



# FONODROGAS AND ALCOHOL PROGRAM

*CITIZEN CONTACT AREA, TERRITORIAL DIVISION*

**#eligevivir**  
— SIN DROGAS —

Paulina Gaspar Candia  
Head of the Citizen Contact Area of the National  
Service for the Prevention and Rehabilitation of Drug  
and Alcohol Consumption (SENA))

November 4, 2020



# Index

<b>I. FONODROGAS AND ALCOHOL PROGRAM</b>	<b>3</b>
<b>General characteristics</b>	
	<b>5</b>
<b>Flow chart 1412</b>	
	<b>6</b>
<b>Fonodrogas and intersectoriality</b>	
	<b>7</b>
<b>Counselors registration form</b>	
	<b>8</b>
<b>Information record and management monitoring: siref y siscall</b>	<b>9</b>
<b>Fonodrogas en numbers</b>	
	<b>10</b>
<b>I. FONODROGAS AND GOVERNMENT LAB</b>	
	<b>11</b>

# I.- FONODROGAS AND ALCOHOL PROGRAM

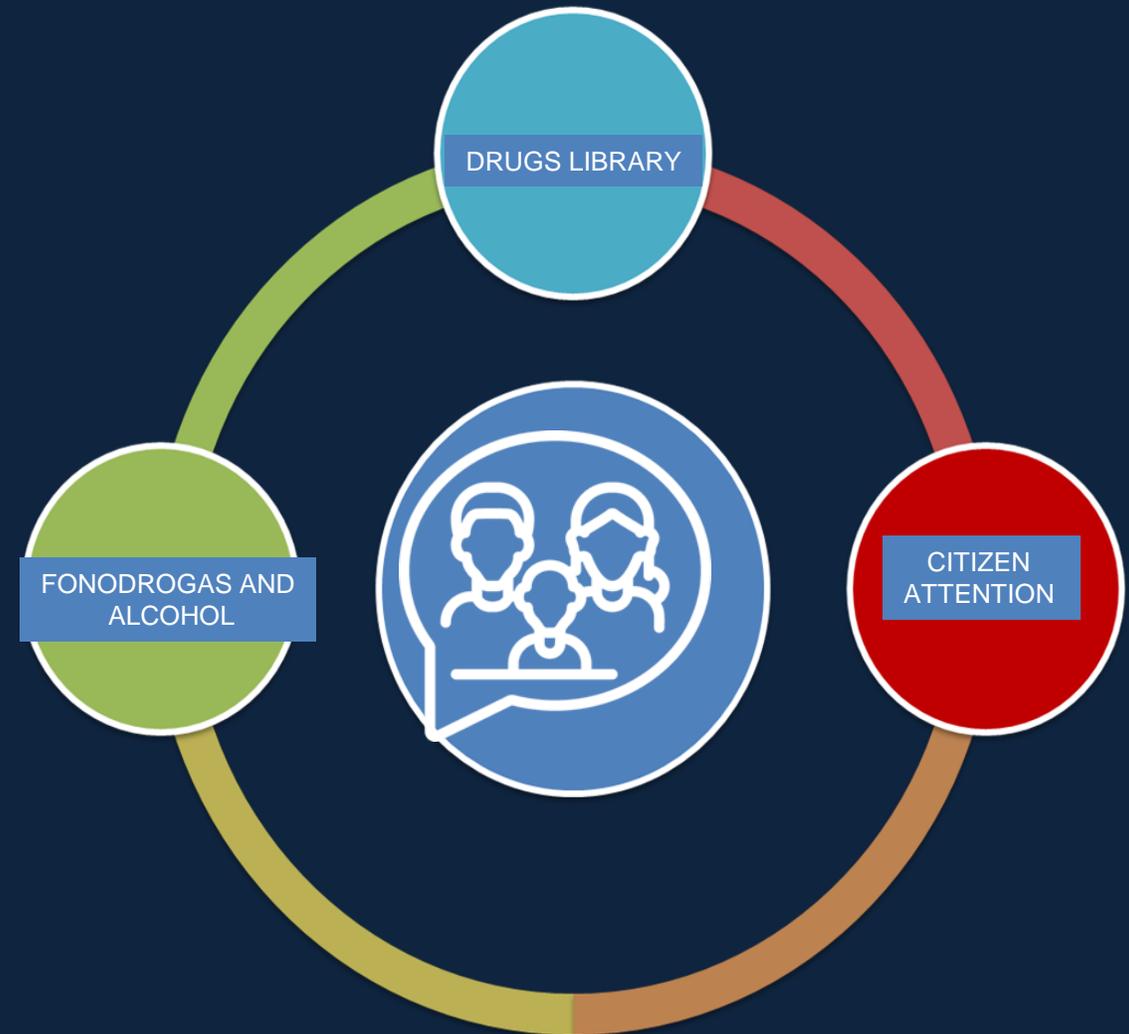
# CITIZEN CONTACT AREA

## FUNCTIONS

*Implement, update and manage various platforms for the delivery of information, support and dissemination of knowledge on matters related to the consumption of alcohol and other drugs, the consequences associated with it and the programmatic offer of SENDA.*

*Coordinate the internal and intersectoral work to refer the assisted people who require it.*

*Carry out the monitoring, reports and evaluations of the services provided through the different platforms, in favor of quality management.*



# GENERAL CHARACTERISTICS OF 1412

## Target population

People who call or receive face-to-face assistance from **drug counselors of fonodrogas** to request information or guidance on the use of alcohol and other drugs.



