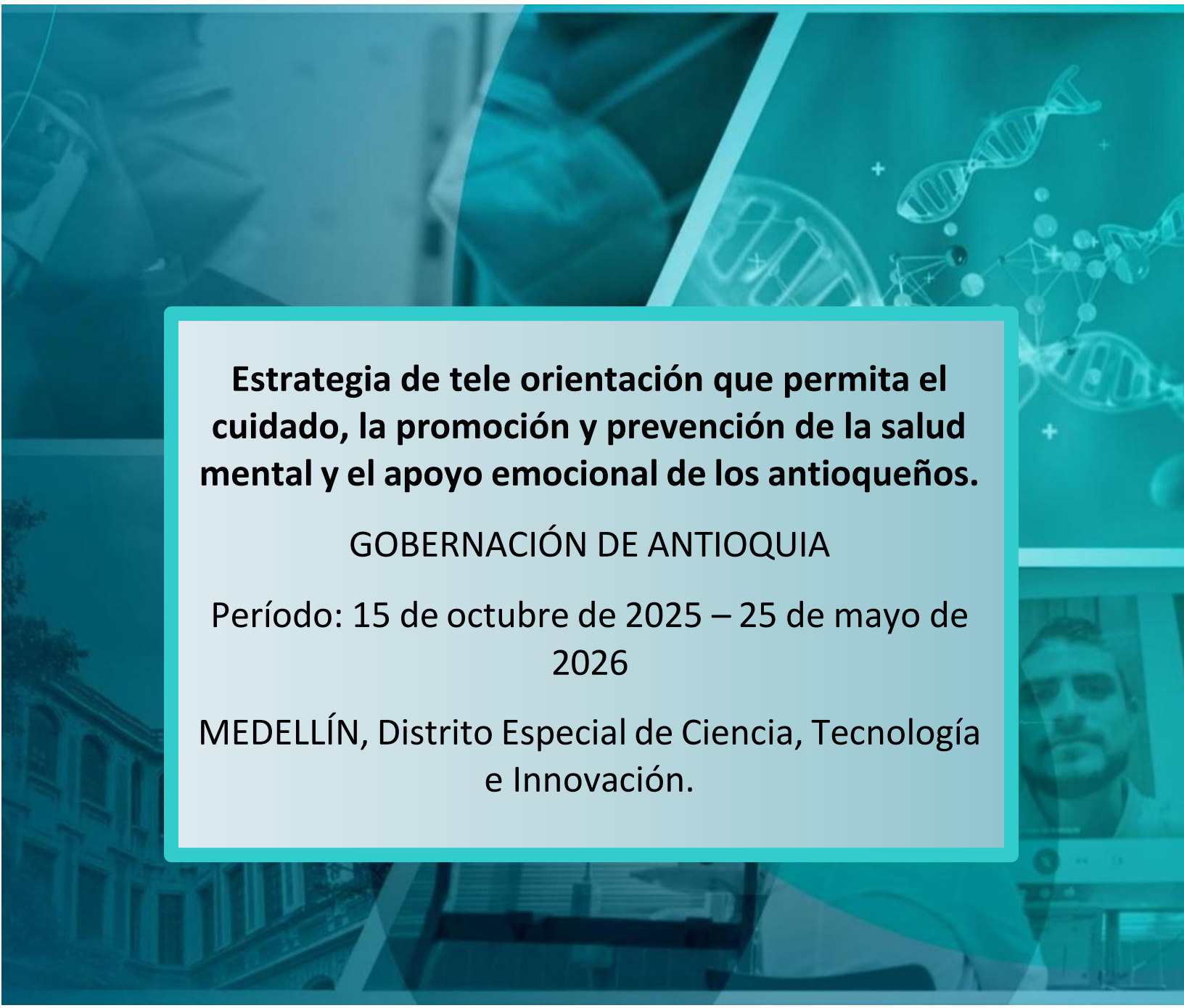
LIME
LABORATORIO INTEGRADO DE MEDICINA ESPECIALIZADA

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Facultad de Medicina

Hospital AlmaMáter



Estrategia de tele orientación que permita el cuidado, la promoción y prevención de la salud mental y el apoyo emocional de los antioqueños.

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Período: 15 de octubre de 2025 – 25 de mayo de 2026

MEDELLÍN, Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Contenido

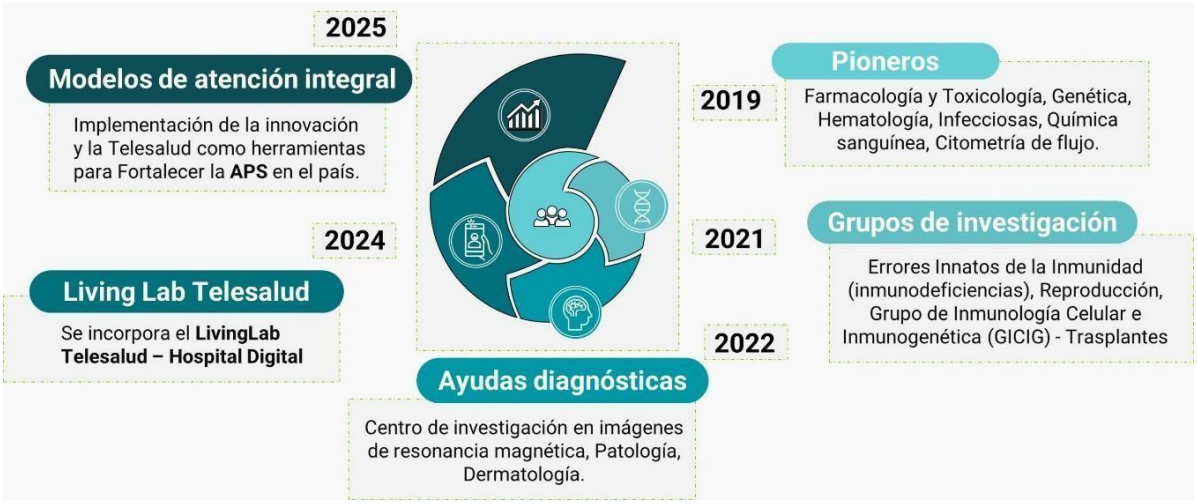
SALUD MENTAL – LIVINGLAB TELESALUD – LIME 3
PRESENTACIÓN 3
INTRODUCCIÓN 7
IDONEIDAD LIVINGLAB TELESALUD – LIME 8
DEFINICIONES 11
OBJETIVO GENERAL 11
PLAZO 11
LUGAR DE EJECUCIÓN 11
ALCANCE 12
PROPUESTA OPERATIVA 12
Teleorientación en salud 13
Generación de informes 14
Como valor agregado al proyecto se dispondrá 15
Responsabilidades 16
PROPUESTA ECONÓMICA 17
Observaciones 21
Perfiles del talento humano 23

SALUD MENTAL – LIVINGLAB TELESALUD – LIME

PRESENTACIÓN

La Universidad de Antioquia es una entidad pública que influye en todos los sectores sociales mediante actividades de docencia, investigación y extensión, y cuyos objetivos están enfocados en la creación, el desarrollo, la conservación, transmisión y uso del conocimiento para plantear soluciones a problemas locales, regionales y nacionales. Su Facultad de Medicina, con 153 años de historia, ha graduado más de 10.500 médicos, 700 instrumentadores quirúrgicos y 400 técnicos en Atención Prehospitalaria, sumado a 53 programas de posgrado con la más alta calidad.

