



Guía de Agentforce para el sector sanitario y las ciencias de la salud

Cómo convertirse en una organización sanitaria con empleados digitales y siempre activos que ayuda a pacientes, trabajadores y clientes





Las prioridades de las organizaciones del sector sanitario y ciencias de la salud han evolucionado y crecido durante la última década. Lo que comenzó como el triple objetivo del sector –es decir, reducir los costes sanitarios, potenciar las experiencias de los pacientes y mejorar la salud de la población– ha ido expandiéndose poco a poco hasta un objetivo cuádruple, en el que ahora se incluye mejorar la experiencia de los profesionales.

Sin embargo, conseguir este objetivo en un sector ya marcado por un profundo desgaste no es tarea fácil. Entre el envejecimiento de la población de pacientes y la escasez de personal –que no hace más que crecer–, suele haber más trabajo pendiente que recursos disponibles, lo cual obliga a los profesionales sanitarios a seguir dedicando su tiempo a una lista de tareas administrativas que va en aumento. Si a esta situación le añadimos la fragmentación de los datos, la gran variedad de aplicaciones, los formularios en papel y las tareas manuales, llegaremos rápidamente a deficiencias crecientes y al agotamiento del personal.

¿Quién paga las consecuencias? Los pacientes, los miembros y los clientes, que deben soportar tiempos de espera más largos, una asistencia inaccesible o más costosa, experiencias desconectadas y plazos más largos para recibir tratamiento. Y los sanitarios también sufren, ya que se les aparta constantemente de su tarea más importante: cuidar.

Las organizaciones del sector sanitario y ciencias de la salud saben muy bien que la solución pasa por encontrar formas de mejorar la eficiencia haciendo más con menos. De hecho, el 58 %¹ de los trabajadores afirma que la automatización basada en la IA es la respuesta al creciente agotamiento y a la limitación de recursos. Sin embargo, hasta ahora, la IA ha asumido un papel reaccionario respondiendo a reglas y a solicitudes humanas para completar tareas.

¿Y si la IA actuara como una plantilla digital, llevando a cabo acciones autónomas para facilitar los procesos relativos a la atención sanitaria y las ciencias de la salud?

¹ Estudio "Applications of AI in Healthcare & Life Sciences", 2024

Índice

- 01** La próxima ola de IA 3
- 02** Agentforce para el sector sanitario y las ciencias de la salud 4
- 03** La IA sanitaria es un multiplicador de Agentforce 5
- 04** ¿Dónde puede ayudar Agentforce en el sector sanitario y las ciencias de la salud? 6
- 05** Los datos fiables impulsan resultados fiables 7
- 06** Agentforce agiliza la gestión de cambios 9
- 07** Obtener valor dando el primer paso 10



CAPÍTULO 1

La próxima ola de IA

Salesforce lleva más de una década liderando la innovación en IA y atención sanitaria, en aspectos que van desde ser pionera en el uso de la IA predictiva para CRM hasta introducir herramientas de IA generativa como chatbots y copilotos. Los chatbots fueron el primer paso hacia la IA conversacional, ya que simplificaban tareas comunes y personalizaban las interacciones con los pacientes a partir de reglas predefinidas. Luego, los copilotos elevaron el nivel con una automatización similar a la de los asistentes que podía responder preguntas y generar contenido usando lenguaje natural basado en datos de los clientes.

Pero ninguna de estas soluciones podía razonar o actuar con autonomía.

¿Cuál es la tercera era de la IA? La IA de los agentes, que une la versatilidad y la flexibilidad de los grandes modelos de lenguaje (LLM) y la precisión de la programación tradicional. Los agentes IA están diseñados para conseguir objetivos específicos e incluso valorar las consecuencias de sus acciones con el fin de tomar la mejor decisión posible. Esto significa que ahora la IA puede ser totalmente autónoma y funcionar como una plantilla digital que trabaja junto a los humanos para minimizar la carga de trabajo administrativo sin comprometer la fiabilidad.

La IA de los agentes desempeña un papel fundamental a la hora de mejorar la eficiencia, reducir los errores y personalizar la atención a los pacientes, ya se trate de captar a pacientes y programar citas o agilizar los ensayos clínicos y las terapias avanzadas.

