

Rotafolio

Conocimiento de la plataforma integral de atención en Salud Mental











Es un SISTEMA DE APOYO PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO Y A LA COMUNIDAD EN SALUD MENTAL, en el cual las personas pueden encontrar orientación para acceder a información relacionada con conducta suicida, problemas, trastornos mentales y epilepsia, consumo de sustancias psicoactivas y violencias; atención para solicitud de ayuda y atención para solicitud de denuncias, preguntas, quejas, reclamos y sugerencias -PQRSF.

Sobre este rotafolio

Cada página del rotafolio tiene dos lados. La persona o el grupo al que está ofreciendo la presentación encontrará información relevante de la plataforma y resolverá alguna inquietud frente a la misma. El rotafolio contiene imágenes y contenido importante para su conocimiento y de su comunidad. La información contenida en este rotafolio sólo es para fines educativos y no se debe usar para diagnósticos.

Para más información

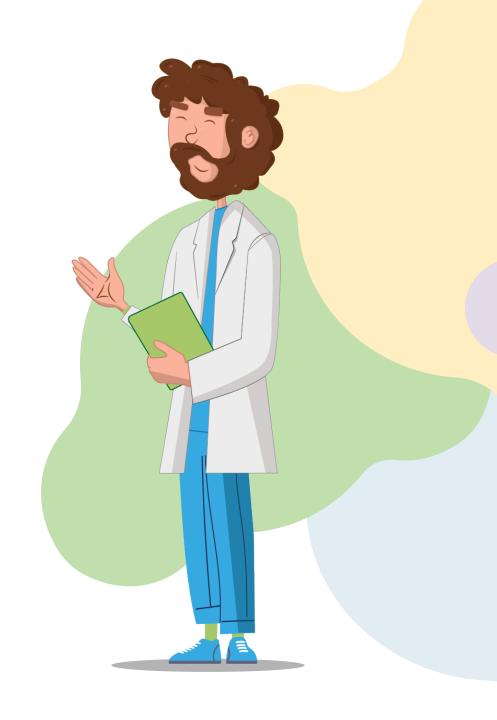
Si tiene alguna pregunta sobre el rotafolio o la plataforma, ingrese a *https://glia.idsn.gov.co* Si tiene preguntas adicionales, por favor envíenos un correo electrónico a *contactenos@idsn.gov.co*

¿Qué es la salud mental?

Según la Organización Mundial de la Salud (2011), "la salud mental es un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, y es capaz de hacer una contribución a su comunidad".

¿Qué es prevención en salud mental?

La prevención en Salud Mental hace referencia a la identificación de situaciones o circunstancias que aumentan las probabilidades de que una persona se pueda enfermar, ocasionando un malestar que, si no se gestiona de manera oportuna y adecuada, puede desarrollar o agudizar enfermedades crónicas o desencadenar situaciones más estresantes, problemas o trastornos mentales.



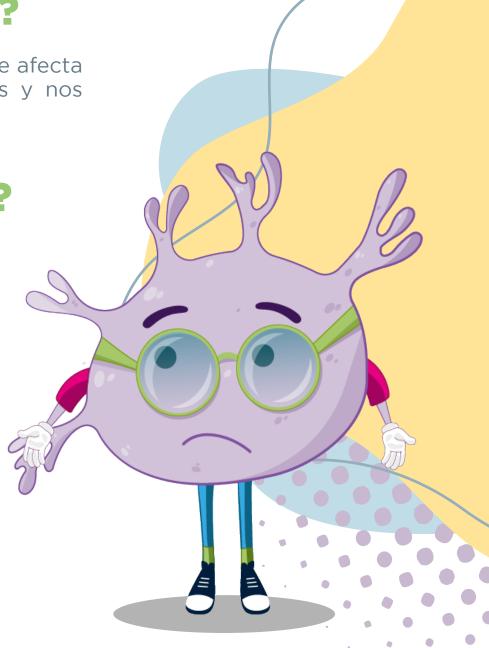
¿Qué es un problema mental?

Un problema mental se considera como el malestar que afecta la forma que pensamos, sentimos, nos comportamos y nos relacionamos con los otros.

¿Qué es un trastorno mental?

Es la alteración de los pensamientos, manejo inadecuado de emociones y comportamientos que afectan a sí mismo o a otras personas, alterando las funciones biológicas y mentales. Estas alteraciones pueden generar:

- » Depresión.
- » Ansiedad.
- » Trastornos por el uso de alcohol y otras sustancias.
- » Trastornos de la conducta y del desarrollo.
- » Trastornos del sueño.
- » Trastornos de la alimentación.
- » Psicosis.
- » Esquizofrenia.
- » Trastorno obsesivo compulsivo.





¿Cuál es la diferencia entre problema y trastorno mental?

Los problemas mentales se diferencian de los trastornos mentales por la severidad de la sintomatología y el grado de disfuncionalidad psicosocial, siendo mayor en los trastornos mentales.

