ZEROQ

Modelos atencionales del futuro en salud 2025



ZEROQ

INTRODUCCIÓN

01

Objetivo del estudio

El presente estudio tiene como objetivo analizar las principales tendencias en modelos atencionales en salud de cara al 2025, destacando las preferencias de los pacientes, los desafíos de los administradores de salud y las soluciones tecnológicas que están redefiniendo la experiencia médica.

Metodología y fuentes de información

Este estudio se basa en encuestas realizadas durante el 2024 y 2025 a pacientes y administradores de salud en distintos mercados, combinadas con datos recolectados en eventos especializados, como Expo Salud Chile 2024. También se incluyen casos de éxito y análisis de tendencias globales en la transformación digital del sector salud.

ZEROQ

Relevancia de la digitalización en la atención en salud

La digitalización ha dejado de ser una tendencia para convertirse en un requisito fundamental en el sector salud. Tanto **pacientes como administradores demandan soluciones digitales que faciliten la gestión de citas, reduzcan los tiempos de espera y mejoren la experiencia global de atención.**

ZEROQ

CONTEXTO Y EVOLUCIÓN DEL SECTOR SALUD

02

Factores que impulsan la transformación del sector salud

Crecimiento de la demanda de atención médica: El envejecimiento de la población y el aumento de enfermedades crónicas han generado una mayor presión sobre los sistemas de salud.

Avances en inteligencia artificial y automatización: La IA y el aprendizaje automático permiten mejorar la eficiencia operativa y personalizar la experiencia del paciente.

Expectativas de los pacientes: La digitalización en otros sectores ha elevado las expectativas de los usuarios en términos de rapidez, autogestión y personalización en la atención médica.

Regulaciones y normativas: Gobiernos y entidades reguladoras están promoviendo la adopción de tecnologías digitales para mejorar la calidad del servicio y optimizar recursos.

HALLAZGOS ESTUDIO

Modelos Atencionales del futuro - Salud 2024

Evolución Observada

La digitalización pasó de ser una novedad a una exigencia constante, y la optimización de tiempos de espera es ahora una demanda urgente.

> *El **83%** de los pacientes desea un menor tiempo de espera para ser atendido. Los clientes esperan ser atendidos en **menos de 10 minutos.***

> *Y un **70%** considera mejorar los tiempos de espera una prioridad urgente.*

ZEROQ

Tecnología e innovación

Cuando se trata de la atención médica del futuro, **la palabra clave es "tecnología e innovación".** Es importante destacar que esta definición no se limita necesariamente a la atención virtual; más bien, se trata de un enfoque mixto que varía según el tipo de trámite que se esté realizando.

Simplificación de Trámites y Accesibilidad de la Información

Los trámites administrativos y la obtención de información del paciente son áreas donde la mayoría de las personas espera una **mayor simplicidad y accesibilidad, gracias a la tecnología.**

Experiencia con Modelos Atencionales Virtuales

Sorprendentemente, **el 75% de los encuestados ha tenido experiencia con modelos de atención virtual o telemedicina.** Sin embargo, es crucial destacar que, aunque no todos han utilizado este tipo de atención, un 96% de los encuestados considera que es un modelo beneficioso para la salud.

Balance entre Tecnología y Atención Personalizada

A pesar de valorar la inclusión de la tecnología, **las personas priorizan una atención personalizada y humana.** Este hallazgo nos lleva a reflexionar sobre cómo combinar eficazmente la tecnología con la atención centrada en el paciente. La gestión del talento humano desempeña un papel clave en esta estrategia, permitiendo que el personal se enfoque en tareas que complementen lo que un software puede optimizar. **El 66% de los encuestados cree que la atención centrada en el paciente es esencial**

ZEROQ

HALLAZGOS CLAVE DEL ESTUDIO 2025

03



Impacto de los tiempos de espera:

Los pacientes valoran la información clara sobre tiempos de atención, mientras que el **34%** de los administradores considera los altos **tiempos de espera como el principal problema a resolver.**

WhatsApp como canal clave:

Un **64%** de los pacientes ha utilizado **WhatsApp** para gestionar su atención y lo ha encontrado útil, lo que refuerza la tendencia de adoptar canales de comunicación más ágiles y accesibles.



Digitalización como prioridad:

Tanto pacientes como administradores coinciden en la importancia de soluciones digitales para mejorar la experiencia en salud. Mientras los pacientes buscan autogestión y acceso en línea, los administradores ven valor en herramientas como la telemedicina, kioscos de autoatención y plataformas multicanal.

Gestión eficiente de citas:

La facilidad para reservar y modificar citas es un aspecto clave para los pacientes, con un **68%** prefiriendo hacerlo **en línea.** A su vez, los administradores identifican la gestión de citas y recordatorios como uno de los principales desafíos a implementar.

Análisis de los Pacientes

¿Qué solución crees que mejoraría tu experiencia como paciente al gestionar tu atención?

Preferencias Digitales: La mayoría de los pacientes prefiere gestionar su atención en línea, utilizando herramientas como WhatsApp para simplificar este proceso.

Un **59%** de los pacientes mostró interés en plataformas online, y un **64%** indicó que ha utilizado WhatsApp y que fue útil.

22% no lo ha utilizado, pero **le gustaría probarlo**.

Un **68%** de los encuestados valoró la gestión online como su principal preferencia.



ZEROQ

Una mejor experiencia digital, es vista como una mejor experiencia del cliente



Funciones Útiles en WhatsApp

50% de los pacientes considera que lo más útil sería **gestionar reservas, cambios o cancelaciones**.