Conozca la IA

Chatbots

automatizan tareas repetitivas mediante reglas fijas

Copilotos

ofrecen asistencia personalizada e inteligente

Agentes IA

actúan a escala y con autonomía mediante aprendizaje y razonamiento



CAPÍTULO 2

Agentforce para el sector sanitario y las ciencias de la vida

Agentforce no es una nueva solución más, es un cambio de paradigma: un nivel totalmente nuevo en la [plataforma Salesforce](#) y un punto de inflexión en el trabajo de las organizaciones del sector sanitario y ciencias de la salud. A diferencia de los copilotos, Agentforce actúa como mano de obra digital que puede razonar a partir de los datos y aprovechar los flujos de trabajo para actuar por cuenta de los equipos sobrecargados.

Agentforce admite desde el principio casos de uso ilimitados en la atención sanitaria y las ciencias de la salud, al tiempo que ofrece infinitas opciones para una mayor personalización. Al implementar Agentforce, podrá:

- **Aliviar la escasez de personal** con una asistencia inteligente que trabaja junto a los humanos para realizar con mayor rapidez y eficiencia tareas de atención a los pacientes y miembros, formación de sanitarios, coordinación de la atención, ventas y participación en el mercado, gestión de datos de salud pública y otras áreas.
- **Tomar decisiones más inteligentes y rápidas** con Agentforce, que puede anticiparse, planificar y razonar, adaptándose a la nueva información y trabajando dentro de los límites definidos por su organización.
- **Automatizar flujos de trabajo completos** y garantizar una coordinación y una transferencia perfectas entre Agentforce y los empleados humanos, facilitando una colaboración fiable entre todos los departamentos de su organización de atención sanitaria o ciencias de la salud.

Conecte Agentforce a cualquiera de los datos de su empresa sin tener que entrenar antes a los modelos de IA. A continuación,

deje que Agentforce actúe en sus flujos de trabajo, códigos y API existentes y aumente cualquier función comercial gracias al [motor de razonamiento Atlas](#), el cerebro de Agentforce.

Tanto si está dando sus primeros pasos en la IA como si está en una fase avanzada de adopción, puede desplegar Agentforce en cualquier nivel de intervención humana. Mientras que los agentes autónomos están programados para realizar acciones con habilidades similares a las humanas dentro de límites bien establecidos, los agentes de asistencia están integrados en el flujo de trabajo mediante botones e interfaces de usuario conversacionales para aumentar las acciones humanas.

AGENTFORCE EN ACCIÓN



Transcend ofrece telemedicina personalizada siempre activa con Agentforce.

Transcend conecta a las personas con profesionales autorizados para servicios sanitarios como sustitución hormonal, gestión de la tiroides y salud sexual a través de telemedicina personalizada. El amplio crecimiento de la empresa durante la pandemia reveló deficiencias en los procesos manuales como los malabares entre varios sistemas y plataformas, lo que dificultó la atención de los pacientes y la productividad de los empleados. Gracias a Agentforce, Transcend puede optimizar los flujos de trabajo, agilizar los tiempos de respuesta y automatizar las verificaciones de admisibilidad, lo cual reduce las cargas de trabajo de los especialistas. Data Cloud y Health Cloud mejoran aún más la eficiencia centralizando los datos de los pacientes, mejorando la seguridad y garantizando el cumplimiento de la Ley estadounidense de Transparencia de Seguro Médico (HIPAA), al tiempo que permiten una atención personalizada. Se espera que el nuevo sistema aumente la satisfacción de los pacientes, reduzca las tareas manuales un 40 % y agilice el proceso de pedido, ayudando a Transcend a cumplir los objetivos de crecimiento y ofrecer un mejor servicio.

