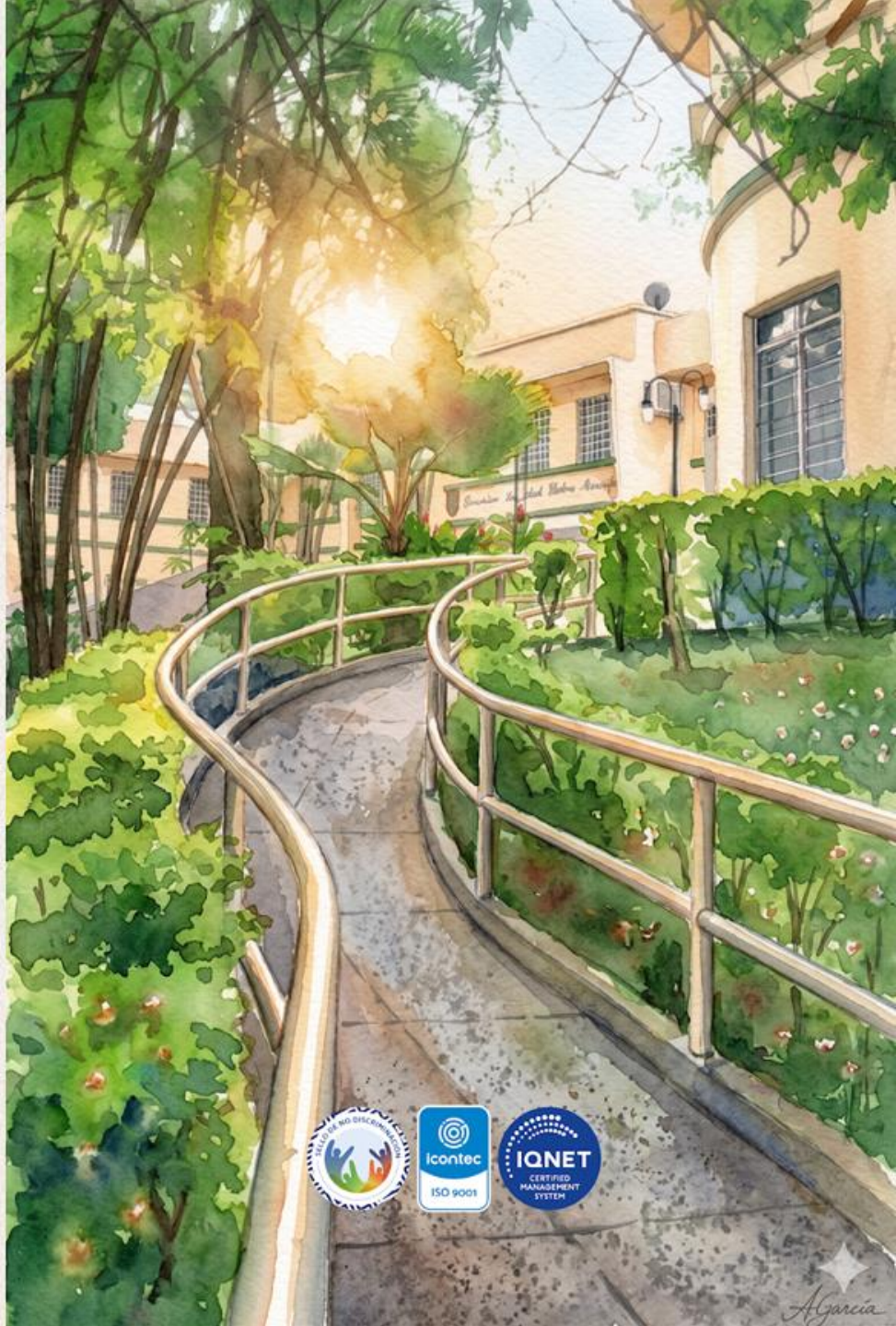
Módulo II

ABORDAJE DE CASOS

Centros de Escucha (CE)

Salud Centro
Red de Salud del Centro E.S.E.

