

InTouch

Plataforma Integral de Operaciones Internas

Documento preliminar de procesos, módulos y alcance funcional para la digitalización, coordinación y automatización de la operación interna de una organización de atención a pacientes.

**PACIENTES • CITAS • TRANSPORTE • FLUJO INTERNO • TAREAS • SEGUIMIENTO • ADMINISTRACIÓN
• SEGUROS • AUTOMATIZACIÓN**

Versión conceptual — Procesos y detalles funcionales

1. Visión general de InTouch

InTouch será una plataforma digital interna diseñada para centralizar y organizar el recorrido operacional del paciente, las responsabilidades del personal, la coordinación de citas, el transporte, los procesos internos por áreas, el seguimiento administrativo y la preparación de procesos de seguros y billing interno.

El objetivo principal es transformar procesos manuales, llamadas, notas, hojas de cálculo y seguimiento fragmentado en un sistema centralizado donde cada departamento pueda conocer qué debe hacer, cuándo debe hacerlo y cuál es el estado actual de cada proceso.

*En esta etapa, InTouch se define como un **sistema de operación interna**. El alcance inicial no contempla intercambio externo automatizado de información clínica, transmisión directa de reclamaciones a aseguradoras, e-prescribing ni decisiones médicas autónomas generadas por inteligencia artificial.*

Flujo operacional general

PACIENTE NUEVO → REGISTRO INTERNO → CLASIFICACIÓN → CITA → RECORDATORIOS → TRANSPORTE → RECOGIDA → LLEGADA → CHECK-IN → PROCESO INTERNO → SERVICIOS / ÁREAS → SEGUIMIENTO → PRÓXIMA CITA → TRANSPORTE DE REGRESO → CIERRE OPERACIONAL → REVISIÓN ADMINISTRATIVA

2. Gestión interna de pacientes

InTouch contará con un perfil operacional central para cada paciente. Este perfil funcionará como punto de referencia para los procesos internos y permitirá consultar el estado, las tareas, las citas, la transportación y la actividad relacionada.

- Registro de pacientes nuevos y creación de perfil interno.
- Datos personales, dirección, teléfonos y contactos autorizados.
- Contacto de emergencia y responsables relacionados.
- Fotografía y documentación interna asociada al perfil.
- Sucursal, location o centro asignado.
- Clasificación interna del paciente.
- Coordinador o personal responsable.
- Necesidad de transporte y preferencias operacionales registradas.
- Clasificación administrativa del seguro.
- Estado del paciente: activo, pendiente, inactivo u otros estados configurables.
- Notas internas y seguimiento por departamentos.
- Historial de actividad y línea de tiempo operacional.

Patient Timeline

Cada evento relevante generará una entrada en la línea de tiempo del paciente para mantener trazabilidad del proceso.

- Paciente creado o actualizado.
- Documentación añadida o marcada como pendiente.
- Cita creada, confirmada, reprogramada o cancelada.
- Transporte asignado.
- Paciente recogido y entregado en destino.
- Check-in realizado.
- Cambio de etapa o área interna.
- Proceso marcado como completado.
- Seguimiento o nueva cita creada.
- Paciente retornado a su residencia.

3. Citas, calendarios, recordatorios y mensajería

El sistema de citas será el centro de coordinación temporal de InTouch. Permitirá organizar procesos por paciente, location, departamento, área y personal responsable.

- Calendario general de la organización.
- Calendarios por sucursal o location.
- Calendarios por doctor, personal o departamento.
- Calendario individual del paciente.
- Tipos de citas y procesos configurables.
- Duración y ventanas horarias configurables.
- Citas recurrentes y procesos de seguimiento.
- Confirmación, reprogramación, cancelación y no-show.
- Lista de espera y procesos pendientes.
- Mensajería interna relacionada con la cita.
- Notificaciones y alertas operacionales.

Automatización de recordatorios

InTouch podrá ejecutar reglas automáticas antes y después de cada cita. Las reglas serán configurables según la operación.