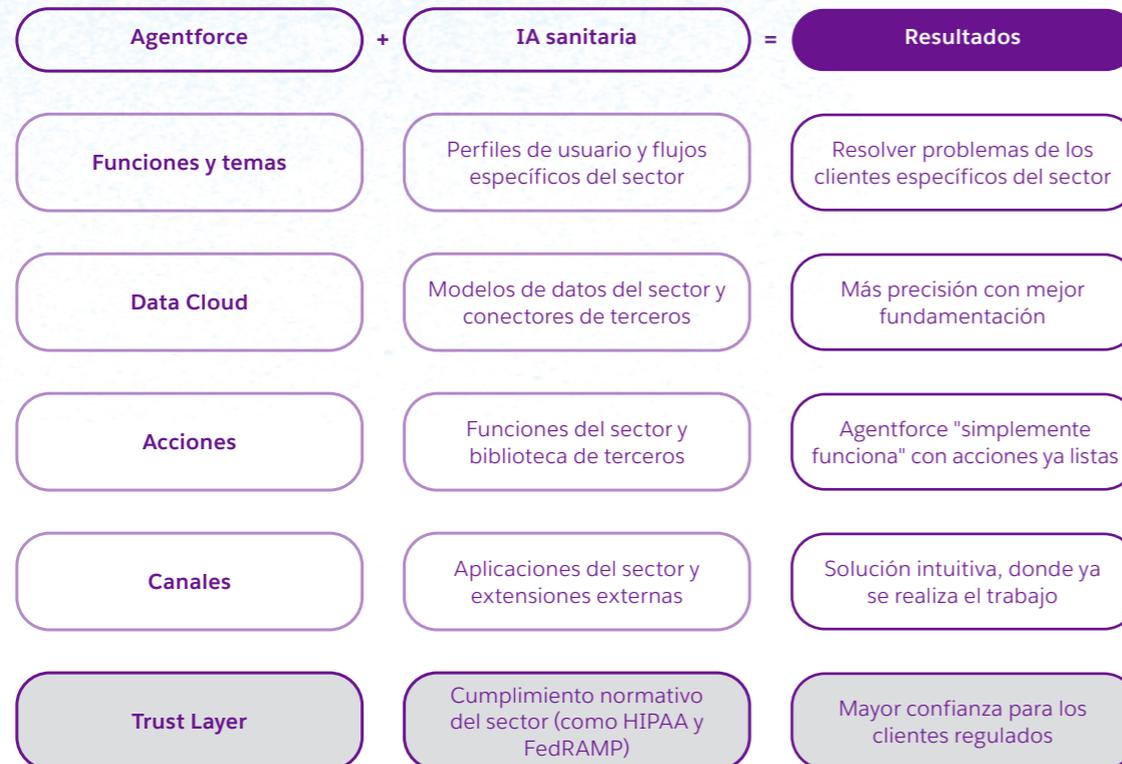
[Seguir leyendo >>](#)

100 % de impulso en la productividad de los especialistas



CAPÍTULO 3

La IA sanitaria es un multiplicador de Agentforce



El verdadero potencial de Agentforce reside en sus aplicaciones específicas para el sector y en su capacidad para comprender datos y procesos clínicos desde el principio. Las aplicaciones de Salesforce para la atención sanitaria y las ciencias de la salud y las capacidades de la IA se unen para configurar Agentforce y permitirle:

- Resolver dificultades propias del sector.
- Aumentar la precisión de los datos con una mejor base en los modelos de datos del sector.
- Utilizar de inmediato una librería de más de 2000 procesos del sector.

- Proporcionar una solución intuitiva donde ya se realiza el trabajo, por lo que la experiencia de usuario es instintiva.
- Mejorar la confianza y el cumplimiento de normativas específicas del sector, como la HIPAA y el FedRAMP.

Si se aplica al sector sanitario y las ciencias de la salud, la IA lista para usar ayuda a automatizar las tareas que requieren mucho tiempo, como asignar los pacientes correctos a los ensayos clínicos, recuperar registros médicos electrónicos para el personal del centro de contactos o verificar los beneficios farmacéuticos antes de comenzar un nuevo ensayo clínico. Y al basarse en modelos de datos, flujos de trabajo, API y plantillas de solicitud específicas del sector, los agentes de IA autónomos pueden actuar sin tener que preocuparse del cumplimiento de la HIPAA o el FedRAMP.

AGENTFORCE EN ACCIÓN



Precina Health transforma la gestión de la diabetes con Agentforce y Health Cloud.

Para ampliar sus servicios de atención personalizada de la diabetes a áreas rurales desatendidas, Precina tenía que actualizar su infraestructura, integrar los datos clínicos y los procesos de gestión de pacientes, y mejorar la comunicación con las aseguradoras, sin contratar a miles de personas. Ahora, Agentforce permitirá las conexiones diarias entre sanitarios y pacientes para mejorar más rápido su salud. Los agentes IA trabajarán a la perfección con Health Cloud y Data Cloud para acceder de inmediato a los datos de los pacientes, identificar intervenciones importantes a partir de las preguntas frecuentes y crear planes de salud personalizados, todo ello mientras cumple la HIPAA.