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA



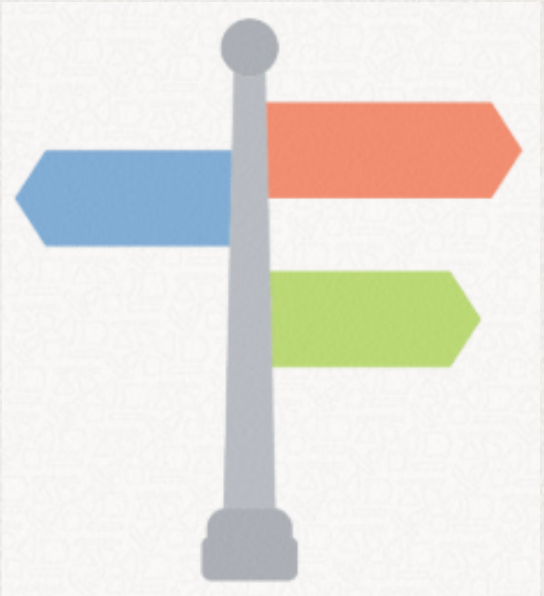


Bienvenidos al módulo III

¡Este espacio es de conocimiento y crecimiento!



Este espacio ha sido diseñado para fortalecer tus **conocimientos y habilidades** en el acompañamiento comunitario, el abordaje psicosocial y la **promoción de la salud mental** desde una perspectiva empática, humana y territorial conociendo el abordaje de casos que ingresen en el Centro de Escucha.



A través de este módulo, descubrirás herramientas prácticas y reflexivas que te permitirán reconocer el valor de la escucha activa, comprender las rutas de atención existentes y actuar como un agente clave en tu comunidad.

Gracias por ser parte del cambio. Tu compromiso transforma vidas.

Importancia del abordaje de casos en los Centros de Escucha



- ➔ Permite **brindar apoyo emocional, orientar y acompañar a las personas en situaciones difíciles**.
- ➔ A través de la escucha activa y el respeto, se construye un espacio seguro donde las personas pueden expresar sin ser juzgadas.
- ➔ Se identifican necesidades y se conectan con rutas de atención en salud, protección o justicia, cuando es necesario.
- ➔ Este proceso fortalece el tejido social, promueve el bienestar mental y ayuda a prevenir situaciones de mayor riesgo en la comunidad.



El **abordaje de casos** no solo se enfoca en brindar atención o tratar enfermedades, sino también en **desarrollar estrategias** para intervenir en situaciones de **vulnerabilidad, estigma, discriminación y sufrimiento**. Buscando siempre una respuesta integral para mejorar la calidad de vida de los afectados.

Pero, ¿Cómo identificar que un caso? ¿En qué situaciones interviene?



Pasos para identificar si alguien necesita ayuda



Observar cambios de comportamiento

Fíjate si la persona está más aislada, irritable, triste, callada o actúa de forma inusual.



Escuchar con atención

Presta atención a lo que dice y cómo lo dice. Frases como “ya no quiero seguir” o “me siento solo/a” pueden ser señales de alerta.

Pasos para identificar si alguien necesita ayuda

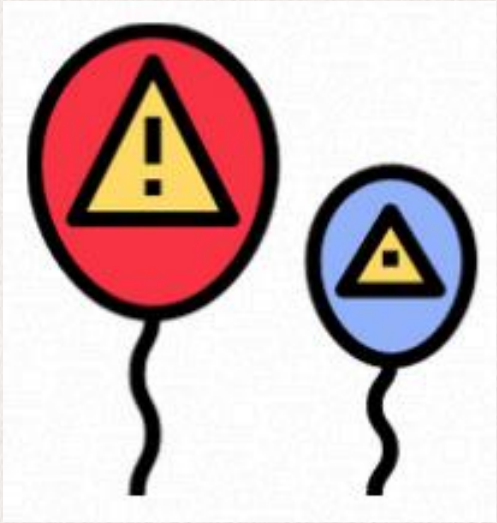


Notar señales físicas o emocionales
Cansancio constante, llanto frecuente, falta de apetito, dificultad para dormir o expresiones de desesperanza pueden indicar que necesita ayuda.



Preguntar con empatía
Acércate con respeto y sin juzgar. Puedes decir: “¿Cómo te has sentido últimamente?” o “Te noto diferente, ¿quieres hablar?”.