CONFIDENTIAL ATTENTION

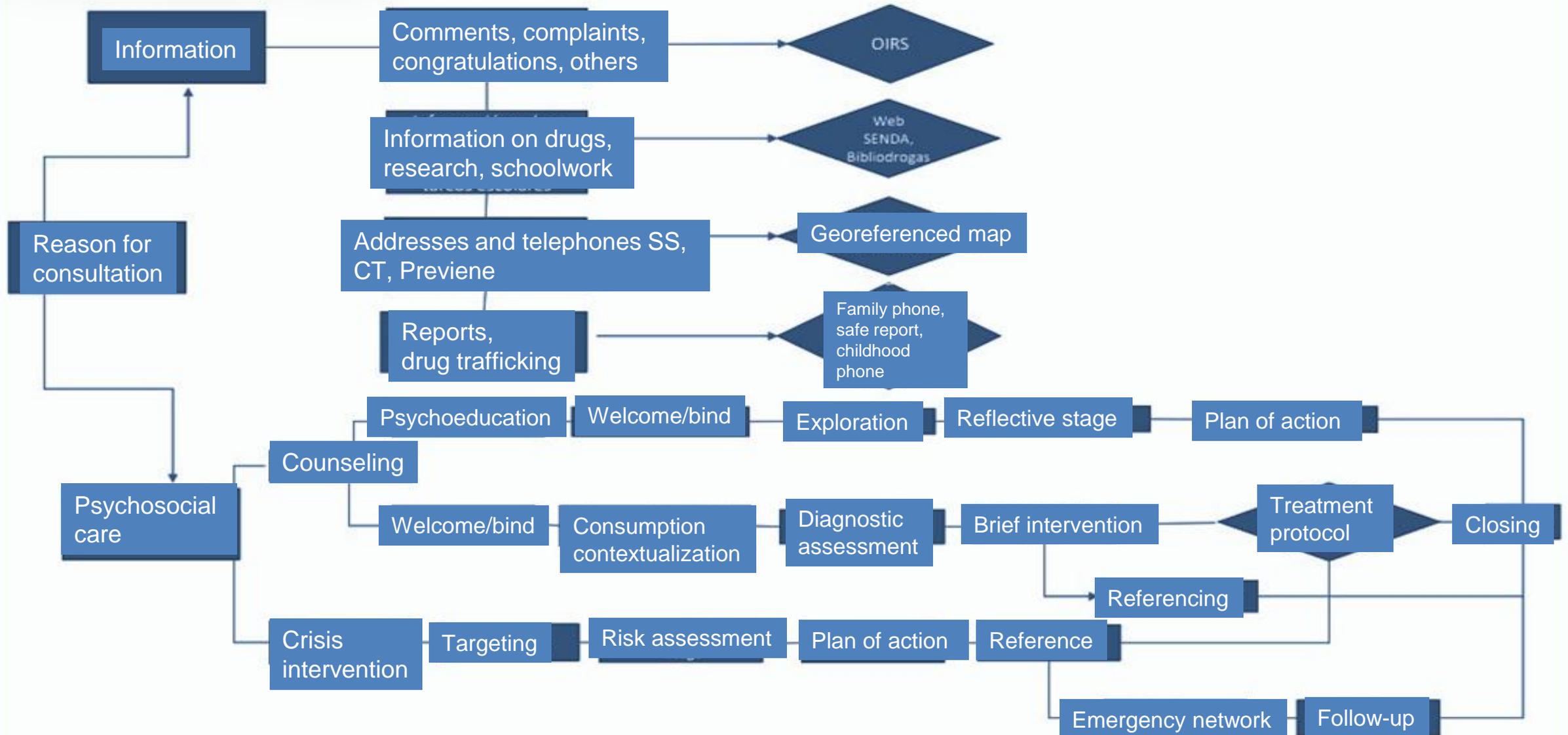
FREE

TRAINED  
PSYCHOSOCIAL  
TEAM

ATTENCION 24/7



# FLOW CHART 1412



# Fonodrogas and alcohol and intersectorality

Protocol management  
referral of people to 1412

Project with Govt Lab:  
protocolization stage of new  
strategies

Management of referral protocols  
for people who are served by  
1412 and require support

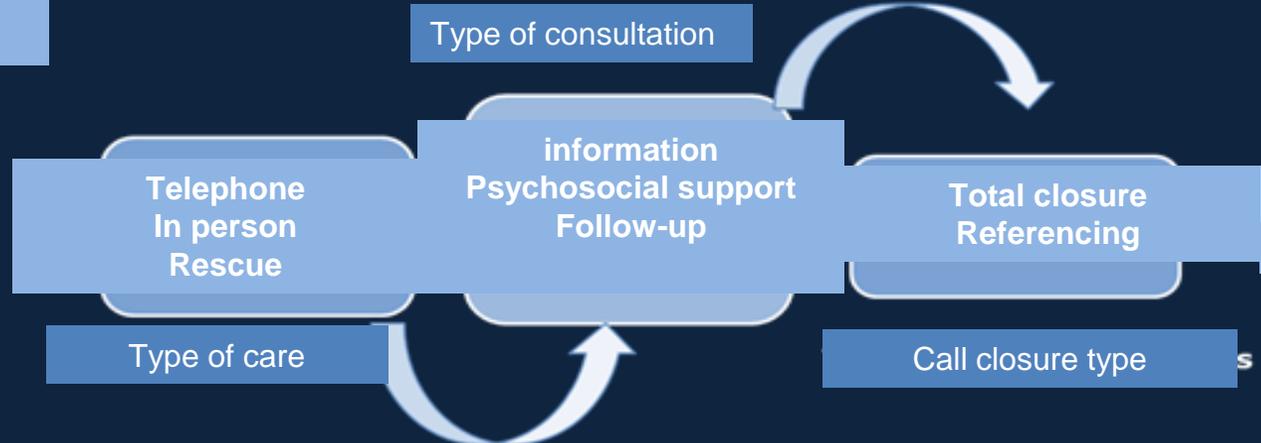
Katy Summer  
Foundation

Foundation for Trust (in  
process)

**FONODROGAS AND ALCOHOL**

Protocol with SENDA  
treatment area

60 people referred as of 09/30/2020



In preparation protocol of  
reference to Previenes  
-Territorial management

622 people referred to prevent as of 09/30/2020

In talks, an agreement  
with the Ministry of  
Health

# ATTENTION RECORD FORM COUNSELORS

**Información Sociodemográfica del Caso Índice**

Género:    
 Edad:   
 Región:    
 Comuna:    
 Escolaridad:    
 Lactancia:    
 ¿Tiene Hijos?:    
 ¿Tiene una Relación Afectiva?:    
 Previsión de Salud:    
 Ocupación:    
 Nacionalidad:

**¿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:   
 Sustancia Principal de Consumo:    
 Sustancia Secundaria de Consumo:    
 Otra Sustancia:    
 Contexto de Consumo:   
 Frecuencia de Consumo:    
 Tipo de Consumidor:    
 Tratamiento Anterior:    
 Actualmente en Tratamiento:    
 Lugar de Tratamiento:    
 Estado Motivacional:

**Consejería Otorgada | Categorías**

Seleccione las opciones correspondientes:

**Consejería Otorgada | Llamada de Orientación**

Lugar de referenciación:  
  
 Tipo de cierre de llamada:     Perfil de usuario:

