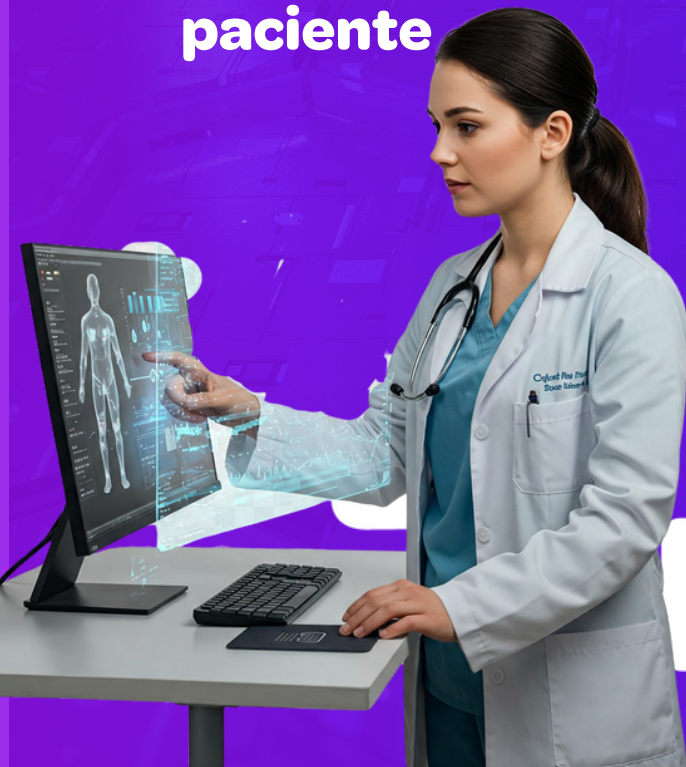


Salud Inteligente: Automatización e IA con enfoque humano en la experiencia del paciente



La transformación digital del sector salud no solo gira en torno a eficiencia operativa o reducción de costos. Hoy, el verdadero diferencial competitivo se encuentra en la experiencia que viven los pacientes, familiares y profesionales de la salud en cada punto de contacto. En este whitepaper exploramos cómo la automatización y la inteligencia artificial están ayudando a rediseñar esa experiencia, mejorando la agilidad, accesibilidad y empatía en la atención médica.

Además, conocerás cómo empresas como Atento están impulsando soluciones tecnológicas con un enfoque claro en el Customer Experience (CX) para crear procesos más humanos, personalizados y sostenibles.



+ Tabla de contenido

- + Evolución de la automatización en el sector salud
- + Automatización con enfoque en la experiencia del paciente
- + Beneficios clave para las organizaciones de salud
- + Partner Estratégico en la integración de la inteligencia artificial en la atención médica



Evolución tecnológica en el sector



El uso de tecnología en salud ha pasado de ser una herramienta de gestión a convertirse en un factor decisivo para el bienestar del paciente. Desde registros médicos electrónicos hasta asistentes virtuales y modelos predictivos, la automatización está presente en todo el ecosistema.

Según Deloitte, se espera que el gasto global en salud digital supere los \$660.000 millones para 2025, impulsado por la necesidad de escalar servicios, reducir tiempos de atención y personalizar la experiencia del usuario.

En este contexto, la IA y la automatización son motores clave para transformar la relación entre paciente, proveedor y aseguradora. Ya no se trata solo de digitalizar procesos. Se trata de crear una experiencia integral, fluida y empática, apoyada en tecnología inteligente.