Pasos para identificar si alguien necesita ayuda



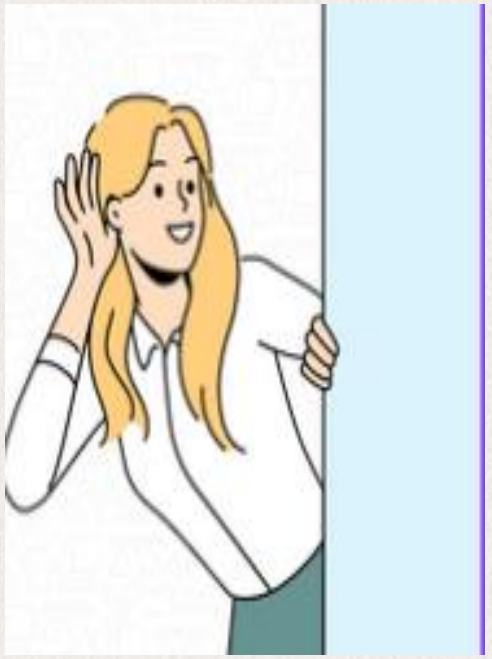
Identificar factores de riesgo
Detecta si hay situaciones como violencia, consumo de sustancias psicoactivas, duelo, problemas personales, familiares o escolares.



Ofrecer acompañamiento
A veces solo necesitan ser escuchados. En otros casos, es clave orientar hacia servicios profesionales o activar una ruta de atención.

Principios del abordaje en los Centros de Escucha

- **Escucha activa y sin juicio:** Se acoge a la persona desde el respeto, la empatía y la comprensión de su contexto.
- **Confidencialidad:** Toda la información compartida es tratada con reserva, salvo en casos de riesgo inminente.
- **No directividad:** Se evita imponer soluciones; se acompaña el proceso para que la persona encuentre sus propias respuestas.
- **Enfoque comunitario:** Se reconocen las redes de apoyo y recursos del entorno como elementos claves del proceso.



Etapas del abordaje



Aproximación y acogida

- Generar un ambiente de confianza.
- Presentarse y explicar el rol del Centro de Escucha.
- Identificar si la situación es de atención inmediata (crisis, violencia, riesgo suicida, etc.).

Etapas del abordaje



1. Acercamiento y generación de confianza.

1. Identificación y valoración de la situación.

1. Toma de decisiones sobre tipo de intervención. *(Psico educación, derivación y activación de rutas)*

1. Registro y seguimiento.

1. Cierre del encuentro y fortalecimiento del vínculo.

Acercamiento y generación de confianza



Objetivo: Establecer una relación empática y no directiva que permita la apertura emocional de la persona.

Acercamiento y generación de confianza

Acciones clave:

- Presentación cálida y respetuosa.
- Crear un espacio confidencial, libre de juicios y estigmas.
- Aceptar el ritmo del otro, sin presionar ni interpretar de forma apresurada.
- Usar lenguaje corporal abierto, mantener contacto visual respetuoso y tono de voz tranquilo.

Herramientas:

- Escucha activa (reflejo, parafraseo, clarificación).
- Validación emocional ("es comprensible que te sientas así...").
- Promover la expresión libre y espontánea.

Este primer contacto **no es clínico**, es **relacional y de confianza.** No se diagnostica ni se evalúa aún.



Salud Centro

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Identificación y valoración de la situación



Objetivo: Comprender la naturaleza del malestar o situación expresada y **valorar su gravedad o urgencia**.

Identificación y valoración de la situación

Dimensiones a explorar:

- **Tiempo:** ¿Desde cuándo ocurre?
- **Frecuencia e intensidad:** ¿Es algo puntual o frecuente? ¿Qué tanto le afecta?
- **Afectación funcional:** ¿Ha dejado de hacer cosas importantes? (estudiar, dormir, comer, trabajar).
- **Red de apoyo:** ¿Tiene personas de confianza? ¿Busca ayuda?
- **Motivación para el cambio:** ¿Quiere apoyo? ¿Está dispuesto a ser acompañado?

Técnicas sugeridas:

- Preguntas abiertas: "¿Qué te ha traído por aquí?", "¿Qué te preocupa últimamente?", "¿Qué te gustaría compartir hoy?"

- Exploración respetuosa de aspectos personales, familiares, escolares, sociales, emocionales o de consumo.

Toma de decisiones sobre tipo de intervención

En este punto es donde se decide la ruta a seguir según los criterios observados:

- ➔ **Psicoeducación**
- ➔ **Derivación**
- ➔ **Activación de ruta**



➔ Psicoeducación

¿CUÁNDO APLICARLA?

- Cuando se detecta un **malestar leve, dudas, falta de información o creencias erróneas**.
- La persona **no presenta riesgo ni necesidad de intervención clínica.**
- El objetivo es **prevenir, empoderar y aclarar**.