Ejemplo:

Trastorno mental: Fobia Social - Trastorno de la personalidad: Temor intenso y persistente al ser observado.

Problema mental: Asustarse con facilidad ante un grupo de personas puede llevar a que tenga pocas habilidades sociales y pánico escénico.





Trastornos mentales

Depresión: La depresión es un estado involuntario, que no es el resultado de una debilidad o de una carencia de esfuerzo para combatirla y se requiere de apoyo familiar, social y profesional. Sus signos y síntomas son:

- Sentimientos de tristeza.
- Pérdida y/o aumento del apetito.
- Pérdida del interés por el trabajo, el estudio o la vida.
- Cansancio, fatiga y falta de energía.
- Dificultad para concentrarse y tomar decisiones.
- Pensamientos negativos y pesimistas.
- Irritabilidad e intolerancia hacia cualquier evento o situación.
- Insomnio o mucho sueño.
- Manifestación de dolores persistentes sin motivo, como: dolor de estómago, de espalda, o del cuerpo.
- Llanto con facilidad y sin un motivo claro.
- Sin ánimo para bañarse, cambiarse o arreglarse.

Ansiedad: Es un estado de sensación desagradable que se da por cambios en el cuerpo y en la mente, manifestándose como:

- Nervios, sudoración, temblores y comerse las uñas.
- Temor intenso, sin motivo alguno.
- Sensación de que algo terrible va a suceder.
- Preocupación constante que no le permite estar tranquilo.
- Falta de concentración en sus actividades.
- Fácil irritabilidad y sin motivo.
- Queja constante de algún malestar físico como: dolor en el pecho o dificultad para respirar.
- Dolores estomacales, mareos y palpitaciones.



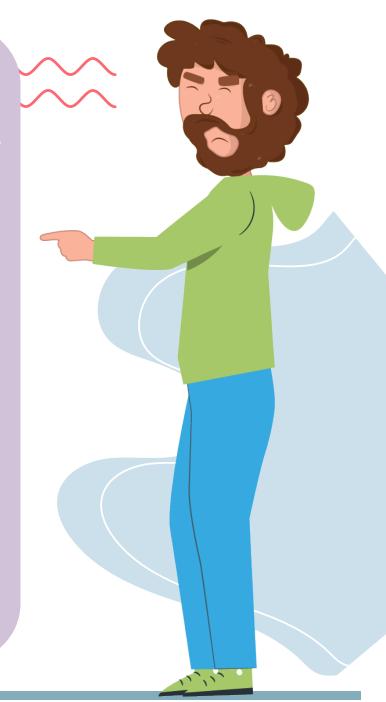
Trastorno de Estrés Postraumático: se presenta luego de vivir eventos traumáticos como la guerra, secuestros, violaciones, abusos físicos o un accidente grave.

Cuando la persona tiene este tipo de trastorno, no puede dejar de pensar en el acontecimiento traumático, reviviendo todas las emociones que experimentó durante el evento, como el miedo y la ira. Estas emociones, pueden interferir con su vida diaria, en su trabajo, relaciones sentimentales y sociales derivando pesadillas, explosiones de ira, risa incontrolable, dificultades para conciliar el sueño y miedo constante.



Psicosis: es un estado mental en el cual el ser humano pierde el contacto con la realidad, alterando sus pensamientos (mirar cosas que no existen, tener pensamientos extraños como creerse Jesús o Napoleón, oír voces del más allá), sentimientos, la percepción y la conducta; la psicosis necesita tratamiento médico. Cuando una persona sufre de psicosis generalmente manifiesta uno o más de los siguientes síntomas:

- Habla mucho o por el contrario parece mudo, dice cosas sin sentido o no son entendibles.
- El estado de ánimo varía: irritabilidad, risa o llanto sin razón aparente.
- Insomnio y trastornos en el sueño.
- Expresión de falsas creencias, usualmente de sospecha.
- Habla o se ríe consigo mismo sin razón aparente
- Oye voces y/o tiene sensaciones extrañas.
- Descuida su higiene y cuidado personal.
- Se aleja de su hogar, su familia, su trabajo y su entorno social.
- •Se vuelve agresivo sin razón aparente.
- Desconfía exageradamente de los demás.
- Presenta pobres hábitos de trabajo (ir a trabajar tarde, no terminar las tareas) o rechaza hacer cualquier labor.



Trastornos de la conducta alimentaria: se definen como alteraciones en la ingesta poca o excesiva de alimentos, se presentan en personas que tienen preocupación por su peso o tienen una imagen distorsionada de su cuerpo (verse gordo); se caracterizan, bien sea por comer en exceso o poder dejar de hacerlo.

- BULIMIA: comer en exceso y provocarse vómito.
- ANOREXIA: pérdida en los requerimientos nutricionales necesarios y/o pérdida exagerada de peso.

Esto puede provocar:

- Alteraciones en el funcionamiento psicosocial de los individuos.
- Alto riesgo de conductas suicidas.
- Asociación con otros trastornos psiquiátricos como son: depresión, ansiedad, trastorno obsesivo-compulsivo y abuso de Sustancias Psicoactivas - SPA.

