Caso de éxito

Escala y *autonomía* en la gestión de citas en salud

Resumen del éxito

La integración de **LOLA**, el Agente de IA Clínica de Tucuvi, **ha transformado la gestión de citas a gran escala en una amplia red hospitalaria**.

Ante el aumento del volumen de pacientes, el grupo buscaba una solución capaz de negociar nuevas franjas con el paciente, centralizar la gestión en toda la red y aliviar la carga del equipo operativo. El marcado **CE Clase IIb** de la plataforma de Tucuvi fue clave para hacerlo posible.

En más de un año de operación, LOLA ha gestionado de forma autónoma **más de 868.000 llamadas de reprogramación**, alcanzando una **autonomía media del 77%** sobre las llamadas completadas y liberando **más de 123.000 horas** para el equipo operativo del grupo.

El punto de partida

Un grupo en *plena expansión* buscando dar un paso más en la gestión de citas

- Una **red hospitalaria en crecimiento**, con un volumen de citas en aumento constante
- Un equipo operativo dedicando **mucho tiempo** a llamadas de reprogramación rutinarias
- Procesos de reprogramación gestionados de forma **parcialmente descentralizada** entre centros
- Sin la oportunidad de **negociar** nuevas franjas con el paciente más allá del aceptar/cancelar

El nuevo modelo

Una operación *centralizada*, escalable y autónoma

- **77% de autonomía media** de las llamadas completadas, sin intervención del equipo operativo
- **+123.000 horas liberadas** para enfocar al equipo en procesos de mayor valor
- **100% de las reprogramaciones** gestionadas de forma centralizada en toda la red
- **Negociación de franjas** en tiempo real con acceso a la agenda de cada servicio

Caso de éxito

Análisis

El *contexto* del grupo

Una red hospitalaria en plena expansión que buscaba evolucionar su modelo de gestión de citas para sostener el crecimiento sin sobrecargar al equipo.

El grupo opera una **amplia red hospitalaria en todo el país**. Para gestionar el creciente volumen de citas de todos los pacientes de su red, se apoya en un equipo operativo centralizado que coordina la programación de los centros del grupo.

Hasta entonces, el grupo contaba con un sistema automatizado de citación que permitía aceptar o cancelar la cita asignada, pero **no abría la puerta a negociar nuevas franjas** con el paciente cuando la propuesta inicial no encajaba.

Para garantizar la mejor experiencia posible, el equipo operativo llamaba manualmente al **100% de los pacientes** ante cualquier cambio en su cita original, negociando una nueva fecha según su disponibilidad. Un enfoque que garantizaba la calidad del contacto, pero generaba una **fuerte presión sobre el equipo** a medida que la red crecía.

El grupo identificó la oportunidad de *transformar* este modelo: incorporar un sistema capaz de negociar de forma autónoma nuevas franjas horarias, centralizar el 100% de la gestión y ofrecer una mejor atención a sus pacientes.

Los objetivos

Con estos objetivos, el grupo se asoció con Tucuvi para implementar LOLA:

01

Escalar eficientemente

El centro operativo, en consonancia con la incorporación de nuevos hospitales y el aumento de la demanda.

02

Centralizar toda la gestión

Unificar el proceso de reprogramación en una sola operación coordinada para toda la red.

03

Reprogramar con flexibilidad

Permitir negociar nuevas franjas horarias con el paciente y autenticar de forma segura al titular de la cita.

Caso de éxito

Qué gestiona LOLA *en cada llamada*

Para responder a estos objetivos, LOLA gestiona de forma autónoma todo el ciclo de la reprogramación de citas: desde la identificación del paciente y del centro hasta la negociación y fijación de una nueva cita en la agenda, cubriendo toda la complejidad operativa del contact center clínico.

Tipologías de cita que gestiona

- **Citas rutinarias**
  Y de seguimiento programado
- **Citas múltiples**
  Varias citas en una sola llamada
- **Citas pasadas**
  Recuperación de no-shows
- **Cambios el mismo día**
  Gestión de urgencias y last-minute

Flujo de la conversación

01
Paso 01
Identificación
Se presenta indicando el centro y la especialidad de la cita.

02
Paso 02
Autenticación
Verifica al titular antes de cualquier modificación.

03
Paso 03
Negociación
Propone franjas en tiempo real consultando la disponibilidad real de la agenda.

04
Paso 04
Confirmación en agenda
Confirma o cancela la cita directamente en la agenda del servicio.

05
Si aplica
Escalado humano
Transfiere la llamada al equipo con el contexto completo cuando es necesario.

Caso de éxito

Estrategia e implementación

Una integración nativa con el *ecosistema* del grupo

Para que LOLA pueda ejecutar este flujo a la escala del grupo, su despliegue requirió una **integración nativa con la plataforma de contact center** y con la **historia clínica electrónica**. Esta integración permite que LOLA opere como una extensión más del equipo, manteniendo la trazabilidad y la continuidad asistencial.

01

Integración nativa con Genesys Cloud

LOLA se integra con la plataforma de contact center del grupo, **Genesys Cloud**, vía **AudioHook** (streaming bidireccional por WebSocket), incorporándose como un agente más dentro del enrutamiento existente. No requiere migrar sistemas ni alterar los flujos operativos del contact center.