+ Automatización con enfoque en la experiencia del paciente

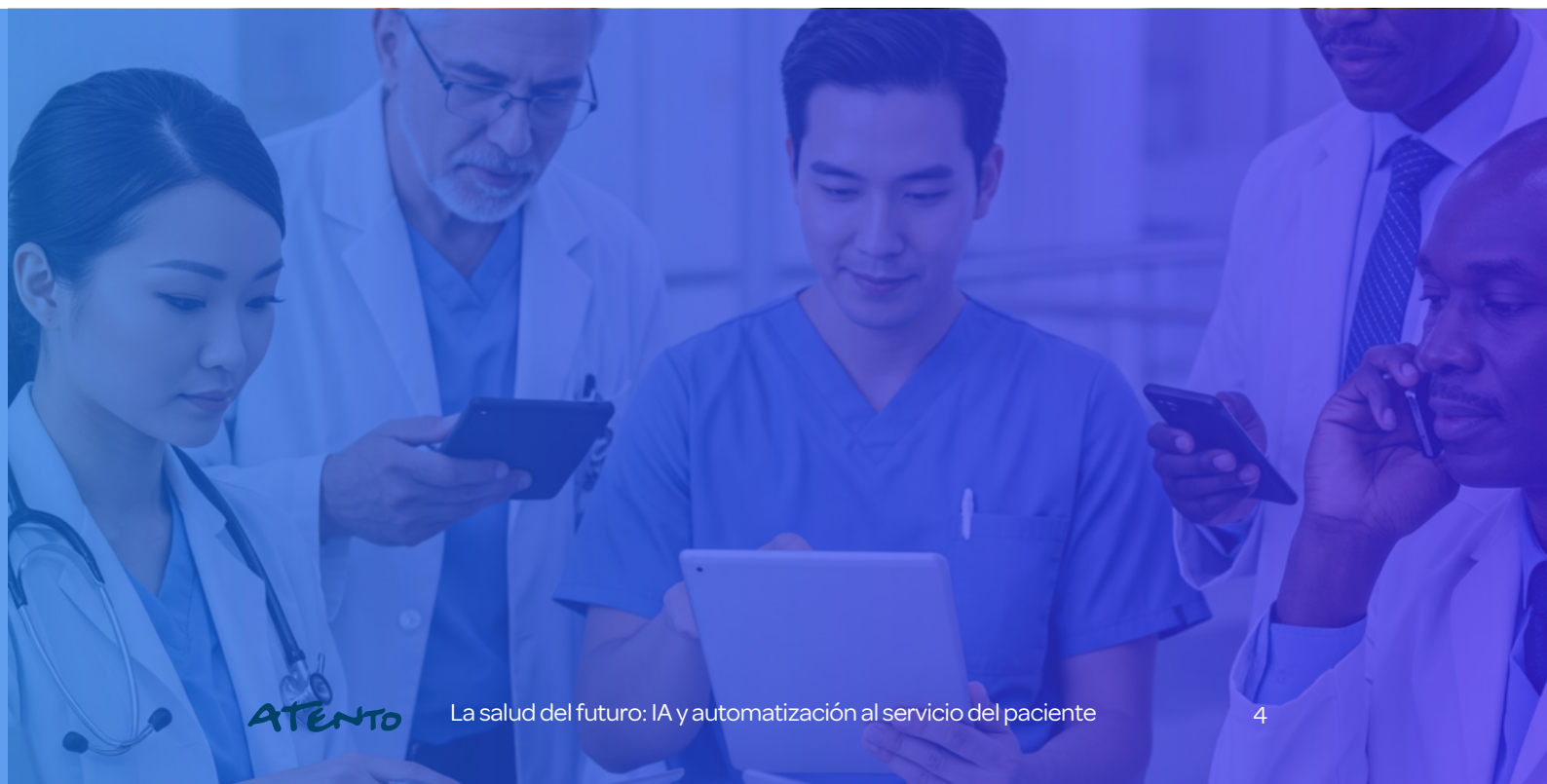
La automatización en la atención médica no solo se trata de eficiencia, sino de mejorar la experiencia del paciente. Esto incluye:

Agendamiento Inteligente : Sistemas que permiten a los pacientes programar citas de manera eficiente y recibir recordatorios automáticos.

Seguimiento Post-Consulta : Herramientas que proporcionan instrucciones de cuidado y encuestas de satisfacción.

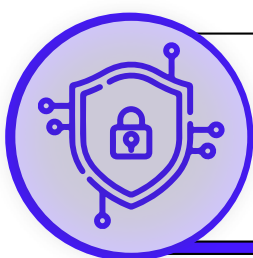
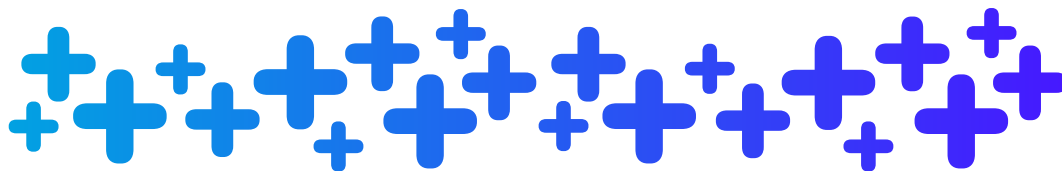
Detección de Emociones : IA que analiza el lenguaje y el tono para identificar pacientes con necesidades urgentes o sensibles.