Los trastornos de la conducta alimentaria son más frecuentes en las mujeres y, generalmente, se inician durante la adolescencia o la juventud temprana.





Epilepsia: es una enfermedad crónica, caracterizada por convulsiones recurrentes no provocadas. Tiene varias causas: puede ser genética o puede presentarse en personas que tienen antecedentes de trauma al nacer, infecciones cerebrales o lesiones de la cabeza. En algunos casos no se puede identificar una causa específica.

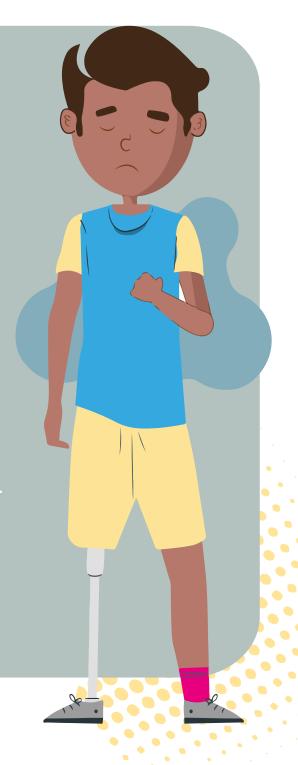
Sus signos y síntomas son:

- Confusión temporal
- Episodios de ausencias
- Rigidez en los músculos
- Movimientos espasmódicos incontrolables de brazos y piernas
- Pérdida del conocimiento o la consciencia
- Síntomas psicológicos como miedo y ansiedad

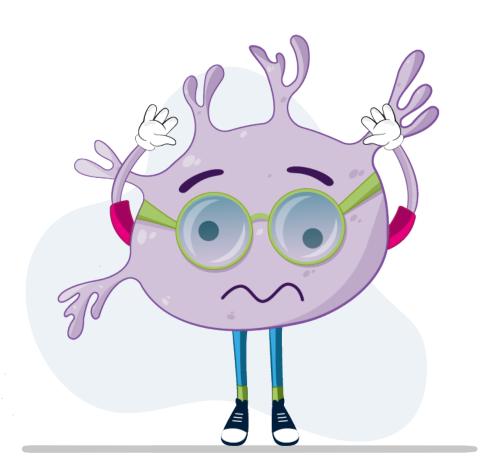


Esquizofrenia: Según la OMS (2022) la esquizofrenia se caracteriza por una importante deficiencia en la forma en que se percibe la realidad y por cambios de comportamiento como:

- La persona tiene la creencia errónea de que algo es verdad, a pesar de que las pruebas digan lo contrario.
- La persona oye, huele, ve, toca o siente cosas que no están presentes.
- La vivencia de que los sentimientos, impulsos, acciones o pensamientos propios no son generados por uno mismo, sino que son otros quienes los colocan en la mente de uno, o que los pensamientos de uno están siendo transmitidos a otros.
- Razonamiento desorganizado, que a menudo se manifiesta en forma de discurso confuso o que no viene al caso.
- Comportamiento muy desorganizado como, por ejemplo, que la persona haga cosas que parecen extrañas o sin propósito, o que tenga conductas emocionales impredecibles o inapropiadas que interfieran con su capacidad de organización.
- «Síntomas negativos» tales como una importante limitación del habla, vivencia y expresión restringidas de las emociones, incapacidad para experimentar interés o placer, y retraimiento social.
- Agitación extrema o lentitud de los movimientos, o adopción de posturas extrañas.