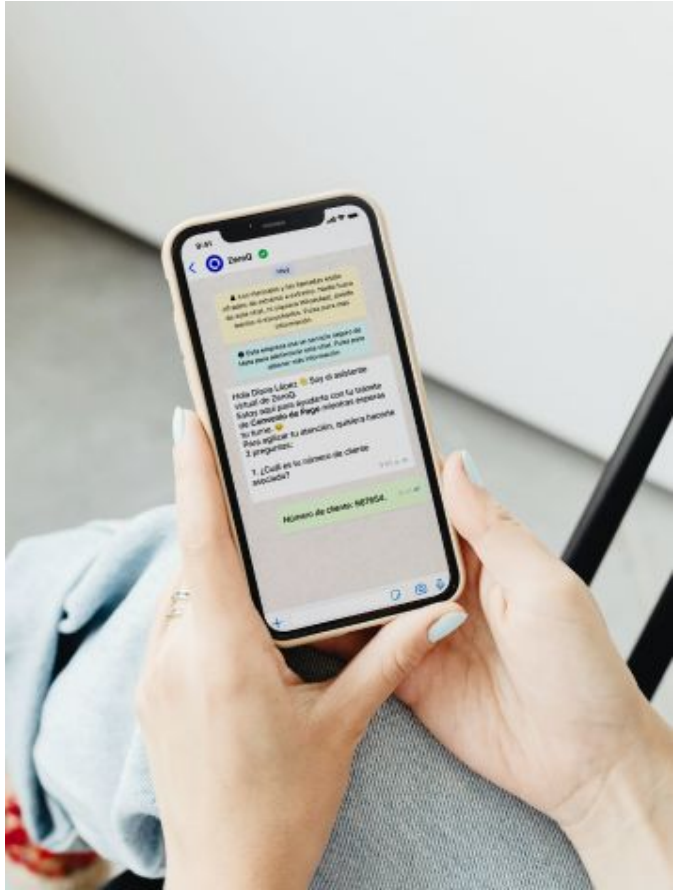
36% destaca la importancia de **comunicarse directamente con el personal en caso de dudas o emergencias**.

14% prefiere recibir **recordatorios automáticos de citas**.

ZEROQ

EJEMPLO REAL DE ZEROQ AI AGENTE

04



¡Nuevo!

ZeroQ AI Agent

Implementación de agente que interactúa con los usuarios al momento de accionar intención de ser atendido.

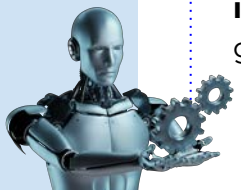
Este agente integrado de manera nativa con ZeroQ **recopila información clave sobre las necesidades del cliente**, lo que permite que el ejecutivo reciba un perfil detallado y pueda atender de forma más rápida, eficiente y personalizada.

Junto con automatización que optimiza tus procesos y reduce tus costos operativos. **Más que un chatbot, somos un agente digital que ejecuta tareas clave para tu negocio.**

Ejemplo 1 AI Agent: Automatizando procesos

En un centro de salud con **10 ejecutivos** dedicados a la gestión de ventas por correo, con una demanda de **1.000 correos diarios**, cada ejecutivo trabaja **8 horas al día, de lunes a viernes**, y cada gestión toma **5 minutos**. Esto significa que cada ejecutivo puede atender **96 correos diarios**, dejando **40 solicitudes rezagadas** para el día siguiente o requiriendo horas extras.

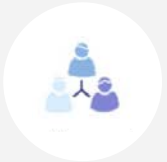
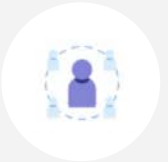
Con la implementación del **AI Agent**, la empresa podría **reducir en un 70% su plantilla** y, aún así, **aumentar su capacidad operativa en un 50% al mes** o **absorber una mayor demanda de pacientes sin necesidad de más personal y liberando ejecutivos a jornada completa para tareas de mayor valor.**



- **Mejor experiencia para el cliente**: El tiempo promedio de resolución bajaría de **5 minutos a solo 1 minuto**, brindando respuestas casi inmediatas.
- **Disponibilidad 24/7**: A diferencia del equipo humano, el **AI Agent opera en todo momento**, gestionando solicitudes incluso fuera del horario laboral.
- **Mayor eficiencia del equipo**: Se reduciría significativamente el **tiempo total invertido en la gestión de correos**, permitiendo que los ejecutivos se enfoquen en tareas estratégicas como la **captación de clientes, respuesta a clientes por otros canales y optimización de procesos**.
- **Aumento en la tasa de conversión**: Un proceso más ágil mejora la experiencia del cliente y puede **incrementar el porcentaje de conversiones**, generando más ventas con la misma demanda.

Ejemplo 2 AI Agent: Gestor de Fila

Métricas que impacta el AI Agent

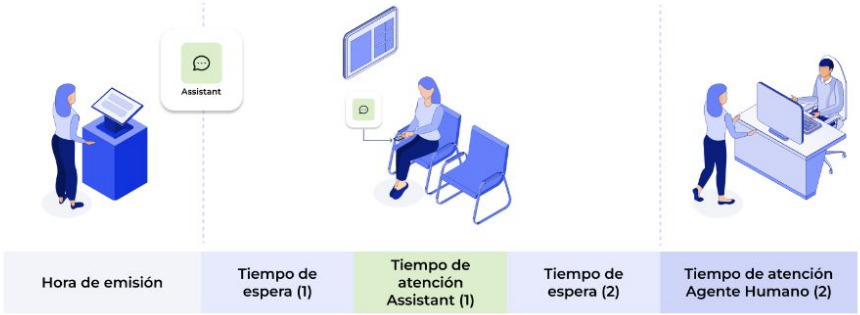
	Tiempo de atención por cliente	Clientes atendidos por ejecutivo/día	Clientes atendidos por 5 ejecutivo/día
SIN SOLUCIÓN	12 min.	40 clientes	200 clientes
CON SOLUCIÓN	8 min. (-33%)	60 clientes (+50%)	300 clientes (+50%)
IMPACTO	4 min. menos por cliente.	20 clientes más por ejecutivo	100 clientes adicionales por día

¿A qué estamos apostando?

