

Plataforma Integral en salud mental - GLIA

El sistema de apoyo para la atención al usuario y a la comunidad para eventos en **salud mental relacionados a los problemas, de conducta suicida, trastornos mentales y epilepsia, consumo de sustancias psicoactivas y violencias por género y sexo**, que se encuentra en la **plataforma de atención integral en salud mental -GLIA**, es un instrumento 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 y los municipios priorizados en el proyecto

En la **plataforma de atención integral en salud mental -GLIA**, las personas pueden encontrar orientación para acceder a información relacionada a 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?

El procedimiento para acceder a la información está dado por el canal que la población utilice y sobre los medios que tenga para solicitar información, como pueden ser:



1. Red telefónica móvil o celular: Las personas pueden solicitar información mediante llamada telefónica a los números habilitados, la persona podrá contactar a un profesional o responsable de su llamada el cual estará en la posibilidad de brindarle la información que requiera o derivar su solicitud a otra entidad.

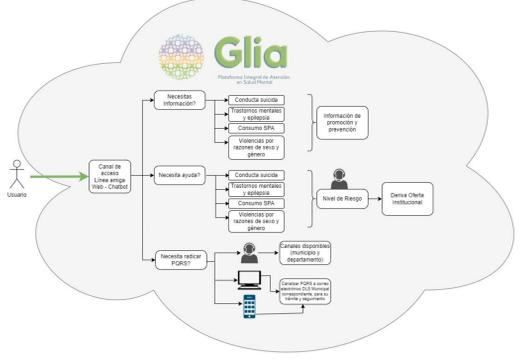
2. Redes sociales Facebook, WhatsApp, Messenger, WebChat, entre otras: La persona podrá utilizar el canal del grupo o contactarse por WhatsApp, o un Bot virtual, que estará en la posibilidad de brindarle la información o derivarlo según la necesidad de la persona consultante.

3. Computador, Tablet, celular smartphone entre otros: La persona podrá hacer uso de la Web, mediante el ingreso a la plataforma de atención integral en salud mental -GLIA, para acceder a la información y la interacción con contenido multimedia en audio video o texto; de igual manera con la posibilidad de acceder a otras entidades articuladas dentro de la plataforma y que oferten servicios desde áreas legales, salud, laboral entre otras.

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 PQRS

Como así mismo, la persona consultante tiene la opción de seguir los vínculos para acceder a información o datos de contacto en la **plataforma de atención integral en salud mental - GLIA** sobre entidades o servicios, o que un profesional pueda contactarlo para colaborar 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 tanta información se encuentra en la plataforma?

La plataforma de atención integral en salud mental GLIA tiene acceso a información de interés, confiable, actualizada y operativa; además de estar dada por contenidos útiles y variados, los cuales dan razón a mejorar la condición de salud mental de las personas. Por lo tanto, en la plataforma encontraremos los siguientes links que nos llevarán a consultar información de interés y de conocimiento.

- 1 Inicio [Acerca de GLIA](#) [Salud Mental](#) [Redes de apoyo](#) [GLIA - Aprende](#)

[Preguntas frecuentes](#)

- 2 Inicio [Acerca de GLIA](#) [Salud Mental](#) [Redes de apoyo](#) [GLIA - Aprende](#)

Factores de riesgo

- Estigma, discriminación y exclusión
- Programa En TIC Confío

Consumo sustancias Psicoactivas

- Trastornos mentales
- Violencia por razones de sexo y género
- Conducta Suicida

Encuesta de Resiliencia

Hábitos y estilos de vida saludable

Prevenición

Problemáticas Salud Mental

Salud mental y COVID 19

Gestión y articulación institucional

Actividad física

- Aliméntate bien
- Manejo Emocional
- Inclusión Social
- Higiene del Sueño
- Pautas de Crianza
- Habilidades para la Vida
- Organización del tiempo
- Envejecimiento activo
- Cuidado de la salud mental para personas que viven solas

Políticas públicas

- Oferta de servicios
- Plan de Intervenciones Colectivas
- Plan de Beneficios

- 3 Inicio [Acerca de GLIA](#) [Salud Mental](#) [Redes de apoyo](#) [GLIA - Aprende](#)

[¿Qué son redes de apoyo?](#)

[Caja de herramientas](#)

¿Cuál es el procedimiento para 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 realiza la respectiva derivación a la ruta de atención.

Durante la atención encontrara tres tipos de apoyo u orientación, las 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 atención y/u orientación por un profesional que buscará realizar un proceso de escucha activa e intervención breve, identificando el nivel de riesgo y la necesidad de atención, servicio que requiere el ciudadano o ruta en atención que sea necesaria activar.

2. Personas que ingresan por los canales de acceso plataforma móvil o uso de chat con acceso a internet, encontrara 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 de atención integral 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. Además, tendrán la opción de que un profesional oriente su requerimiento mediante una línea telefónica.

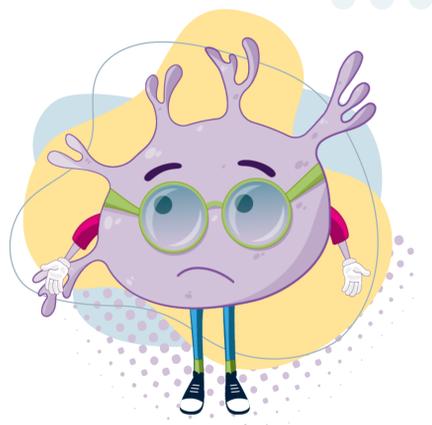
Todos los vínculos de la red de servicios para la atención en salud mental que estarán disponibles en la plataforma de atención integral en salud mental -GLIA serán monitoreados y actualizados por el IDSN o el operador que este disponga, con la finalidad de que la información presente en esta plataforma sobre: rutas de atención, prestaciones habilitadas para la atención al consumo, programas, redes o proyectos que se encuentren activos.

¿Cómo puedo colocar un PQRS?

La persona puede ingresar por cualquiera de los canales de acceso dispuestos para la atención integral en salud mental - GLIA.

• Si ingresa por una línea telefónica de atención en salud mental) el profesional le informará los canales disponibles para realizar las PQRSF de acuerdo con la solicitud y a las competencias institucionales.

• Si ingresa por el chat o por la plataforma se direccionará a un formulario web dispuesto en la plataforma GLIA, el cual servirá de enlace al 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.



¿Cuáles son las líneas de atención y el link de la plataforma?

Comunícate a las líneas:

Oficina de Salud Mental IDSN
602 723 5428 Ext 130 - 113
Línea amiga de salud mental
317 805 4329