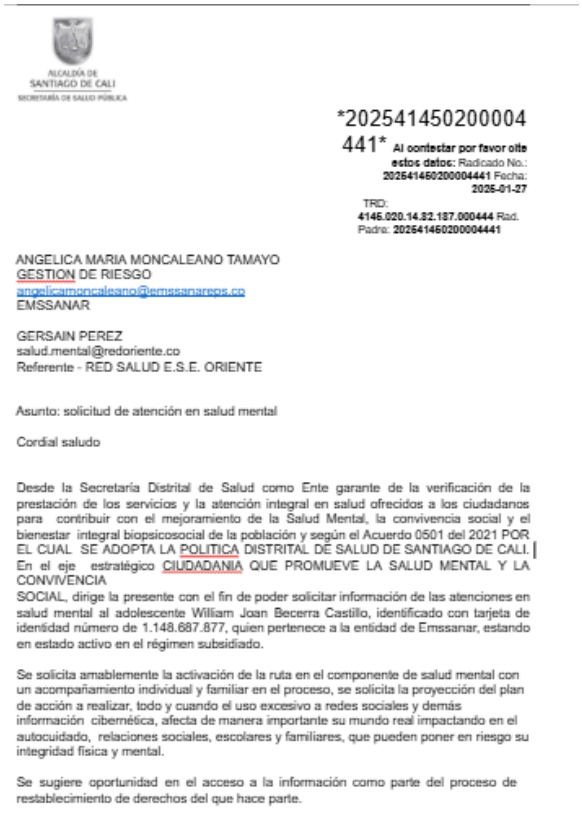
Atentamente

MARIA RUTH MUÑOZ RODRIGUEZ
DEFENSORA DE FAMILIA
CENTRO ZONAL RESTAURAR

Proyectó, Revisó y elaboró : María Ruth Muñoz Defensora de Familia

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

b. Gestión



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

202541450200004441 **Al contestar por favor cite estos datos:** Radicado No.: **202541450200004441** Fecha: **2025-01-27**
TRD: **4145.020.14.82.187.000444** Rad. Padre: **202541450200004441**

ANGELICA MARIA MONCALEANO TAMAYO
GESTION DE RIESGO
angelicamoncaleano@emssanarepg.co
EMSSANAR

GERSAIN PEREZ
salud.mental@redoriente.co
Referente - RED SALUD E.S.E. ORIENTE

Asunto: solicitud de atención en salud mental

Cordial saludo

Desde la Secretaría Distrital de Salud como Ente garante de la verificación de la prestación de los servicios y la atención integral en salud ofrecidos a los ciudadanos para contribuir con el mejoramiento de la Salud Mental, la convivencia social y el bienestar integral biopsicosocial de la población y según el Acuerdo 0501 del 2021 POR EL CUAL SE ADOPTA LA POLITICA DISTRITAL DE SALUD DE SANTIAGO DE CALI. En el eje estratégico CIUDADANIA QUE PROMUEVE LA SALUD MENTAL Y LA CONVIVENCIA
SOCIAL, dirige la presente con el fin de poder solicitar información de las atenciones en salud mental al adolescente William Joan Becerra Castillo, identificado con tarjeta de identidad número de 1.148.687.877, quien pertenece a la entidad de Emssanar, estando en estado activo en el régimen subsidiado.

Se solicita amablemente la activación de la ruta en el componente de salud mental con un acompañamiento individual y familiar en el proceso, se solicita la proyección del plan de acción a realizar, todo y cuando el uso excesivo a redes sociales y demás información cibernética, afecta de manera importante su mundo real impactando en el autocuidado, relaciones sociales, escolares y familiares, que pueden poner en riesgo su integridad física y mental.

Se sugiere oportunidad en el acceso a la información como parte del proceso de restablecimiento de derechos del que hace parte.