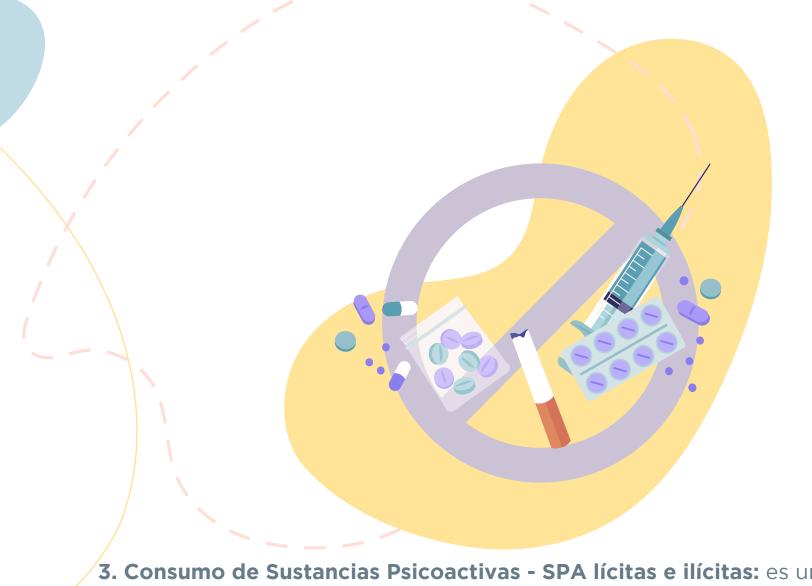
Problemas mentales



- 1. Conducta Suicida: son comportamientos constantes que incluyen la ideación e intento hasta el suicidio consumado. Se debe evaluar la salud mental de la persona si:
 - Existen pensamientos e ideas de acabar con su vida.
 - Existen planes de cómo acabar con su vida.
 - Ha intentando hacerse daño de manera progresiva, sin llegar a la muerte.
- 2. Violencias: las manifestaciones de violencia se generan por las relaciones desiguales de poder entre las personas, en momentos del curso de vida o en alguno o varios entornos en lo que se desenvuelven y que con el tiempo, conllevan al daño y sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico, o en otros casos, a la muerte de la víctima.

Para describir los tipos de violencia, es necesario tener en cuenta aspectos sociales, económicos, impactos, entornos, cursos de vida, entre muchos otros criterios.





3. Consumo de Sustancias Psicoactivas - SPA lícitas e ilícitas: es una enfermedad en salud mental que afecta el sistema nervioso central y las funciones cerebrales, produciendo alteraciones en el comportamiento, la percepción, el juicio y las emociones.

Los efectos de las drogas son diversos, dependiendo del tipo de droga y la cantidad o frecuencia con la que se consume.





¿Cómo se manifiesta?

Cualquiera de los siguientes indicadores, por sí solos, no debe causar alarma, sin embargo, si varios de estos se presentan, es muy probable que la persona esté atravesando un problema de consumo de Sustancias Psicoactivas - SPA.

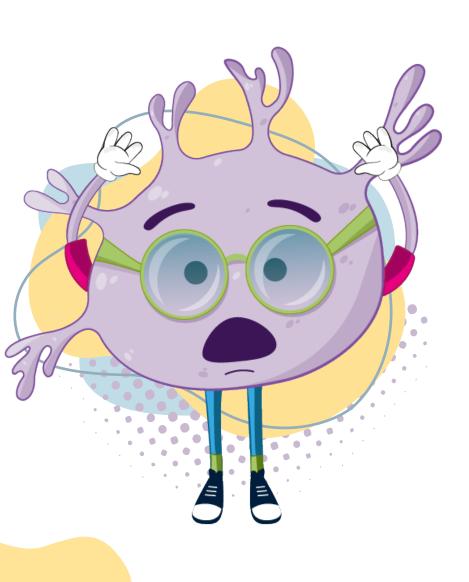
- Cambio en las actividades normales, ausencia y bajo rendimiento en el colegio, en el trabajo, etc.
- Cambio en los pasatiempos y diversiones.
- •Resistencia a las normas disciplinarias de la casa, del colegio, de la empresa o de la sociedad.
- Descuido y rechazo a sus responsabilidades.
- Temperamento explosivo y fuera de lo común.
- Cambios en el lenguaje y forma de vestir.
- Descuido de su apariencia física o aspecto personal.
- Desaparición de dinero u objetos de valor.
- Preocupación por conseguir dinero.
- Amistades distintas a las acostumbradas.
- Presencia de Sustancias Psicoactivas SPA, drogas o medicamentos en su entorno.

Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)



¿Qué es una Crisis en Salud Mental?

"Es un periodo limitado de desequilibrio psicológico, precipitado por un cambio repentino y significativo en la situación vital de la persona. Este cambio origina la necesidad de ajustes internos y el uso de mecanismos de adaptación externa que rebasan temporalmente la capacidad del individuo" (Cohen, 1989).



¿Cómo se puede manejar una crisis en Salud Mental?

Por medio de una contención emocional, a través de los **Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)**, los cuales son procedimientos destinados a ayudar a personas afectadas por un incidente estresante, traumático o crítico. Se refiere a la respuesta humana, de apoyo a otro ser humano que está sufriendo y que puede necesitar ayuda.

Cuando se asume la responsabilidad de prestar ayuda en situaciones en las que la gente ha sufrido una experiencia angustiosa, es importante comportarse con respeto a la seguridad, la dignidad y los derechos de las personas a las que se está ayudando.

¿Para quién son los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)?

La PAP están dirigida a personas angustiadas afectadas recientemente por un acontecimiento crítico grave. Se puede proporcionar ayuda tanto a niños como a adultos. Sin embargo, no todos los que experimentan una situación de crisis necesitarán o querrán PAP. No se deber forzar la ayuda en aquellos que no la quieren, sino estar disponible para aquellos que puedan desear apoyo.

¿En dónde se pueden proporcionar los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)?



Se pueden ofrecer en un lugar seguro.

Con frecuencia se da esta situación en lugares comunitarios, como la escena de un accidente, o lugares donde se atiende a las personas afectadas como centros de salud, refugios o campamentos, escuelas y lugares de distribución de comida y otros tipos de ayuda.

Lo ideal sería proporcionarlos en un lugar donde exista cierta privacidad para hablar con la persona cuando se considere oportuno.