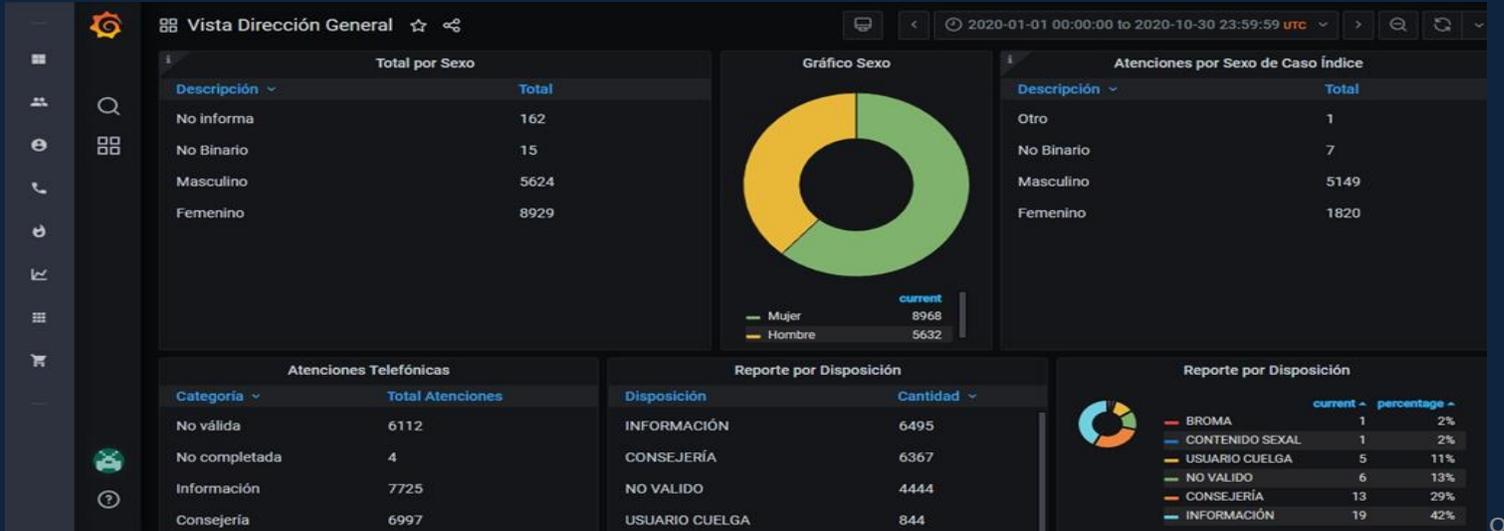
# REGISTRATION OF INFORMATION AND MONITORING OF MANAGEMENT

SIREF

REPORT  
SYSTEMS

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 consumidor solicitante	Metropolitana de Santiago

SISCALL



# FONODROGAS IN NUMBERS \*

## 2018 Coverage

26,831 telephone assistance.  
91% user satisfaction

## 2019 Coverage

31,407 telephone assistance.  
93% user satisfaction

## 2020 (to September 30)

96% average user satisfaction

70% answered calls (18,970) and 30% abandoned (7,701)

6,326 psychosocial support  
6,992 information  
5,648 Not validated

IC care by gender: 73.9% male  
26.15 female

53% total closure of care  
References: 7% to SENDA treatment area  
19.3% SENDA Previene area  
71.5% health services  
02% treatment centers

\*Source Registration systems Siref y Siscall , 2020

## II.- FONODROGAS AND ALCOHOL AND GOVERNMENT LABORATORY

# First contest of the Public Innovation Consulting Service of the Government Laboratory

SENDA was chosen as the winner with its Fono Drogas and Alcohol modernization project, among more than 20 public institutions.

Sept 5. 2019

## Diagnostic Stage

15 workshops, 38 mentoring and 99 interviews are held.  
2 central problems are identified  
Different care needs are defined according to the profiles of identified users

23 solution ideas are raised and selected:

Encourage the use of the web for informational orientation.  
Take critical calls and reduce invalid ones.  
Strengthen psychosocial support service.

