

IMPACTO DE LA IA EN CONTACTABILIDAD DE PACIENTES, EL CASO DEL HOSPITAL DR. EDUARDO PEREIRA (Nº1584)

Urquiza Jara, L. 1, Muñoz Escobar, M. 1

1, Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez de Valparaíso

Palabras claves: inteligencia artificial, contactabilidad, pacientes

Introducción

La comunicación efectiva con los pacientes es crucial para la gestión de la salud y la continuidad de la atención (Coiera, 1996). Sin embargo, en el sector público de salud chileno, particularmente en los hospitales, la "contactabilidad" de los pacientes –la capacidad de establecer comunicación exitosa para citas, seguimientos o información vital– representa un desafío significativo (MINSAL, 2025). Este problema se agrava por factores como la alta demanda, la dispersión geográfica de la población, la informalidad en los datos de contacto y las limitaciones de recursos, lo que resulta en altas tasas de inasistencia a citas (No se Presenta o NSP), retrasos en el diagnóstico y tratamiento, y una gestión ineficiente de las listas de espera (BID, 2023). Dichas limitaciones contribuyen directamente a las altas tasas de inasistencia a consultas, lo que impacta negativamente la eficiencia del sistema y los resultados de salud de los pacientes.

En febrero de 2025 se implementó un Servicio de Contactabilidad de Pacientes mediante Inteligencia Artificial (IA) que utiliza una modalidad de contactabilidad masiva a través de WhatsApp, realizando al menos dos contactos efectivos por cada cita agendada: un primer contacto después de la citación y un segundo contacto como recordatorio 48 horas antes de la cita. La transición de un enfoque de llamadas telefónicas diarias a la notificación vía WhatsApp mediante IA buscó transformar la gestión de la comunicación con los pacientes. La presente investigación cuantitativa se centra en evaluar el impacto directo de esta implementación en el Hospital Eduardo Pereira Ramírez (HEP) con un enfoque específico en la disminución del indicador de NSP.

