



PROGRAMA FONODROGAS Y ALCOHOL

ÁREA CONTACTO CIUDADANO, DIVISIÓN TERRITORIAL

#eligevivir
— SIN DROGAS —

Paulina Gaspar Candia
Jefa Área Contacto Ciudadano del Servicio Nacional
para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de
Drogas y Alcohol (SENDA)

04 De noviembre del 2020)



Índice

I. PROGRAMA FONODROGAS Y ALCOHOL	3
Características generales	5
Flujograma 1412	6
Fonodrogas e intersectorialidad	7
Ficha de registro consejeros	8
Registro de información y monitoreo de la gestión: siref y siscall	9
Fonodrogas en cifras	10
I. FONODROGAS Y LAB DE GOBIERNO	

I.- PROGRAMA FONODROGAS Y ALCOHOL

ÁREA CONTACTO CIUDADANA

FUNCIONES

Implementar, actualizar y gestionar diversas plataformas de entrega de información, apoyo y difusión de conocimiento en materia relativa al consumo de alcohol y otras drogas, las consecuencias asociadas al mismo y la oferta programática de SENDA.

Coordinar el trabajo interno e intersectorial para referir a las personas asistidas que lo requieran.

Realizar el monitoreo, reportes y evaluaciones a las atenciones brindadas a través de las distintas plataformas, en pro de una gestión de calidad.



CARACTERÍSTICAS GENERALES DE 1412

Población objetivo

Personas que llaman o reciben atención presencial por **consejeros/as de fonodrogas** para solicitar información u orientación sobre consumo de alcohol y otras drogas.