Para personas expuestas a ciertos tipos de acontecimientos críticos, como violencia sexual, la privacidad es esencial para la confidencialidad y el respeto de la dignidad de la persona.

Pasos para brindar Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)

- **1. Empatía:** Lograr que la persona se sienta activamente escuchada, aceptada, comprendida y apoyada.
- 2. Evaluación de la situación: Indagar sobre:
 - * *El presente*: Qué sucedió, qué siente la persona, qué piensa y qué puede hacer.
 - * *El pasado inmediato:* Los acontecimientos desencadenantes de la crisis emocional (quién, dónde, cuándo, cómo).
 - * *El futuro inmediato:* Identificar los posibles riesgos y definir soluciones inmediatas.
- **3. Sondeo de alternativas y curso de acción:** Acompañar a la persona para encontrar alternativas a las necesidades inmediatas.
- **4. Iniciar acciones concretas:** Ayudar a la persona a asumir una actitud facilitadora dependiendo de las circunstancias.
- **5. Seguimiento y retroalimentación:** Mediante un encuentro posterior, teléfono, email, etc.

ilmportante!: Tenga presente que para el caso de una persona indígena, se debe identificar en primer lugar si comprende bien el español, de lo contrario, debe contar con un traductor o con la compañía del sabedor tradicional de la comunidad a la que pertenece. (MSPS 2018).



Principios para la atención de los Primeros Auxilios Psicológicos



- 1. Infórmese sobre el suceso crítico, sobre servicios y sistemas de apoyo disponibles, así como de aspectos de seguridad.
- 2. Compruebe si hay personas con necesidades básicas urgentes o con reacciones de angustia grave y también la seguridad del lugar.
- 3. Pregunte a la persona que esté en situación crítica, lo que necesita, escúchela y ayúdele a tranquilizarse. Una manera rápida es observando su respiración e indicarle que lo haga de manera pausada.
- 4. Facilite información que le permita resolver sus necesidades inmediatas y a tener acceso a los servicios de salud.

Es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones éticas de lo que se debe y no se debe hacer, como una guía que pueda evitar más daños a la persona y propocionarle el mejor cuidado posible.



Lo que debe hacerse:

- Sea honrado y digno de confianza.
- •Respete el derecho de la gente a tomar sus propias decisiones.
- •Sea consciente de sus propios prejuicios y preferencias, y manténgalos al margen.
- •Deje claro a la gente que incluso si rechazan la ayuda ahora, podrá recibirla en el futuro.
- •Respete la privacidad y mantenga en reserva la historia de la persona, salvo imperativos.
- •Compórtese de forma adecuada teniendo en cuenta la cultura, edad y género de la persona.



Lo que NO debe hacerse:

- No se aproveche de su relación como persona que ayuda.
- No pida a la persona dinero o favores a cambio de ayudarle.
- No haga falsas promesas.
- No brinde información falsa.
- No exagere sus habilidades.
- No fuerce a la persona a recibir ayuda.
- •No presione a la gente para que le cuente su historia.
- No comparta la historia de una persona con otras.
- •No juzgue a la persona por sus acciones o sentimientos.



Hábitos saludables para una buena salud mental



Actividad física

La actividad física en especial caminar rápido y correr, activa el 70% de los músculos del cuerpo.

Nos brinda múltiples beneficios como:

- Minimiza el riesgo de contraer enfermedades cardiacas.
- Ayuda a reducir el nivel de grasa corporal mejorando la autoestima y la imagen corporal.
- Fortalece los huesos y los vuelve más resistentes.
- Evita la pérdida de neuronas y crea nuevas conexiones entre células evitando la depresión y la demencia.
- Mejora el estado físico y emocional.





La actividad física es buena para el corazón, cuerpo y mente

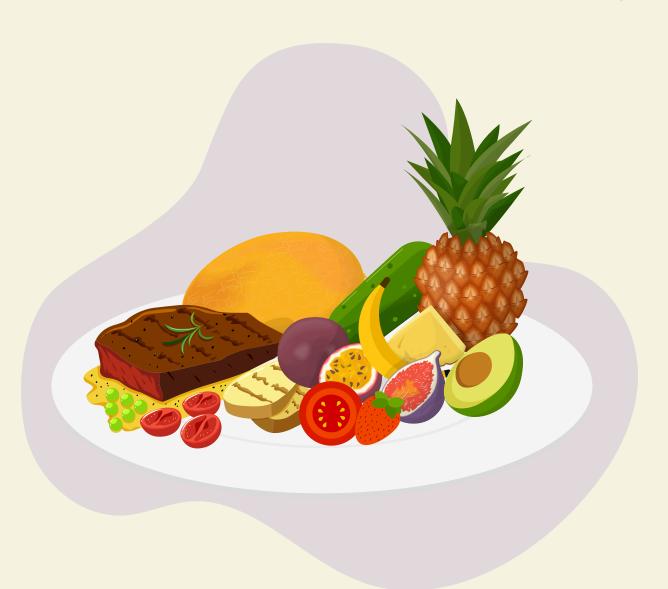
Se recomienda realizar actividad física mínimo **3 días** a la semana durante **40 minutos** sin importar qué tipo de actividad realices.