Para lograr la articulación con el sistema de salud y acorde a los criterios de habilitación de la resolución 3100 de 2019, el 30 de agosto de 2019 se conformó la Unión Temporal Laboratorios Integrados de Medicina Especializada (UT LIME) entre la Facultad de Medicina de la Universidad de Antioquia y la institución prestadora de servicios de salud "IPS Universitaria", hoy Hospital Alma Máter de Antioquia – HAMA, con el objeto de realizar de forma conjunta la gestión y prestación de los servicios de salud, investigación y desarrollo científico. Inicialmente se integraron los laboratorios de Farmacología y Toxicología, Genética Médica, Hematología, Citometría de flujo, Infectología Pediátrica, el Centro Especializado de Diagnóstico de Infecciones Respiratorias (CEDIR), el Centro de Información y Estudio de Medicamentos y Tóxicos (CIEMTO), y finalmente el Living Lab Telesalud – Hospital Digital por medio del acuerdo de integración V09042024, consolidando un grupo de más de 300 personas que comparten espacios, equipos, procesos, vivencias, dificultades y logros propios de una nueva dinámica dirigida hacia la atención en salud, como se muestra en el siguiente esquema.



Entre sus programas destacados se encuentra el LivingLab Telesalud, que suma más de 11 años de trabajo intersectorial en salud. Luego de varios años de estudios previos, este se materializa en 2013 gracias a recursos del sistema general de regalías destinadas a ciencia, tecnología e innovación, buscando construir junto con las comunidades, soluciones para lograr mayor integralidad, accesibilidad y calidad para los servicios de salud en todo el país.

Con la articulación de diferentes instituciones del sector público y privado, este proyecto logró conectar con internet de fibra óptica a los hospitales de los 125 municipios de Antioquia, además de entregar dotación y capacitación para hacer actividades de telesalud, que permitieran una mayor capacidad resolutiva en los diferentes territorios. Los avances y resultados tangibles hicieron merecedora a esta estrategia del premio Regalías Bien Invertidas del Departamento Nacional de Planeación en la categoría Innovación en 2018.

Al ser un programa prometedor para todo el país, e incluso para Latinoamérica, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) otorgó al LivingLab Telesalud una financiación condonable por un millón de dólares para ser ejecutados en 36 meses en el marco de la estrategia Economía del Conocimiento. Esta financiación permitió el crecimiento exponencial del programa, además de sobrepasar las metas establecidas por el BID, entre las que se destacan atenciones por telesalud en los 125 municipios de Antioquia y los 32 departamentos de Colombia, más de 3700 personas capacitadas en Telesalud, 41 cursos en temas de relacionados, más de 285 mil atenciones a población vulnerable y alrededor de 2 millones de atenciones en salud relacionadas con la pandemia.

En relación con la pandemia por la COVID19, el haber contado con el LivingLab Telesalud fue crucial, ya que permitió tener unas capacidades instaladas en términos de infraestructura, equipos, capacitación del talento humano y las herramientas para implementar la Telesalud a gran escala cuando fue totalmente necesaria. Desde el inicio de la pandemia se acompañó a los entes gubernamentales para construir rutas de atención

seguras para los ciudadanos, brindando atenciones en salud física y mental a distancia para orientar a la población, tratar casos clínicos desde leves hasta complejos, apoyar con la atención diferentes territorios del país y contribuir a la difusión crítica de conocimiento para profesionales y para la comunidad. Esta situación de crisis permitió que se fortalecieron los aprendizajes en Telesalud y se viera la implementación de esta modalidad como algo necesario e inexorable, logrando 199.872 atenciones por Telemedicina general, 1.478.854 teleorientaciones, 10.519 atenciones por telepsiquiatría, 698 atenciones en las demás especialidades y 33.145 atenciones por psicología. En estos tiempos complejos se consolidó una alianza estratégica con Nueva EPS, que permitió la orientación, acompañamiento y atención médica de su población en todo el país.

Con el fin de la emergencia sanitaria esta relación continuó, trasladando su capacidad de acción a los programas de TeleUrgencias, Telemedicina especializada, atención a pacientes con Enfermedades Crónicas No Transmisibles (ECNT) y de la ruta materno-perinatal.

A través del programa de Telemedicina Especializada se han logrado brindar más de 172.000 atenciones por 19 especialidades y subespecialidades médicas, resolviendo las dificultades en el acceso de estas personas a los servicios de salud que requieren, ya sea en áreas urbanas o rurales. Este servicio se ha prestado también para otras aseguradoras e IPS del país, logrando mayor equidad, continuidad y calidad en los servicios de salud.

Dentro de esta atención especializada se ha desarrollado ampliamente la estrategia de TeleUrgencias, en la que un especialista en urgentología desde el LivingLab Telesalud UdeA puede asesorar y acompañar a distancia casos clínicos complejos en los primeros niveles de atención para dar un manejo ágil y pertinente. Esta estrategia es soportada por un estudio publicado por Vallejo et al. en la revista BMC, donde se demostró que el 47% de los casos donde se consideró una remisión pudieron ser manejados de forma adecuada en sus territorios con la asesoría de un especialista al médico tratante, optimizando las remisiones para los casos en los que la necesidad era expedita.

El programa de atención a ECNT inició con una prueba piloto para el Hospital Alma Máter de Antioquia (HAMA), hospital de la Universidad de Antioquia, con el objetivo de lograr un mayor acompañamiento a los 4.500 pacientes afiliados a Nueva EPS y gestionar sus casos a través de la Telesalud. Esto permitió una mayor calidad percibida y mejorar los indicadores clínicos de los pacientes, además de mayor integración en los servicios prestados. Dados los buenos resultados continuó en el tiempo como una estrategia de cooperación entre las instituciones, y posteriormente se sumó de forma contractual la atención a pacientes del HAMA con ECNT por estrategias de Telesalud a los pacientes del régimen especial Programa de Salud de la Universidad de Antioquia y a la población de Savia Salud EPS, para una población total de más de 12.000 pacientes.

