

Automatización Inteligente en el Aviso de Citas Médicas: Análisis Multicanal con Inteligencia Artificial

Hospital San Juan de Dios Palma – Inca

Autores: Inmaculada García Aliaga, Vicenç López Juliá, David Martins Gonçalves, Sandra David Saurina



Introducción

La mejora en la gestión de citas médicas es fundamental para reducir ausencias y optimizar recursos sanitarios. Este estudio presenta los resultados de una estrategia automatizada mediante inteligencia artificial, utilizando canales robotizados de voz (Robot), mensajería instantánea (WhatsApp) y SMS, para la notificación y confirmación de citas médicas a pacientes.

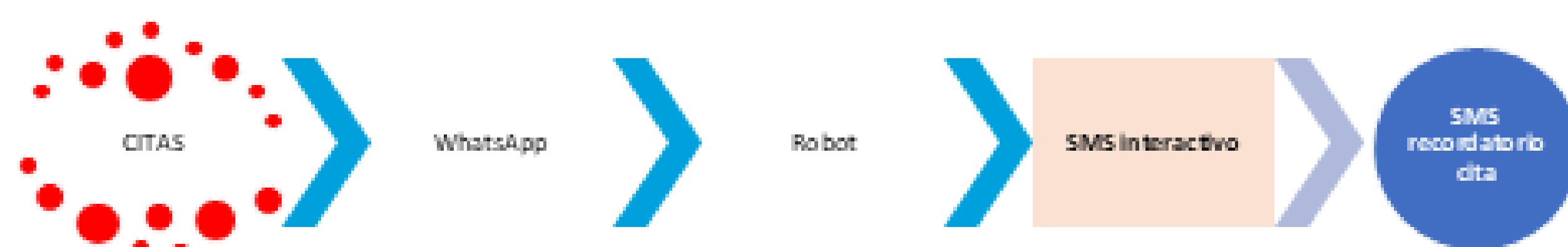
Material y métodos

Entre mayo de 2024 y mayo de 2025 se gestionaron más de 166,700 interacciones utilizando un flujo estructurado y progresivo de contacto, eliminando las llamadas telefónicas.