Objetivo

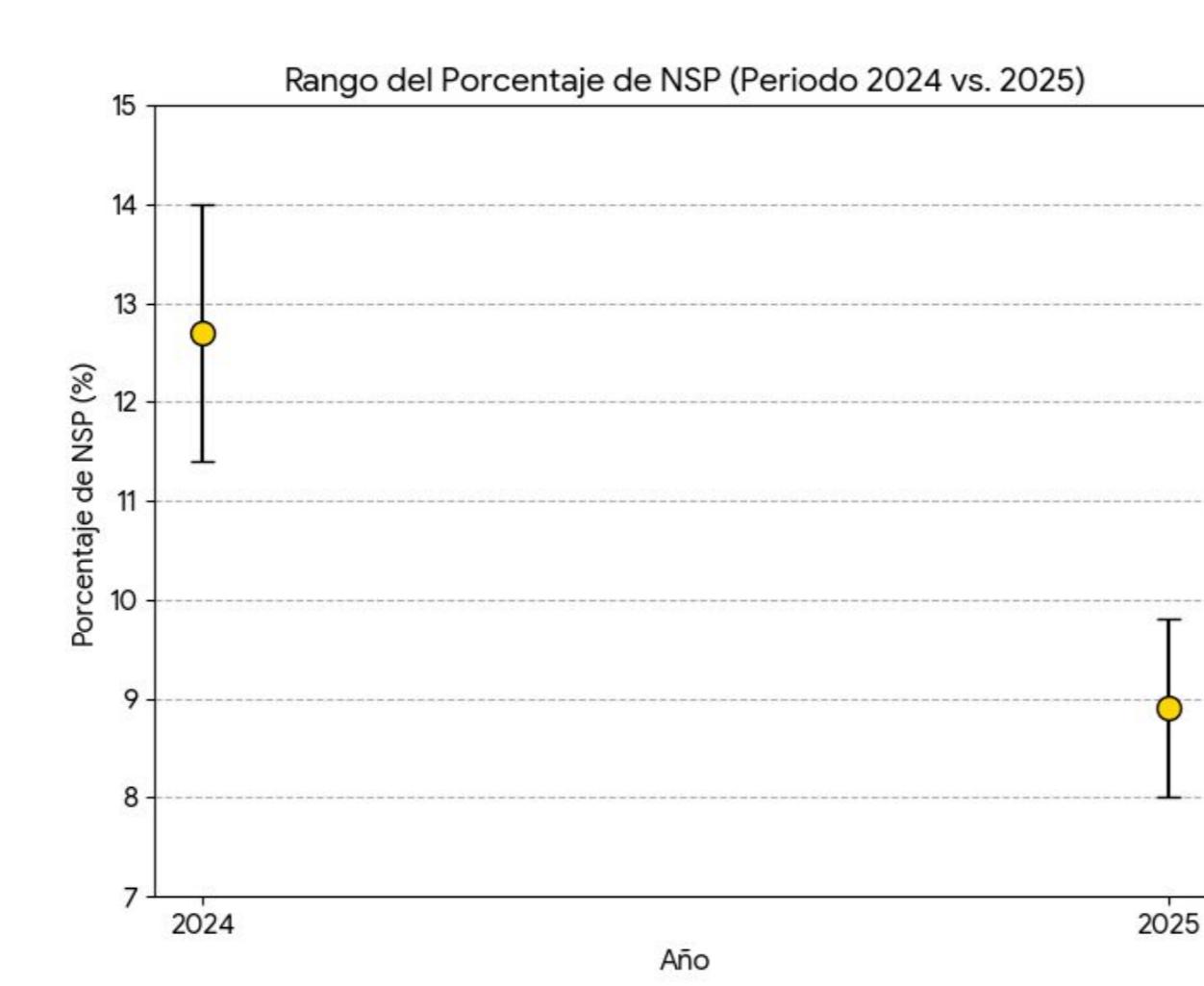
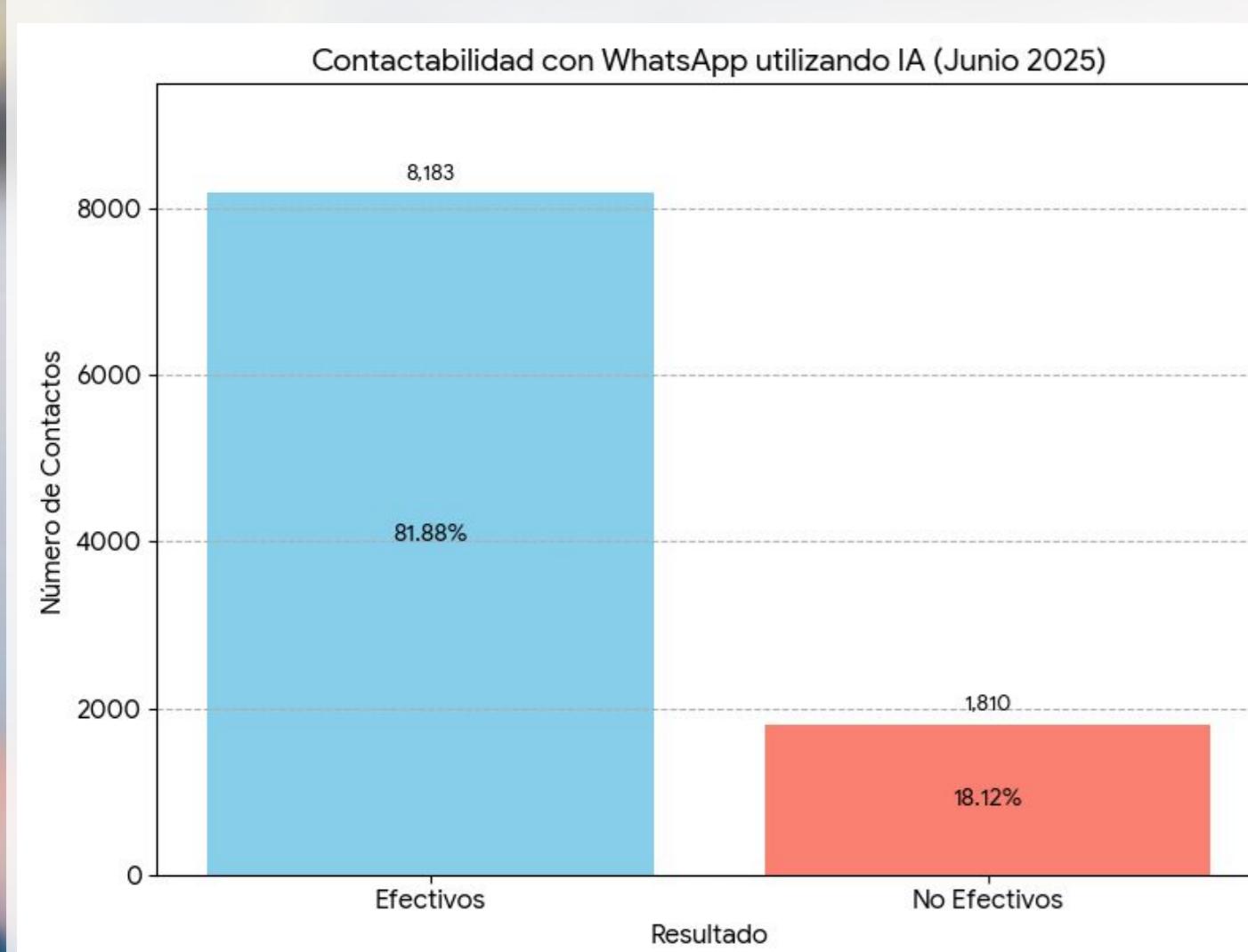
Analizar la implementación a través de total de contactos efectivos y cambios en el porcentaje de NSP en ambos períodos (2024 y 2025).

Materiales y Métodos

Se calcularon los contactos efectivos totales y mensuales en la medida que se fue escalando en la implementación de la estrategia, y los porcentajes de NSP tanto a nivel mensual como para el total del periodo. Se comparó la proporción de NSP durante el periodo de referencia (2024), donde predominaba la contactabilidad por llamadas telefónicas, con el periodo de intervención (2025), caracterizado por el uso de WhatsApp a través de IA.