- Recordatorio previo de cita.
- Solicitud o registro de confirmación.
- Verificación de transporte requerido.
- Alerta cuando una cita no ha sido confirmada.
- Creación de tarea para la secretaria responsable.

- Alerta por transporte no asignado.
- Seguimiento posterior cuando el proceso requiera una próxima acción.

4. Transporte, recogida y rutas

InTouch incluirá un módulo operacional para coordinar la recogida, traslado, destino y retorno de pacientes según las citas y necesidades programadas.

- Registro de choferes y disponibilidad operacional.
- Asignación de pacientes a choferes.
- Creación y organización de rutas.
- Dirección de recogida y destino.
- Destinos internos o externos registrados en el sistema.
- Secuencia de pacientes por ruta.
- Capacidad operacional del vehículo cuando aplique.
- Control de horarios estimados.
- Seguimiento de estados de transporte.
- Registro de demoras e incidencias.
- Coordinación del viaje de regreso del paciente.

Estados del transporte

Cada traslado tendrá un estado visible para administración, coordinación y el chofer autorizado.

- Pending / Pendiente.
- Assigned / Asignado.
- En Route / En ruta.
- Arrived / Llegó al punto de recogida.
- Patient Picked Up / Paciente recogido.
- In Transit / En tránsito.
- Arrived at Destination / Llegó al destino.
- Waiting / Esperando.
- Return Assigned / Regreso asignado.
- Returning Patient / Paciente en retorno.
- Completed / Completado.

Organización de rutas

El sistema podrá asistir en la organización de rutas utilizando reglas operacionales internas.

- Zona o ubicación.

- ZIP o área geográfica.
- Horario de cita.
- Destino.
- Disponibilidad del chofer.
- Capacidad del vehículo.
- Compatibilidad de horarios entre pacientes.

5. Patient Flow — recorrido interno del paciente

Una vez que el paciente llega, InTouch permitirá visualizar y administrar su recorrido por las diferentes etapas y áreas internas de la organización.

Flujo configurable

La organización podrá definir sus propias etapas. Un ejemplo de recorrido operacional es:

**ARRIVED → CHECK-IN → WAITING → AREA 1 → AREA 2 → SERVICE → FOLLOW-UP → CHECK-OUT →
WAITING FOR TRANSPORT → RETURNING HOME**

- Registro de hora de llegada.
- Check-in del paciente.
- Asignación de etapa o área.
- Responsable actual del proceso.
- Tiempo transcurrido en cada etapa.
- Movimiento entre áreas autorizadas.
- Alertas por tiempos de espera.
- Registro de procesos completados.
- Preparación para checkout.
- Transferencia al proceso de transporte de regreso.

Flow Board operacional

El personal autorizado podrá visualizar un tablero en tiempo real con el paciente, etapa actual, tiempo en la etapa y responsable. El sistema podrá identificar retrasos operacionales y generar alertas o tareas de seguimiento.

*Las alertas de InTouch en esta etapa se enfocan en **procesos y tiempos operacionales**. No representan diagnósticos ni decisiones médicas automatizadas.*

6. Seguimiento y continuidad operacional

Al finalizar el proceso del día, InTouch verificará las acciones operacionales pendientes y ayudará a coordinar la continuidad del paciente.

- Creación de próxima cita.
- Registro de follow-up pendiente.
- Tareas administrativas.
- Documentación pendiente.
- Llamadas o contactos de seguimiento.
- Coordinación de procesos externos como actividad administrativa registrada.
- Necesidad de transporte para una próxima cita.
- Asignación del departamento responsable.
- Fecha límite y prioridad.
- Escalamiento de procesos no completados.

PROCESO COMPLETADO → DETECCIÓN DE PENDIENTES → CREACIÓN DE TAREA → ASIGNACIÓN DE RESPONSABLE → SEGUIMIENTO → VALIDACIÓN → CIERRE

7. Sistema central de tareas internas

InTouch contará con un motor de tareas para convertir eventos y procesos pendientes en responsabilidades visibles y asignables.