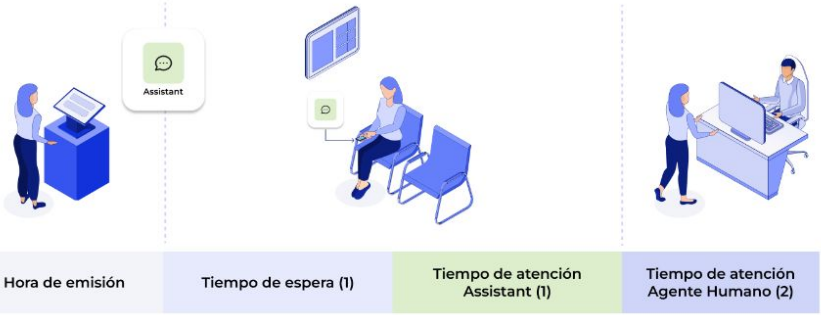
Modelo Actual



Modelo con ZeroQ Assistant

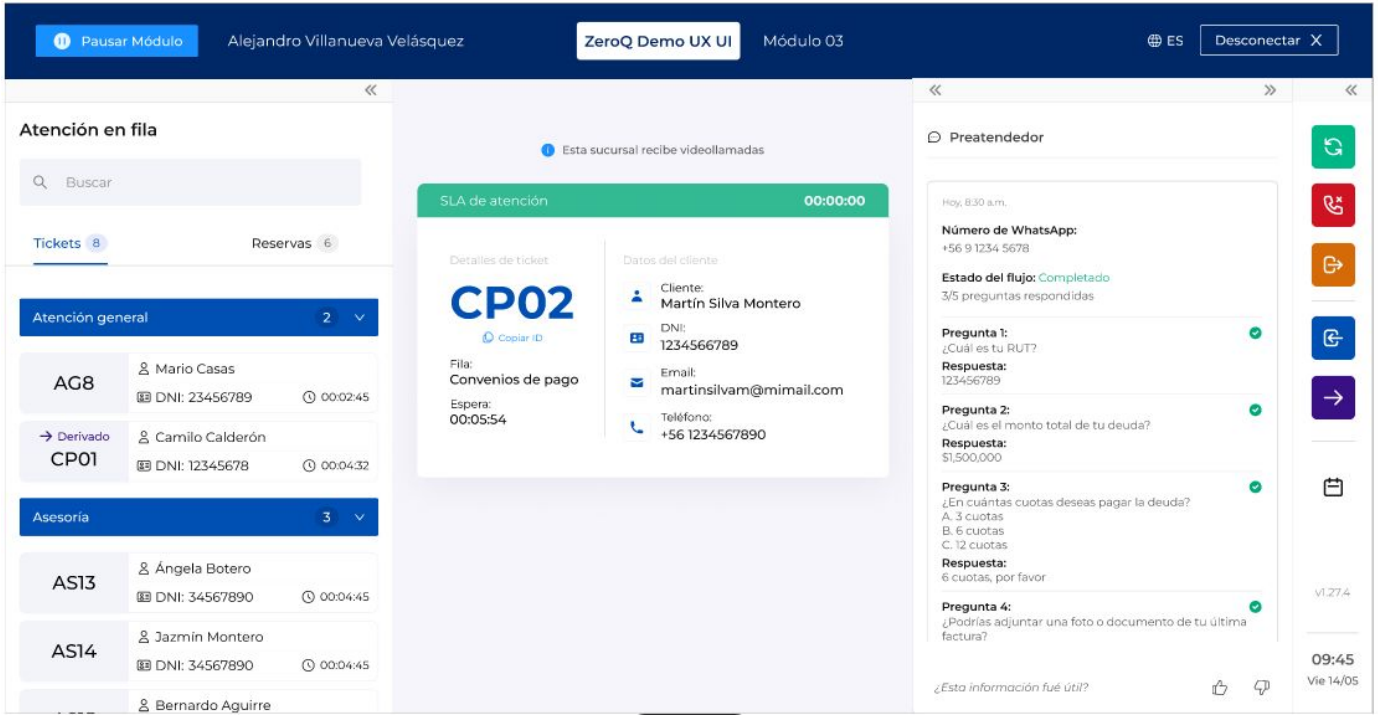


Escenario 1



Escenario 2

Módulo Web & Supermódulo





Aspectos más valorados por los pacientes

Facilidad de Gestión, claridad y rapidez en la comunicación y tiempos de espera.

57% valora la **facilidad para reservar o gestionar citas**.

28% menciona el valor de tener **información clara sobre los tiempos de espera**.

14% destaca la **claridad y rapidez en la comunicación**.