02

Registro completo en la historia clínica

Cada interacción de LOLA queda registrada en la **ficha del paciente** con trazabilidad bidireccional, igual que si la hubiera realizado un agente humano. Se utilizan **códigos de motivo específicos** que permiten al equipo del contact center distinguir y segmentar lo gestionado por LOLA frente a lo gestionado por agentes humanos.

03

Transferencia al equipo humano con contexto

Cuando LOLA no puede resolver una llamada de forma autónoma , ya sea porque no hay franjas disponibles o el paciente rechaza todas las opciones, **la transfiere al equipo operativo con todo el contexto**: motivo, datos del paciente y resumen de la conversación. El agente humano retoma la llamada con la información completa.

Arquitectura

La integración con el **EHR del grupo** se realiza mediante feed diario de pacientes a reprogramar y devolución de resultados con tipificación estandarizada. Como alternativa al streaming nativo, la conexión con el contact center puede realizarse vía **REST API**.



Caso de éxito

Evolución del despliegue

Cómo crecieron *capacidad y autonomía* en el tiempo

Con la integración técnica en marcha, el despliegue avanzó por fases, ampliando progresivamente las **tipologías de cita gestionadas**, el **volumen mensual** y la **autonomía** de las llamadas completadas.

01

Fase

Configuración

Mes 1

Validación inicial del modelo con un volumen **4× superior al estimado** desde el primer día.

Volumen mensual

+54k

Llamadas gestionadas

Tipologías cubiertas

Rutinarias

Citas rutinarias y de seguimiento programado

Autonomía

64%

sobre llamadas completadas

02

Fase

Despliegue

Mes 2

Refinamiento del flujo de autenticación y **ampliación de capacidades**, elevando la autonomía y mejorando la experiencia del paciente.

Volumen mensual

+90k

Llamadas gestionadas

Tipologías cubiertas

Rutinarias

Múltiples

Se incorpora la gestión de varias citas por paciente en una sola llamada

Autonomía

71%

sobre llamadas completadas

03

Fase

Consolidación

+12 meses de operación

Una operación sostenida a escala, con métricas que han continuado mejorando tras el primer año.

Volumen acumulado

+868k

Llamadas gestionadas

Tipologías cubiertas

Rutinarias

Pasadas

Múltiples

Mismo día

Cobertura completa de la operación del contact center

Autonomía

77%

sobre llamadas completadas durante +12 meses de operación

Caso de éxito

Análisis · Llamadas no completadas

¿Qué ocurre con las llamadas *que no se resuelven* de manera autónoma?

Aunque LOLA alcanza una autonomía superior al 77% sobre las llamadas completadas, una parte de las llamadas no se resuelve de forma autónoma.

Para esos casos, el sistema garantiza que **ninguna solicitud quede sin atende**r, redirigiéndolas al equipo operativo con todo el contexto necesario.

Causa principal

Llamadas no completadas por LOLA

Cuando LOLA no puede resolver autónomamente la llamada, se redirige al equipo humano con el contexto completo. La **principal causa (más del 30% de los casos)** es que el paciente rechaza todas las alternativas propuestas durante la negociación. Otras causas incluyen falta de franjas disponibles o números de contacto incorrectos.

> “Para nosotros una cita no es un trámite administrativo, es parte del recorrido asistencial del paciente. Incorporar a LOLA nos ha permitido que esa experiencia *mantenga su calidad* incluso cuando el volumen ha crecido.
>
> — Responsable de operaciones de la red hospitalaria

Caso de éxito

Impacto global

Un motor de eficiencia y *calidad asistencial* en la gestión de citas

Considerando tanto las llamadas resueltas de forma autónoma como las redirigidas al equipo humano, el balance del primer año de colaboración consolida un cambio estructural en la operación del grupo: un proceso fragmentado se ha transformado en un sistema **centralizado, inteligente y escalable**.

+868k	77%	+123k h
Llamadas de reprogramación gestionadas	Autonomía media de LOLA sobre las llamadas completadas	Horas liberadas para el equipo operativo

Impactos clave:

- **Eficiencia operativa a escala:** una autonomía sostenida que impulsa la capacidad y productividad del equipo operativo.
- **Reprogramación autónoma:** propuesta de múltiples alternativas y fijación en la agenda en tiempo real, con acceso a calendarios y agendas de los distintos servicios.
- **Centralización total de la red:** el 100% de las solicitudes de reprogramación se gestionan ahora de forma centralizada, eliminando cuellos de botella e inconsistencias.
- **Escalabilidad clínica y operativa:** un Agente de IA que gestiona tanto procesos operativos como conversaciones clínicas, gracias a su marcado CE Clase IIb.
- **Mejor experiencia del paciente:** aportación de valor y aumento de la satisfacción al interactuar con un Agente de IA de alta calidad conversacional, siguiendo protocolos estandarizados que garantizan una experiencia consistente en cualquier momento y lugar.

En conjunto, estos resultados consolidan a LOLA como un motor clave de eficiencia, escalabilidad y calidad asistencial en la gestión de citas dentro del grupo, que ya está ampliando su uso hacia nuevas funcionalidades y áreas asistenciales.