



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]



T-21



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.

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.

DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA

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.

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.

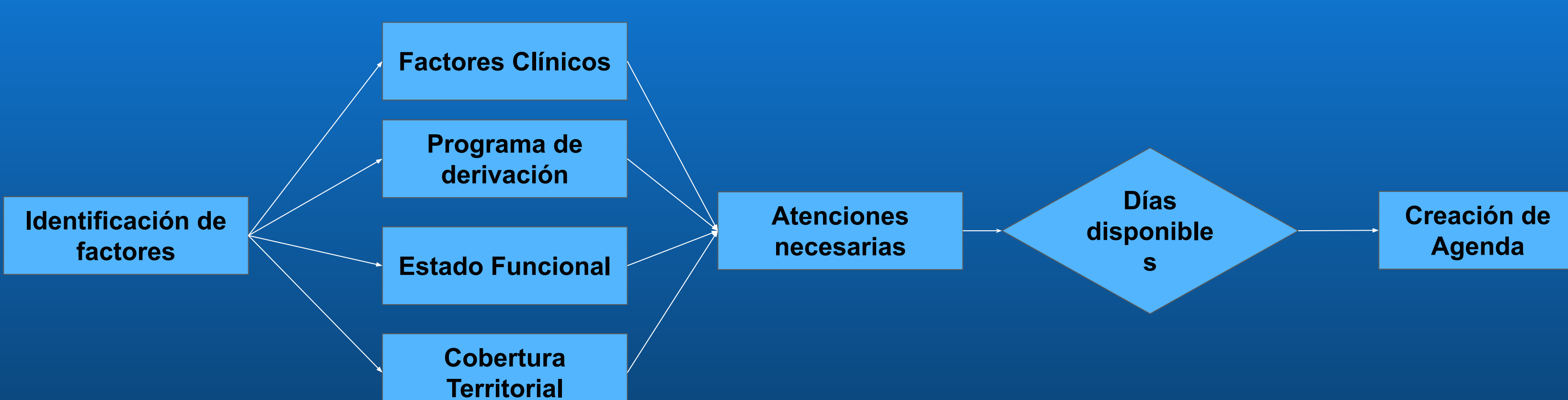


Figura 1. Flujo de creación automática de agenda

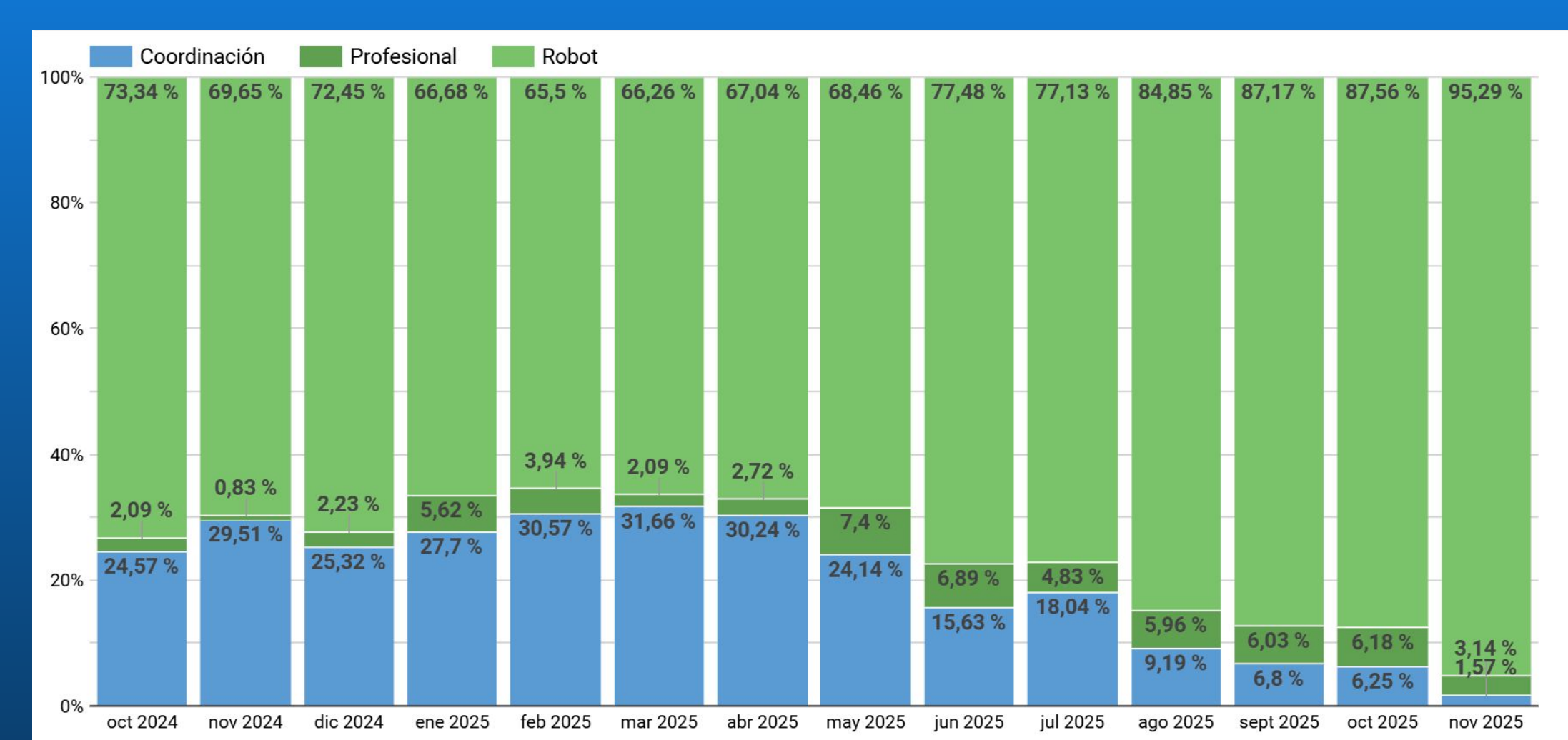


Figura 2. Porcentaje de automatización de Agenda y última modificación de fecha.

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].

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.

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.

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
 Magister en Ciencia de Datos, UdeC
 Ingeniero Civil Biomédico, Universidad de Concepción