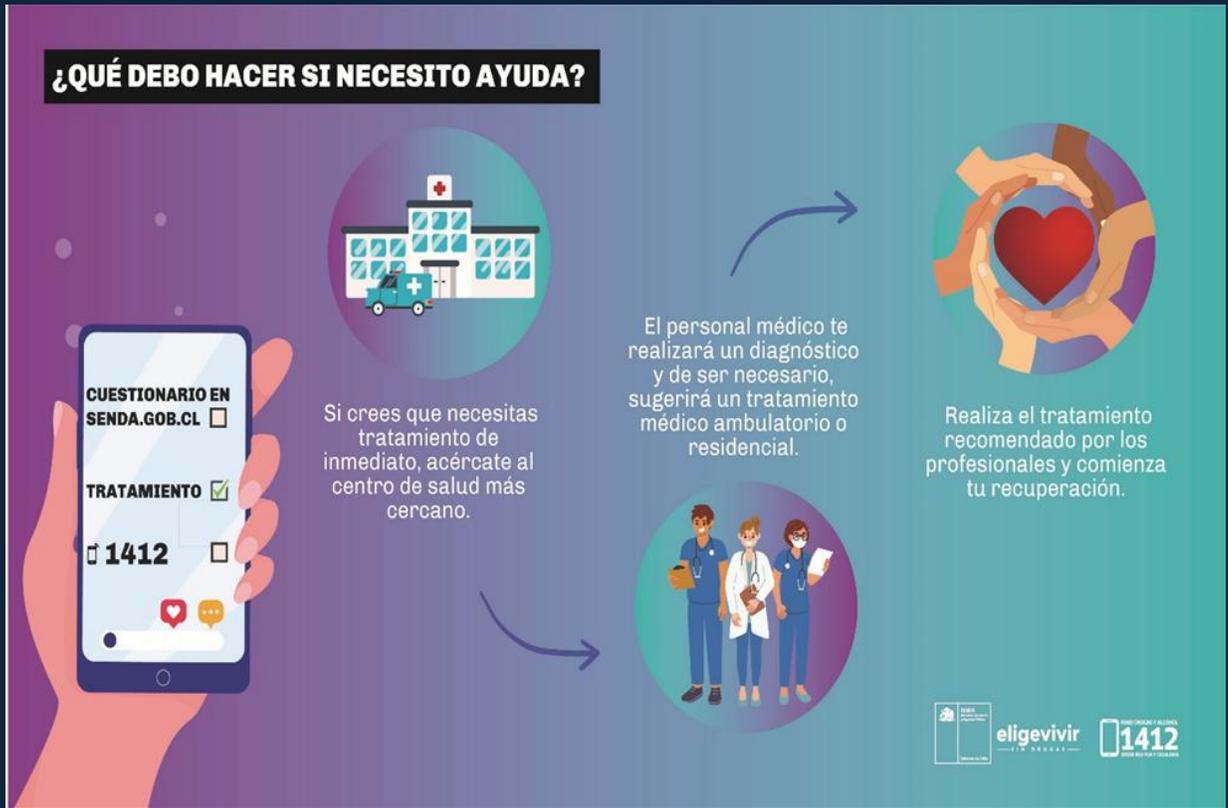
## Solution Ideation Cycle

## Follow-up and monitoring

Testing of implemented solutions  
Analysis of results and corrections  
Generate protocols and socialize them with internal team