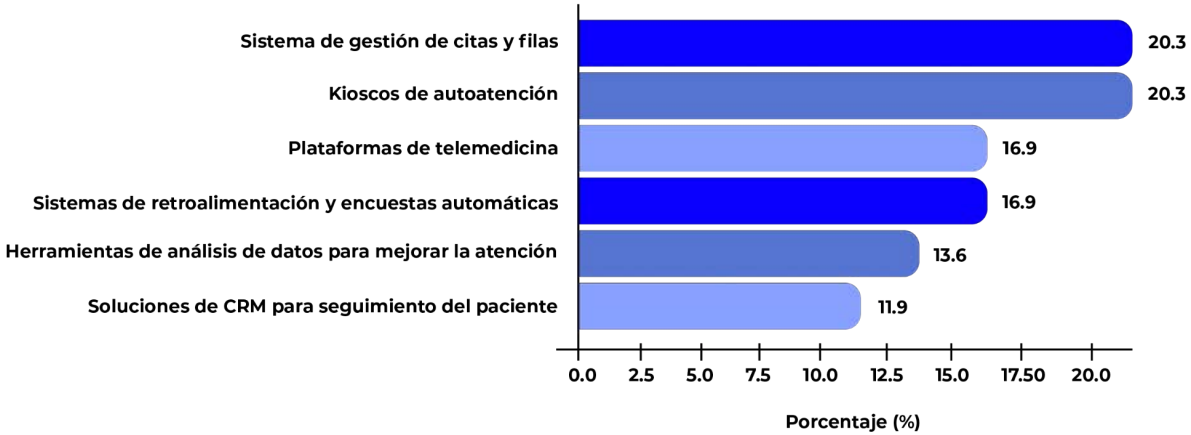


Análisis de los Administradores

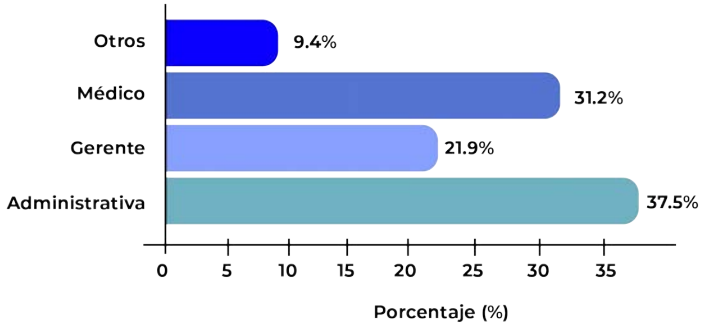
- **Soluciones Buscadas:** Predomina el interés en telemedicina, kioscos de autoatención y sistemas de gestión de citas.
- **Desafíos Identificados:** Altos tiempos de espera y necesidad de plataformas multicanal.
- Implementación de soluciones de IA.

El **34%** de los administradores señaló que los tiempos de espera son el principal desafío, mientras que un **25%** señala que la dificultad de gestionar citas y recordatorios y para otro **25%** es el manejo de altas demandas. Entre otros.

Soluciones de interés en porcentaje



Distribución de perfiles



Ejemplo flujo solución
autoatención | autoservicio en salud.

Soluciones ligadas a estos desafíos

Flujo de Atención en Tótem Autoservicio/ Autopago

01

Ingreso Paciente
Solicitud de número de identidad (RUT/DNI) en la botonera (tótem).

02

Verificación de identidad
Biometría dactilar (opcional).

03

Búsqueda y disponibilización de datos Paciente
Se capturan datos del paciente, nombre y apellido, citas activas, etc.

04

Arancel y Descuentos
Integrado con IMED, el tótem calcula el arancel a pagar y aplica descuentos según el número de RUT/DNI y biometría.

05

Opciones de Pago
Pago mediante POS o Efectivo, el último con redirección a recepción.

06

Emisión de Comprobante
Impresión de ticket de atención, voucher de pago, bono, resultados.

07

Seguimiento de Estado de turno
Mediante código QR en ticket impreso.

08

Llamado para Atención
El paciente es llamado en el display una vez ha sido llamado de manera automática o manual desde el módulo.

Personalización
Pantallas customizadas con logo y colores corporativos. Así como preferencias de modelo de atención.

¿Qué es ZeroQ Copilot?

Sistema de inteligencia artificial (IA) que potencia la atención de tus ejecutivos al proporcionarles un **contexto completo sobre ¿Quién es el usuario? ¿Cuál es su perfil según sus trámites? ¿Cómo los ha calificado? y se conecta con los repositorios de cada empresa para guiar al ejecutivo durante la atención.** Con esta herramienta, los ejecutivos podrán acceder a un perfil detallado de cada cliente en tiempo real, lo que les permitirá ofrecer un servicio **más personalizado y alineado con las necesidades específicas de cada cliente.**



¿Cómo está conformado?



Historial de Atenciones

Son mostradas las últimas atenciones a las que asistió el usuario, para que el ejecutivo pueda personalizar la atención e identificar los intereses del mismo.



Análisis de grabación de videollamadas

Descubre aspectos claves mencionados por el usuario en su anterior atención, que ayuden a conocerlo para potenciar la atención.



Calificación de NPS

Informa al ejecutivo sobre la última calificación dada por el usuario, a fin de potenciar ese sentimiento o transformarlo.



Datos relevantes (CRM)

Conoce a tu usuario y ahorra tiempo rescatando datos de interés que sumen valor a la atención.



Alerta sobre Usuario

Informa al ejecutivo si el usuario que está atendiendo ha provocado la activación de alerta de pánico en su anterior visita.