En cuanto al seguimiento a la ruta materno-perinatal, con pacientes ubicadas en todo el país, se diseñó la estrategia denominada Soy Mamá, con el objetivo de hacer seguimientos a las actividades de control prenatal, a las acciones correspondientes según el momento de la gestación, educación y atención médica cuando ha sido pertinente para una toma de decisiones oportuna y acercar la atención a quienes tienen dificultades en el acceso. Hasta el momento se ha logrado el seguimiento efectivo a alrededor de 30.000 pacientes, basándose en el reconocimiento del contexto particular de la población objeto y su capacidad de acceso a la tecnología. Esta estrategia tiene un gran soporte en estrategias educativas de alfabetización en salud de forma dinámica, llegando a las pacientes a través de mensajería de texto y llamadas automatizadas, donde conocen la historia de vida de otras mujeres, quienes aprenden sobre su diagnóstico relacionado con diferentes enfermedades infecciosas y crónicas, y les dan razones para tener una mejor adherencia al mantenimiento de la salud y al proceso terapéutico. Todo lo anterior ha sido posible con la experiencia mencionada y el desarrollo tecnológico de una estrategia referente en el país, con la que le apostamos a la educación a los pacientes como un componente fundamental en los procesos de seguimiento y atención a través de la Telesalud.

Reconociendo que la Salud Mental es un componente fundamental para el éxito de estos programas y el bienestar de la población, siempre la atención psicológica y la gestión social están presentes como componentes transversales de los programas mencionados, pero al ser una necesidad central de salud pública, hemos desarrollado programas específicos para su atención, basados en Teleorientación psicológica, Telepsicología y Telepsiquiatría. Estos programas parten desde el acompañamiento y la orientación hasta atenciones específicas, buscando abarcar todos los niveles de atención con alta calidad y resolutividad. Algunos ejemplos de materialización de estos programas son Salud para el Alma para la gobernación de Antioquia, Línea Amiga y Código Dorado para la alcaldía de Medellín y programas asociados a bienestar universitario para la Universidad de Antioquia y la Universidad EAFIT, abordando la depresión, ansiedad, y problemáticas como las violencias basadas en género, consumo y abuso de sustancias psicoactivas, ideación y conducta suicida, psicosis, agitación, entre otras. Estos programas gracias a su amplia difusión han logrado promedios de 8.000 Teleorientaciones psicológicas al mes.

En otros programas, hemos logrado acompañar también a comunidades que han sufrido migración interna y externa, sumado a la marginación social que esta conlleva, logrando acompañar desde la atención médica a la población migrante del país, a través de un convenio de cooperación con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) de la ONU, logrando articular esfuerzos de cooperación internacional a través de la Telesalud. Por otro lado, hemos acompañado comunidades como el asentamiento de la vereda Granizal en el área metropolitana del Valle de Aburrá, una población de 28.000 habitantes que a la fecha no cuenta con un puesto de salud en su territorio para atender sus necesidades, pero que gracias a la acción de sus lideresas, desde el LivingLab Telesalud y las

facultades de medicina y salud pública de la Universidad de Antioquia, lograron formarse en capacidades de primeros auxilios, atención primaria y Telesalud, para lograr atenciones por Telesalud desde su territorio en articulación con sus EPS.

Estos desarrollos, sumados a nuestra fuerza académica histórica, se reflejan también en capacidades instaladas para el desarrollo profesional del talento humano en salud y de la comunidad gracias a nuestra plataforma de Educación Continua, actualmente con más de 135.000 usuarios, consolidándose como referente en la educación en salud nacional e internacional.

El proyecto más reciente que venimos desarrollando inició en octubre de 2024, y surge de una alianza de cooperación con la organización internacional PATH, en la que buscamos hacer un diagnóstico de las capacidades en Telesalud para el fortalecimiento de la Atención Primaria en Salud de seis municipios priorizados por el Ministerio de Salud y Protección Social colombiano, que cuentan con más de 200 instituciones prestadoras de servicios de salud. Con este diagnóstico se pretende establecer una hoja de ruta que permita el fortalecimiento de la Telesalud como una de las herramientas clave para lograr la atención de todos los territorios del país, de una manera equitativa y según las necesidades, tal como lo plantea la Atención Primaria en Salud.

Nuestro enfoque de medicina comunitaria, atención primaria en salud y trabajo sobre los determinantes sociales, ha permitido que la educación para la salud dirigida a la comunidad sea un eje fundamental en la formación curricular y los proyectos enmarcados en la investigación y extensión, transformando el conocimiento científico en aprendizaje de valor para impactar en la vida diaria de las poblaciones a través del diálogo interdisciplinar y de saberes, y que con ello los diferentes individuos se empoderen sobre su salud y bienestar, transformando su sentir, pensar y actuar en pro de la calidad de vida y el desarrollo humano.

INTRODUCCIÓN

La Telesalud se define como el intercambio de información médica de un lugar a otro usando las vías de comunicación electrónicas para la salud y educación del paciente o el proveedor de los servicios sanitarios con el objetivo de mejorar la asistencia del paciente. (ATA, 2018).

Living Lab - LIME, buscando dar soluciones integrales a partir de las TIC´s a problemáticas como las presentadas anteriormente, ha liderado el desarrollo un modelo de atención en Telesalud cuyos componentes se describen la figura 1.



Figura 1. Modelo de Telesalud Living Lab
Fuente: LivingLab Telesalud. UdeA. 2018

IDONEIDAD LIVINGLAB TELESALUD – LIME

La UT LIME cuenta con Living Lab como un programa de telesalud con 10 años de experiencia en el diseño e implementación de modelos de atención mediados por tecnologías de la información y la comunicación, cuyos componentes se describen a continuación:

- El componente de Telemedicina da respuesta a las dificultades en el sistema de referencia y contra referencia, pues los tiempos de respuesta para que los pacientes en el sistema de salud accedan a la atención médica son muy altos, esto lleva a la vulneración del principio de oportunidad y redunda en la disminución de la calidad de vida de los pacientes.
- El componente de Teleasistencia que busca monitorear y hacer seguimiento a personas que sufren de ciertas patologías a través de la constante comunicación por medio de llamadas de seguimiento y la implementación de líneas gratuitas.
- El componente de Teleeducación permite a las Instituciones Prestadoras de Salud tener recurso humano debidamente capacitado para superar la barrera tecnológica y cultural que implica el uso de la tecnología, en la prestación de los servicios de salud, y mejorar la capacidad de respuesta en el manejo integral de las personas, al

tiempo que ofrece a los docentes la capacidad de ofrecer acciones y mecanismos de respuesta comunitarios para afrontar problemas de salud pública.

Durante la pandemia por Covid19, la experiencia del LivingLab de Telesalud sirvió como soporte a los procesos de atención a nivel país, gracias al uso de las TIC se logró llevar atención especializada a los 32 departamento del país y fortalecer las capacidades del personal asistencial en varios Hospitales del país.

Gracias a la articulación entre el sector público, privado y la academia; hoy es posible hablar en el país de un Hospital Digital, que garantiza 24/7 la prestación de servicios de atención primaria, educación en salud y medicina especializada en 125 localidades de Antioquia y 32 departamentos más del territorio nacional.