Un estudio de Forrester reveló que el 71% de los pacientes considera que la empatía en la atención es igual o más importante que la rapidez .



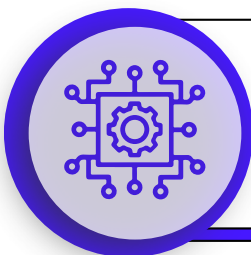
+ Beneficios Clave para las Organizaciones de Salud

Implementar automatización e IA con un enfoque en CX ofrece múltiples beneficios:



Mejora en la Experiencia del Paciente: Atención más rápida, precisa y personalizada.

Eficiencia Operativa: Reducción de tareas manuales y optimización de recursos.



Reducción de errores: IA que minimiza los fallos humanos y mejora la seguridad del paciente.

Disponibilidad 24/7: Servicios accesibles en cualquier momento, mejorando la satisfacción del paciente.



Además, la automatización podría liberar entre el 20% y el 30% del tiempo del personal clínico y administrativo, sin comprometer la calidad de la atención.



Desafíos Éticos y Regulatorios

La implementación de IA en la atención médica plantea desafíos éticos y regulatorios:

Privacidad de Datos

Garantizar la confidencialidad y seguridad de la información del paciente.

Toma de Decisiones Médicas

Asegurar que la IA complemente, y no reemplace, el juicio clínico.

Accesibilidad

Evitar que la tecnología excluya a pacientes con menor acceso a recursos digitales.



Partner estratégico para la transformación digital

Atento se posiciona como un líder en el sector BTO, integrando tecnologías avanzadas con un enfoque centrado en el cliente y un toque humano. Con una amplia gama de soluciones, ayuda a las empresas del sector salud a mejorar su eficiencia operativa, adaptarse rápidamente a las cambiantes demandas del mercado y ofrecer experiencias excepcionales a sus clientes.

Workforce Management

as a Service: Optimiza la planificación y gestión del talento humano mediante herramientas tecnológicas avanzadas que aseguran una distribución eficiente de recursos, maximizando la productividad y reduciendo costos operativos.

Quality Assurance as a

Service: Proporciona un enfoque robusto para garantizar la calidad en cada interacción y proceso, utilizando tecnologías avanzadas para reducir errores y elevar los estándares de satisfacción del cliente.

Business Insights as a

Service: Aprovecha el poder del análisis de datos para identificar tendencias clave, personalizar experiencias y mejorar la toma de decisiones estratégicas en tiempo real.

Recruiting as a Service:

Revoluciona la contratación al integrar inteligencia artificial y datos en tiempo real, reduciendo significativamente los tiempos de contratación y garantizando la selección de talento alineado con las necesidades empresariales.

Consultoría CX:

Ofrece asesoría especializada para transformar la experiencia del cliente, ayudando a las empresas a diseñar e implementar estrategias omnicanal, mejorar la interacción cliente-empresa y aumentar los niveles de fidelidad.

Con estas soluciones, Atento no solo impulsa la eficiencia operativa, sino que también habilita a las empresas del sector salud a adaptarse rápidamente a las demandas del mercado y mantenerse competitivas en un entorno en constante evolución. Su enfoque holístico y orientado a resultados convierte a Atento en un aliado indispensable para liderar la transformación empresarial.



+ Referencias

- + 1. [AI Adoption in startups](#)
- 2. [Robotic Process Automation Global Market Report](#)
- 3. [Blockchain Statistics: Top Stats, Facts and Trends for 2024](#)
- 4. [Global cloud spending leaps 19% in Q2 2024](#)
- 5. [Tech execs expect growth in 2024](#)
- 6. [Experience is everything. Get it right](#)
- + 7. [AI Adoption in Startups](#)
- 8. [Global Workforce Hopes and Fears Survey 2024](#)
- 9. [8 Compliance Challenges Enterprises Face in 2025](#)
- 10. [Top 10: Technology Risks](#)
- 11. [2024: Gartner's IT automation Trends Revisited](#)
- 12. [Our Top 8 Predictions for CX Trends in 2025](#)
- 13. [Successful Nearshoring Examples in the IT Industry and More!](#)
- + 14. [Top Trends in High-Tech for 2025 and How to Prepare your Business](#)

ATENTO