Cardio (10 minutos de ejercicio)

Ejercicio	Duración	Series	Repeticiones por Series	Descanso
Sentadilla con salto	2 minutos	2	De 15 a 24	15 a 45 seg.
Salto en estrella	2 minutos	2	De 15 a 24	15 a 45 seg.
Sentadillas	2 minutos	2	De 15 a 24	15 a 45 seg.

Alimentación

Una adecuada alimentación es primordial desde el vientre materno hasta la vejez debido a que nos sirve para crecer, desarrollarnos y mantener un adecuado bienestar en todos los ciclos de nuestra vida. A continuación, presentamos algunos consejos:





- Elegir alimentos de todos los grupos (granos, frutas, verduras, productos lácteos y proteína) en cada comida, lo cual mejorará el estado de ánimo; disminuyendo la ansiedad y la depresión.
- Consumir cantidades adecuadas de alimentos. No se salte ninguna comida, ya que es posible que aumente la ansiedad e irritabilidad; generando susceptibilidad a comer de más y en horarios no adecuados.
- •Optar por comer más alimentos frescos y menos alimentos procesados industrialmente.
- Consumir alimentos que se producen y se preparan en la región.
- Consumir mínimo 8 vasos de agua al día.

Redes de apoyo



Las redes de apoyo son las relaciones de una persona en su entorno social para establecer vínculos solidarios y de comunicación, a fin de resolver necesidades específicas. Su objetivo es el cuidado de la persona y la familia, el apoyo de crisis en diferentes momentos del curso de vida, la ayuda en casos de emergencia, el soporte emocional, entre otros propósitos.

Las redes de apoyo se clasifican en Informales y Formales.

Informales: existen las primarias y secundarias:

- Primarias: familia, amigos y vecinos; aportan a la socialización, cuidado y afecto.
- Secundarias: son las organizaciones sociales, religiosas, laborales y de estudio; brindan compañía social, apoyo emocional y acceso a nuevos contactos.

Formales: son las redes conformadas por organizaciones del sector público (nacional, regional y local) que cumplen funciones de orientación, información, capacitación, promoción y atención en salud, alimentación, defensa de los derechos, recreación y cuidados.

Como parte de la categoría de las redes de apoyo y comunitarias encontramos:

PSICOTERAPIA DE GRUPO

- Se realiza en el campo de la práctica clínica.
- Técnicas psicoterapéuticas.
- Se selecciona un grupo de pacientes de acuerdo al objetivo de la intervención clínica.
- Se realiza dentro de la institución prestadora de servicios de salud.
- Lo puede realizar cualquier personal del sector salud.

Grupos de Apoyo

- Liderado por un profesional de salud entrenado (psicólogo, trabajador social, medico, enfermero).
- Conformados por personas que comparten situaciones o problemas similares.
- Manejo psico-educativo y apoyo social que favorece el proceso de reconocimiento, manejo y rehabilitación.

Grupo de ayuda mutua

- Liderado por miembros del mismo grupo.
- Pueden solicitar apoyo de profesionales o técnicos en salud, en temas o situaciones puntuales.
- Funcionamiento informal, sin límites de tiempo y con capacidad de crear una red social en la ayuda mutua entre iguales.

ASPECTOS EN COMÚN

- •Promueven la expresión de sentimientos y emociones.
- Buscan un cambio conductual.
- Fortalecen el apoyo.

Orientaciones para el Trabajo con Grupos de Apoyo y de Ayuda Mutua. Subdirección de Enfermedades No Transmisibles, Grupo Funcional: Gestión Integrada para la Salud Mental. Ministerio de Salud y Prosperidad Social. 2018.

Los Grupos de Apoyo y Grupos de Ayuda Mutua hacen parte integral de los componentes de la Estrategia Rehabilitación Basada en la Comunidad -RBC- en Salud Mental.



La Rehabilitación Basada en Comunidad, es un proceso continuo y coordinado, asociado al acceso y adherencia al tratamiento y tendiente a obtener la restauración máxima en los aspectos funcionales físicos, psicológicos, educativos, sociales, y ocupacionales y lograr integración social. Incluye la rehabilitación psicosocial y continua en la comunidad con apoyo directo de los entes de salud local.



Dispositivos Comunitarios en Salud Mental

En salud, se reconocen como estrategias sociales que se desarrollan en coordinación y con empoderamiento de la comunidad. Se orientan a la promoción de la salud con énfasis en la salud mental, la prevención del riesgo asociado a los problemas y trastornos en salud mental y al consumo de Sustancias Psicoactivas -SPA fomentando la inclusión social.

Los "dispositivos" se constituyen en movilizadores, en este caso, para la acción comunitaria en salud que implican la identificación, preparación y realización de respuestas comunitarias e institucionales a prioridades de salud.