# 1.- Encourage the use of the web for informative orientation

**¿QUÉ DEBO HACER SI NECESITO AYUDA?**



**QUESTIONARIO EN SENA.GOB.CL**   
**TRATAMIENTO**   
**1412**

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

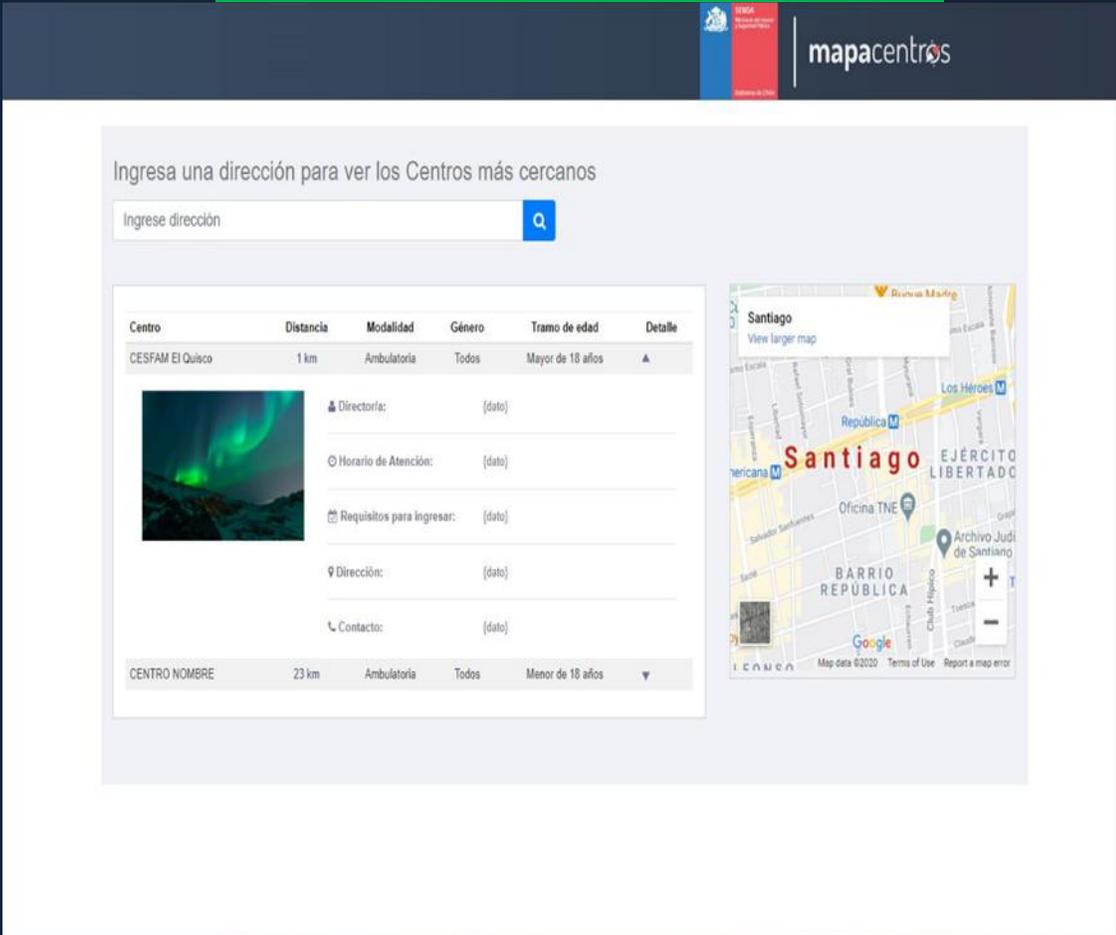
El personal médico te realizará un diagnóstico y de ser necesario, sugerirá un tratamiento médico ambulatorio o residencial.

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



Informational Videos

## External user map



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	 Directoría: (dato) Horario de Atención: (dato) Requisitos para ingresar: (dato) Dirección: (dato) Contacto: (dato)
CENTRO NOMBRE	23 km	Ambulatoria	Todos	Menor de 18 años	

Mapa de Santiago showing locations like BARRIO REPUBLICA, EJERCITO LIBERTADOR, and others.