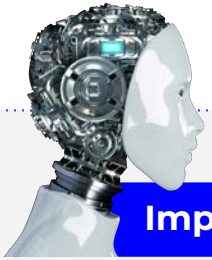
Validación de preguntas (Repositorio)

El ejecutivo interactúa con el modelo a fin de resolver dudas sobre la atención en curso.



Sugerencias sobre modo atención

Estandariza procesos y modalidades de atención, mostrando sugerencias concretas, para que todos los ejecutivos estén alineados y demostrando seguridad en la toma del requerimiento.



Impacto de Copilot en la Operación

✅ **Reducción del Tiempo de Atención**

Ahorro de **3-6 minutos por interacción** en sucursales de alta afluencia.

Disminución de hasta **20% en el tiempo de atención por cliente**.

✅ **Mayor Productividad de Ejecutivos**

Incremento de **20-30% en casos resueltos por hora**.

✅ **Optimización de Costos Operativos**

Reducción de **15-20% en costos de contratación, formación y operaciones**.

✅ **Menor Carga Operativa para Supervisores**

Liberación de **hasta 20% del tiempo de supervisores**

✅ **Estandarización del Servicio**

Reducción de hasta **25% en variabilidad de calidad** entre ejecutivos.

✅ **Cumplimiento Normativo (Compliance)**

Disminución de sanciones por errores en procesos críticos.

✅ **Reducción de Errores Operativos**

Mejora en la precisión de gestiones sensibles como productos de seguros, financieros, convenios, etc.

✅ **Aceleración del Onboarding**

Reducción de **30-50% en tiempo de capacitación** de nuevos ejecutivos.

✅ **Mejor Experiencia del Cliente (CX)**

✅ **Mayor Resolución en el Primer Contacto (FCR)**

Mejora de **15-20% en resolución sin escalamiento**.

✅ **Detección Temprana de Problemas**

Identificación proactiva de incidentes recurrentes.

✅ **Toma de Decisiones Basada en Datos**

Insights en tiempo real para mejorar procesos y productos.

¿Cómo crear **experiencias memorables** de atención en el futuro?

41% de las personas opta por un enfoque que combina tanto el **canal online** como el **presencial**.

Estudio El Nuevo Cliente, ZeroQ
Abril 2024.

12% de las personas sigue prefiriendo exclusivamente el **canal presencial**.

Estudio El Nuevo Cliente, ZeroQ
Abril 2024.

74% de los usuarios considera vital el uso de **videollamadas** en su día a día.

Estudio El Nuevo Cliente, ZeroQ
Abril 2024.

Esto refuerza la importancia de soluciones híbridas que combinan recursos digitales y la atención en sucursales.

¿Cómo maximizamos la atención de cara al futuro?



1 Automatización e IA en la atención médica

- Implementación de agentes virtuales.
- Uso de análisis predictivo para mejorar la gestión de citas.

2 Ópticanalidad y experiencia unificada

- Servicio fluido y consistente en todos los canales de comunicación.
- Integración de plataformas para obtener una visión 360° del paciente.

3 Transformación digital en la atención presencial

- Reducción de la tasa de abandono en sucursales con tecnologías de autoatención.
- Incorporación de soluciones digitales para optimizar la experiencia en sala de espera.

ZEROQ

CASOS DE ÉXITO Y APLICACIÓN DE ESTOS DESAFÍOS EN EL MUNDO REAL

05

ZEROQ

Caso de éxito

RedInterclínica



Evolución tiempos de espera en sucursal con una correcta gestión.

ZEROQ

Caso de éxito

RedInterclínica

"Hemos logrado reducir drásticamente la **tasa de abandono** en las sucursales. Inicialmente, esta tasa rondaba el 3%, pero gracias a la implementación de ZeroQ, **hemos logrado reducirla hasta un 0.77%.** Este descenso significativo refleja el compromiso de **Interclinica** con la mejora continua de la experiencia del cliente."




