

## Información del Estudiante

**NOMBRE Y APELLIDO:** Francisco Oviedo

**DNI:** 39.326.636

**CARRERA:** Tecnicatura Superior en Ciencia de Datos e Inteligencia Artificial.

**COMISIÓN:** B

**REPOSITORIO:** <https://github.com/Franor9/Practica-Profesionalizante-I>

**DOCENTE:** Dianela Accietto

Caso: ChatBot de Atención al Cliente "MediBot"

📄 Implementación fallida de IA conversacional para clínica médica

Evidencia de aprendizaje 1 – practica profesionalizante I

En este trabajo analizo el caso de **MediBot**, un chatbot de inteligencia artificial que la Clínica MediCare intentó implementar para mejorar la atención de sus pacientes. El proyecto tenía como objetivo reducir los tiempos de espera y automatizar consultas básicas, pero los resultados no fueron los esperados.

El análisis se organiza en seis partes (A–F) que incluyen las causas del fracaso, qué se pudo prevenir, qué no, cómo trabajaría en el futuro, las lecciones que aprendí y mis recomendaciones.

### A) Investigación Profunda del Caso

El chatbot **MediBot** fue creado para atender pacientes y dar turnos, pero terminó fallando.

- **Problemas técnicos:** no entendía algunas preguntas médicas, respondía lento, se caía seguido y no estaba bien conectado al sistema de turnos.
- **Organizacionales:** la clínica invirtió mucho dinero pero no planificó bien ni hizo pruebas suficientes antes del lanzamiento.
- **De gestión de proyecto:** en las pruebas iniciales ya se veía que no funcionaba del todo, pero igual lo lanzaron.
- **Factores humanos:** muchos pacientes eran adultos mayores y no se adaptaron a la interfaz; además, el bot no derivaba a un humano cuando era necesario.

**Stakeholders:** la clínica, los médicos, el personal de atención, los pacientes y la empresa que desarrolló el bot.

**Decisiones clave:** seguir adelante pese a los errores en la fase de prueba y no

tener un plan de respaldo.

**Punto de inflexión:** cuando se hizo la prueba beta y ya se notaban fallas importantes que se ignoraron.

## B) ¿Qué Pudo Prevenirse?

- Con un entrenamiento más completo y supervisado por médicos.
- Con más pruebas reales antes del lanzamiento.
- Si el bot hubiera tenido la opción de pasar rápido a un operador humano.
- Si se hubieran fijado en las señales de alerta (baja precisión, respuestas erróneas, quejas de usuarios).

### Plan de prevención simple:

- Hacer pruebas piloto con un grupo reducido.
- Medir resultados con indicadores claros (tiempo de respuesta, nivel de satisfacción, errores).
- Detener el proyecto si no se cumplen esos indicadores.
- Tener siempre la opción de que un humano intervenga.

## C) ¿Qué NO Pudo Prevenirse?

- En 2024 la tecnología de IA todavía tenía limitaciones: podía inventar respuestas o no entender expresiones locales.  
[https://www.forbes.com/councils/forbestechcouncil/2024/05/09/understanding-the-limitations-of-generative-ai/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.forbes.com/councils/forbestechcouncil/2024/05/09/understanding-the-limitations-of-generative-ai/?utm_source=chatgpt.com)
- Con el presupuesto que tenían no podían acceder a modelos más avanzados.
- La resistencia de algunos pacientes a usar un chatbot era algo difícil de evitar.

## D) Cómo Trabajaría en el Futuro

- Primero haría un análisis de si realmente conviene usar un chatbot en un área tan sensible como la salud.
- Empezaría con un proyecto más chico: por ejemplo, que el bot solo dé información de horarios y ubicación, nada médico.
- Haría pruebas en varias etapas: primero con empleados, después con un grupo chico de pacientes y recién después abrirlo a todos.

- Definiría indicadores claros de éxito (por ejemplo, que más del 70% de las preguntas simples sean respondidas bien).
- Prepararía un plan B para que, si algo falla, los pacientes siempre tengan acceso rápido a una persona real.

## E) Lecciones Aprendidas Personales

- Aprendí que en salud la seguridad es más importante que la rapidez.
- No alcanza con confiar en la tecnología: hay que validarla con especialistas.
- Hay que escuchar a los usuarios y pensar en su experiencia, sobre todo si son adultos mayores.
- Para futuros proyectos yo intentaría siempre planificar mejor, probar antes de lanzar y ser consciente de las limitaciones de la IA.
- También pienso que es clave ser responsable con la información sensible de las personas.

## F) Recomendaciones Estratégicas

- **Para la clínica:** empezar de nuevo con un bot mucho más simple, enfocado en turnos y consultas básicas no médicas.
- **Para los profesionales de la salud:** participar en la validación de lo que dice el bot.
- **Para los proveedores de tecnología:** adaptar mejor los sistemas a la realidad local y no vender soluciones como “mágicas”.
- **Para los reguladores:** establecer reglas claras sobre qué puede y qué no puede hacer un chatbot en salud.

El caso MediBot muestra que no siempre la tecnología, por más moderna que sea, garantiza buenos resultados si no se planifica correctamente. La clínica invirtió tiempo y dinero, pero no tuvo en cuenta limitaciones técnicas, la validación médica ni la experiencia real de los pacientes.

Como estudiante, entiendo que un proyecto de IA en salud debe empezar de manera simple, probando en etapas y con supervisión profesional. La lección más grande es que la seguridad y la confianza del paciente son más importantes que la automatización.

Si en el futuro quiero trabajar en proyectos similares, debo tener presente que la IA puede ser muy útil, pero siempre acompañada de planificación, control humano y un enfoque responsable hacia las personas.

## Bibliografía

- Forbes Technology Council. (2024). *Understanding The Limitations Of Generative AI*. Forbes. Recuperado de: <https://www.forbes.com/councils/forbestechcouncil/2024/05/09/understanding-the-limitations-of-generative-ai>
- MIT Sloan School of Management. (2024). *Addressing AI Hallucinations and Bias*. MIT Sloan EdTech. Recuperado de: <https://mitsloanedtech.mit.edu/ai/basics/addressing-ai-hallucinations-and-bias>
- Nature. (2024). *Generative AI: hallucination and limitations*. Nature Humanities and Social Sciences Communications. Recuperado de: <https://www.nature.com/articles/s41599-024-03811-x>
- The Verge. (2025). *Google's medical AI hallucinated a part of the brain that doesn't exist*. The Verge. Recuperado de: <https://www.theverge.com/health/718049/google-med-gemini-basilar-ganglia-paper-typo-hallucination>