# 1.-Encourage the use of the web for informative orientation

## Fonodrogas and alcohol website update

### 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.



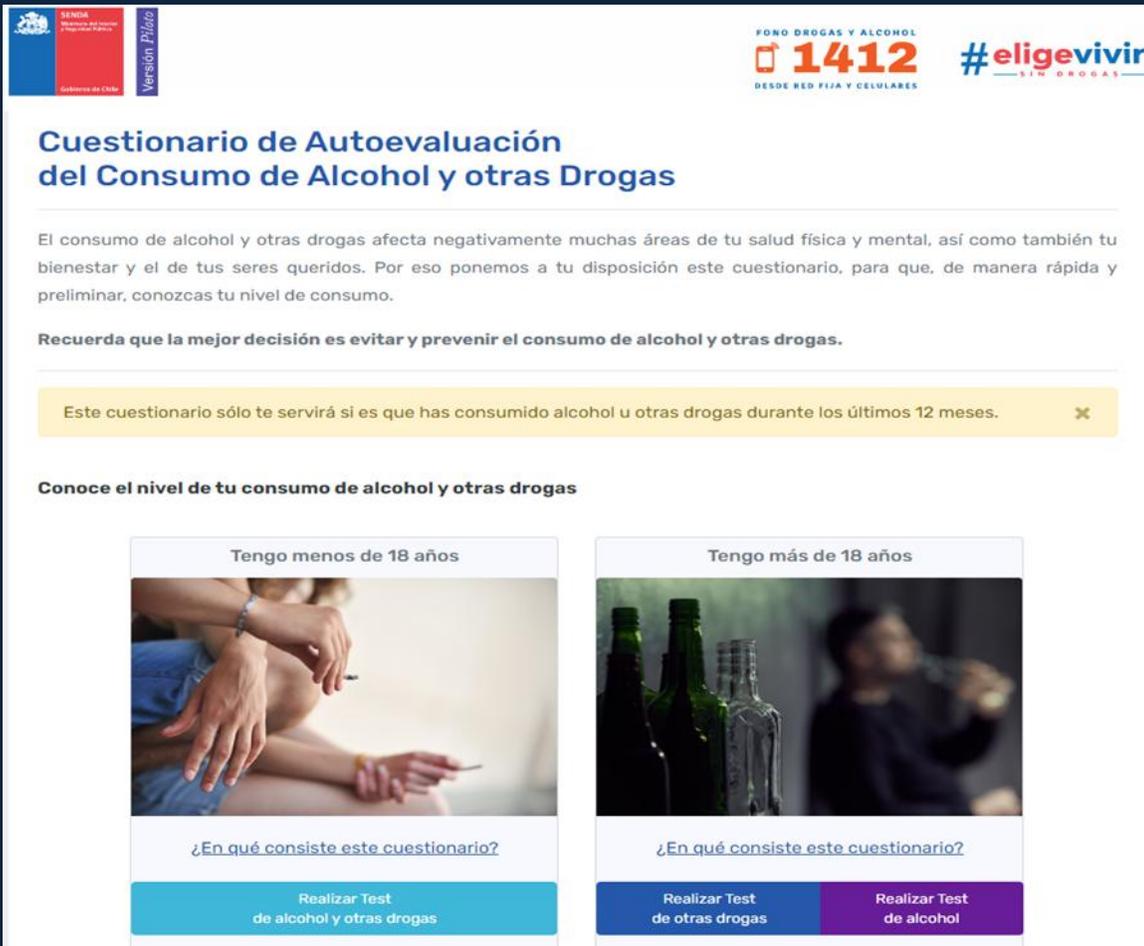
### ¿Necesitas ayuda personalizada?

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.-Encourage the use of the web for informative orientation

## Online quiz



**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

Tengo más de 18 años

¿En qué consiste este cuestionario?

Realizar Test de alcohol y otras drogas

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.- Answer critical calls and reduce invalid ones.

### Call categorization



- Counselor 1 assumes the role of filter of the calls, categorizes them into information or psychosocial support and derives.
- Information role, responds counselor 1
- Role Psychosocial support, counselor 1 refers care to counselor 2