[Seguir leyendo >>](#)

95 % menos costes en la adquisición de pacientes



CAPÍTULO 04

¿Dónde puede ayudar Agentforce en el sector sanitario y las ciencias de la salud?

Salesforce reúne a humanos y agentes IA para ayudarle a contextualizar los datos clínicos y no clínicos en una vista integral, automatizar procesos e impulsar la inteligencia procesable.

Agentforce ofrece soluciones listas para usar y personalizadas para:

 <p>Acceso y servicios para pacientes y miembros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encontrar al profesional adecuado • Consultas al centro de contactos y preguntas frecuentes con obtención de datos del historial clínico electrónico y resúmenes de pacientes • Verificación de la cobertura médica, farmacéutica y de equipos médicos duraderos • Asistencia financiera • Creación y actualizaciones de planes de atención conformes a los estándares del sector • Autorización previa y reembolsos 	 <p>Participación y formación de profesionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación e incorporación de profesionales • Gestión de ficheros de turnos • Información práctica de sanitarios y de personal clave y planificación previa a la llamada • Formación médica continua para mantener las acreditaciones y cumplir los requisitos del sistema de salud • Comentarios sobre los datos de los profesionales para la gestión de la calidad, los protocolos de intervención y la respuesta a preguntas de profesionales y pacientes 	 <p>Ensayos clínicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selección y activación del sitio • Emparejamiento de candidatos • Captación de participantes • Puesta en marcha y diseño del estudio • Supervisión de la seguridad y el cumplimiento • Gestión presupuestaria y contractual
 <p>Coordinación y gestión de la atención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programación de citas • Coordinación de la atención sanitaria a domicilio • Atención inmediata al cliente en salud mental 	 <p>Ventas y participación en el mercado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Venta y gestión de beneficios • Operaciones comerciales y gestión de pedidos para ciencias de la salud • Adquisición de pacientes 	 <p>Gestión de datos de salud pública</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clasificación y eliminación de datos duplicados sobre casos de vigilancia epidemiológica • Identificación de tendencias y recomendaciones de intervenciones • Generación de campañas de inmunización



CAPÍTULO 05

Los datos fiables impulsan resultados fiables

Los datos son el combustible de todas las capacidades de la IA, y el sector sanitario y las ciencias de la salud genera más de lo que le corresponde. Por eso, hemos creado el motor de razonamiento Atlas con una forma propia de generación aumentada por recuperación (RAG) para realizar búsquedas en todos sus datos. Esto incluye tanto datos estructurados (como CRM, aplicaciones de terceros y API en lagos y almacenes de datos) como no estructurados (como aplicaciones de conversación, correos electrónicos y software para reuniones), que ahora representan el 90 % de la información de una empresa, según IDC².

A diferencia de los sistemas de generación aumentada por recuperación, RAG tradicionales, el motor de razonamiento Atlas ofrece una precisión, integridad y adaptabilidad mejoradas, por lo que se consigue la máxima precisión y el menor número posible de alucinaciones. Además, una capa de confianza segura permite que las organizaciones del sector sanitario y ciencias de la salud logren la máxima confianza de sus pacientes, profesionales, miembros y clientes. Y como las soluciones de datos de Salesforce están integradas en sus datos propios, usted puede beneficiarse de la IA predictiva y generativa sin que los datos de los pacientes se vean afectados.

Tendencias al alza

Según la última información práctica de los clientes de Salesforce³, generar valor comercial a partir de datos no estructurados es una prioridad para los directores de información de todos los sectores.

² The Untapped Value of Unstructured Data, IDC (patrocinado por Box), 2023

³ Entrevistas de Salesforce a directores de información, noviembre de 2024

Diseñado para cumplir con la normativa

Salesforce mantiene su compromiso con la protección segura de sus datos. Por eso, Agentforce está diseñado para cumplir con las normativas y estándares específicos del sector, que incluyen:

- ✓ HIPAA con cobertura en nuestro [Anexo para socios comerciales](#) (a partir de noviembre de 2024)
- ✓ SOC 2, SOC 3 e ISO 27001
- ✓ Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)

Visite nuestra [página de cumplimiento](#) para consultar las versiones más recientes de las normas.