¿Cuál es el objetivo de los Dispositivos Comunitarios?

Brindar apoyo y orientación a la población en promoción de la salud mental, así como la prevención de problemas y trastornos mentales, la prevención y reducción de daños en consumo de Sustancias Psicoactivas-SPA en los entornos laboral, comunitario y educativo, este último con privilegio de niñas, niños, adolescentes y jóvenes.

¿A quiénes van dirigidos los Dispositivos Comunitarios?



A la "comunidad en general", son de especial atención las personas y familias en situaciones de vulnerabilidad o con riesgo asociado a problemas y trastornos mentales y consumo de sustancias psicoactivas-SPA.

Los "dispositivos comunitarios" se desarrollan en los entornos laboral, comunitario y educativo a través de "centros de escucha", **Zona de Orientación Laboral "ZOL" Zonas de Orientación Escolar "ZOE" y Zonas de Orientación Universitaria "ZOU**".

¿Cuáles son los Dispositivos Comunitarios presentes en los territorios?



Centro de escucha

Estrategia de trabajo comunitario que impulsa la escucha activa.



Zona de orientación

Se constituyen en un espacio relacional y en ocasiones físico en donde se establecen servicios y acciones de orientación a la comunidad educativa (Zona de Orientacion Educativa, Zona de Orientacion Universitaria y Zona de Orientacion Laboral) con el propósito de mejorar la calidad de vida, prevenir situaciones de vulnerabilidad y riesgo en salud mental y el consumo de SPA.



Líneas amigas

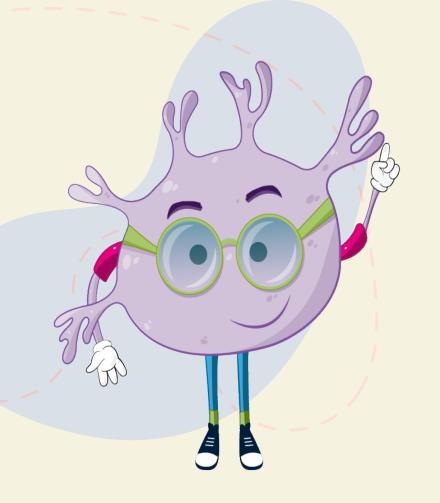
Orientadas a promover la escucha, atención y resolución de problemáticas frente al consumo de Sustancias Psicoactivas - SPA, abuso sexual, maltrato infantil, discriminación social, entre otras.

¿Cómo se puede acceder a una Red de Apoyo o Dispositivo Comunitario en Salud Mental?



Pregunta en tu municipio (Dirección Local de Salud o Secretarías de Salud) sobre la oferta de los Dispositivos Comunitarios en Salud Mental, con los cuales se cuenta y cuál es el más indicado según su situación, un profesional de la salud te guiará.

En caso de no encontrar la oferta disponible en el territorio, se debe preguntar a los actores comunitarios e institucionales sobre otras estrategias que se estén implementando.





Plataforma Integral de Atención en Salud Mental

Es un sistema que articula las tecnologías de información y comunicación con la información de la oferta institucional, social y comunitaria frente a estas problemáticas en el departamento de Nariño.

En GLIA, las personas pueden encontrar orientación para acceder a información relacionada a trastornos mentales y epilepsia, conducta suicida, consumo de sustancias psicoactivas y violencias, atención para solicitud de ayuda y atención para solicitud de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones -PQRSF.

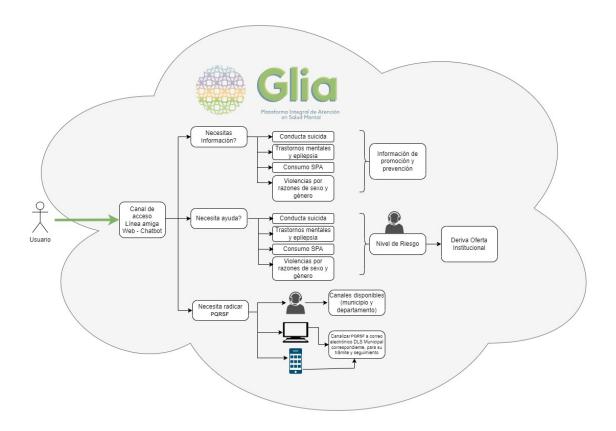
¿Cuál es el mecanismo para acceder a la plataforma?



- 1. Red telefónica móvil o celular: se puede solicitar información mediante llamada telefónica a los números habilitados, donde podrán contactar a un profesional quien le orientará en temas de salud mental.
- 2. Página web, chatbot y whatsapp: la persona podrá utilizar el canal del grupo o contactarse por WhatsApp, o un ayudante virtual, que estará en la posibilidad de brindarle la información o derivarlo según la necesidad de la persona consultante.

Es importante mencionar que las personas pueden acceder a GLIA para:

- 1. Solicitar Información.
- 2. Pedir ayuda, puede realizarlo el interesado, un familiar o amigo, la red de apoyo y las instituciones.
- 3. Instaurar una PQRSF.