El LivingLab Telesalud - Hospital Digital - LIME cuenta con un equipo multidisciplinario de trabajo de alrededor de 100 personas en cuyos perfiles se encuentran:

- Médicos y docentes de la Facultad de Medicina de la Universidad de Antioquia.
- Técnicos y tecnólogos en Atención Prehospitalaria.
- Auxiliares de enfermería.
- Psicólogos y trabajadores sociales.
- Especialistas en 19 áreas de la salud.
- Residentes y estudiantes de último año del pregrado de medicina.
- Gerentes en Sistemas de Información en Salud.
- Ingenieros desarrolladores
- Comunicadores para la salud

Igualmente, desde el Hospital Digital se desarrollan contenidos pertinentes de promoción de la salud y prevención de la enfermedad a la población en general mediante su estrategia de cajas de herramientas en la plataforma saludando.medicinaudea.co

La UT LIME influye en todos los sectores sociales mediante actividades de investigación, docencia y extensión. La investigación y la docencia constituyen los ejes de la vida académica y ambas se articulan con la extensión para lograr objetivos de carácter académico y social, por esto es del interés de la UT LIME implementar los modelos de atención en Telesalud previamente mencionados con el fin de visibilizar su accionar en el mejoramiento de la calidad de vida de la población antioqueña mediante el uso de la tecnología; igualmente LIME desea fortalecer los procesos de telemedicina en la región aprovechando los desarrollos tecnológicos y la infraestructura desarrollada.

Mediante el modelo de telesalud implementado, el LivingLab Telesalud - LIME ha logrado:

- 125 municipios de Antioquia conectados a canal dedicado y a la plataforma de telesalud desarrollada lo que permite la transacción, gestión y analítica de los datos del paciente.
- Más de 15.000 atenciones por telesalud.
- Más de 1.000 médicos capacitados en Telesalud y en el uso de la plataforma como acompañamiento en la implementación del modelo.
- 5.430 pacientes vinculados al programa de teleasistencia domiciliaria.
- Más de 29.967 llamadas gestionadas mediante nuestras estrategias: llamada interactiva y línea 018000521021.
- Nuestras plataformas de teleeducación han presentado gran aceptación; A Tu Lado ha recibido más de 83.000 visitas y tiene más de 1.390 personas matriculadas; por su lado, Aulas Abiertas tienen alrededor de 350 personas matriculadas desde febrero de 2018.
- Más de 1.000 valoraciones en salud mental por telemedicina para psicología, psiquiatría y trabajo social.
- Seguimiento a cerca de 26.000 gestantes de todo el país para la ruta materno perinatal a través de teleorientación, telemedicina y teleeducación para ginecología y obstetricia, medicina general, neurología, psicología, psiquiatría y trabajo social.
- Seguimiento a más de 4.000 la ruta de atención a pacientes con enfermedades crónicas a través de telemedicina general, nutrición, psicología, psiquiatría y trabajo social.

Dentro de los contratos ejecutados por el Hospital Digital se destacan:

- Convenio ATN/ME-17006-CO, suscrito con el Banco Interamericano de Desarrollo, cuyo objeto es: Antioquia innova en tecnologías de la Salud Para personas de bajos ingresos, por valor de USD3.500.000.
- Contrato N°0442019, suscrito con Savia Salud, cuyo objeto es: Implementar y mantener un modelo de atención para sus afiliados basados en atención primaria en Salud, Bajo la modalidad de Telesalud, mediante la expansión de los servicios de telemedicina, llevando las especialidades a las regiones más apartadas del Departamento. Valor $294.384.720
- Contrato N°03, suscrito con SERMEDIC IPS SAS, cuyo objeto es: atender mediante telemedicina, los requerimientos de medicina especializada de San Andrés y Providencia. Valor, por actividades.
- Convenio de cooperación N°140C2014, suscrito con RUTA N, cuyo objeto es: Desarrollo de Soluciones en CTI para telesalud en el Departamento de Antioquia. Valor $41.580.474.116.
- Contrato Interadministrativo 4600097433 de 2023 suscrito con el Distrito Especial De Ciencia, Tecnología E Innovación De Medellín – Secretaría De Salud para la

atención del Código Dorado y la operación de la Línea Amiga Saludable. Valor: $ 1.500.000.000.

- Contrato de Prestación de Servicios 01-20-08-00348-02-2021 para la implementación de un modelo de telesalud para los pacientes afiliados a Nueva EPS en el régimen subsidiado. Valor: $ 6.341.048.784
- Contrato de Prestación de Servicios 01-20-08-00348-01-2021 para la implementación de un modelo de telesalud para los pacientes afiliados a Nueva EPS en el régimen contributivo. Valor: $ 9.125.673.756

DEFINICIONES

- **Método de comunicación sincrónico:** Tanto el que emite la comunicación como el que la recibe, se encuentran presentes en sus equipos de cómputo o de procesamiento de datos, en el mismo momento de la emisión de la información. Es una transmisión en vivo y en directo, en línea y en tiempo real.
- **Recursos tecnológicos:** Son un medio, bien o instrumento que se vale de la tecnología para cumplir con un propósito.
- **Teleorientación en salud:** Es el conjunto de acciones que se desarrollan a través de tecnologías de la información y comunicaciones para proporcionar al usuario información, consejería y asesoría en los componentes de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación.
- **Seguimiento de caso:** Corresponde a las actividades realizadas por el médico general, APH o psicólogo utilizando los recursos tecnológicos disponibles, para brindar al usuario el soporte necesario para determinar la conducta a tomar en cada caso.

OBJETIVO GENERAL

Fomentar la estrategia de teleorientación que permita el cuidado, la promoción y prevención de la salud mental y el apoyo emocional de los antioqueños. El propósito fundamental es brindar orientación, información, asesoría o consejería y atención en crisis a través de plataformas telefónicas sin la posibilidad de realizar una valoración presencial del usuario. En este contexto, los primeros respondientes tienen la responsabilidad de valorar el riesgo y realizar la atención por equipo experto y/o realizar la activación de ruta según la demanda.

PLAZO

El plazo de ejecución del proyecto será establecido por las partes.

LUGAR DE EJECUCIÓN

Antioquia - Colombia

ALCANCE

Este programa se compone de los siguientes elementos:

- Disponer de una línea gratuita de atención para fortalecer la Atención Primaria en Salud (APS) mediante acciones de prevención en salud mental que se desarrollan a través de tecnologías de la información y comunicaciones para la identificación de riesgos en salud mental, el abordaje inicial y la canalización a servicios de salud y de otros sectores, según las necesidades identificadas en los usuarios. La disponibilidad de la línea será de 24 horas al día los 7 días de la semana
- Teleorientación sincrónica por psicología la comunidad en general, con una llamada de entrada, dos de seguimiento para un total de tres atenciones, en caso de ser necesario.
- Teleorientación sincrónica por trabajo social para la comunidad en general, con hasta una llamada de entrada y hasta dos de seguimiento.
- Telemonitoreo sincrónico para casos reportados por vigilancia epidemiológica por conducta suicida con una llamada de seguimiento para valoración del riesgo y acercamiento de oferta institucional.
- Disposición de personal e infraestructura 24/7 para la recepción de casos derivadas del CRUE departamental para la atención con primeros auxilios psicológicos. Así como derivación oportuna al CRUE de los casos que requieran gestión de la urgencia o la emergencia.
- Sistema informático (Analitycs) que permita el almacenamiento, la organización, custodia y el análisis de la información recolectada. Para la generación de informes estandarizados que permitirán al departamento visibilizar las acciones desarrolladas para acortar las brechas en salud mental.

