

CASO DE *INSPIRACIÓN*

Automatización inteligente

Cómo una Isapre líder
optimizó el análisis de
licencias médicas con IA

||| APIUX

An aerial photograph of a city, likely Santiago, Chile, showing a dense residential area with colorful houses and a prominent modern medical center building in the foreground. The building is white with large glass windows and features the text 'CENTRO MÉDICO' and 'LOS CARRERA CLÍNICA' on its facade. A blue bus is visible on the street to the left, and a red and white bus is in the foreground. The sky is clear and blue.

Una Institución de Salud Previsional (Isapre) en Chile ha dado un paso decisivo hacia la eficiencia operativa mediante la **implementación de una solución de inteligencia artificial** diseñada para transformar uno de sus procesos más críticos: el análisis y validación de licencias médicas.

Con el acompañamiento de Apiux Tech, la organización logró sustituir **flujos de trabajo manuales y propensos a cuellos de botella por una arquitectura automatizada** que garantiza rapidez, precisión y escalabilidad en la atención a sus afiliados.

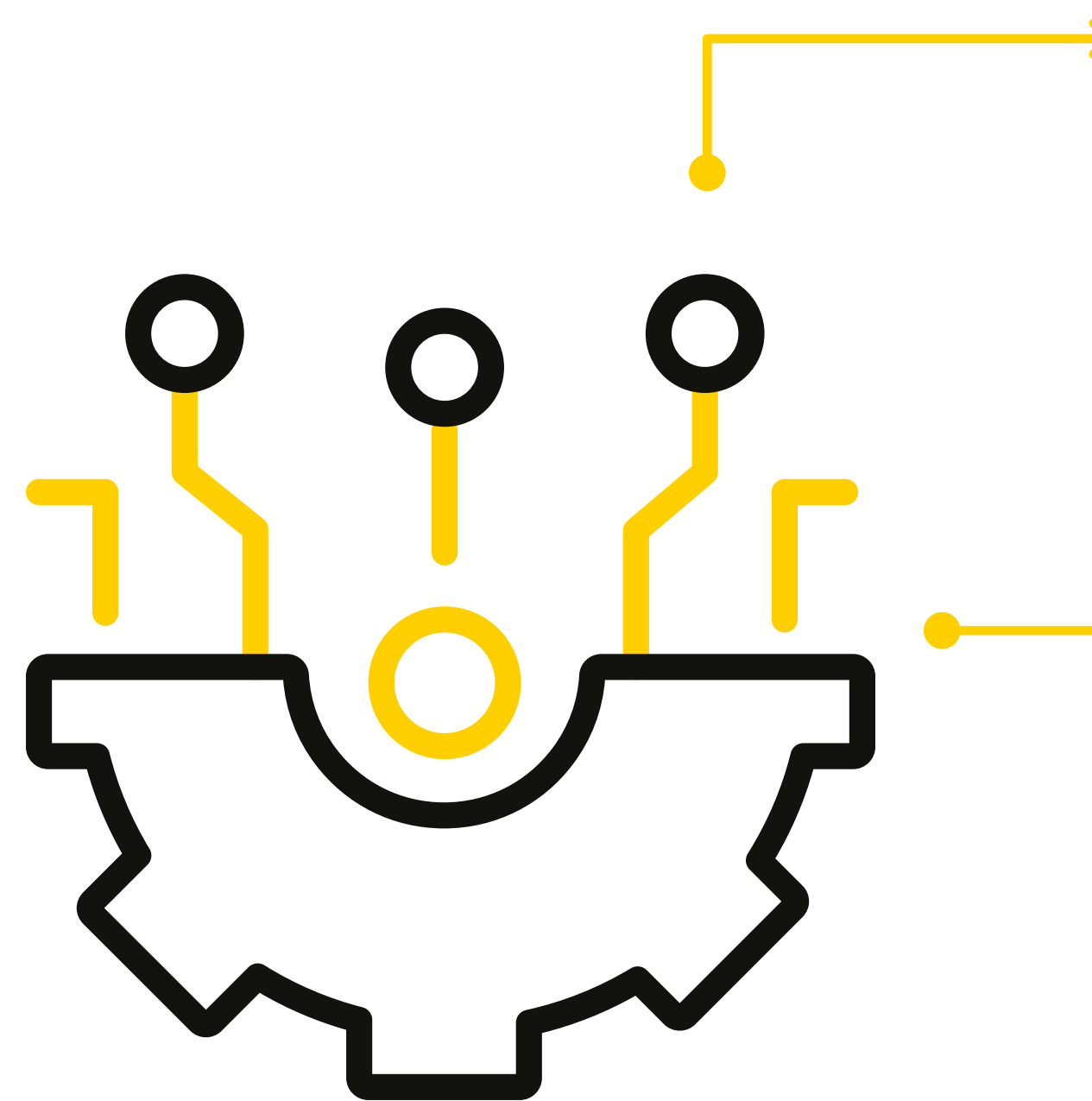
AI & Automation | Salud

Resumen ejecutivo

Este proyecto se centró en la creación de una solución integral bajo la modalidad **llave en mano**, diseñada para abordar la complejidad del procesamiento de licencias médicas electrónicas provenientes de operadores como IMED y Medipass.

El Desafío

Saturación operativa y falta de capacidad para procesar el alto volumen de liquidaciones de sueldo y licencias médicas de forma manual, lo que generaba cuellos de botella y aumentaba los tiempos de respuesta.



La Solución

Un motor de automatización inteligente sobre **Google Cloud (Vertex AI & Gemini)**. La solución actúa como un revisor experto que extrae datos de documentos complejos y aplica reglas de negocio automáticamente, devolviendo resultados precisos a los sistemas del cliente.

El Impacto

Asertividad: Entre **93%** y **95%** en la extracción automática de datos complejos.

Eficiencia: **100%** de reducción del esfuerzo manual en tareas repetitivas.

Calidad: **85%** de precisión en la aplicación de reglas de negocio automáticas.

Time-to-market: Proyecto diseñado, implementado y funcional en solo **2 meses**.

Capítulo 1: El desafío operativo

Superando la barrera del procesamiento manual

En el dinámico sector de la salud previsional en Chile, la agilidad en la respuesta es un factor diferenciador. Para nuestro cliente, el procesamiento de licencias médicas y la validación de liquidaciones de sueldo representaba un desafío monumental.