ATENCIÓN CONFIDENCIAL

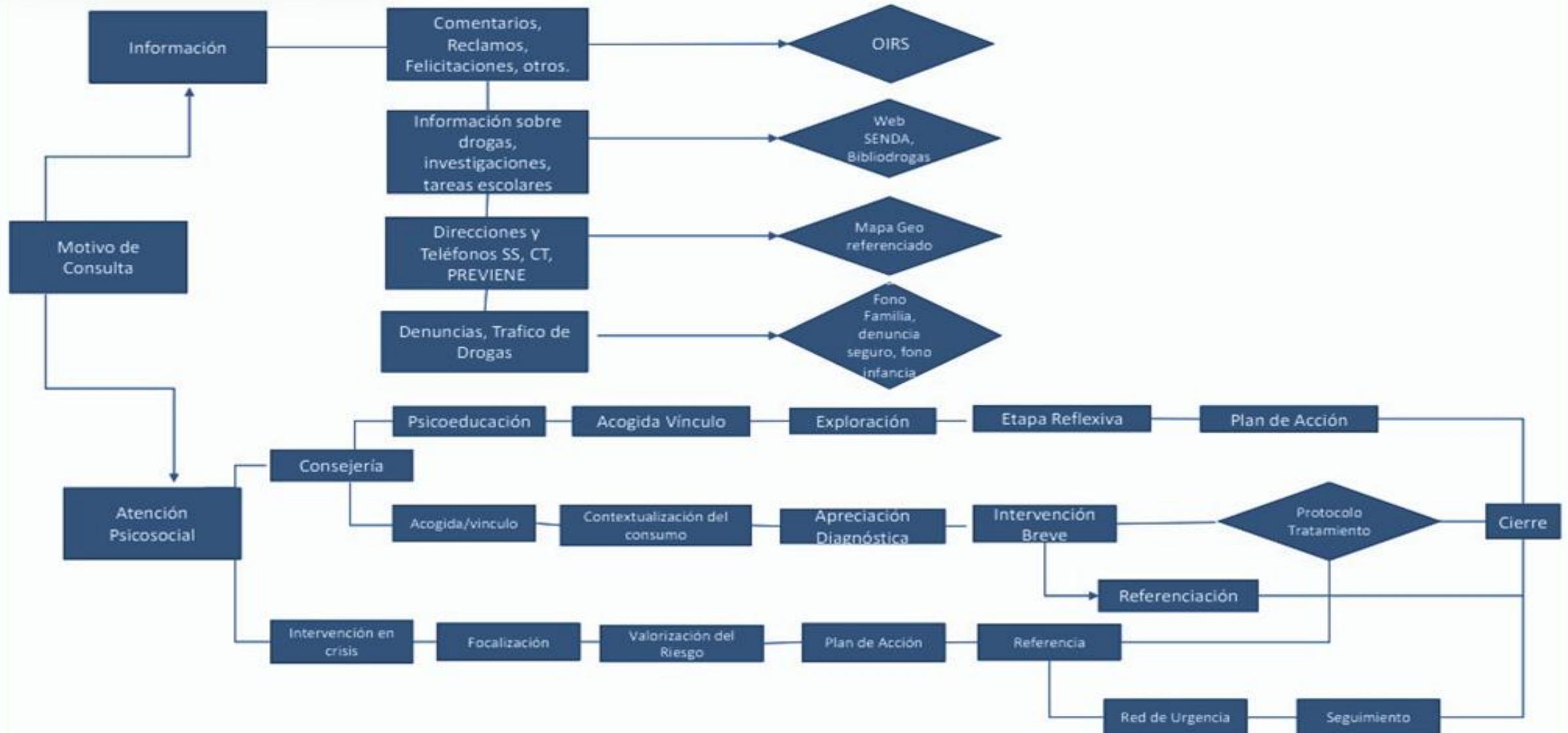
GRATUITA

EQUIPO
PSICOSOCIAL
CAPACITADO

ATENCIÓN 24/7



FLUJOGRAMA 1412



Fonodrogas y alcohol e Intersectorialidad

Gestión de protocolos derivación de personas al 1412



Fundación Katy Summer

Fundación para la Confianza (en proceso).



Proyecto con Lab de Gob: etapa de protocolización de nuevas estrategias



FONODROGAS Y ALCOHOL



Gestión de protocolos de referenciación de personas que son atendidas por 1412 y requieren otro apoyo



Protocolo con área de Tratamiento SENA

60 personas derivadas al 30/09/2020

En elaboración Protocolo de referencia a Previenes - Gestión Territorial

622 personas derivadas a previene al 30/09/20

En conversaciones convenio con Minsal

Tipo de consulta

Telefónica
Presencial
Rescate

Tipo de atención

Información
Apoyo
Psicosocial
Seguimiento

Cierre total
Referenciación

Tipo de cierre de llamadas

FICHA DE REGISTRO DE ATENCIONES CONSEJEROS

Información Sociodemográfica del Caso Índice

Género Selecciona	Edad <input type="text"/>	Región Selecciona	Comuna Selecciona	Escolaridad Selecciona
Lactancia Selecciona	¿Tiene Hijos? Selecciona	¿Tiene una Relación Afectiva? Selecciona	Previsión de Salud Selecciona	
Ocupación Selecciona	Nacionalidad Selecciona			

¿Con quiénes vive?

Solo
 Amigos
 En Pareja
 Familia Extendida (Abuelos, Tíos, etc.)
 Con Hijo/a(s)
 Con Familia de origen (padres / hermanos)
 Domicilio Inestable

Antecedentes de Consumo del Caso Índice

Edad Inicio Consumo <input type="text"/>	Sustancia Principal de Consumo Selecciona	Sustancia Secundaria de Consumo Selecciona	Otra Sustancia Selecciona
Contexto de Consumo <input type="text"/>	Frecuencia de Consumo Selecciona	Tipo de Consumidor Selecciona	
Tratamiento Anterior Selecciona	Actualmente en Tratamiento Selecciona	Lugar de Tratamiento Selecciona	Estado Motivacional Selecciona

Consejería Otorgada Categorías Seleccione las opciones correspondientes: <input type="text"/>	Consejería Otorgada Llamada de Orientación Lugar de referenciación <input type="text"/> Tipo de cierre de llamada Perfil de usuario
--	--