Nota: Se brinda como valor agregado al proyecto:

- *La disposición del talento humano de psiquiatría de la facultad de medicina de la UdeA como soporte a los casos que lo requieran.*
- *Plataformas y contenidos de tele educación, para la generación de capacidades y apoyo en la salud mental del personal de salud del departamento de Antioquia.*

PROPUESTA OPERATIVA

Se busca fomentar la estrategia de teleorientación en salud mental como una estrategia de salud digital cuyo objetivo es brindar asesoría y orientación telefónica o virtual a los usuarios que presenten algún evento o situación asociada a la salud mental.

La estrategia de teleorientación funciona como un servicio de atención inmediata a toda la población que requiere acompañamiento en salud mental, brindando acompañamiento oportuno, 24/7 a todos los usuarios que lo requieran en el departamento de Antioquia.

Se cuenta con un programa que incluye profesionales como: gestor técnico, primeres respondientes (técnicos en salud, bien sea técnico en Atención prehospitalaria (APH) o auxiliar de enfermería), psicólogos clínicos, trabajador social, gerente en sistemas de información y técnico administrativo, teniendo en cuenta que estos servicios solo se ofrecen en la modalidad de telesalud.

La línea de atención tendrá funcionalidades como un IVR con opciones de comunicación, mensajes de espera y envió de mensajes (cuando sea necesario).

Teleorientación en salud

La Teleorientación está definida como el conjunto de acciones que desarrolla un profesional de la salud mediante el uso de las TIC, para proporcionar al usuario de salud consejería y asesoría con fines de promoción de la salud, prevención, recuperación o rehabilitación de las enfermedades.

En el marco del proceso de teleorientación en salud se cuenta con una Línea de Salud mental para personal salud y comunidad en general, esta funciona como la puerta de entrada al proceso de atención, la cual está disponible las 24 horas del día, todos los días de la semana y las personas que se contacten a esta línea podrán solicitar acompañamiento psicosocial a través de la modalidad de teleorientación.

- **Teleorientación en psicología:** Un profesional de psicología le brindará asesoría vía telefónica al personal de salud cuando se generen alertas de factores de riesgo que puedan afectar el estado de salud mental o cuando soliciten la atención a través de la línea de salud mental, esta asesoría se brindará siempre y cuando la persona desee el servicio, y brinde su consentimiento voluntario de forma telefónica para así comenzar a trabajar diferentes aspectos que permitan fomentar y cuidar su salud mental. Se estima que cada caso reciba una teleorientación inicial y hasta dos seguimientos para un total de tres atenciones.

- **Primer respondiente:** Profesional en psicología, técnico o tecnólogo con título otorgado por instituciones de educación superior oficialmente reconocida por el Ministerio de Educación Nacional en: Atención prehospitalaria (APH), auxiliar de enfermería. Con formación en primeros auxilios psicológicos (PAP) y/o experiencia en primeros auxilios psicológicos que contesta la línea y sus funciones son principalmente, solicitar información básica al usuario, identificar la necesidad de este, realizar valoración del riesgo en salud mental para los casos que los requieren.

- **Psicólogo:** Profesionales en psicología, con experiencia certificada en actividades asistenciales en el ámbito clínico y de la salud mental. Con formación complementaria en conductas suicidas y/o violencias, brindando orientación y asesoría psicológica en la modalidad de telesalud, utilizando estrategias como escucha activa, la intervención en crisis y los primeros auxilios psicológicos. El proceso de orientación consta de una atención de primera vez y hasta máximo tres seguimientos los cuales se realizan de 8 a 15 días de intervalo. Así mismo, el profesional debe evaluar el estado mental del usuario con el objetivo de revisar si es necesario la activación de rutas o derivación a centros de salud

- **Gestor Técnico:** Profesional con formación en psicología y con especialización o maestría en psicología clínica, con experiencia en manejo de personal, formación complementaria y/o experiencia en primeros auxilios psicológicos, con conocimiento en ofimática, se encargará de realizar la coordinación administrativa, técnica y financiera del proyecto.

- **Gerente en sistemas de información:** Profesional en Gerencia en Sistemas de Información con experiencia certificada, realizara Seguimiento al sistema de información de teleorientación a través de las fuentes de información, documentación de procedimientos, herramientas desarrolladas, automatización de procesos, gestión de la calidad del dato, análisis y retroalimentación de información, consolidación de bases de datos para la obtención de los informes a necesidad y mensual de la ejecución del proyecto, interpretar y analizar la información derivada de los procesos que se lleven a cabo, levantamiento de requisitos que permitan mejorar la calidad del dato y mejoramiento del proceso y retroalimentación al personal encargado con respecto al registro de la información y calidad del dato.

- **Técnico administrativo:** Técnico administrativo con experiencia en el desarrollo de acciones de apoyo administrativo, secretariado y manejo de ofimática, realizará asistencia administrativa en la ejecución del proyecto.

- **Trabajador Social:** Profesional en trabajo social o gestión social, con experiencia certificada en actividades asistenciales en el ámbito clínico y de la salud mental. Con formación complementaria en conductas suicidas y/o violencias, se encargará de brindar un acompañamiento principalmente en asistencia social (vivienda, salud, alimentación, educación, entre otras).

Generación de informes

Se entrega un informe mensual de actividades en el cual se incluirán los siguientes ítems:

- Informe descriptivo que incluya una analítica de los datos consolidados y que contenga como mínimo:
- Llamadas entrantes
- Llamadas abandonadas
- Frecuencia de las llamadas según el día de la llamada
- Distribución de la franja horaria de las llamadas ingresadas salud para el alma
- Distribución del estado de las llamadas abandonadas recuperadas
- Tipificación de las teleorientaciones por psicología de los usuarios de salud para el alma
- Distribución porcentual de los grupos de edad con respecto al sexo de los usuarios atendidos por psicología
- EAPB de los usuarios atendidos por psicología en salud para el alma
- Municipio de los usuarios atendidos por psicología
- Valoración del riesgo de los usuarios atendidos por psicología
- Modelos de intervención
- Factores clínicos presentados por los usuarios atendidos
- Combinación de factores clínicos presentados
- Gestión intersectorial de casos
- Número de seguimientos de casos derivados por la Secretaría de Salud e Inclusión Social, estos casos son reportados por vigilancia epidemiológica por conducta suicida
- Número de llamadas derivadas del CRUE departamental y atendidas por la línea salud para el alma
- Descripción de población, ubicación y motivo de la llamada remitida por el CRUE
- Otra información requerida por el supervisor del contrato

Además, se proporciona una descripción sobre la cantidad de llamadas que se canalizaron hacia orientación psicológica, junto con un desglose de los datos sociodemográficos relevantes, que incluyen municipio del origen, género, edad, EPS, y la distribución de las consultas entre orientación psicológica y crisis de salud mental. Por último, se examinan los factores clínicos derivados de la atención brindada a los pacientes, en aras de una comprensión más completa del contexto de estos datos que

Como valor agregado al proyecto se dispondrá

- **Asesoría psiquiátrica:** Se dispondrá de 10 horas mensuales de psiquiatría (correspondientes a la realización de alrededor de 10 teleapoyos aproximadamente) para la gestión de casos urgentes que requieran este soporte o pacientes PPNA del Departamento; estas asesorías se aportan al contrato como una contrapartida de la UT LIME al proyecto y no tienen ningún costo.