AGENTFORCE EN ACCIÓN



Pacific Clinics ofrece asistencia inmediata en salud mental con Agentforce.

Pacific Clinics, un proveedor líder de servicios de asistencia y salud mental, aborda directamente la crisis de salud mental de California. Como organización sin ánimo de lucro, la agencia se dedica a prestar atención, esperanza y soluciones a las comunidades que necesitan sus servicios. Agentforce potenciará la capacidad del programa de Pacific Clinics sobre Gestión mejorada de la atención (ECM) mediante agentes autónomos compasivos con disponibilidad 24/7, que ofrecerán recursos informativos inmediatos y conectarán a las personas con el equipo clínico especializado de la agencia. Agentforce pone en marcha acciones con los candidatos que se generan a partir de las campañas de difusión de Marketing Cloud de Salesforce. Esto permite que la agencia y sus colaboradores aumenten el alcance de su programa estatal de ECM, lo cual se traduce en la posibilidad de programar citas y acceder a la información en cualquier momento.

La función de Data Cloud

Data Cloud desempeña un papel fundamental en las capacidades de nueva generación de Agentforce. Un motor de datos de hiperescala en la plataforma Salesforce proporciona todos los datos y metadatos que necesita Agentforce para producir información práctica procesable a partir de los registros de su organización.

Gracias a Data Cloud, Agentforce no solo tiene acceso a todos los elementos relevantes del conocimiento empresarial de confianza de su organización; también comprende su contexto y ofrece recomendaciones inteligentes, procesables y fiables en tiempo real.

Data Cloud tiene una función triple:

1. Conectar

Conecte datos a escala de fuentes internas y externas, con conectores declarativos y API programáticas. Esto incluye todas las fuentes, desde los datos y los lagos de datos de copia cero de Salesforce hasta las aplicaciones de terceros y fuentes no estructuradas como PDF, correos electrónicos y chats.

2. Armonizar

Cree perfiles unificados de pacientes, profesionales, miembros y clientes que se adapten al comportamiento en tiempo real, lo cual le ofrecerá una visión integral de cada persona.

3. Activar

Utilice datos unificados con una visión integral para ofrecer experiencias inteligentes de marketing y CRM, visualizaciones potentes a escala y solicitudes de IA bien fundamentadas en aplicaciones como la interacción con los pacientes, la gestión de la atención, las ventas de tecnología médica, los ensayos clínicos y mucho más.

Al ofrecer una profunda integración de la plataforma, datos contextuales de confianza y acciones autónomas en el flujo de trabajo, Data Cloud garantiza que Agentforce pueda acceder a las vistas más completas de pacientes, profesionales o miembros y activar agentes IA más inteligentes e impactantes.



CAPÍTULO 06

Agentforce agiliza la gestión de cambios

La adopción de la IA no se produce de la noche a la mañana. Naturalmente, aparecen dificultades a medida que los humanos aprenden a trabajar con una tecnología cambiante y se adaptan a una nueva normalidad. De hecho, los ejecutivos dicen que el 70 % de todas las transformaciones de la IA no cumplen con las expectativas, según Boston Consulting Group⁴.

Tradicionalmente, los equipos se han enfrentado a dificultades en todos los niveles al adoptar un nuevo proceso, especialmente la IA. Los empleados pueden mostrar resistencia al cambio por temor a verse relegados en su trabajo o a la falta de habilidades, que requiere formación adicional. También puede ser que la falta de información veraz sobre cómo funcionan los modelos de IA dé lugar a dilemas éticos y falta de confianza. A veces, el propio proceso de gestión del cambio puede desmotivar a los equipos, ya que los métodos tradicionales hacen demasiado hincapié en la renovación de procesos y datos o en la mitigación de riesgos, y el objetivo final acaba diluyéndose.

Un planteamiento basado en los valores y los resultados puede facilitar y agilizar el éxito de Agentforce.