Como así mismo, la persona consultante tiene la opción de seguir los vínculos para acceder a información o datos de contacto en la **Plataforma Integral de Atención en Salud Mental** sobre entidades o servicios, o que un profesional pueda contactarlo para colaborarle en la identificación de su necesidad y se proceda a brindar a la persona consultante las diferentes acciones que se podrían realizar frente a su consulta y/o derivar a otras entidades su caso si así la persona lo acepta.

¿Qué información se encuentra en la plataforma?



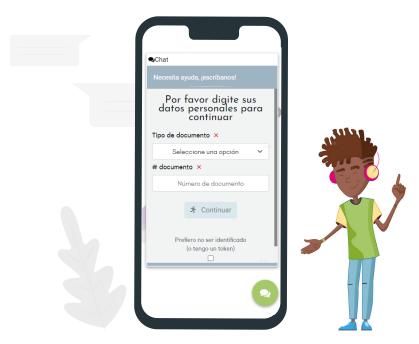
La Plataforma Integral de Atención en Salud Mental GLIA brinda información de interés, confiable y actualizada sobre:

- Problemas y trastornos mentales; conducta suicida, violencias y consumo de Sustancias Psicoactivas - SPA.
- Promoción y prevención de factores de riesgo en salud mental.
- Redes de apoyo.
- Cursos virtuales.
- Articulación Interinstitucional.

¿Cómo pedir ayuda?

Las personas que han ingresado por cualquiera de los canales encontrarán según sea su caso un proceso de acompañamiento personalizado guiado por un profesional que brinda orientación para acceder a los vínculos de la red de instituciones y servicios para atender su solicitud de apoyo y realizar la respectiva derivación a la ruta de atención.

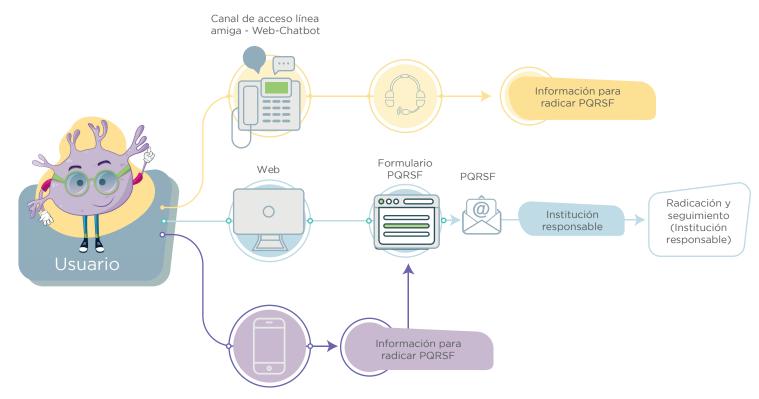
Durante la atención encontrará tres tipos de apoyo u orientación, los cuales estarán de acuerdo al canal utilizado por la persona, será de la siguiente manera:



- 1. Personas que ingresan por los canales de acceso telefonía fija o móvil sin acceso a internet: atención mediante llamada telefónica para la orientación por un profesional que buscará realizar un proceso de escucha activa.
- 2. Personas que ingresan por los canales de acceso plataforma móvil o uso de chat con acceso a internet, encontrará atención mediante un chat virtual y enlaces directos con link de otras instituciones, que remitan al ciudadano a las líneas o canales directos según su necesidad de apoyo en las áreas legal, jurídico, salud, educativo, laboral etc. Los ciudadanos que ingresen por este grupo podrán tener la opción de enlazar su solicitud para ser acompañada por un profesional mediante llamada telefónica.
- 3. Personas que ingresan mediante la página web de la Plataforma Integral de Atención en Salud Mental GLIA dentro de las acciones de atención integral en salud mental, contarán con los mismos recursos de la atención 1 y 2, adicionalmente tendrán a su disposición contenidos en video, audio, texto o enlaces en línea que les permitan la interacción directa con entidades según sea su necesidad de apoyo.

¿Cómo puedo colocar una Petición, Queja, Reclamos, Sugerencia o Felicitación - PQRSF en Salud Mental?

La persona puede ingresar por cualquiera de los canales de acceso dispuestos para preguntas, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones.



• Formulario web dispuesto en la **plataforma GLIA**, el cual servirá de enlace entre el ciudadano y la institución receptora de la **PQRSF**. Para este proceso, **se dispondrá de una base de datos con información de los correos electrónicos habilitados de cada institución para recepcionar PQRSF** quienes realizaran el trámite y seguimiento correspondiente de acuerdo con sus competencias. Paralelamente, se enviará una copia al correo electrónico del ciudadano que interpuso la **PQRSF** como comprobante de la canalización de su solicitud, informándole, además, que, si no tiene respuesta dentro del plazo establecido, deberá escalar su solicitud al IDSN o Supersalud y se le brindará información de los contactos y canales de estas instituciones.