Responsabilidades

Para esta alianza se definirán las actividades de la siguiente manera:

LIME- LivingLab Telesalud:
Lidera la intervención empleando las TIC mediante la estrategia de Teleasistencia:

- Disponer de una línea gratuita de atención para la salud mental de la comunidad en general del departamento de Antioquia, gestión 24/7 será atendida por personal APH y psicosocial.
- Disponer de plataforma telefónica con licencias y troncales necesarias para recibir las llamadas; se entiende como troncal al servicio que se utiliza para que varias llamadas puedan entrar de manera simultánea (para nuestro caso, permite que varios pacientes puedan llamar a la línea de Salud para Alma al mismo tiempo); la troncal funciona sobre una conexión a internet; convirtiendo la voz en datos de manera que se pueda usar una plataforma web donde se puedan a través de una licencia llevar informes de las llamadas, manejar colas, hacer seguimiento y llevar indicadores.
- Teleorientación sincrónica por psicología, incluye una teleorientación inicial y hasta dos seguimientos para un total de tres atenciones en caso de ser necesario.
- Disponer de plataforma “Analytic” para la gestión clínica de los casos.
- Acompañamiento en la socialización y divulgación de la estrategia a nivel departamental.
- Disponer de un paquete de valoraciones por psiquiatría para el manejo de los casos prioritarios que lo requieran

VIGENCIA 2025

A continuación, se relaciona los costos del servicio con valores de la vigencia 2025:

TALENTO HUMANO

Cantidad requerida	Talento humano	Tiempo requerido	Valor por empleado	Valor total * mes	Valor total * 2,3 meses
1	Gestor técnico	Tiempo completo	$8.493.151	$8.493.151	$19.789.042
10	Horas psiquiatría	10 horas*	$808.500	$0	$0
5	Psicólogo clínico	Tiempo completo	$6.220.336	$31.101.680	$72.466.914
10	Psicólogo noches y fines de semana	Tiempo completo	$10.199.986	$101.999.860	$237.659.674
16	Primer respondiente	Tiempo completo con recargos festivos y/o nocturnos	$5.212.203	$83.395.248	$194.310.928
1	Trabajador social	Tiempo completo	$6.220.336	$6.220.336	$14.493.383
1	Gerente de sistemas de información en salud	Tiempo completo	$6.220.336	$6.220.336	$14.493.383
1	Técnico administrativo	Tiempo completo	$4.321.896	$4.321.896	$10.070.018
SUBTOTAL	----------			**$ 241.752.507**	**$ 563.283.341**

*Se genera como valor agregado la prestación de servicio por 10 horas de psiquiatría al mes, lo cual tendría un costo comercial de **$808.500**.

IMPLEMENTOS TECNOLÓGICOS

Cantidad requerida	Implemento	Tiempo requerido	Valor unidad mensual	Valor total * mes	Valor total * 2,3 meses
21	Horas de ingeniería para mantenimiento del sistema de información clínica y del sistema de telefonía	24 horas	$195.097	$4.097.037	$ 9.546.096
1	Número de Línea gratuita (DID) 018000 y fija	24 horas	$172.144	$172.144	$ 401.096
1	Paquete de minutos para llamadas entrantes a línea gratuita 24/7 y salientes de psicología	24 horas	$8.033.703	$8.033.703	$ 18.718.528
10	Troncal telefónica	24 horas	$75.000	$750.000	$ 1.747.500
20	Licencias telefónicas	24 horas	$172.144	$3.442.880	$ 8.021.910
20	Puestos de trabajo LivingLab dotados con equipos de cómputo y accesorios	24 horas	$515.600	$10.312.000	$ 24.026.960
1	Papelería	24 horas	$154.968	$154.968	$ 361.075
SUBTOTAL	----------			**$ 26.962.732**	**$ 62.823.166**
	SUBTOTAL			**$ 268.715.239**	**$ 626.106.507**
	ADMINISTRACIÓN			$ 26.871.524	$ 62.610.651
	TOTAL MES			**$ 295.586.763**	**$ 688.717.158**

Se genera como valor agregado la prestación de servicio por 10 horas de psiquiatría al mes, lo cual tendría un costo comercial de **$808.500.*

VIGENCIA 2026

Considerando se presentan los diferentes costos asociados a los valores de la vigencia 2026, los cuales se indican bajo un incremento de **5,2%**

TALENTO HUMANO

Cantidad requerida	Talento humano	Tiempo requerido	Valor por empleado	Valor total * mes	Valor total * 4,5 meses
1	Gestor técnico	Tiempo completo	$8.934.795	$8.934.795	$40.206.577
10	Horas psiquiatría	10 horas*	$850.542	$0	$0
5	Psicólogo clínico	Tiempo completo	$6.543.793	$32.718.967	$147.235.353
10	Psicólogo noches y fines de semana	Tiempo completo	$10.730.385	$107.303.853	$482.867.337
16	Primer respondiente	Tiempo completo con recargos festivos y/o nocturnos	$5.483.238	$87.731.801	$394.793.104
1	Trabajador social	Tiempo completo	$6.543.793	$6.543.793	$29.447.071
1	Gerente de sistemas de información en salud	Tiempo completo	$6.543.793	$6.543.793	$29.447.071
1	Técnico administrativo	Tiempo completo	$4.546.635	$4.546.635	$20.459.856
SUBTOTAL	----------			**$ 254.323.637**	**$ 1.144.456.368**

*Se genera como valor agregado la prestación de servicio por 10 horas de psiquiatría al mes, lo cual tendría un costo comercial de **$808.500**.

