

Agendamiento automatizado de visitas de profesionales para cuidados paliativos domiciliarios

M Sc. Thomas Schade Villagrán¹, Catalina Reyes Camaño¹,

Crisfel Yanzo², Tamara Filidei², EU. Pilar Bonati Escobar²

Healthtracker Analytics¹ [1], Atenciondomiciliaria.cl² [2]



INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de los Cuidados Paliativos, la creciente complejidad clínica y social de los pacientes exige una **planificación asistencial más precisa y personalizada** [3]. El análisis de solicitudes de atención por parte de prestadores de AtencionDomiciliaria [2] mostró una diversificación en los patrones de demanda, influida por factores clínicos, el estado funcional —evaluado con la escala ECOG [4]— y las condiciones de cobertura del sistema de salud.

Se diseñó una estrategia de gestión clínica que combina información sobre estabilidad, necesidades de cuidados especializados, soporte familiar y grado de dependencia [Figura 1]. Con base en estos perfiles se definieron frecuencias de visita que, junto con criterios administrativos del programa de derivación, garantizan la compatibilidad entre necesidades y cobertura.

DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA

OBJETIVO
Se implementó un sistema de agendamiento automático que integra criterios clínicos y administrativos, optimizando recursos y respondiendo con agilidad a los cambios en la condición del paciente.

Este sistema responde tanto a las demandas detectadas, como a la dispersión territorial y la variabilidad en el acceso a las atenciones dependiendo de la cantidad de profesionales en la zona.

Esta estratificación alimenta un sistema híbrido que combina visitas programadas con atenciones por demanda, mejorando flexibilidad y pertinencia del cuidado.

Además, activamente revisa el estado de cumplimiento de las demandas establecidas y reprograma las atenciones en caso de ser necesario.

