

LÄBERIT

Boost your performance

MarIA Outbound Seguimiento Voz Dana

Laberit Sistemas S.L.

Fecha 1 abril 2025

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	2
2. OBJETO	3
3. ALCANCE	4

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

OMNILOY es una compañía europea perteneciente al grupo Laberit, pionera en la puesta en producción de agentes conversacionales de inteligencia artificial concebidos para liberar tiempo clínico y ofrecer al paciente una experiencia omnicanal, segura y sin esperas.

Desde el punto de vista tecnológico, disponemos de conectores certificados para las principales plataformas HIS/EHR, interoperabilidad en tiempo real mediante HL7 FHIR y una capa propia de LLMOps que asegura trazabilidad clínica, cumplimiento regulatorio alineado con RGDP, cifrado de datos personales y control de alucinaciones, tanto en despliegues cloud europeos como on premise.

La implantación de OMNILOY permite resolver de forma autónoma hasta más de tres cuartas partes de las llamadas, liberar varias horas diarias de tiempo médico dedicado a documentación y alcanzar el retorno de la inversión en menos de un año, todo ello elevando la satisfacción del paciente con un servicio multilingüe y disponible 24x7. Este conjunto de características posiciona a OMNILOY como una solución integral capaz de optimizar la atención sanitaria, mejorar la eficiencia operativa y aumentar la satisfacción tanto de profesionales como de pacientes.

2. OBJETO

Desarrollar e implantar MarIA, un asistente virtual de voz impulsado por Inteligencia Artificial que realice llamadas salientes de seguimiento en castellano y proporcione un registro estructurado de los resultados con el fin de hacer un seguimiento a las personas afectadas por la DANA del 29 de octubre de 2024 y evaluar el impacto del Trastorno de Estrés Postraumático en personas adultas.

Para ello, la solución integrará IA, procesamiento del lenguaje natural y aprendizaje automático con las siguientes capacidades:

1. Interacción personalizada

- a. Saludo inicial a personalizar por el cliente.
- b. Conducción de la entrevista conversacional predefinida, aceptando respuestas dicotómicas o de escala y ofreciendo aclaraciones si se solicitan.

2. Captura y estructuración de la información

- a. Transcripción automática de la conversación con LLM clínico entrenado en castellano y para el caso de uso específico.
- b. Normalización de respuestas (p. ej., “nunca”, “a veces”, “siempre”) y clasificación de comentarios abiertos.
- c. Síntesis de un resumen clínico y etiquetado conforme a estándares de historia clínica.

3. Entrega de resultados y cumplimiento normativo

- a. Visualización de estado de la llamada y respuestas categorizadas.
- b. Almacenamiento seguro de audio y textos, cumpliendo RGPD y LOPD-GDD.

Con estas funciones, MarIA optimiza la atención sanitaria, reduce la carga operativa del personal y mejora la experiencia tanto de profesionales como de pacientes.

3. ALCANCE

El alcance de esta oferta es desarrollar e implantar **MarIA asistente virtual (AV)** de voz, de manera que permita realizar llamadas salientes en castellano (o en idioma a elegir) para recoger las respuestas y las transcripciones de las llamadas. El asistente tendrá acceso al nombre completo, edad y teléfono de la persona que contacta, facilitados por la Consellería de Sanidad a través de la Dirección General de Salud Mental de la Generalitat Valenciana.

A continuación, se detalla un posible guion (a concretar con el equipo):

"Hola, soy María. Estoy llamando de la Consellería de Sanidad. Quería comprobar que hablo con {nombre completo} ... ¿Es usted? Le estamos llamando de la Dirección General de Salud Mental de la Generalitat Valenciana. Estamos realizando un estudio para evaluar el impacto del Trastorno de Estrés Postraumático en personas adultas afectadas por la DANA del 29 de octubre de dos mil veinticuatro. Su participación es muy importante para orientar a futuras acciones de apoyo psicológico y será registrada para ser analizada posteriormente. El cuestionario tomará menos de 5 minutos. ¿Desea continuar?"

Durante la conversación, MarIA guiará al participante a través de un breve cuestionario dividido en tres bloques. En el primero, se le formularán preguntas sobre sus reacciones emocionales en el último mes, con respuestas de tipo "sí" o "no":

- ¿Ha tenido pesadillas sobre el suceso o lo ha recordado cuando no quería?
- ¿Se ha esforzado en evitar pensar en el suceso o situaciones que se lo recuerden?
- ¿Se ha sentido en constante alerta, asustado o sobresaltado fácilmente?
- ¿Se ha sentido insensible o desconectado de otras personas, actividades o su entorno?
- ¿Se ha sentido culpable o incapaz de dejar de culparse a usted mismo o a otros?

En el segundo bloque, se abordarán cuestiones relacionadas con el estado de ánimo y la ansiedad en las últimas dos semanas, donde la persona podrá responder con una escala de frecuencia: Nunca, Varios días, Más de la mitad de los días o Casi todos los días.

- ¿Con qué frecuencia ha tenido poco interés o placer en hacer las cosas?
- ¿Con qué frecuencia se ha sentido desanimado, deprimido o sin esperanza?
- ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso, angustiado o muy tenso?
- ¿Con qué frecuencia le ha costado dejar de preocuparse o controlar su preocupación?

Por último, se incluirá una pregunta abierta en la que el participante podrá expresar con sus propias palabras cómo se ha sentido o qué ha estado pensando tras el evento, compartiendo lo que considere importante sobre su vida cotidiana, emociones o relaciones.

Durante toda la conversación, MarIA es capaz de realizar aclaraciones automáticas si detecta dudas o pausas en la respuesta del participante. Por ejemplo, ante un silencio prolongado o una respuesta confusa, el asistente puede añadir: “No hay respuestas correctas o incorrectas. Le preguntamos solo para entender mejor cómo se ha sentido. ¿Le gustaría que repita la pregunta?”. Este enfoque conversacional con inteligencia contextual mejora la comprensión, genera confianza y aumenta la fiabilidad de los datos recogidos.

Una vez consumidos los minutos contratados, el entregable es un archivo CSV con las respuestas recogidas y las transcripciones de las entrevistas realizadas. Las llamadas se efectuarán por tandas aproximadas de 100 personas, y el objetivo es que cada participante sea contactado una única vez, salvo en los casos en que la llamada se interrumpa antes de finalizar el cuestionario, en cuyo caso el asistente podrá retomarla desde el punto en que quedó.

Debajo un link con un entorno de demo:⁹

<https://demo.voice.app.omniloy.com/>