Se genera como valor agregado la prestación de servicio por 10 horas de psiquiatría al mes, lo cual tendría un costo comercial de **$850.542.*

IMPLEMENTOS TECNOLÓGICOS

Cantidad requerida	Implemento	Tiempo requerido	Valor unidad mensual	Valor total * mes	Valor total * 4,5 meses
21	Horas de ingeniería para mantenimiento del sistema de información clínica y del sistema de telefonía	24 horas	$205.242	$4.310.083	$ 19.395.373
1	Número de Línea gratuita (DID) 018000 y fija	24 horas	$181.095	$181.095	$ 814.930
1	Paquete de minutos para llamadas entrantes a línea gratuita 24/7 y salientes de psicología	24 horas	$8.451.456	$8.451.456	$ 38.031.550
10	Troncal telefónica	24 horas	$78.900	$789.000	$ 3.550.500
20	Licencias telefónicas	24 horas	$181.095	$3.621.910	$ 16.298.594
20	Puestos de trabajo LivingLab dotados con equipos de cómputo y accesorios	24 horas	$542.411	$10.848.224	$ 48.817.008
1	Papelería	24 horas	$163.026	$163.026	$ 733.619
SUBTOTAL	----------			**$ 28.364.794**	**$ 127.641.573**
	SUBTOTAL			**$ 282.688.431**	**$ 1.272.097.941**
	ADMINISTRACIÓN			$ 28.268.843	$ 127.209.794
	TOTAL MES			**$ 310.957.275**	**$ 1.399.307.736**

La presente propuesta, junto con la metodología, materiales gráficos y cualquier otro contenido que en ella se incluye, son de exclusiva propiedad intelectual de LIME - Universidad de Antioquia. Su uso queda estrictamente limitado a los fines específicos de la invitación para el cual ha sido presentada, en concordancia con lo establecido en el Estatuto de Propiedad Intelectual de la Universidad de Antioquia. Se prohíbe su reproducción, comunicación, divulgación o utilización para cualquier otro propósito sin la autorización previa y expresa de la Universidad de Antioquia. Adicionalmente, se deja constancia de que los elementos técnicos y financieros incluidos en esta propuesta tienen carácter confidencial y están protegidos conforme a las normativas legales aplicables.

Observaciones

En relación con los valores que se proponen para el talento humano, es necesario considerar que para el personal que se proyecta contratar por prestación de servicios, se establece el monto de los honorarios considerando la T*ABLA DE HONORARIOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONAS NATURALES VIGENCIA 2025* de la Gobernación de Antioquia.

Igualmente, los psicólogos que realizan noches y fines de semana, así como el personal operativo, deben ser contratados a término fijo por el tiempo que se ejecute el contrato, esto debido a que se debe contar con personas que se encarguen de garantiza la operación y disponibilidad del servicio 24/7 actuando como primeros respondientes. Además, al ser personal rotativo, se deben considerar los recargos nocturnos, dominicales y festivos. En los rubros que se describen en la tabla anterior, está considerada la proyección de carga prestacional incluyendo los recargos. Adicionalmente, el perfil de técnico administrativo requiere contratarse en modalidad de vinculación laboral, toda vez que cuenta con: subordinación, cumplimiento de horario laboral y puesto de trabajo.

A continuación, se describe la distribución de los recursos considerados en la propuesta según el alcance de esta:

Actividades generales	**Recursos requeridos**
Operación y seguimiento general del proceso	• 1 gestor técnico del programa contratado por OPS • 1 técnico administrativo contratado a término fijo. • 1 puesto de trabajo • 1 número de Línea gratuita (DID) 018000 y fija • Paquete de minutos para llamadas entrantes a línea gratuita 24/7 y salientes de psicología • Papelería
Actividades específicas	**Recursos requeridos**
Línea gratuita de teleorientación en salud mental, disponibilidad 24/7 operada por personal APH y psicosocial que atenderá las necesidades de salud mental del personal de la salud del departamento de Antioquia.	• 12 primeros respondientes (APH o auxiliar de enfermería) contratados a término fijo. • 10 troncales telefónicas • 8 licencias telefónicas • 9 puestos de trabajo
Teleorientación sincrónica por psicología para personal de salud y comunidad en general, con hasta una llamada de entrada y hasta dos de seguimiento.	• 6 psicólogos contratados a término fijo. • 4 psicólogos contratado por OPS. • 5 licencias telefónicas • 4 puestos de trabajo
Teleorientación sincrónica por trabajo social para personal de salud y comunidad en general, con hasta una llamada de entrada y hasta dos de seguimiento.	• 1 trabajador social contratado por OPS. • 1 licencias telefónicas
Telemonitoreo sincrónico para casos reportados por vigilancia epidemiológica por conducta suicida con una llamada de seguimiento para valoración del riesgo y acercamiento de oferta institucional.	• 4 primeros respondientes (APH o auxiliar de enfermería) contratados a término fijo. • 1 psicólogos contratado por OPS. • 5 licencias telefónicas • 4 puestos de trabajo

Disposición de personal e infraestructura 24/7 para la recepción de casos derivadas del CRUE departamental para la atención con primeros auxilios psicológicos. Así como derivación oportuna al CRUE de los casos que requieran gestión de la urgencia o la emergencia.	• 4 psicólogos contratados a término fijo. • 1 licencias telefónicas • 2 puestos de trabajo
Sistema informático (software) que permita el almacenamiento, la organización, custodia y el análisis de la información recolectada. Para la generación de informes estandarizados que permitirán al departamento visibilizar las acciones desarrolladas para acortar las brechas en salud mental.	• 1 gerente de sistemas de información en salud contratado por OPS. • 24 horas de ingeniería para mantenimiento del sistema de información clínica y del sistema de telefonía

Los costos incluyen:

- Vinculación laboral a través de la Corporación Interuniversitaria de Servicios (CIS) u otra entidad similar aliada a la UT LIME, para gestión de línea 24/7 que realizan noches y fines de semana), con el siguiente detalle:
  *Primer respondiente (**APH o auxiliar en enfermería)** con un salario base de **$2.404.600** carga prestacional de alrededor de **$2.489.755,** recargos nocturnos, dominicales y festivos de alrededor de **$1.067.315** y costos adicionales de **$673.459.**
  ***Profesionales en psicología** con un salario básico de **$4.556.450**, carga prestacional de alrededor de **$4.219.818,** recargos nocturnos, dominicales y festivos de alrededor de **$808.977** y costos adicionales de **$614.741.**
- El resto del personal psicosocial y de apoyo es contratado por prestación de servicios profesionales.
- El paquete de minutos abarca tanto aquellos consumidos en las llamadas que ingresan a la línea gratuita 6045407180 como los usados por los psicólogos para la gestión clínica de los casos.
- La proyección de eficiencia de la línea se estima en mínimo un 85%.
- Se solicita proyectar un primer pago para el contrato que esté soportado con el plan de trabajo y el listado del personal a contratar para la realización de las actividades del mismo.

Es importante aclarar que se requiere la vinculación laboral de personal de para los perfiles de primer respondiente y profesional en psicología, con el fin de contar con el servicio los fines de semana y en las noches; de manera que se puedan atender las emergencias que lleguen en esos horarios.

