

IA conversacional para la atención prehospitalaria

Voz natural desde la primera llamada, con contexto estructurado y derivación al equipo humano para coordinar la atención



VOZ NATURAL

/ CONTEXTO

/ EQUIPO HUMANO

Una plataforma de

GoodBizz

Caracas, Venezuela

Presentación institucional

La IA atiende desde la primera conversación

Una experiencia por voz natural que recibe la solicitud, reúne el contexto y facilita la continuidad con el equipo humano



IA CONVERSACIONAL



¿En qué puedo ayudarle?

- Escucha el relato
- Reúne la información
- Deriva al equipo humano



Persona



Contexto



Equipo humano

Reconocer el contexto antes de continuar

Cruce con la base de titulares y asociados por identificación o teléfono, con información sujeta a validación



Registrado

Registro disponible



Asociado

Vínculo con titular



Recurrente

Historial si está disponible



Identidad y contacto

Nombres · apellidos · cédula · teléfono



Dirección de atención

Dirección · sector · punto de referencia



Motivo y síntomas reportados

Relato del ciudadano para valoración profesional



Protocolo y revisión humana

La IA no diagnostica ni decide la prioridad clínica

La urgencia llega con contexto al equipo humano

La conversación inicial facilita una recepción estructurada mientras el equipo humano confirma la prioridad y conduce la atención

C1 · ROJO · ATENCIÓN CRÍTICA

Fecha	Nro. Incidente	Teléfono
05-08-2025	299954	000 000 0000
Cliente	Nro. Afiliado	
Persona demo A · caso ficticio	DEMO-001	
Aviso		
Escenario ficticio · revisión clínica requerida		Historia Clínica [F12]
Sector Comuna	Comuna	
Zona demo	Caracas · ejemplo ficticio	
Domicilio (Calle / Altura / Piso / Depto)		
Punto demo A · sin dirección real		
Entre Calle 1	Entre Calle 2	
Referencia ficticia 01	Referencia ficticia 02	
Referencias		
Ubicación de ejemplo · sin datos personales		
Sexo / Edad	Motivo de Llamada - Síntomas	
Adulto · demo	Pérdida de conciencia reportada · ficticio	
Grado	Paciente	
R	Persona demo A	

De la solicitud a la coordinación del caso

El contexto recogido en la conversación acompaña al operador y hace visible el avance de la atención en la central



INGRESO C2 · DETALLE DE MOTIVO Y GRADO

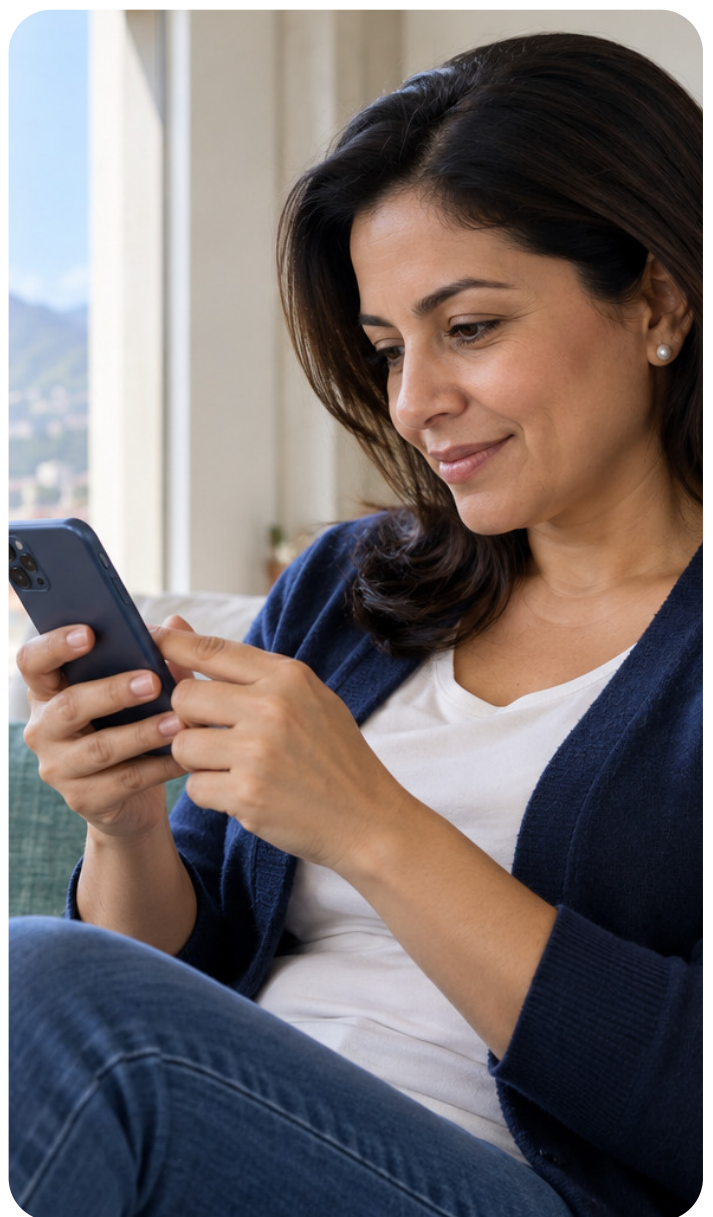
Sexo / Edad Adulto · demo	Motivo de Llamada - Síntomas Caída con dolor intenso · caso ficticio
Grado A	Paciente Persona demo B

