

Valor añadido de la IA conversacional por voz en el seguimiento de pacientes con insuficiencia cardiaca: experiencia multicéntrica de una alianza de 4 hospitales

Alberto Esteban Fernández(1), Sara Corredera García(1), Manuel Méndez Bailón(2), Josebe Goirigolzarri Artaza(2), María José López Yague(2), Jesús Flores Soler(3), Carlos Gutiérrez Landaluce(4), Javier Alonso Belló(4), Jorge Navarro López(5), Rafaela Domínguez Criado(5), María Molina Villar(1), Christian Bengoa Terrero(3), Victoria Isabel del Santo O´neill(3), Carla Peinado Escobar(3) y Inmaculada Fernández Rozas(1) de (1)Hospital Universitario Severo Ochoa, Leganés (Madrid) - España, (2)Hospital Clínico San Carlos, Madrid - España, (3)Cardiored1, Madrid - España, (4)Hospital Universitario de Fuenlabrada, Fuenlabrada (Madrid) - España y (5)Hospital Universitario Príncipe de Asturias, Alcalá de Henares (Madrid) - España

Introducción: La insuficiencia cardiaca (IC) requiere circuitos asistenciales estructurados para mantener la continuidad asistencial y detectar incidencias. En este contexto, la IA conversacional por voz puede aportar valor añadido para ampliar el seguimiento y optimizar la priorización clínica. El objetivo fue evaluar la aportación asistencial de un sistema automatizado de seguimiento telefónico con IA conversacional en 4 hospitales que trabajan en red.

Métodos: Estudio observacional retrospectivo multicéntrico realizado entre mayo de 2025 y abril de 2026. Se incluyeron pacientes con IC seguidos mediante un asistente virtual de voz con IA conversacional a través de distintos protocolos clínicos, como apoyo a los circuitos asistenciales ya implantados en las unidades multidisciplinares de IC. Se analizó el volumen de actividad, las tasas de contestación, las alertas generadas y las acciones derivadas.

Resultados: Se analizaron 9.405 llamadas correspondientes a 976 pacientes únicos, de 81 años de edad (51,6% varones). Se contestaron 6.629 (70,5%) y se completaron 6.016 (90,8% de las contestadas), con una duración mediana de 193 segundos.
Se generaron 2.439 alertas clínicas y 1.058 acciones asistenciales. 207 llamadas se asociaron a actuaciones clínicamente relevantes (figura 1). Las alertas más frecuentes se relacionaron con la frecuencia cardiaca (9,8%), fatiga (9,2%) y la tensión arterial (8,7%). Las actuaciones derivadas más frecuentes fueron la llamada al paciente (2,0%), el ajuste o aumento de medicación (1,0%) y el ingreso hospitalario (0,2%).
En el análisis multivariable, una mayor edad se asoció con mayor probabilidad de respuesta (OR 1,01 por año; IC95% 1,01–1,02), mientras que el sexo femenino se asoció con menor probabilidad de respuesta (OR 0,88; IC95% 0,79–0,97). En un análisis de aceptabilidad en uno de los centros (113 encuestas), la satisfacción fue 4,54/5, el NPS neto +54,3 y el 66,4% refirió un mayor autocontrol.

Conclusiones: En una experiencia de 4 hospitales, la IA conversacional por voz aporta un valor añadido al

seguimiento de pacientes con IC como herramienta complementaria a los circuitos asistenciales, ayudando a ampliar la capacidad de seguimiento, reforzar la detección de alertas clínicas y facilitar la activación de actuaciones asistenciales. La elevada tasa de respuesta y la aceptabilidad observada respaldan su integración en los procesos asistenciales.

Figura 1. Rendimiento global del seguimiento telefónico automatizado con IA conversacional

Pacientes con insuficiencia cardiaca en una alianza multicéntrica de 4 hospitales



Contexto global: 976 pacientes únicos, edad mediana 81 años, 2.439 alertas clínicas y 1.058 acciones asistenciales registradas entre mayo de 2025 y abril de 2026.