Los perfiles de las personas a contratar se describen a continuación:

Perfiles del talento humano

PRIMER RESPONDIENTE DE LÍNEA DE SALUD MENTAL:
Profesional en psicología, técnico o tecnólogo con título otorgado por instituciones de educación superior oficialmente reconocida por el Ministerio de Educación Nacional en: Atención prehospitalaria (APH), auxiliar de enfermería. Con formación en primeros auxilios psicológicos (PAP) y/o experiencia en primeros auxilios psicológicos que contesta la línea .

Tareas:

- solicitar información básica al usuario
- identificar la necesidad de este
- realizar valoración del riesgo en salud mental para los casos que los requieren.

Experiencia:

- 6 meses.

TRABAJADOR SOCIAL: Profesional en trabajo o gestión sociales, con experiencia certificada en actividades asistenciales en el ámbito clínico y de la salud mental. Con formación complementaria en conductas suicidas y/o violencias.

Tareas:

- se encargará de brindar un acompañamiento principalmente en asistencia social (vivienda, salud, alimentación, educación, entre otras).

Experiencia:

- 1 año de experiencia profesional.

PSICÓLOGO: Profesionales en psicología, con experiencia certificada en actividades asistenciales en el ámbito clínico y de la salud mental. Con formación complementaria en conductas suicidas y/o violencias**.**

Tarea:

- Realizar atención clínica de usuarios que son previamente remitidos por los primeros respondientes y que según el nivel de riesgo y que requiere la atención especializada.
- Realizar atención clínica de los usuarios que son previamente remitidos por el CRUE Antioquia.
- Realizar activación de rutas cuando el nivel de riesgo lo requiera.
- Registrar toda intervención y actuación realizada en el aplicativo dispuesto para tal fin.

Experiencia:

- 1 año de experiencia profesional certificada.

GERENTE EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN: Profesional en Gerencia en Sistemas de Información con (1) año de experiencia certificada.

Tareas:

- Seguimiento al sistema de información de teleorientación a través de las fuentes de información, documentación de procedimientos, herramientas desarrolladas, automatización de procesos, gestión de la calidad del dato, análisis y retroalimentación de información.
- Consolidación de bases de datos para la obtención de los informes a necesidad y mensual de la ejecución del proyecto
- Interpretar y analizar la información derivada de los procesos que se lleven a cabo
- Levantamiento de requisitos que permitan mejorar la calidad del dato y mejoramiento del proceso
- Retroalimentación al personal encargado con respecto al registro de la información y calidad del dato.

Experiencia:

- 1 año de experiencia profesional.

GESTOR TÉCNICO: Profesional con formación en psicología y con especialización o maestría en psicología clínica, con experiencia en manejo de personal, formación complementaria y/o experiencia en primeros auxilios psicológicos.
Conocimiento en ofimática.

Tareas:

- Definir un (1) plan de trabajo y cronograma general, que dé cuenta del cumplimiento del objeto contractual según tiempos y responsables.
- Programar la jornada de inducción y cualificación requerida para que el equipo profesional adquiera los conceptos técnicos necesarios en la ejecución de las acciones asignadas a cada uno de los perfiles.
- Administración del talento humano y realizar procesos evaluativos.
- Verificar el cumplimiento de las actividades ejecutadas por cada profesional y que estas se ajusten al cronograma general.
- Acreditar ante el supervisor de la Secretaría de Salud e inclusión social las acciones realizadas, para el cumplimiento del objeto contractual, además, de toda la documentación soporte exigida por las normas legales.
- Compilar y entregar en los periodos definidos por la Secretaría de Salud e inclusión social la información correspondiente a la ejecución del Proyecto.
- Realizar un (1) informe mensual en medio físico y magnético, que contenga la información sobre las llamadas recepcionadas, llamadas perdidas, llamadas recibidas, atenciones psicosociales, atenciones en crisis, atenciones derivadas, municipios de origen, caracterización de la población.

Experiencia:

- 5 años de experiencia certificada en coordinación de proyectos sociales en salud mental, o afines.

TECNICO ADMINISTRATIVO: Técnico administrativo, con experiencia en el desarrollo de acciones de apoyo administrativo, secretariado y manejo de ofimática.

Tareas:

- Apoyar las acciones de revisión documental necesarias para la incorporación del recurso humano requerido para la ejecución del Programa.
- Encarpetar de manera adecuada las evidencias y/o soportes necesarios que demuestren la adecuada ejecución de los contratos, asimismo, garantizar que cada una de las carpetas cumplan con las normas de la ley general de archivo.
- Recibir, verificar y radicar la información mensual requerida para el pago de honorarios
- Responder por el manejo de la correspondencia relacionada con el Contrato.
- Apoyar a la coordinación técnica en la validación de las actividades programadas por los profesionales; realizando llamadas de seguimiento y verificación, organización de soportes y evidencias, entre otros.
- Realizar un (1) informe mensual en medio físico y magnético, que contenga la información sobre las actividades realizadas, anexando reportes de información, actas de reuniones, novedades y otros documentos especificados en las obligaciones y productos.

Experiencia:

- 1 año de experiencia profesional

Es importante aclarar que se solicita que la forma de pago será mensual posterior a la entrega del informe de actividades.

Cordialmente,

EDGAR MARTIN FERRO
Gerente UT LIME

Vo. Bo Yezid Yanett López Molina
Contabilidad UT LIME

propuesta_tecnico_financiera_03.10.2025 VF

Informe de auditoría final 2025-10-20

Fecha de creación:	2025-10-20
Por:	UT LIME (comunicacioneslime2@udea.edu.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAUEA2KxmG1z6WwizDwclQ_qJNXXLeuH4y

Historial de “propuesta_tecnico_financiera_03.10.2025 VF”

UT LIME (comunicacioneslime2@udea.edu.co) ha creado el documento.
2025-10-20 - 20:34:53 GMT

El documento se ha enviado por correo electrónico a Contabilidad LIME Universidad de Antioquia (contabilidadlime@udea.edu.co) para su firma.
2025-10-20 - 20:35:00 GMT

Contabilidad LIME Universidad de Antioquia (contabilidadlime@udea.edu.co) ha visualizado el correo electrónico.
2025-10-20 - 20:35:32 GMT

Contabilidad LIME Universidad de Antioquia (contabilidadlime@udea.edu.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-10-20 - 20:37:07 GMT. Origen de hora: servidor.

El documento se ha enviado por correo electrónico a gerencia.lime@udea.edu.co para su firma.
2025-10-20 - 20:37:09 GMT

gerencia.lime@udea.edu.co ha visualizado el correo electrónico.
2025-10-20 - 20:37:23 GMT

El firmante gerencia.lime@udea.edu.co firmó con el nombre de Edgar Martín Ferro
2025-10-20 - 20:38:34 GMT

Edgar Martín Ferro (gerencia.lime@udea.edu.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-10-20 - 20:38:36 GMT. Origen de hora: servidor.

Documento completado.
2025-10-20 - 20:38:36 GMT

Adobe Acrobat Sign