EJEMPLOS:

- Adolescentes con mitos sobre las drogas (“el cannabis no es dañino”).
- Jóvenes con confusión emocional (“no sé si estoy triste o cansado”).
- Personas que no reconocen emociones o manejan mal el estrés.

¿QUÉ HACER?

- Brindar información clara, sencilla y sin tecnicismos.
- Utilizar materiales lúdico-educativos (folletos, dinámicas, videos).
- Explicar conceptos básicos: emociones, autocuidado, consumo, redes de apoyo.
- Fomentar la toma de decisiones informadas.
- Acompañar con ejercicios de reflexión o conversación grupal (si aplica).

Ideal para fortalecer factores protectores y prevenir.

➔ Derivación

¿CUÁNDO APLICARLA?

- Cuando el caso **requiere atención especializada**, pero **no es urgente**.
- La persona **tiene malestar emocional, consumo problemático o situación compleja**, y **se encuentra en riesgo moderado**, pero con capacidad de contención básica.

EJEMPLOS:

- Jóvenes con síntomas persistentes de ansiedad o tristeza (insomnio, llanto, aislamiento).
- Personas que presentan consumo frecuente de sustancias, pero conservan funcionalidad.
- Casos de violencia pasada sin intervención profesional.

¿QUÉ HACER?

- Explicar la necesidad de atención profesional.
- Nombrar los servicios y entidades disponibles
- Entregar información sobre entidades y contactos.
- Si la persona lo permite, **facilitar la conexión con la entidad** (llamada, agenda, acompañamiento).
- Dejar registro del proceso y seguimiento.

Es una estrategia de corresponsabilidad y cuidado compartido. No es abandono, es redireccionamiento efectivo.

➔ Activación de ruta

¿CUÁNDO APLICARLA?

- Cuando se detecta una situación **crítica, urgente o de vulneración de derechos**, que **exige acción inmediata**.
- Implica **riesgo de vida, salud mental severa, violencia activa o consumo con complicaciones.**

EJEMPLOS:

- Intento suicida o con ideas activas y planificadas.
- Crisis psicótica, estado alterado de conciencia o alucinaciones.
- Menores de edad expuestos a violencia, abuso o negligencia.
- Consumo con riesgo físico inmediato.

¿QUÉ HACER?

- Activar las rutas de atención correspondientes (Anexo según zona).
- No dejar sola a la persona hasta asegurar acompañamiento.
- Contener emocionalmente sin invadir.
- Informar al equipo del Centro de Escucha y seguir protocolos institucionales.

Este paso exige **acción rápida, documentación precisa y coordinación efectiva** con la red institucional.

Registro y seguimiento



Objetivo: Documentar adecuadamente la atención brindada y permitir un acompañamiento posterior..

Registro y seguimiento

¿QUÉ INCLUIR EN EL REGISTRO? (Anexo: Derivaciones Red prestadora)

1. ¿Quién realizó la derivación?
2. Medio por el cual se realizó el reporte
3. Fecha en que se reporta o registra el caso. Datos de identificación (Documento,Nombres y apellidos, teléfono, entre otras)
4. Variables de caracterización personal (Edad, Sexo Etnia, otros.)
5. Dimensiones de vulnerabilidad
6. Aseguramiento en salud (EAPB o EPS a la que está afiliada la persona)
7. Tipo de intervención realizada
8. Cierre del caso (resuelto, remitido, abandono, etc.)

El realizar este paso asegura la **continuidad y calidad** del acompañamiento, permiten tomar **decisiones informadas** y fortalecen el trabajo en red con otras instituciones.

Además, contribuyen a evaluar el impacto de las acciones realizadas y protegen los **derechos** de las personas atendidas, dejando constancia de cada intervención de forma **responsable y ética**.

Cierre del encuentro y fortalecimiento del vínculo



Objetivo: Terminar el espacio de forma empática y positiva, reforzando la confianza y dejando abierta la posibilidad de continuar el proceso.

Registro y seguimiento

Acciones clave:

- Agradecer la confianza y disposición de la persona.
- Reafirmar el compromiso del Centro de Escucha como espacio seguro.
- Entregar información útil (teléfonos de ayuda, rutas, grupos).
- Brindar palabras de aliento y validación.
- Invitar a nuevos espacios si es pertinente (talleres, acompañamientos, grupos).