- Creación manual o automática de tareas.
- Asignación por usuario, rol o departamento.
- Prioridad y fecha límite.
- Estados de trabajo.
- Comentarios y notas internas.
- Documentos relacionados.
- Relación con paciente, cita, transporte o proceso.
- Historial de cambios.
- Escalamiento automático según reglas.
- Auditoría de creación, asignación y cierre.

Estados de tareas

Los estados iniciales propuestos serán configurables según la operación.

- Pending.
- Assigned.
- In Progress.
- Blocked.
- Waiting.

- Completed.
- Escalated.

Ejemplos de automatización

Un proceso incompleto podrá generar automáticamente la responsabilidad correspondiente.

- Paciente sin próxima cita → tarea para coordinación de citas.
- Documento pendiente → tarea para Patient Intake.
- Ruta sin chofer → alerta y tarea para Transportation.
- Proceso sin cerrar → tarea para el responsable del área.
- Seguimiento vencido → escalamiento al Manager.

8. Dashboard administrativo y Command Center

El Command Center será la vista operacional central para Owner, Admin y otros roles autorizados. Su objetivo será mostrar el estado de la organización en tiempo real.

- Pacientes programados.
- Pacientes que llegaron.
- Pacientes actualmente en proceso.
- Pacientes completados.
- Pacientes esperando.
- Transportes activos.
- Choferes activos.
- Rutas pendientes.
- Procesos retrasados.
- Tareas pendientes.
- Tareas críticas.
- Seguimientos vencidos.
- Procesos administrativos pendientes.

Vista por location

Cada sucursal o location podrá mostrar sus propios indicadores y estado operacional.

Vista por departamento

Administración podrá identificar cargas de trabajo y cuellos de botella en Reception, Transportation, Patient Coordination, Operations, Accounting y otros departamentos configurados.

Alertas operacionales

El sistema podrá destacar retrasos, tareas críticas, procesos sin responsable, transportes no asignados y otros eventos definidos por reglas internas.

9. Seguros y billing interno

La primera etapa de InTouch organizará el proceso administrativo interno relacionado con clasificación de seguros, servicios registrados y preparación del workflow de billing.

- Clasificación administrativa del seguro del paciente.
- Organización por tipo de seguro o plan registrado.
- Clasificación interna por servicio prestado.
- Registro de procesos o servicios completados.
- Validación de documentación operacional requerida.
- Estados internos de revisión.
- Panel de Accounting.
- Identificación de información pendiente.
- Preparación del registro para revisión de billing.
- Registro de que el proceso fue enviado o trabajado en un sistema externo, cuando corresponda.
- Seguimiento del estado administrativo.

Estados internos propuestos

El workflow podrá utilizar estados configurables para organizar el trabajo de Accounting.

- Pending Documentation.
- Under Review.
- Ready for Billing.
- Billing Processed Externally.
- Pending Response.
- Completed.

El alcance inicial no incluye transmisión automática de claims, conexión directa con aseguradoras o clearinghouses, ni procesamiento externo automático. Estas capacidades podrán evaluarse como integraciones futuras.

10. Usuarios, roles y portales especializados

InTouch utilizará control de acceso por roles y funciones. Cada portal será diseñado alrededor de las responsabilidades del usuario y no como una simple copia del panel administrativo con botones ocultos.

Rol	Portal / enfoque principal
Owner	Visión ejecutiva, indicadores y estado general.

Rol	Portal / enfoque principal
Admin	Configuración, usuarios, control y administración.
Manager	Operaciones, equipos, tareas y seguimiento.
Accounting	Seguros, clasificación y billing interno.
Doctors	Agenda y procesos internos autorizados.
Nurses	Pacientes, etapas y tareas asignadas.
Secretary 1	Patient Intake, registro y documentos.
Secretary 2	Appointments, calendario y confirmaciones.
Secretary 3	Follow-Up, pendientes y continuidad operacional.
Drivers	Rutas, recogidas, destinos y retornos.

11. Cerebro InTouch, agentes y MCP

InTouch podrá incorporar una capa de automatización interna compuesta por un orquestador operacional, agentes especializados y herramientas MCP controladas.