Siendo el proceso inicial

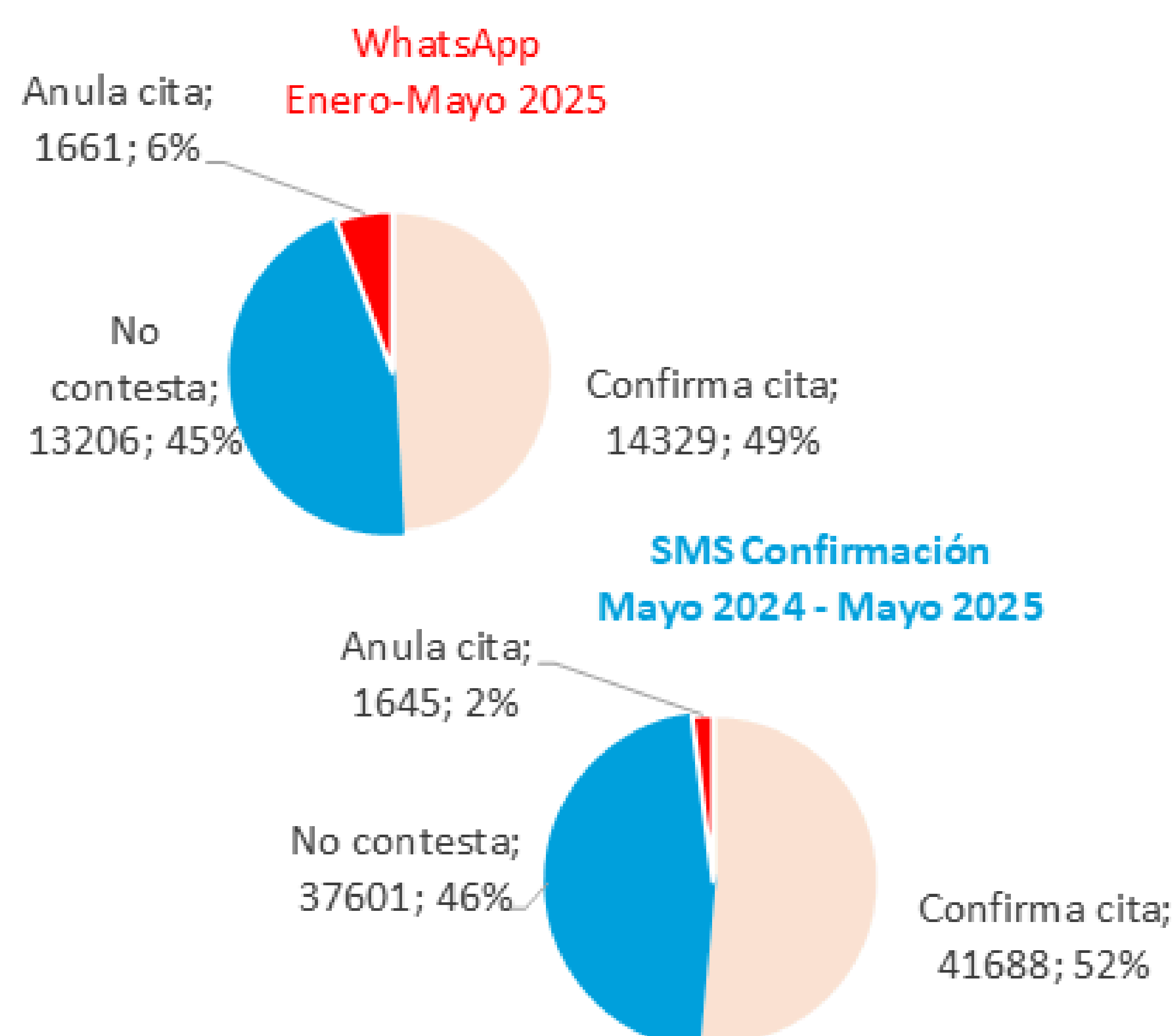
1. SMS interactivo
2. Llamada robotizada con IA (Inicio Febrero 2024), en dos idiomas, Castellano (Tomeu) y Catalán (Cati)
3. SMS recordatorio de cita confirmada

En Enero 2025 se introduce el aviso por WhatsApp, quedando el proceso como se describe a continuación



Si el paciente anula o modifica la cita en cualquier fase, se emite un **SMS de anulación**, y la nueva cita inicia nuevamente el proceso completo. Esta gestión la realiza el departamento 3CS del Servicio de Admisión de SJD Palma-Inca

Se analizaron tasas de respuesta, eficacia por canal, idioma y tiempos medios de contacto.



Agradecimientos

Servicio de Sistemas de Información de Hospital San Juan de Dios Palma - Inca

Objetivo

Evaluar la efectividad y eficiencia de un proceso multicanal automatizado con inteligencia artificial (Robot, WhatsApp y SMS) en la gestión y confirmación de citas médicas, analizando su impacto en la tasa de respuesta, idioma utilizado, y tiempos medios de atención.

Resultados

- **WhatsApp:** 29.710 mensajes, 49% Confirma cita; eficiencia destacada en pacientes jóvenes.
- **Robot de llamadas IA (Tomeu y Cati):** 55.281 llamadas; 57 % confirmaciones
- **Canal SMS interactivo:** 81.742, tasa de confirmación del 51 %
- Independientemente de la tasa de confirmación, el porcentaje de incomparecencias sigue disminuyendo situándose en torno al **7,5%** (Inferior a la media nacional)
- Predominio del **idioma español** (>95%)
- **Tiempo medio de contacto** : 57 segundos (robot), 1:19 minutos (llamadas)