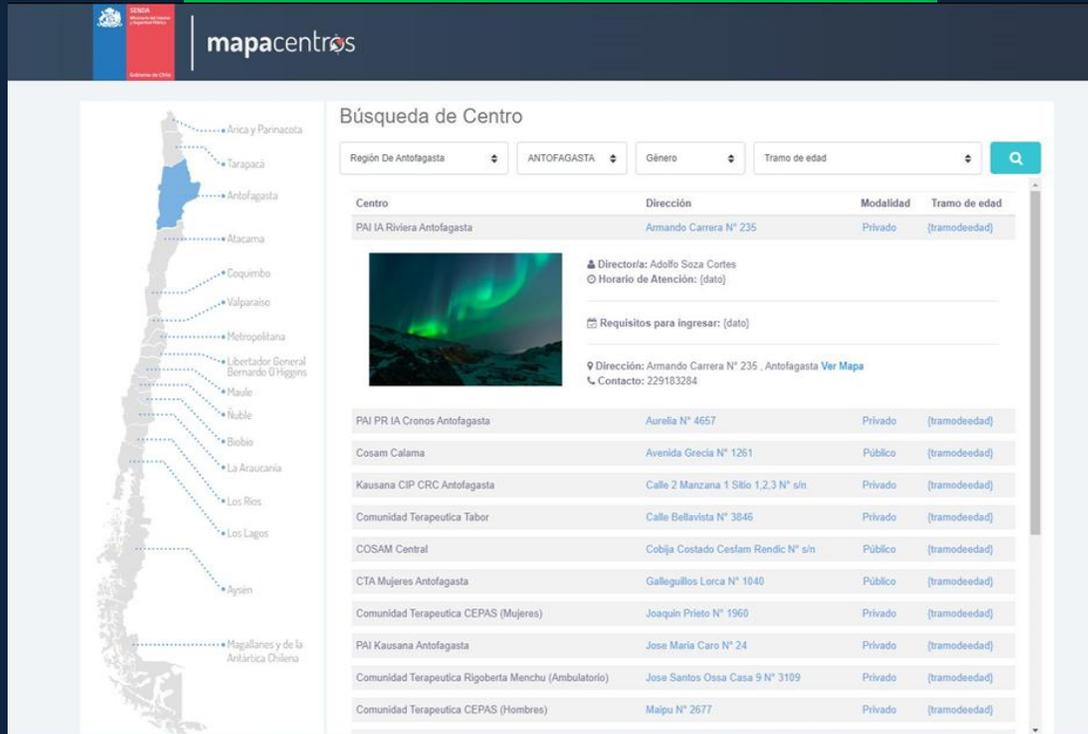
### Call rescue



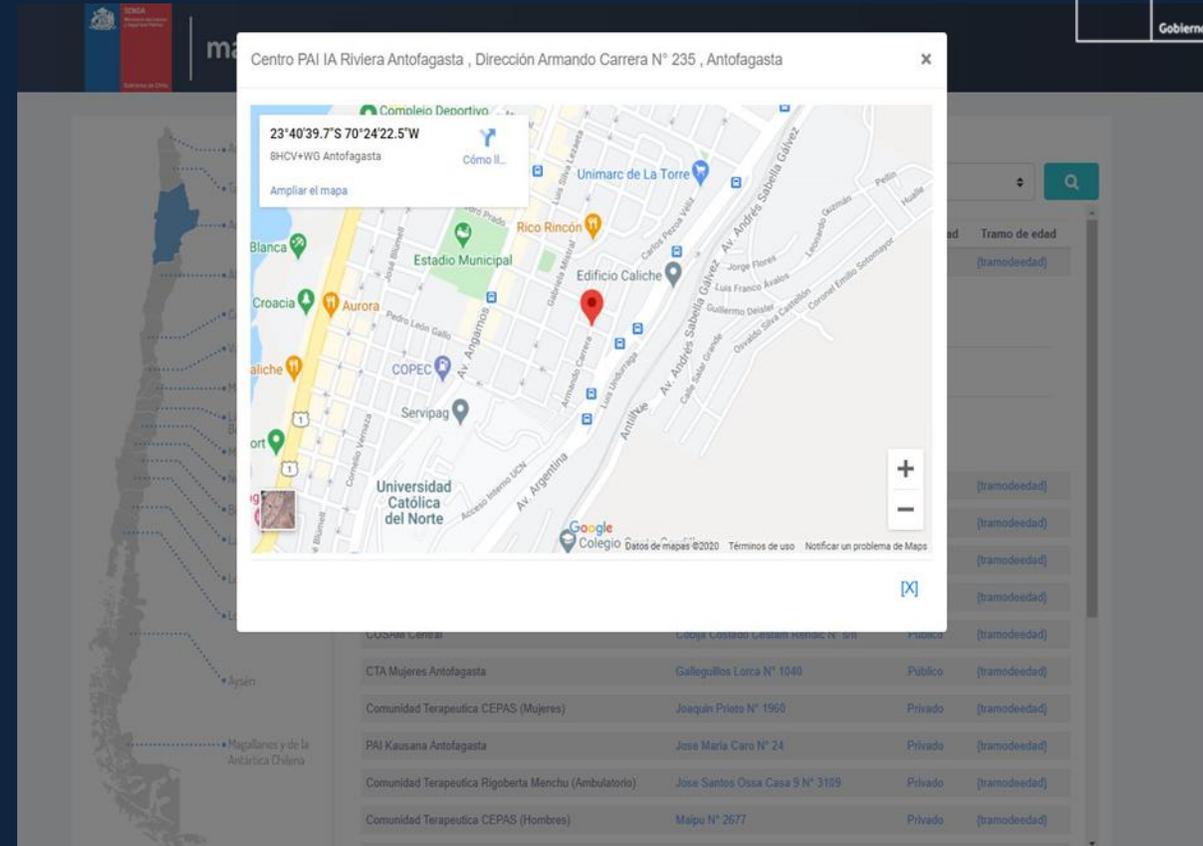
- When a user calls and the counselors are attending, a recording is activated that gives them 2 options**
- Option 1, stay in line awaiting attention.
- Option 2, you agree to have your phone number recorded so that a counselor can call you back.

# 3.-Strengthen psychosocial support service.

## INTERNAL MAP



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}



## STRENGTHENING DATA RECORDING SYSTEMS



# SEDA



#eligevivir  
— SIN DROGAS —