En lugar de liderar con una "mentalidad de cambio", los líderes de atención sanitaria y ciencias de la salud deben adoptar una "mentalidad de aprendizaje", e ir supervisando el valor aportado a lo largo del proceso. Una adopción eficaz de Agentforce incluirá:

- **Empezar y escalar** sobre la marcha, en lugar de esperar a estar totalmente preparado
- **Medir los KPI** por el camino
- **Educar a las partes interesadas** sobre los objetivos del proyecto y las implicaciones a largo plazo de la IA para conseguir un apoyo interno más sólido
- **Fomentar los bucles de comentarios** y demostrar cómo se beneficiarán las partes interesadas de la IA

Por último, dé a sus iniciativas de transformación un propósito más amplio. Al contar las historias de pacientes, profesionales, miembros y clientes que pueden beneficiarse de Agentforce y de una plantilla digital siempre activa, puede lograr un planteamiento de cambio más saludable y orientado a los valores. Las vidas cambian cuando la IA asume casos de uso que afectan a familias enteras o a la sociedad en su conjunto, desde predecir el avance de una enfermedad hasta optimizar la gestión de enfermedades crónicas.

⁴ [Artificial Intelligence at Scale, BCG, 2024](#)

CAPÍTULO 07

Obtener valor dando el primer paso

La adopción eficaz de Agentforce empieza, simplemente, mediante su puesta en práctica.



Evalúe su potencial con la calculadora de ROI de Agentforce

Vea lo que puede hacer Agentforce por su organización de atención sanitaria o ciencias de la salud con su variable única, como el número de empleados, los costes y el tiempo.

[Pruebe la calculadora de ROI](#)



AGENTFORCE EN ACCIÓN



Wellness Extract utiliza agentes IA para informar a los profesionales, formar a los pacientes y mejorar la asistencia.

Wellness Extract necesitaba impulsar el tráfico de su página web y recomendaciones personalizadas para sus clientes de vitaminas y suplementos. La empresa también quería ofrecer un servicio de atención al cliente 24/7 y opciones de autoservicio para seguirle el ritmo a la competencia online. Gracias a Agentforce, la empresa puede gestionar con autonomía consultas y preguntas educativas de clientes, profesionales y mayoristas a través de su página web. Y como Agentforce tiene acceso a la base de conocimiento de Wellness Extract, podrá ofrecer respuestas personalizadas y prácticas a los clientes, con dosis recomendadas, respuestas personalizadas a preguntas frecuentes y productos relevantes en función de las condiciones previas del cliente.

[Seguir leyendo >>](#)

Agentforce es la única herramienta que puede ofrecer el tipo de escalabilidad que nos permite llegar al mayor número posible de personas.

Virender Dass
CEO



CONCLUSIÓN

Desarrolle conexiones más saludables con Agentforce

La IA ya no es una idea experimental del futuro. Es el aquí y el ahora. Comenzar puede ser desalentador, pero necesario ante las tendencias cambiantes del sector sanitario y las ciencias de la salud, desde el envejecimiento de la población al aumento de los costes. Los pagadores, los proveedores, las empresas farmacéuticas, las de tecnología médica y las de salud pública por igual deben encontrar vías para incorporar la IA a sus procesos diarios de una forma que sea rápida, eficiente y compatible a partes iguales para atender las necesidades de pacientes y empleados.

Agentforce es la respuesta del sector para sacar más trabajo adelante y ofrecer una mejor atención sin agotar más recursos.

A través de Agentforce, nuestra innovadora suite de habilidades personalizables, Salesforce combina IA autónoma, datos unificados de cualquier fuente y aplicaciones inmejorables de Customer 360 en una única plataforma integrada y compatible. Armonizamos todos sus datos de atención sanitaria y ciencias de la salud –desde EHR y CRM hasta bases de datos de reclamaciones y sistemas de gestión de ensayos clínicos– para tomar medidas en todos los procesos y puntos de contacto con el cliente. Gracias a Agentforce, por fin podrá ofrecer una asistencia autónoma e inteligente para optimizar las relaciones con los clientes, aumentar los equipos de atención sanitaria, reducir la carga administrativa y optimizar los márgenes.

[Más información](#)





La información incluida en este informe se proporciona exclusivamente como orientación para nuestros clientes y su fin es únicamente servir de información general. La publicación por parte de Salesforce, Inc. no constituye ningún aval. Salesforce, Inc. no garantiza la precisión ni la integridad de ningún tipo de información, texto, gráficos, enlaces u otros elementos que se incluyan en este informe. Salesforce, Inc. no garantiza que vaya a conseguir ningún resultado específico siguiendo los consejos de este informe. Se le recomienda consultar a un profesional, como un abogado, contable, arquitecto, asesor comercial o ingeniero profesional, a fin de obtener consejos específicos respecto de su situación concreta.