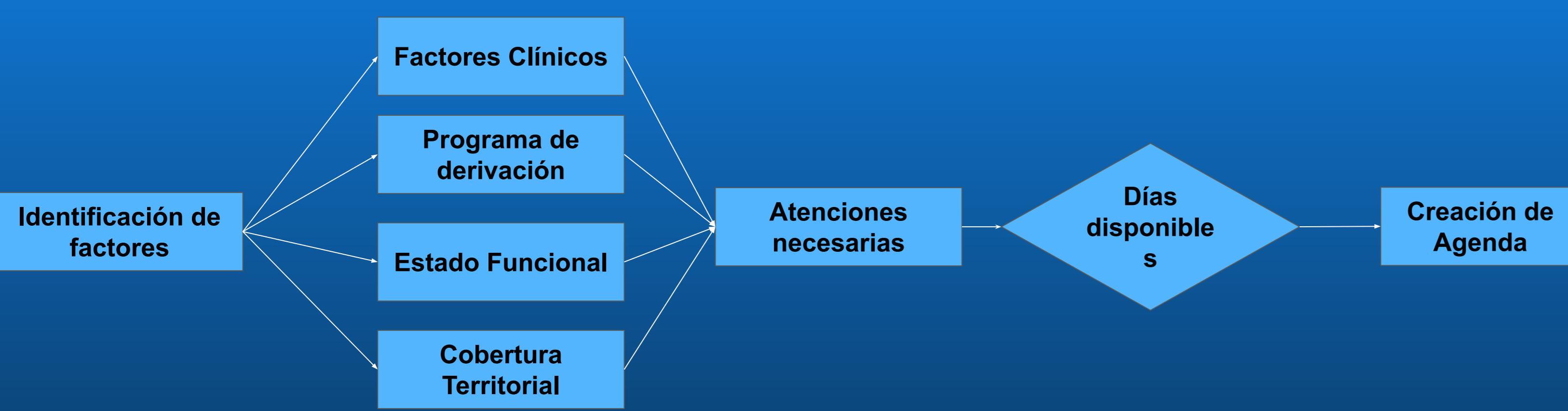


Figura 1. Flujo de creación automática de agenda

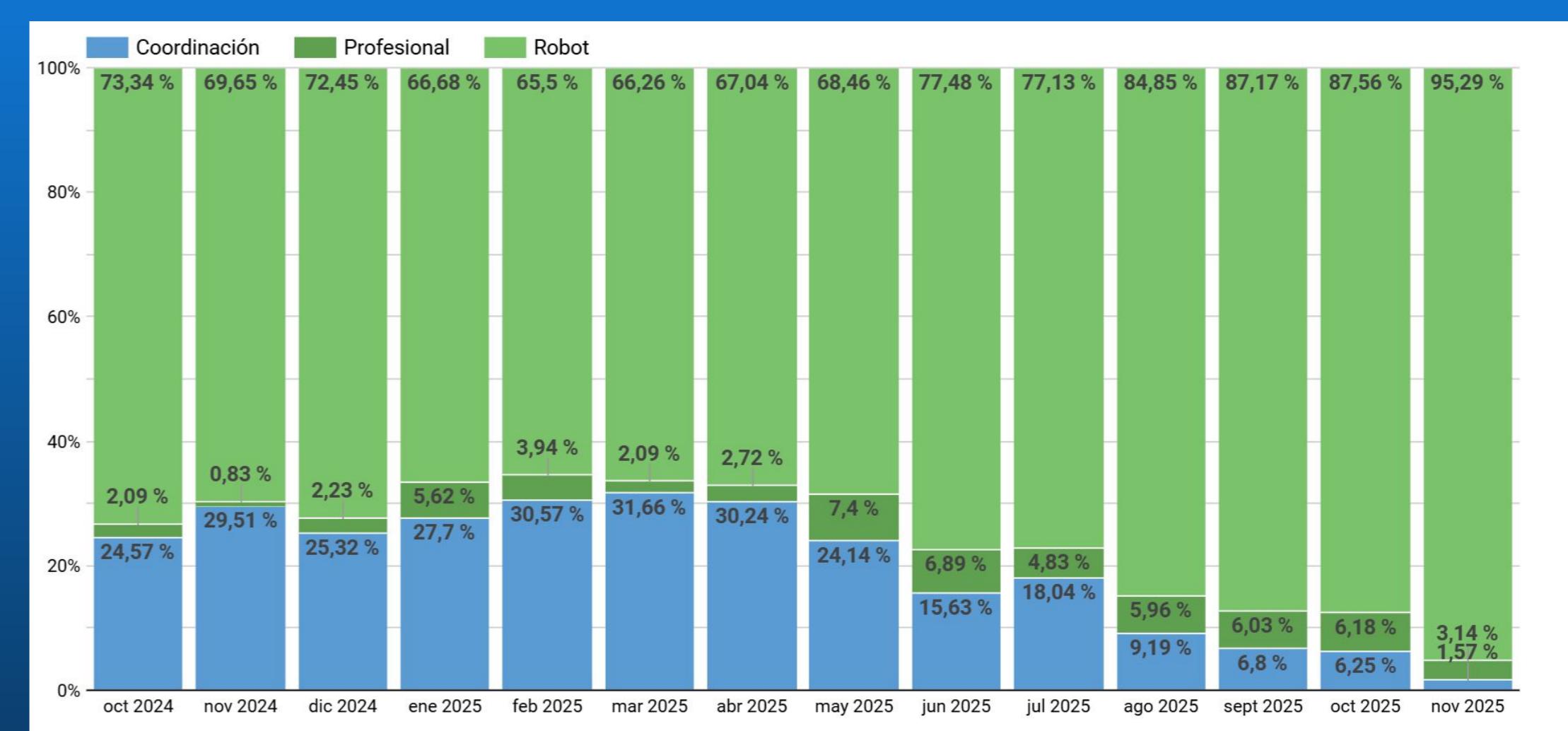


Figura 2. Porcentaje de automatización de Agenda y última modificación de fecha.

RESULTADOS

La implementación, iniciada gradualmente en 2022, mostró un avance sostenido en la automatización. Durante los primeros meses predominó la gestión y revisión manual. A medida que se consolidaron los procesos, el sistema automático alcanzó en los últimos 12 meses un promedio del 70% de las atenciones y llegó al 90% en agosto de 2025 [Figura 2].

CONCLUSIONES

La implementación de un sistema de agendamiento automático, especialmente en contextos de salud mixtos como el chileno, es altamente recomendable por su capacidad para equilibrar de manera eficiente necesidades y coberturas. Es clave capacitar a los equipos en el uso de herramientas digitales y criterios estandarizados. Esta estrategia optimiza recursos y potencia la calidad, equidad y humanización de la atención paliativa.

Esta implementación redujo la carga administrativa significativamente. En el proceso manual, cada atención tomaba aproximadamente 90 segundos, que se redujo en a 15 segundos en la primera etapa automática y a solo 1 segundo en la actualidad. Un protocolo de revisión de solicitudes fortaleció la coordinación con especialistas, asegurando respuestas oportunas y alineadas con la evolución clínica.

REFERENCIAS

- [1] HealthTracker, "To improve lives", [Online, disponible al Nov. 2025], URL: <https://healthtracker.ai/>
- [2] AtencionDomiciliaria, 2025, [Online, disponible al Nov. 2025], URL: <https://atenciondomiciliaria.cl>
- [3] Cuidados paliativos UC, 2025, [Online, disponible al Nov. 2025] URL: <https://cuidadospaliativos.uc.cl/observatorio-de-cuidados-paliativos/>
- [4] ECOG Performance Status Scale, 2025, [Online, disponible al Nov. 2025] URL: <https://ecog-acrin.org/resources/ecog-performance-status/>

Contáctanos:

M. Sc. Thomas Schade Villagrán, DPO - Healthtracker Analytics

Diplomado en Seguridad de Datos Personales, PUC

Magíster en Ciencia de Datos, UdeC

Ingeniero Civil Biomédico, Universidad de Concepción

#toimprovelives