P95 Módulo 2
Últimos Llamados
B158 Módulo 2
P94 Módulo 2
P94 Módulo 2
ZEROQ

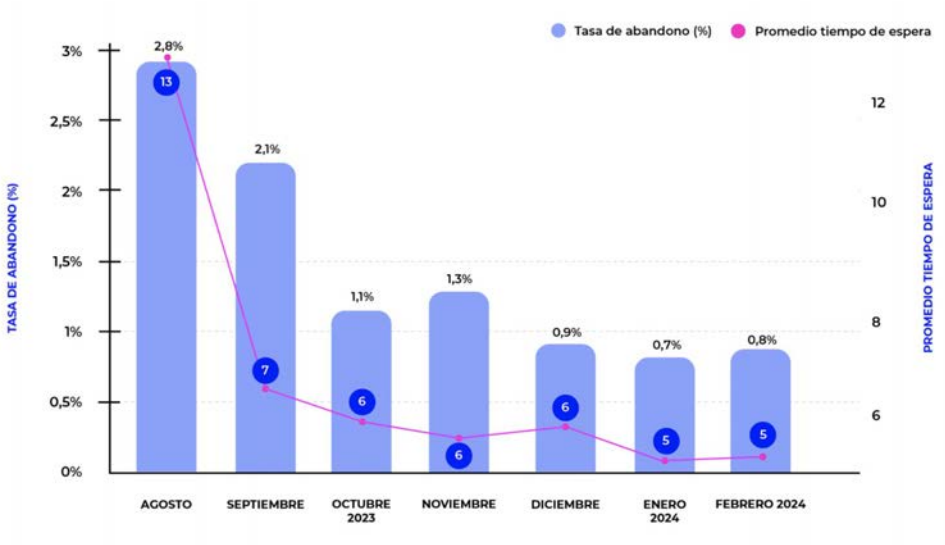

y cumple tus deber





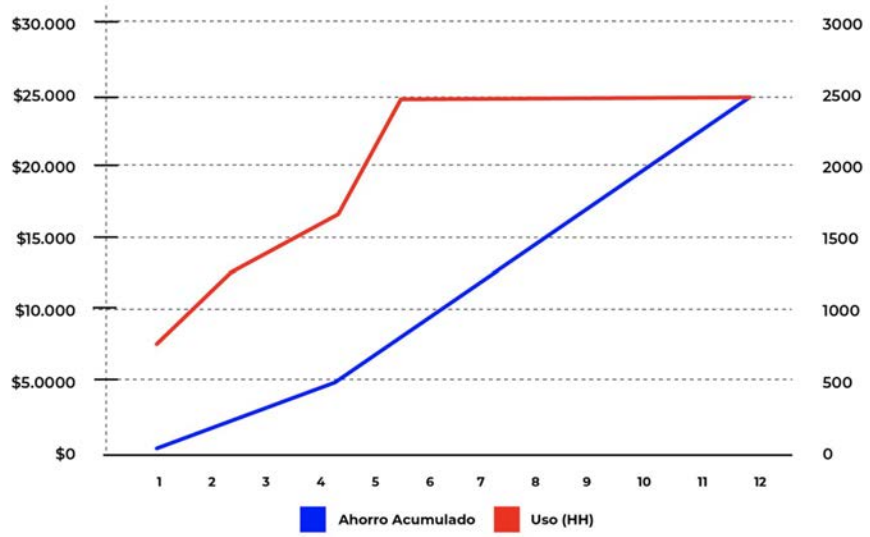

B158 Módulo 2
P94 Módulo 2
P94 Módulo 2
B157 Módulo 3
Punto de Autoatención

Evolución tiempos de espera en sucursal con una correcta gestión



Número total de empleados: 210
Número total de tickets/reservas al año: 33,000

Proyección de Autoatención en Sucursal de Salud



ZEROQ

CONCLUSIONES

06

Conclusiones Estratégicas para la Transformación del Customer Journey en Salud

- **Adoptar un enfoque centrado en el paciente:** Los centros de salud deben diseñar experiencias fluidas y personalizadas que combinen lo digital con la atención humana. La forma es lograr tecnologías que conversen con el core del negocio e impulsar mecanismos internos/ humanos que conversen con estas nuevas adopciones.
- **Optimizar el acceso y la autogestión:** Facilitar la gestión de citas y trámites a través de plataformas digitales mejorará la experiencia del paciente y reducirá la carga operativa.
- **Reducir tiempos de espera con tecnología:** Implementar herramientas de turnos y los kioscos de autoatención puede minimizar la fricción en la atención.
- **Aprovechar la opticanalidad:** Integrar múltiples canales (WhatsApp, web, apps y presencial), teniendo claridad para qué usaré cada uno y con qué objetivo, garantizará una comunicación más efectiva y adaptada a cada paciente.

Conclusiones Estratégicas para la Transformación del Customer Journey en Salud

- **Capacitar al personal en herramientas digitales:** La transformación digital debe ir acompañada de un proceso de formación para garantizar su adopción efectiva.
- **Monitorear continuamente los tiempos de espera** y la satisfacción de los pacientes.
- **Implementar herramientas de análisis de datos** para optimizar los procesos y reducir la fricción en la experiencia del paciente.
- **Garantizar la personalización en la atención** mediante soluciones digitales adaptadas a las necesidades de los pacientes.