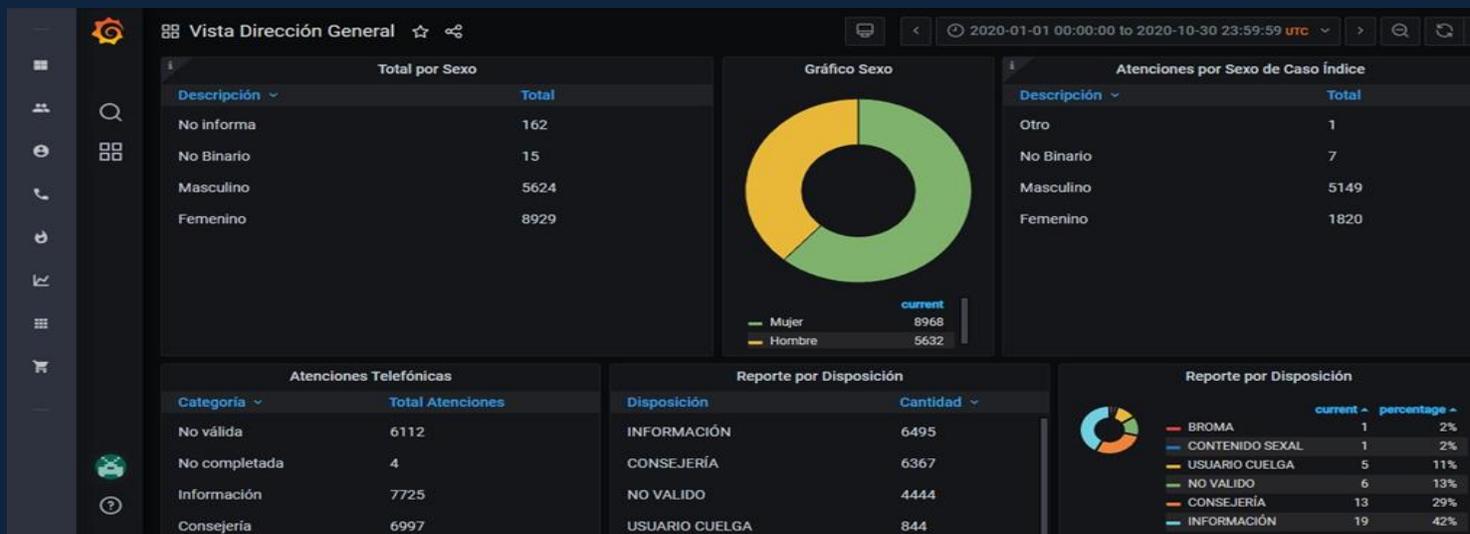
REGISTRO DE INFORMACIÓN Y MONITOREO DE LA GESTIÓN

SIREF

SISTEMAS
DE
REPORTE

SISCALL

id	consejero	Fecha	duracion_llamada	hora_inicio	hora_fin	tipo_atencion	¿Quién llama?	Edad Consultante	Género Consultante	tipo_consulta	Motivo Llamada	Región consultante
28777	Vania Salazar	02-01-2020	00:00:00	10:44:00	10:44:00	Telefónica				No Válida		
28778	Vania Salazar	02-01-2020	00:10:00	10:45:00	10:55:00	Telefónica	Pareja / Cónyuge de caso índice	50	Femenino	Atención Psicos	Pareja / cónyuge de caso índice	Valparaíso
28779	Vania Salazar	02-01-2020	00:03:00	10:57:00	11:00:00	Telefónica	Otro familiar	56	Femenino	Información		Tarapacá
28780	Vania Salazar	02-01-2020	00:03:00	11:03:00	11:06:00	Telefónica	Caso índice	34	Femenino	Información		Metropolitana de Santiago
28781	Vania Salazar	02-01-2020	00:00:00	11:10:00	11:10:00	Telefónica				No Válida		
28782	María Paz Jiménez	02-01-2020	00:08:00	11:09:00	11:17:00	Telefónica	Consultante	35	Masculino	Atención Psicos	Otro familiar con caso índice	Metropolitana de Santiago
28783	Ximena Neimeyer	02-01-2020	00:11:00	11:01:00	11:12:00	Telefónica	Otro familiar	45	Femenino	Información		Metropolitana de Santiago
28784	María Paz Jiménez	02-01-2020	00:19:00	11:19:00	11:38:00	Telefónica	Otro familiar	26	Femenino	Atención Psicos	Otro familiar con caso índice	Metropolitana de Santiago
28785	Ximena Neimeyer	02-01-2020	00:04:00	11:26:00	11:30:00	Telefónica	Caso índice	28	Masculino	Información		General
28786	María Paz Jiménez	02-01-2020	00:01:00	11:46:00	11:47:00	Telefónica	Consultante	45	Femenino	Información		Metropolitana de Santiago
28787	Nancy Barrera	02-01-2020	00:06:00	11:17:00	11:23:00	Telefónica	Otro familiar	40	Femenino	Información		Metropolitana de Santiago
28788	Nancy Barrera	02-01-2020	00:25:00	11:45:00	12:10:00	Telefónica	Madre / Padre de Caso índice	59	Femenino	Atención Psicos	Consumidor solicitante	Valparaíso
28789	María Paz Jiménez	02-01-2020	00:02:00	12:03:00	12:05:00	Telefónica	Consultante	22	Femenino	Información		Metropolitana de Santiago
28790	Vania Salazar	02-01-2020	00:08:00	12:05:00	12:13:00	Telefónica	Pareja / Cónyuge de caso índice	48	Femenino	Información		Metropolitana de Santiago
28791	María Paz Jiménez	02-01-2020	00:02:00	12:10:00	12:12:00	Telefónica	Consultante	45	Femenino	Información		Antofagasta
28792	María Paz Jiménez	02-01-2020	00:16:00	12:12:00	12:28:00	Telefónica	Otro familiar	34	Femenino	Atención Psicos	Otro familiar con caso índice	Biobío
28793	Vania Salazar	02-01-2020	00:08:00	12:18:00	12:26:00	Telefónica	Madre / Padre de Caso índice	54	Femenino	Atención Psicos	Hijo/a con consumo de drogas	Metropolitana de Santiago



FONODROGAS EN CIFRAS *

Cobertura 2018

26.831 atenciones telefónicas.