COLA DE ATENCIÓN · PRIORIZACIÓN Y ESTADO

GR	CLIENTE	INC	!	L	DOMICILIO	SÍNTOMAS	SEC	SE	MOVIL	M
R	DEMO-001	900001		L	PUNTO DEMO 1	Pérdida de conciencia reportada · ficticio	DEMO	00		
A	DEMO-002	900002	!		PUNTO DEMO 2	Caída con dolor intenso · ficticio	DEMO	00		
VP	DEMO-003	900003			PUNTO DEMO 3	Valoración domiciliaria · ficticio	DEMO	00	UD-01	✓
V	DEMO-004	900004			PUNTO DEMO 4	Consulta domiciliaria · ficticio	DEMO	00		

La atención continúa en el WhatsApp del ciudadano

Un mensaje al número de contacto asociado a la llamada permite revisar la orden en solicitudes domiciliarias C3-C4 habilitadas según protocolo



Una orden clara que el ciudadano puede revisar

El enlace recibido permite consultar los datos de la solicitud y enviar correcciones para su revisión por la central

Orden de servicio

Solicitud domiciliaria · ejemplo ficticio

PACIENTE

Persona demo C

SOLICITANTE

Persona demo A

CONTACTO

Teléfono de ejemplo

DIRECCIÓN

Punto ficticio en Caracas

SÍNTOMAS REPORTADOS

Malestar reportado por el ciudadano

Solicitar corrección

Datos para revisión



Revisar

Identidad, contacto, dirección y motivo a la vista



Corregir

Observaciones enviadas para revisión de la central

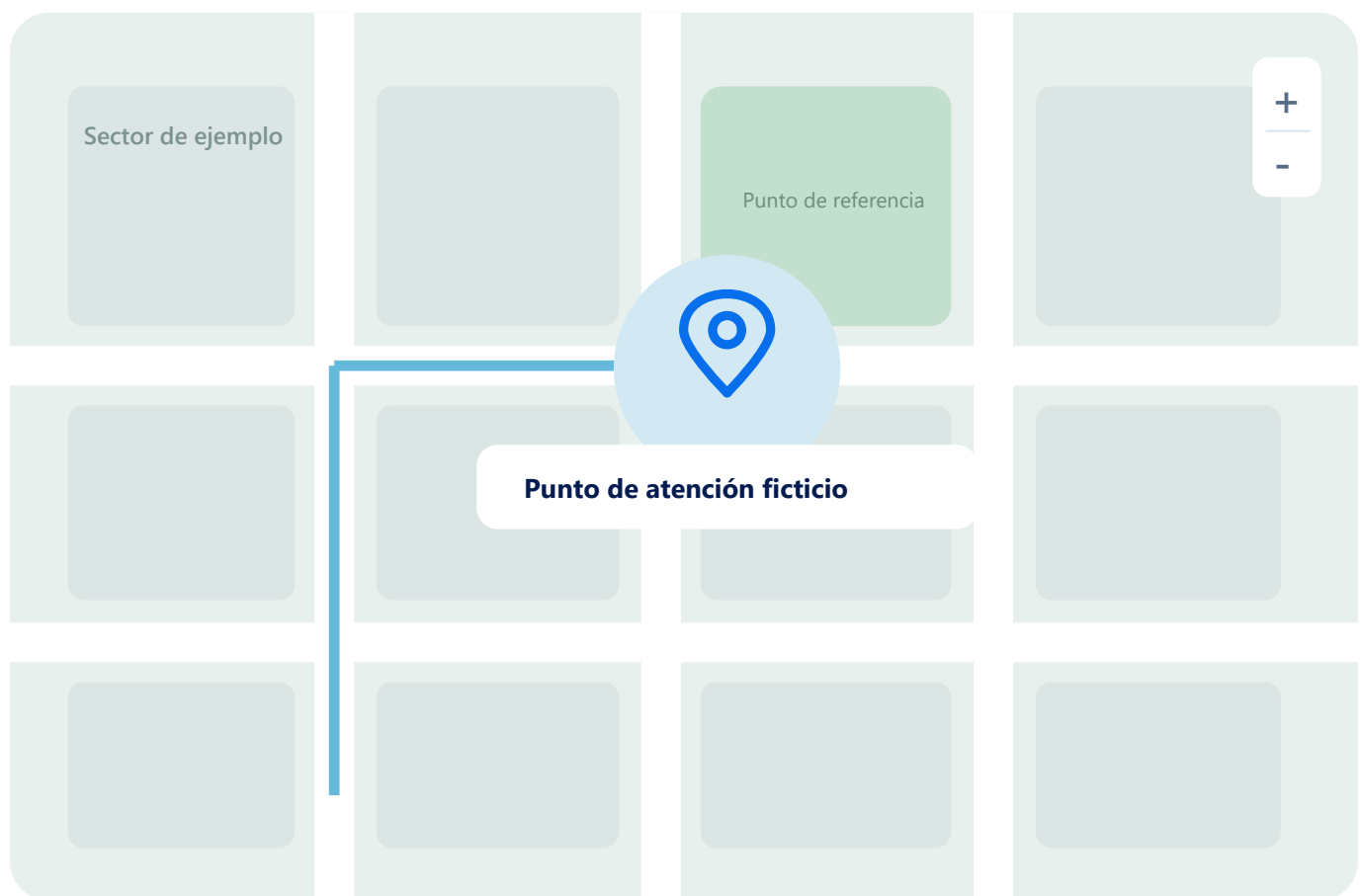


Conservar

Solicitud original y cambios registrados

Un punto claro para llegar a la atención

La dirección reportada puede acompañarse con una vista de mapa para facilitar la coordinación del lugar de atención