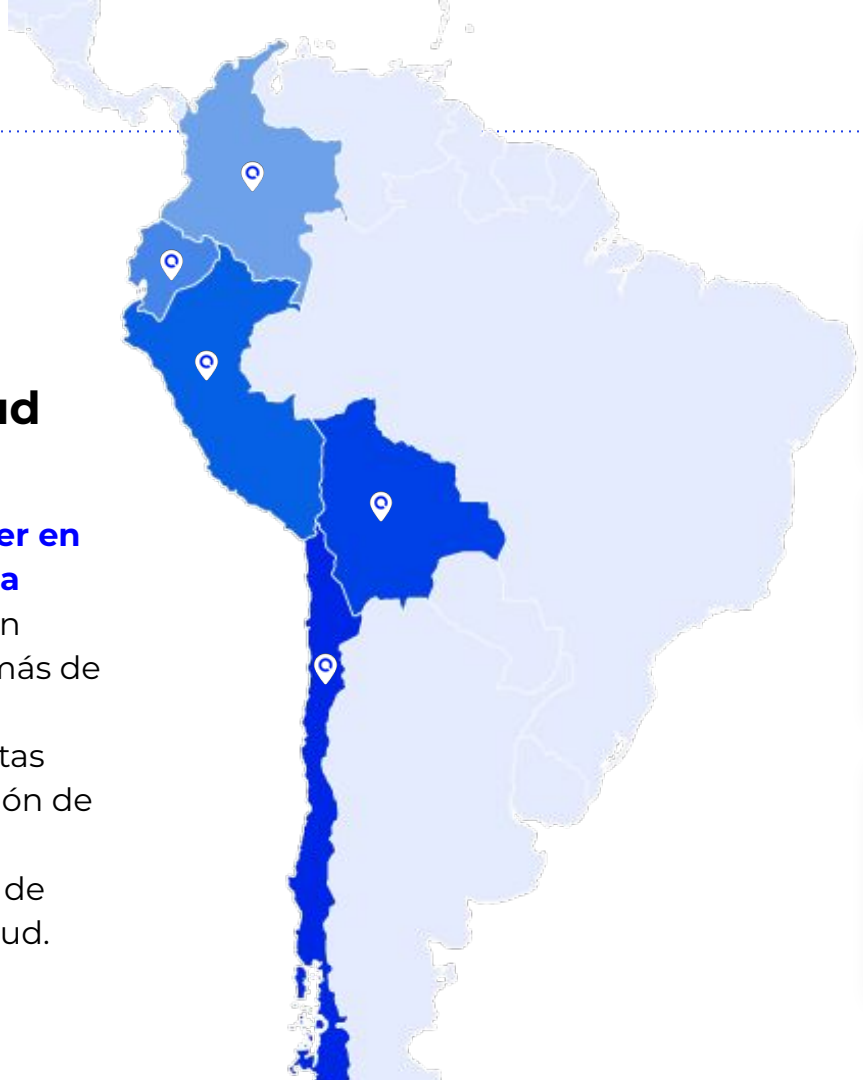
ZEROQ

SOBRE NOSOTROS

07

Nuestra visión y soluciones para la industria de la salud

ZeroQ es una empresa líder en soluciones digitales para la experiencia del cliente, con presencia en tres países y más de 10 años de trayectoria en el sector. Nuestras herramientas permiten optimizar la gestión de filas, mejorar la atención al paciente y reducir tiempos de espera en sucursales de salud.



01

Contamos con más de 10 años en el mercado.

02

Hemos trabajado con más de 350 clientes.

03

Contamos con presencia en **Chile, Perú** y **Colombia**

Nuestras soluciones son destacadas por permitir **eficiencia operativa , funcionalidad e integración** del sistema, **confiabilidad** y consistencia del rendimiento.

ZEROQ

Software para el ordenamiento y gestión para sucursales físicas

Permite a las empresas y pymes organizar sus filas y controlar los tiempos de espera de sus clientes, **brindando una excelente atención al clientes y creando mayor fidelidad con el negocio.**





- Disminuimos los tiempos de espera.
- Evita las aglomeraciones.
- Optimiza el tiempo de tus ejecutivos.
- Estadísticas en tiempo real.
- Se integra con múltiples sistemas.

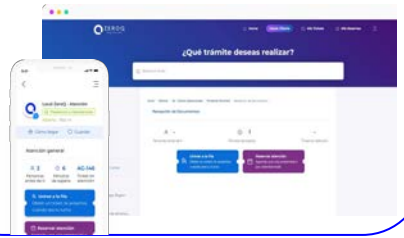
01

Software para el ordenamiento y gestión en sucursales.



02

Sistema web para sucursales físicas y/o remotas: Emisión de tickets virtuales y toma de reservas.



03

Videollamada sucursal: Atención al cliente desde tótem.



04

Videollamada virtual: Atención al cliente 100% remoto.



05

Autoatención/Autopago: Consultas y pago en las sucursales.



Nuestros **equipos**



Tótem Pedestal



Tótem Empotrado



Tótem Autopago



Tótem Liviano



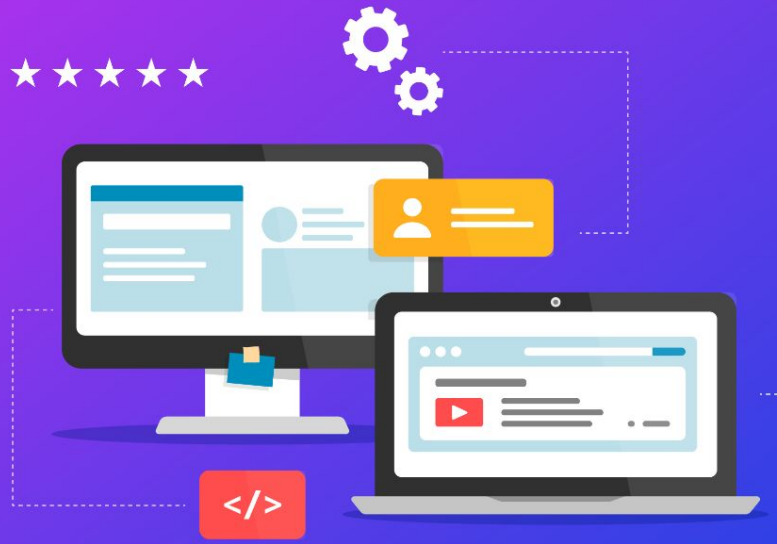
Tótem PDA



Tótem Autoatención



Tótem Videollamada



Integración con softwares y actualizaciones automáticas.

Con ZeroQ, la integración y optimización del proceso de atención en salud se convierten en una realidad, proporcionando una experiencia más eficiente y personalizada para los pacientes y el personal médico.

BENEFICIOS

Dashboard con información en linea

Segmentación y derivación de pacientes minizando los tiempos de espera.



Integración con ficha clínica y estatus del paciente.



Viaje del paciente. End to end. Ten la trazabilidad completa del viaje del paciente, desde que agenda su hora hasta que es atendido por el doctor.