Se anexan datos de la persona solicitante con la finalidad de ser contactada y brindar
en el proceso

Calle 4ª B # 38-00 San Fernando Cali
www.cali.gov.co/salud

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

202541450200004441 **Al contestar por favor cite estos datos:** Radicado No.: **202541450200004441** Fecha: **2025-01-27**
TRD: **4145.020.14.82.187.000444** Rad. Padre: **202541450200004441**

Nombre completo: William Joan Becerra Castillo
Tarjeta de identidad: 1.148.687.877
Dirección: carrera 49B # 55ª 20
Número telefónico: 3163376282 / 3184622497

Antemano agradezco la atención prestada y quedo atenta a positivas

respuestas Cordialmente,

YADIRA A.GUEVARA ROMERO
Referente Subgrupo Salud Mental
Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali
Alcaldía de Santiago de Cali

Elaboró: Yesika Mera – Contratista
Proyectó: Jefferson Gómez - Contratista
Revisó: Carolina Restrepo- Contratista

En atención del desarrollo de nuestros Sistemas de Gestión y Control Integrados le solicito comedidamente diligenciar la encuesta de satisfacción de usuario accediendo al siguiente enlace:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

c. Respuesta



HISTORIA CLINICA

HOSPITAL CARLOS HOLMES TRUJILLO
CALLE 72U N 28E-80 POBLADO II, CALI - Tel:6024377777
Nit. 805027337-4
RESUMEN HISTORIA ELECTRONICA
Desde: 24 de Enero de 2025 Hasta 24 de Enero de 2025
TI 1148687877 - WILLIAM JOAN BECERRA CASTILLO

Datos del paciente

Identificación del paciente
Fecha de Nacimiento y Edad: 24/05/2007 - 17 Año(s)
Género: Masculino
RH: O+
Discapacidad: Ninguna
Nivel de escolaridad: Básica Primaria
Ocupación: No Aplica
Estado civil: No Aplica
Grupo de atención: Desplazados
Grupo Étnico: Negro(a), Mulato(a), Afroamericano(a) o Afrodescendiente
Email: autorizaciones.redoriente.redoriente@gmail.com
Responsables del paciente:
Parentesco del responsable:
Teléfono del responsable:

Datos de procedencia
País: Colombia
Departamento:
Municipio:

Datos de residencia
Departamento: Valle Del Cauca
Municipio: Cali
Dirección: Cra 49 B N 55 A 20
Teléfono: 3184620497 - 3143376280

Administradora: EMSSANAR EPS S.A.S
Tipo de usuario: Subsidiado POS

Atención: 20250124011 - [760010395701] HOSPITAL

Fecha y Hora de Ingreso: 24/01/2025 07:53:38
Identificación: TI 1148687877
Administradora: EMSSANAR EPS S.A.S
Plan:
Servicio de Ingreso: Promocion Y Prevencion
Edad en la atención: 17 Año(s)
Nombre: WILLIAM JOAN BECERRA CASTILLO
Tipo de Usuario: Subsidiado Pos
Autorización:

Datos del acompañante
Tipo: Solo

Cierre Historia
Fecha y Hora: 24/01/2025 07:55:14

PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

- Notas Medicas

Fecha y Hora: 24/01/2025 07:55:57 — Profesional: Lisbeth Alejandra Burbano Suar (psicologo) — Identificación: CC 1107525823

Nota

NOTA ACLARATORIA: TENIENDO EN CUENTA EL ERROR DE DIGITACION EN LA EVOLUCION DEL PACIENTE WILLIAM JOAN BECERRA CASTILLO. SE DEJA NOTA CON EVOLUCIÓN CORRECTA DEL PACIENTE

[texto ilegible]

Atendi do Por:

LISBETH ALEJANDRA BURBANO SUAREZ

Imprese Por:

MARIA LIZBETH AMORTEGUI LONDOÑO
TRABAJADOR SOCIAL

192.168.1.12/shosi/modulos/historia/resumen.php?CodIinst=760010395701&ConsAdmi=20250124011&TipoDocu=TI&NumeUsu=1148687877&Fec... 1/2

29/1/25, 12:22 p.m.

HISTORIA CLINICA

HOSPITAL CARLOS HOLMES TRUJILLO
CALLE 72U N 28E-80 POBLADO II, CALI - Tel:6024377777
Nit. 805027337-4
RESUMEN HISTORIA ELECTRONICA
Desde: 24 de Enero de 2025 Hasta 24 de Enero de 2025
TI 1148687877 - WILLIAM JOAN BECERRA CASTILLO
PSICOLOGO
Registro Profesional 241093

Imprese Por:

MARIA LIZBETH AMORTEGUI LONDOÑO
TRABAJADOR SOCIAL

192.168.1.12/shosi/modulos/historia/resumen.php?CodIinst=760010395701&ConsAdmi=20250124011&TipoDocu=TI&NumeUsu=1148687877&Fec... 2/2

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

2. Formatos de gestión de PQRS:
   a. Solicitud

GOBERNACIÓN Departamento del Valle del Cauca Secretaría de Salud | paraíso de todos