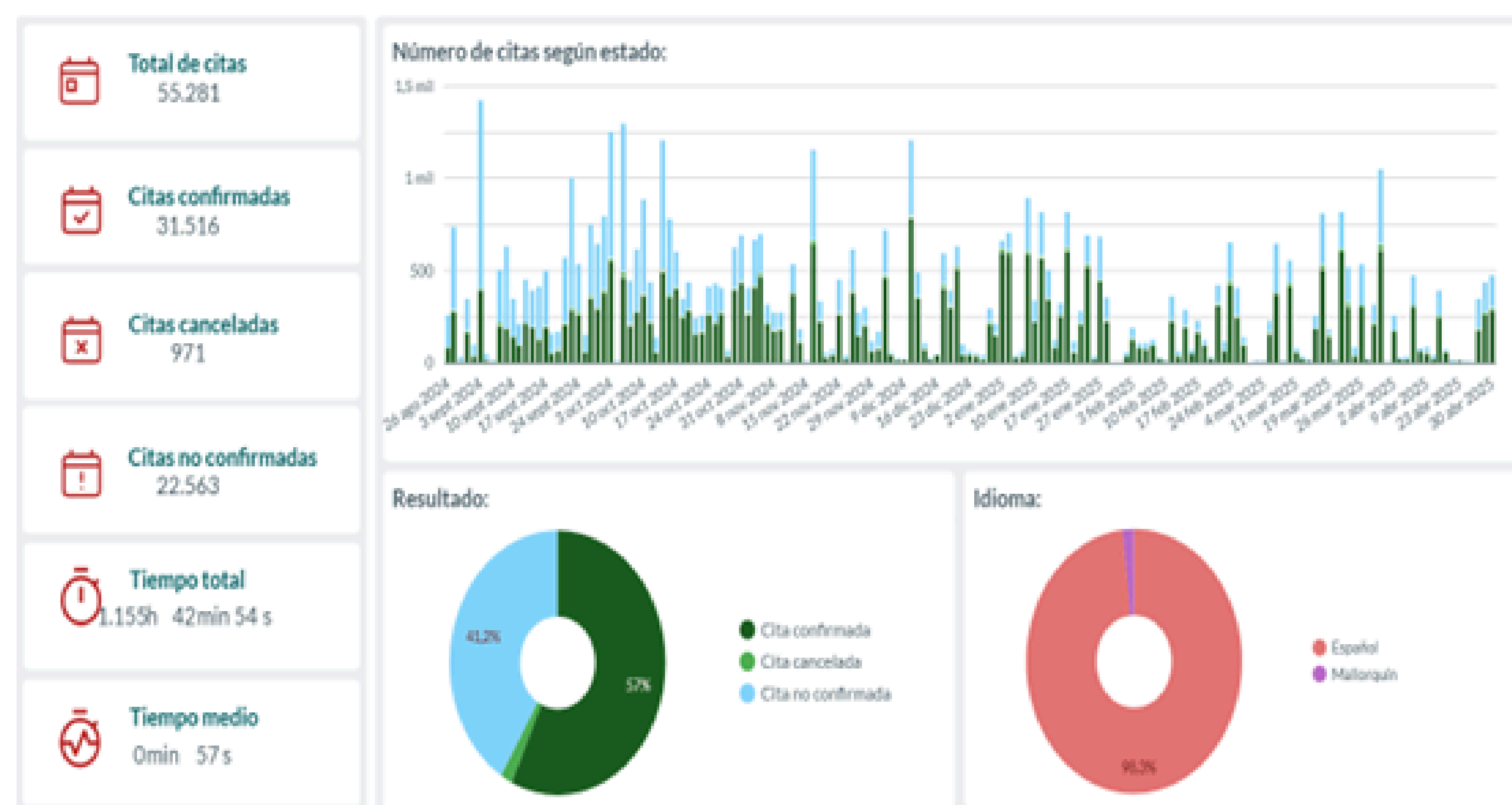
RESUMEN DE CITAS

PALMA DE MALLORCA

Seleccione un intervalo de tiempo:

1 may 2024 - 1 may 2025

Idioma



Conclusión

El uso combinado de IA y canales automatizados del Hospital SJD, liderado por el equipo 3CS, mejora significativamente la capacidad de gestión de citas, reduciendo la carga operativa humana. El enfoque adaptativo e inteligente reduce incomparecencias, optimiza recursos y ofrece un modelo escalable para otros entornos sanitarios.