Cerebro InTouch

El Cerebro funcionará como orquestador de eventos y procesos. Analizará el estado operacional y determinará qué agente o proceso debe intervenir.

Agentes especializados

Los agentes iniciales podrán organizarse por función operacional.

- Patient Intake Agent.
- Appointment Agent.
- Transportation Agent.
- Patient Flow Agent.
- Task Agent.
- Follow-Up Agent.
- Operations Agent.
- Accounting Workflow Agent.

MCP — herramientas controladas

Las acciones automáticas se ejecutarán mediante herramientas autorizadas, sujetas a permisos, reglas y auditoría.

- create_patient.
- update_patient.
- create_appointment.
- reschedule_appointment.
- assign_driver.
- create_route.
- update_transport_status.
- patient_check_in.
- move_patient_stage.
- create_task.
- assign_task.
- escalate_task.
- create_follow_up.
- mark_service_complete.
- prepare_internal_billing_record.

CEREBRO → AGENTE ESPECIALIZADO → SOLICITUD MCP → VALIDACIÓN DE PERMISOS → REGLAS DEL NEGOCIO → EJECUCIÓN → AUDITORÍA → ACTUALIZACIÓN DEL PROCESO

La automatización inicial estará orientada a coordinación, logística, tareas, seguimiento y procesos administrativos. InTouch no utilizará inteligencia artificial para sustituir el criterio profesional médico ni para tomar decisiones clínicas autónomas.

12. Auditoría y trazabilidad interna

La plataforma deberá conservar trazabilidad de las acciones relevantes realizadas por usuarios, departamentos y automatizaciones autorizadas.

- Usuario o agente que realizó la acción.
- Fecha y hora.
- Módulo afectado.
- Proceso relacionado.
- Acción ejecutada.
- Estado anterior y nuevo estado cuando corresponda.
- Asignaciones y reasignaciones.
- Creación y cierre de tareas.
- Cambios en citas y transporte.
- Ejecuciones de herramientas MCP.

- Errores y excepciones operacionales.

13. Alcance funcional inicial

La primera versión de InTouch estará enfocada en construir el núcleo digital de la operación interna.

- Centralización del proceso del paciente.
- Coordinación de citas y calendarios.
- Recordatorios y notificaciones operacionales.
- Gestión de transporte y rutas.
- Control del recorrido interno del paciente.
- Seguimiento y continuidad operacional.
- Motor de tareas por departamento.
- Dashboards y Command Center.
- Clasificación administrativa de seguros.
- Workflow de billing interno.
- Portales por roles y responsabilidades.
- Automatización interna mediante Cerebro, agentes y MCP.
- Auditoría y trazabilidad.

14. Capacidades fuera del alcance inicial

Las siguientes capacidades no forman parte de esta definición funcional inicial y deberán analizarse como módulos, integraciones o fases futuras:

- Transmisión electrónica directa de claims a compañías aseguradoras.
- Integración directa con clearinghouses.
- Intercambio automatizado de información clínica con terceros.
- E-prescribing o transmisión electrónica de recetas.
- Integraciones directas con farmacias.
- Integraciones directas con laboratorios o proveedores externos.
- Diagnóstico médico generado automáticamente.
- Recomendaciones médicas autónomas.
- Toma de decisiones clínicas por inteligencia artificial.
- Cualquier integración externa no definida y aprobada dentro del alcance correspondiente.

15. Resultado esperado

InTouch deberá convertirse en el centro digital de la operación interna: una plataforma donde cada paciente tenga un recorrido visible, cada proceso tenga un estado, cada responsabilidad tenga un dueño, cada departamento tenga un portal adaptado a su función y cada automatización opere mediante reglas, permisos y auditoría.

El resultado esperado es reducir procesos manuales, mejorar la coordinación entre departamentos, identificar retrasos, mantener continuidad operacional y proporcionar a la administración una visión centralizada del funcionamiento diario.

InTouch

Connect the process. Coordinate the operation.