FO-M9-P3-02- V04
1.220.20.23 – 2025002023

Santiago de Cali, 22 de enero de 2025

Doctor
CARLOS EDUARDO PINZÓN FLOREZ
Subsecretario de Salud
Secretaria Distrital de Salud de Cali

Doctora
ELIANA BECERRA LOZADA
Enlace de Salud Mental
elbecerra@epssanitas.com

Asunto:
Asunto: Traslado por competencia, para activación de ruta y gestión para continuar proceso de atención para la atención y restablecimiento de la Salud Mental al usuario CRISTIAN SÁNCHEZ LÓPEZ

Cordial saludo,

De manera atenta comunico Ud. que la Secretaría Departamental de Salud, a través de la Línea 106 Teleamigos, recibió demanda de atención del usuario Cristian Sánchez de 34 años de edad identificado con CC. 1112300410 de Santiago de Cali, con claras manifestaciones de apatía, desgano, pérdida de interés y la incapacidad de disfrutar, entre otros, además manifiesta sentimientos de inutilidad. El profesional que atiende la llamada registra presencia de alteración de emociones o del comportamiento.

La Línea 106 Tele amigos que promueve la salud mental, identifica y capta riesgos que fueron canalizados a la EAPS SANITAS, y, procede al traslado y notificación a las instituciones involucradas que para el caso , la Secretaría Distrital de salud, por ser usuario del Distrito de Cali en la Dirección: Calle 8#20B- 173 Barrio: Ciudad Guabina, en primera instancia para la garantizar el acceso al servicio y atención en salud mental y a la EAPB Sanitas su pronta gestión para la intervención de la salud mental del usuario Cristian Sánchez

Desde la Secretaría Departamental de Salud Mental se establece contacto telefónico con el sr Cristian, para verificar si ha tenido acceso al servicio por su EAPB Sanitas, solicitud y presentación del caso por la línea 106-Teleamigos. El Usuario que niega cualquier contacto con su AEPB o prestador alguno. Se percibe tranquilo, con atención al dialogo aun cuando la velocidad y tono del habla es baja.

GOBERNACIÓN Departamento del Valle del Cauca Secretaría de Salud | paraíso de todos

FO-M9-P3-02- V04
1.220.20.23 – 2025002023

Al respecto, la Secretaria Departamental de Salud acoge y promueve estrategias universales basadas en evidencia científica como es la reafirmación positiva del usuario, para aprovechar al máximo la disposición de la persona para modificar su comportamiento e iniciar un tratamiento que debe ser accesible y voluntario soportado en la toma de una decisión libre de solicitar ayuda, de contar con el propósito de someterse a un tratamiento, con mejores y mayores perspectivas de éxito, sobre el ser usuario de un tratamiento obligatorio, además, que reduce las recaídas. (Instituto Nacional sobre el Abuso de Drogas de Estados Unidos Las drogas, el cerebro y la conducta: la ciencia de la adicción)

En esta medida soportados en la normativa de prestación de servicios en salud, en que la fundamentación se concentra en el usuario como eje central del proceso, se acude a las entidades responsables de la atención o la gestión para lograr acceso a los servicios de manera oportuna y con calidad y se insta a la EAPB Sanitas para su atención prioritariamente en su salud mental

La presente remisión se soporta en una serie de normativas entre las cuales se priorizan: Ley 1616 de 2013- La ley de salud mental, y la aún vigente Resolución 4886 de 2018 la cual promueve el bienestar mental como un derecho, fundamentado.

Datos de contacto del usuario:
Número de teléfono: 3174860339
Dirección: Calle 8#20B- 173 Barrio: Ciudad Guabina

Se agradece se informe lo actuado dando respuesta al correo. Convivencia socialysaludmental@valledelcauca.gov.co, pues se nos establece hacer seguimiento y cierre de las PQRS que llegan a nuestra institución

Atentamente

MARIA CRISTINA CESMES DUQUE
Secretaria Departamental De salud

Transcribió: -Flor Nayda Cuadros Profesional Especializada Adiela Cruz Contratista
Revisó: Doris revelo M. Subsecretaria de Salud Pública (E)
Archívese en: Drive institucional convivencia socialysaludmental@valledelcauca.gov.corchívese en Drive PQRS 2025

Departamento del Valle del Cauca
Gobernación
Carrera 6 entre calles 9 y 10
Edificio Palacio de San Francisco
Cali Center: +57 (602) 820 00 00
contactenos@valledelcauca.gov.co
www.valledelcauca.gov.co