Resultados

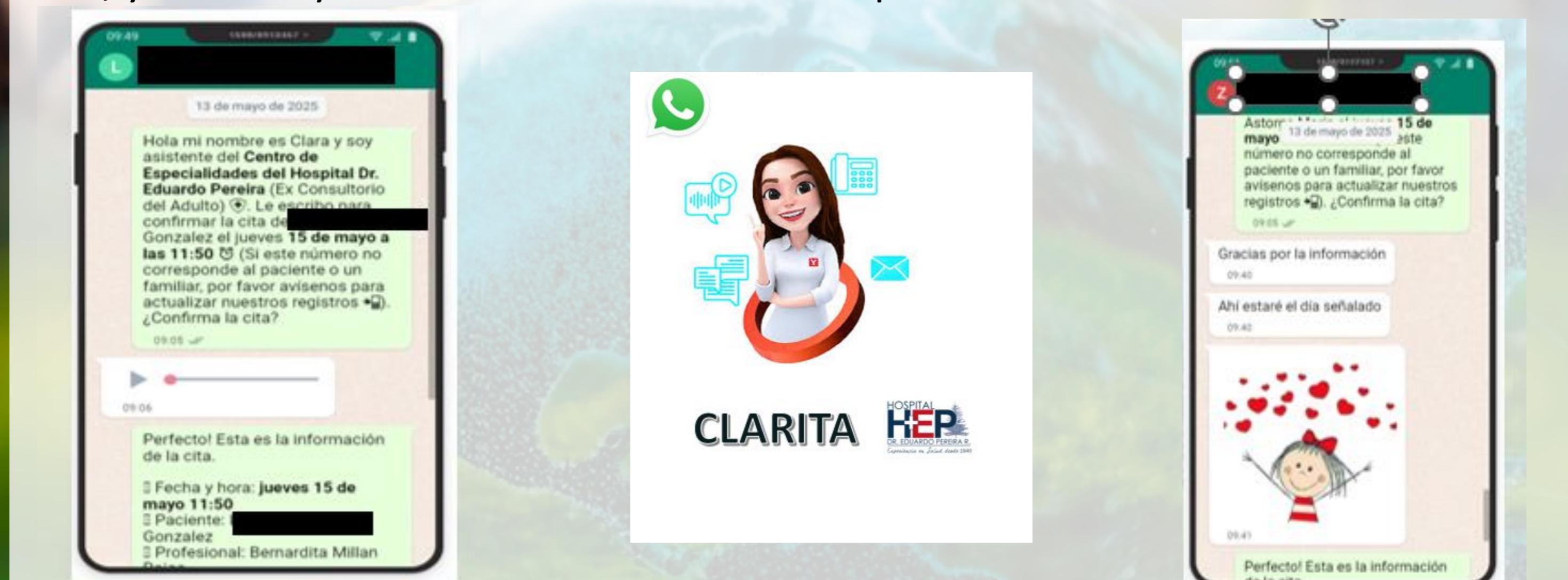
A junio de 2025 se realizaron 9.993 contactos con la contactabilidad por WhatsApp utilizando IA.



Hubo una disminución significativa, en el porcentaje de NSP, para el periodo de 2024 fue 14,7%, mientras que para el mismo periodo de 2025 fue 9,7%. Durante 2025 el porcentaje de NSP no ha superado el 10%, con un rango del 8,0% al 9,8%. En el mismo periodo 2024 hubo un rango de 11,4% a 14%.

Conclusión

Los resultados a 5 meses de la implementación sugieren un impacto positivo del servicio de contactabilidad con IA a través de WhatsApp. Además de la reducción del NSP, ofrece la ventaja de enviar mensajes instantáneos en casos de cancelación o reagendamiento de citas, permitiendo anularlas eficazmente y evitando que se registren como NSP, y establece un medio de comunicación más fluido y dinámico con el paciente. La capacidad de la IA para analizar mensajes de texto, audios y emojis enviados por los usuarios nos permite optimizar el recuso humano que realizaba las llamadas telefónicas. Como limitantes se identifica que no todos los pacientes tienen WhatsApp activo o sus datos de contacto no están actualizados (BID, 2023). Utilizar este tipo de tecnología ofrece un modelo replicable para otros hospitales públicos que enfrentan desafíos similares al HEP, apoyando la gestión de citas, y contribuyendo a la evidencia sobre la aplicación de IA en la salud.



Referencias

1. Coiera E. Clinical communication: a new informatics paradigm. Proc AMIA Annu Fall Symp. 1996:17-21. PMID: 8947619; PMCID: PMC2233204.
2. Orientación técnica para la gestión de la contactabilidad de usuarios en establecimientos de mediana y alta complejidad de la red de salud pública. MINSAL. 2025
3. ¿Cómo acortar las listas de espera en los sistemas públicos de salud?: aprendizajes de tres pilotos implementados en Chile / Banco Interamericano de Desarrollo. 2023