Modelo de integración para el área de la salud



WEBSERVICE

Con DNI, se consulta webservice

El servicio devuelve el segmento (status) del paciente

SEGMENTO

SOFTWARE EXTERNO

Se actualiza en software. "Cliente llegó"

Paciente con agenda, PAGADO → DOCTOR

Paciente con agenda, PAGO PENDIENTE → CAJA

Paciente SIN agenda → RECEPCIONISTA





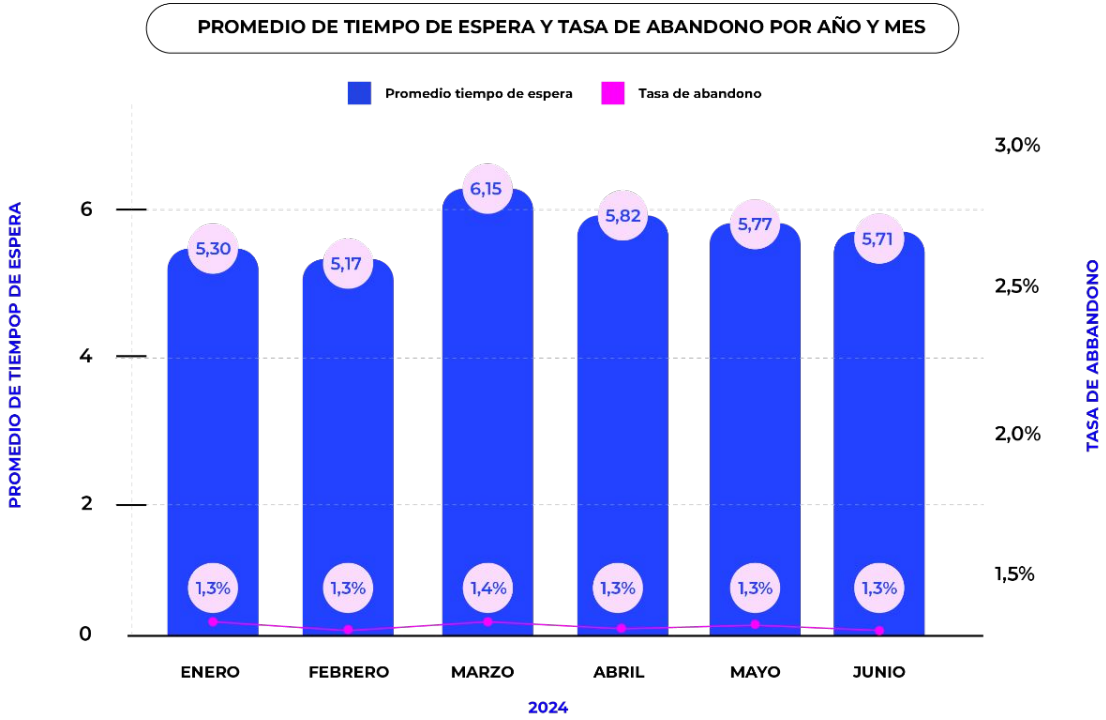
deriva



Cifras con **Gestor de Filas**

CONSISTENCIA DE LOS INDICADORES

Tanto los tiempos de espera como la tasa de abandono en clientes que cuentan con servicios de ZeroQ se mantiene en valores muy constantes, tal como se puede observar en el gráfico adjunto, lo que refleja una estabilidad en el rendimiento del servicio.



Más de 40 entidades de salud privada confian en nosotros.

PERÚ

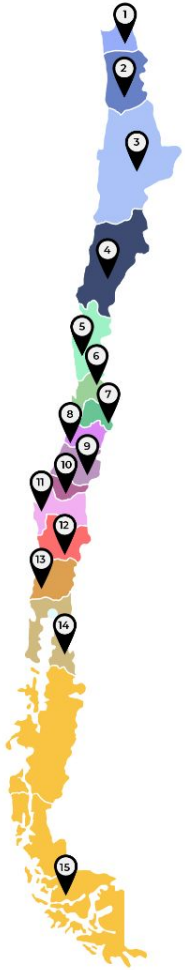


COLOMBIA



CHILE

1. REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA
   - Arica
2. REGION DE TARAPACA
   - Iquique
3. REGIÓN ANTOFAGASTA
   - Antofagasta
   - Calama
4. REGIÓN DE ATACAMA
   - Copiapó
5. REGIÓN COQUIMBO
   - Coquimbo
   - Elqui
   - La Serena
   - Ovalle
6. REGION DE VALPARAISO
   - Casablanca
   - La Calera
   - Los Andes
   - Olmué
   - Quilpué
   - San Antonio
   - San Felipe
   - Valparaíso
   - Viña del Mar
7. REGIÓN METROPOLITANA
   - Buin
   - Colina
   - Conchalí
   - Estación Central
   - Huechuraba
   - Independencia
   - Iquique
   - La Dehesa
   - La Florida
   - La Reina
   - Las Condes
   - Maipú
   - Ñuñoa
   - Paine
   - Pedro Aguirre Cerda
   - Peñalolén
   - Providencia
   - Puente Alto
   - Quilicura
   - Recoleta
   - San Bernardo
   - San Miguel
   - Santiago
   - Talagante
   - Til Til
   - Vitacura
8. REGIÓN DEL LIBERTADOR GRAL. BERNARDO O'HIGGINS
   - Litueche
   - Pichilemu
   - Rancagua
9. REGION DE MAULE
   - Talca
10. REGION DE ÑUBLE
    - Chillan
11. REGION DE BIO BIO
    - Concepción
    - Los Ángeles
    - Talcahuano
12. REGIÓN DE LA ARAUCANIA
    - Temuco
13. LOS RÍOS
    - Valdivia
14. REGIÓN DE LOS LAGOS
    - Frutillar
    - Osorno
    - Puerto Montt
    - Puerto Varas
15. REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA
    - Punta Arenas



Algunos de quienes confían en nosotros





Modelos atencionales del futuro 2025