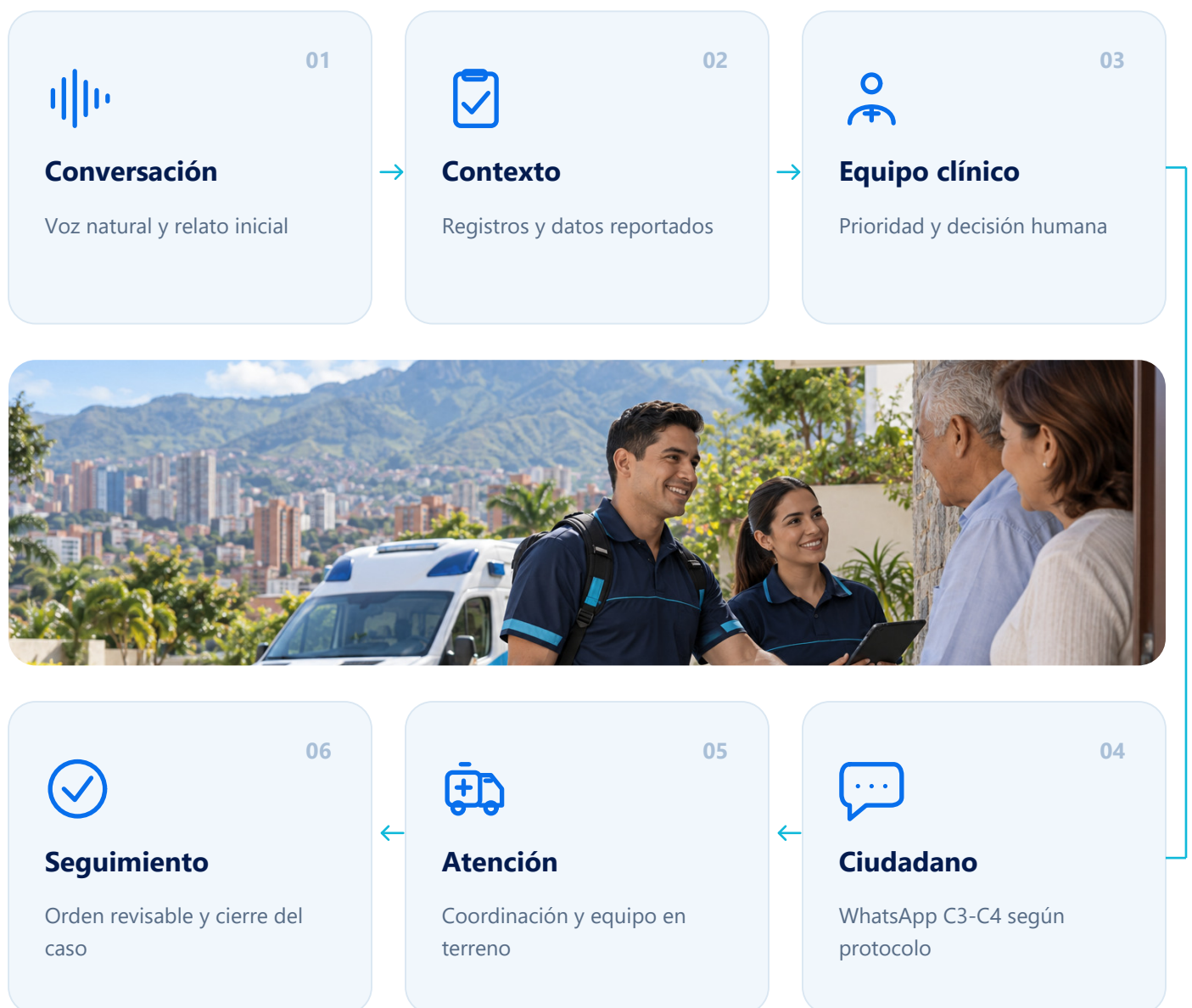
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN

Punto ficticio en Caracas

Referencia visible para el equipo que coordina

De la voz a la atención sin perder el hilo del caso

IA conversacional, central, personal asistencial y ciudadano conectados a lo largo de un mismo recorrido de atención





Un piloto conversacional para la atención municipal

Validemos con la institución una experiencia por voz que conecte al ciudadano con los equipos de atención



Definir conversaciones

Motivos de llamada, lenguaje y criterios de derivación

01



Conectar al equipo humano

Roles, protocolos clínicos y contexto disponible

02



Configurar el piloto

Canales, datos mínimos e integraciones acordadas

03



Evaluar la experiencia

Comprensión, derivaciones y trazabilidad del caso

04

Conócenos un poco más

AIPA Health Prehospitalaria