91% satisfacción usuaria

Cobertura 2019

31.407 atenciones telefónicas.

93% satisfacción usuaria

2020
(al 30 de septiembre)

96% satisfacción usuaria promedio

70% llamadas atendidas (18.970) y
30% abandonadas (7.701)

6.326 apoyo psicosocial
6992 información
5.648 No validadas

Atención CI por género: 73,9% masculino
26,15 femenino

53% cierre total de atención
Referencias: 7% a área tratamiento de senda
19.3% área previene de senda
71,5% servicios de salud
02% centros de tratamiento

*Fuente Sistemas de registro Siref y Siscall , 2020

II.- FONODROGAS Y ALCOHOL Y LABORATORIO DE GOBIERNO

Primer concurso del Servicio de Consultoría de Innovación Pública del Laboratorio de Gobierno

SENDA fue elegido como **ganador** con su proyecto de modernización de Fono Drogas y Alcohol, entre más de 20 instituciones públicas.

05 sept 2019

Etapa Diagnóstico

Se realizan 15 talleres, 38 mentorías, 99 entrevistas.
Se identifican 2 problemáticas centrales
Se definen distintas necesidades de atención acorde a los perfiles de usuarios identificados

Se levantan 23 ideas de solución y se seleccionan :

Incentivar uso de web para orientación informativa.
Atender llamadas críticas y reducir las no válidas.
Fortalecer servicio de apoyo psicosocial.

Ciclo Ideación de soluciones

Seguimiento y monitoreo

Testeo de soluciones implementadas
Análisis de resultados y correcciones
Generar protocolos y socializarlos con equipo interno

1.- Incentivar uso de web para la orientación informativa

¿QUÉ DEBO HACER SI NECESITO AYUDA?

CUESTIONARIO EN SENDA.GOB.CL
TRATAMIENTO
1412

Si crees que necesitas tratamiento de inmediato, acércate al centro de salud más cercano.

El personal médico te realizará un diagnóstico y de ser necesario, sugerirá un tratamiento médico ambulatorio o residencial.

Realiza el tratamiento recomendado por los profesionales y comienza tu recuperación.

Videos informativos

Mapa usuario externo

Ingresa una dirección para ver los Centros más cercanos

Ingresa dirección

Centro	Distancia	Modalidad	Género	Tramo de edad	Detalle
CESFAM El Quisco	1 km	Ambulatoria	Todos	Mayor de 18 años	<ul style="list-style-type: none"> Directoría: (dato) Horario de Atención: (dato) Requisitos para ingresar: (dato) Dirección: (dato) Contacto: (dato)
CENTRO NOMBRE	23 km	Ambulatoria	Todos	Menor de 18 años	

1.-Incentivar uso de web para la orientación informativa

Actualización página web de fonodrogas y alcohol

Contacto Ciudadano



¡Bienvenido a FonoDrogas! Aquí encontrarás múltiples herramientas que podrán orientarte respecto a tu consumo de alcohol y las otras drogas, si tienes un consumo problemático, y qué puedes hacer al respecto.



¿Necesitas ayuda personalizada?

Si aún tienes dudas o necesitas orientación personalizada, puedes comunicarte con nosotros a través de nuestro **FonoDrogas y alcohol 1412**, donde encontrarás información, orientación y atención psicosocial profesional, ya sea para quien consume alcohol, drogas, o para un tercero que desee ayudarlo.



1.-Incentivar uso de web para la orientación informativa

Quiz en línea

SENDA
Ministerio del Interior
y Seguridad Pública
Gobierno de Chile

Versión Piloto

FONO DROGAS Y ALCOHOL
1412
DESDE RED FIJA Y CELULARES

#eligevivir
— SIN DROGAS —

Cuestionario de Autoevaluación del Consumo de Alcohol y otras Drogas

El consumo de alcohol y otras drogas afecta negativamente muchas áreas de tu salud física y mental, así como también tu bienestar y el de tus seres queridos. Por eso ponemos a tu disposición este cuestionario, para que, de manera rápida y preliminar, conozcas tu nivel de consumo.