Pasos para un adecuado abordaje frente al consumo de sustancias psicoactivas - drogas

1. Asesoría con expertos en el tema.

2. Expresa confianza, respeta las decisiones tomadas y fomenta el pensamiento crítico basado en las consecuencias.



4. Construyan de manera colectiva normas y responsabilidades que impliquen compromisos

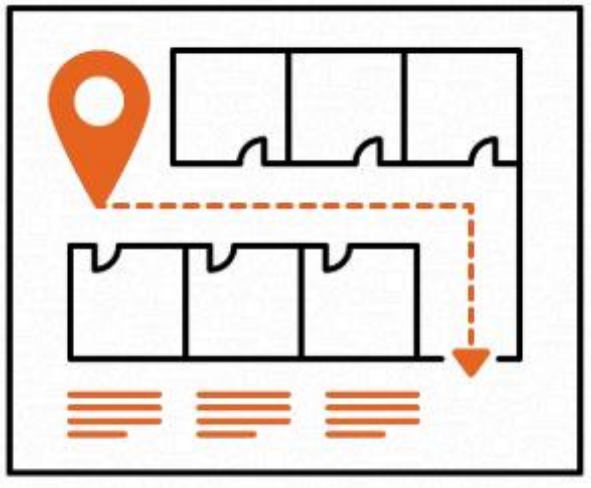
3. No juzgues

6. Respeta la intimidad

7. Comprende ante los errores.

5. Reconoce que cada persona toma sus decisiones

Ruta de atención



Una **ruta de atención de consumo de sustancias psicoactivas** es el proceso que guía la identificación, orientación, atención y seguimiento de personas con consumo, articulando servicios de salud y apoyo psicosocial para garantizar una atención integral y oportuna.

A continuación…

- Veremos cómo se lleva a cabo la **gestión de casos**, la **derivación** y la **canalización**, herramientas claves para garantizar que las personas reciban la atención que necesitan.
- Igualmente aprenderemos sobre las **Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS)**, que aseguran una atención integral y continua, ajustada a las necesidades de cada persona.



- **La gestión de casos:** Permite intervenir de manera efectiva en los procesos de salud, cuidando tanto el aspecto físico como el mental de los pacientes.

- **Derivación y canalización**: Son procesos no sólo administrativos, sino una acción clave para asegurar que las personas reciban el apoyo y los servicios adecuados para resolver sus necesidades.

Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS)

¿Sabías que...?

Las **Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS)** están diseñadas para proporcionar atención continua, coordinada y basada en el riesgo. Esto incluye prevención, diagnóstico, tratamiento y cuidados paliativos.

Igualmente las **Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS)** están diseñadas para garantizar un acceso continuo y coordinado a los servicios de salud en todas las fases del ciclo vital y pueden mejorar la respuesta a problemas de salud relacionados con el uso de sustancias.



Unidades Funcionales de Salud Mental

Las Unidades Funcionales en Salud Mental articulan servicios para brindar atención integral y oportuna en salud mental y consumo de sustancias, con enfoque comunitario, territorial e intersectorial.

¿Adonde puedo ir?

- ESE Sur Oriente: IPS Unión de Vivienda Popular
- ESE Oriente: IPS Desepaz.
- ESE Norte: Hospital Joaquín Paz Borrero
- ESE Centro: IPS Obrero
- ESE Ladera: IPS Meléndez

Salud Centro

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

¿Sabías que...?

El **Plan de Intervenciones Colectivas (PIC)** es una estrategia clave en el abordaje de casos que involucran el consumo de sustancias psicoactivas. Este plan busca intervenir a nivel comunitario para prevenir y tratar problemas de salud relacionados con el consumo.

PIC | PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS

icontec ISO 9001 IQNET

Línea 106
Ayuda en salud mental de Cali

¿Sabías que...?

La **línea 106** y su chat de WhatsApp están disponibles para atención en salud mental en Cali. P

Para comunicarte con la línea, puedes marcar 106 desde tu teléfono fijo o celular, o enviar un mensaje de texto al número de WhatsApp **316 245 84 23**.

Este servicio es gratuito y está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Salud Centro

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Gracias!

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Red de Salud del Oriente
Red de Salud de Ladera E.S.E.
Salud Norte
Red de Salud del Norte E.S.E.
Salud Centro
Red de Salud del Suroriente E.S.E.
Salud Integral, al servicio de la comunidad