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

d. Gestión



RAD_S
Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: *RAD_S*
Fecha: *F_RAD_S*
TRD: *TRD_S*
Rad. Padre: *RAD_E_PADRE*

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

ANA MARÍA CORREA
GESTION DE RIESGO
anamcorrea@epssanitas.com
SANITAS
Santiago de Cali, Calle 5e #42A – 35 B/ Tequendama
Asunto: solicitud de atención en Salud Mental

Cordial saludo

Desde la Secretaría Distrital de Salud como Ente garante de la verificación de la prestación de los servicios y la atención integral en salud ofrecidos a los ciudadanos para contribuir con el mejoramiento de la Salud Mental, la convivencia social y el bienestar integral biopsicosocial de la población y según el Acuerdo 0501 del 2021 POR EL CUAL SE ADOPTA LA POLITICA DISTRITAL DE SALUD DE SANTIAGO DE CALI. En el eje estratégico CIUDADANIA QUE PROMUEVE LA SALUD MENTAL Y LA CONVIVENCIA SOCIAL, dirige la presente con el fin de poder solicitar información de las atenciones en salud mental del señor Cristian Sánchez López, identificado con cedula de ciudadanía número 1.112.300.410, quien pertenece a la entidad de Sanitas, estando en estado activo en el régimen contributivo.

Se solicita amablemente la activación de la ruta en el componente de salud mental con un acompañamiento individual y familiar en el proceso, se solicita la proyección del plan de acción a realizar, debido a que presenta claras manifestaciones de apatía, desgano, perdida de interés y la incapacidad de disfrutar, entre otros, además manifiesta sentimientos de inutilidad, sintomatología relacionada a un estado depresivo con alteración en el estado emocional o del comportamiento; Según lo manifestado por el profesional que atiende la línea 106 Telesamigos, de la Secretaría Departamental de Salud encargada de promover la Salud Mental en el departamento

Se sugiere oportunidad en el acceso a la información como parte del proceso de restablecimiento de derechos del que hace parte.

Se anexan datos de la persona solicitante con la finalidad de ser contactada y brindar acompañamiento en el proceso
Nombre completo: Cristian Sánchez López
Tarjeta de identidad: 1.112.300.410
Dirección: Calle 8 # 20B -173 Barrio: Ciudad Guabina
Número telefónico: 3174660339

Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali
www.cali.gov.co/salud



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Anlemano agradezco la atención prestada y quedo atenta a positivas respuestas

CARLOS EDUARDO PINZÓN FLÓREZ
Subsecretaría de Promoción, Prevención y Producción Social de la Salud
Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali.

CC: Nombre - Cargo

Elaboró: Jefferson Gómez - Contratista
Proyectó: Marcela Hurtado- Contratista
Revisó: Nadine Ducuara Ramírez- Enfermera- Referente Subgrupo de Salud Mental y convivencia
Caroline Rivillos- Contratista

En atención del desarrollo de nuestros Sistemas de Gestión y Control Integrados le solicito comedidamente diligenciar la encuesta de satisfacción de usuario accediendo al siguiente enlace:

http://www.cali.gov.co/salud/publicaciones/encuestas_ciudadanos/soy_encuesta_satisfaccion.php

Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali
www.cali.gov.co/salud

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

3. METODOLOGÍA:

Durante los días 22 y 28 de enero del 2025 el contratista del subgrupo de Salud Mental y Bienestar Social realizo la solicitud de información de usuarios a las EAPB y la Red de Salud sobre las acciones realizadas por parte de las entidades en la atención por salud.

4. DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN:

la solicitud de información de usuarios a las EAPB y la Red de Salud sobre las acciones realizadas por parte de las entidades en la atención por salud.

5. RESULTADOS ALCANZADOS:

Se realizó la solicitud de información de usuarios a las EAPB y la Red de Salud sobre las acciones realizadas por parte de las entidades en la atención por salud.

No. de asistentes al evento: Hombres: 1, Mujeres: 0 para un total de 1

6.1 Cumplimiento de objetivos:
Se cumplió el objetivo de la gestión de la atención.

6. REGISTRO FOTOGRÁFICO

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

7.1 Evidencias del desarrollo de la Intervención:



Jefferson Gómez Alvear
Contratista
Subgrupo de Salud Mental y Convivencia
Secretaría Distrital de Salud

NOTA: N/A

Realizó: Claudia Yaneth García – Contratista
Revisó: Yadira Guevara - Enfermera

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.