Recuerda que la mejor decisión es evitar y prevenir el consumo de alcohol y otras drogas.

Este cuestionario sólo te servirá si es que has consumido alcohol u otras drogas durante los últimos 12 meses. ✕

Conoce el nivel de tu consumo de alcohol y otras drogas

Tengo menos de 18 años



¿En qué consiste este cuestionario?

Realizar Test de alcohol y otras drogas

Tengo más de 18 años



¿En qué consiste este cuestionario?

Realizar Test de otras drogas

Realizar Test de alcohol

Consumo de riesgo

Su consumo es peligroso, ya que la forma en que consume causaría o aumentaría los efectos negativos en su salud física, mental o problemas adicionales relacionados con la ingesta de drogas (enfermedades a largo plazo, accidentes y otras dificultades de índole personal, familiar, económica, laboral, educacional, entre otros). Le recomendamos eliminar o a lo menos disminuir su actual nivel de consumo y de esta manera disminuir, en parte, los riesgos.



Llame a nuestro FonoDrogas 1412 de manera gratuita y confidencial ¡Podemos ayudarle!

Recomendaciones

- Propóngase metas para la reducción de su consumo.
- Nunca consuma drogas durante el embarazo o si está amamantando, **todo / cualquier consumo** debe ser considerado inicialmente como un **consumo de riesgo**.
- Nunca consuma drogas si va a conducir.
- El cambio puede parecer difícil, pero se puede, por lo que sugerimos contactarnos al 1412 y recibir orientación de manera segura y protegida.

Los resultados de esta evaluación no corresponden a un diagnóstico médico.

2.- Atender llamadas críticas y reducir las no validas.

Categorización de llamadas



- Consejero 1 asume rol de filtro de las llamadas , las categoriza en información o apoyo psicosocial y deriva.
- Rol Información, responde el consejero 1
- Rol Apoyo psicosocial , consejero 1 deriva la atención a consejero 2

Rescate de llamadas



- Cuando un usuario llama y los consejeros están atendiendo, se activa una grabación que le brinda 2 opciones
- Opción 1 , mantenerse en línea en espera de atención.
- Opción 2, acepta que se registre su número telefónico para que un consejero le devuelva la llamada.

3.-Fortalecer servicio de apoyo psicosocial.

MAPA INTERNO

Centro	Dirección	Modalidad	Tramo de edad
PAI IA Riviera Antofagasta	Armando Carrera N° 235	Privado	{tramoedad}
PAI PR IA Cronos Antofagasta	Aurelia N° 4657	Privado	{tramoedad}
Cosam Calama	Avenida Grecia N° 1261	Público	{tramoedad}
Kausana CIP CRC Antofagasta	Calle 2 Manzana 1 Sitio 1,2,3 N° s/n	Privado	{tramoedad}
Comunidad Terapeutica Tabor	Calle Bellavista N° 3846	Privado	{tramoedad}
COSAM Central	Cobija Costado Cesfam Rendic N° s/n	Público	{tramoedad}
CTA Mujeres Antofagasta	Galleguillos Lorca N° 1040	Público	{tramoedad}
Comunidad Terapeutica CEPAS (Mujeres)	Joaquín Prieto N° 1960	Privado	{tramoedad}
PAI Kausana Antofagasta	Jose Maria Caro N° 24	Privado	{tramoedad}
Comunidad Terapeutica Rigoberta Menchu (Ambulatorio)	Jose Santos Ossa Casa 9 N° 3109	Privado	{tramoedad}
Comunidad Terapeutica CEPAS (Hombres)	Maipu N° 2677	Privado	{tramoedad}

Centro	Dirección	Modalidad	Tramo de edad
CTA Mujeres Antofagasta	Galleguillos Lorca N° 1040	Público	{tramoedad}
Comunidad Terapeutica CEPAS (Mujeres)	Joaquín Prieto N° 1960	Privado	{tramoedad}
PAI Kausana Antofagasta	Jose Maria Caro N° 24	Privado	{tramoedad}
Comunidad Terapeutica Rigoberta Menchu (Ambulatorio)	Jose Santos Ossa Casa 9 N° 3109	Privado	{tramoedad}
Comunidad Terapeutica CEPAS (Hombres)	Maipu N° 2677	Privado	{tramoedad}

REFORZAR SISTEMAS DE REGISTRO DE DATOS



SEDA

#eligevivir
— SIN DROGAS —