Hasta hace poco, este flujo dependía de una revisión 100% manual, donde analistas expertos debían cotejar documentos físicos y digitales para asegurar la veracidad de la información y detectar posibles intentos de fraude.



“Automatizar un proceso tan manual como este en el sector salud **exigía una precisión quirúrgica**. Al integrar Gemini y Vertex AI, y ajustarlo varias veces a las necesidades del negocio, eliminamos el cuello de botella operativo y **elevamos la asertividad del 40% al 95%**. Esto permite que el equipo humano se enfoque en el análisis de valor y no en la digitación.”



Felipe Niño

Head of Engineering & Quality en Apiux Tech.

La Realidad “Antes de la IA”

Hasta la intervención de Apiux, el flujo de trabajo se encontraba atrapado en un modelo lineal y manual.

Estos son los principales desafíos que motivaron la transformación:

Saturación Operativa: El volumen de licencias provenientes de IMED y Medipass superaba la capacidad de revisión, generando cuellos de botella críticos.

Fatiga Cognitiva: Analistas expertos dedicaban el 100% de su tiempo a transcribir datos de liquidaciones y comparar montos, una tarea repetitiva con alto riesgo de error humano.

Falta de Escalabilidad: Ante picos de demanda o periodos de alta estacionalidad, la organización no podía crecer sin aumentar costos fijos de personal de manera insostenible.

Comparativa del escenario inicial

| Factor crítico | Estado inicial (mayormente manual) | Riesgo asociado |
|---------------------|--|--|
| Tiempo de respuesta | Dependiente de la capacidad humana. | Retraso en la entrega de beneficios al afiliado. |
| Precisión de datos | Sujeta a errores de transcripción. | Inconsistencias financieras y legales. |
| Detección de fraude | Basada en muestreos o revisiones visuales. | Fugas de capital por validaciones incompletas |

El desafío estratégico era claro: la compañía necesitaba evolucionar hacia un modelo de **hiper-automatización**. No se trataba solo de digitalizar documentos, sino de crear un **motor de inteligencia operativa** capaz de extraer datos críticos y **validar reglas de negocio complejas en segundos**, permitiendo identificar con precisión la veracidad de cada solicitud y detectar posibles intentos de fraude.

Capítulo 2: El motor de inteligencia operativa

Arquitectura de extracción y validación con IA generativa

Para resolver la saturación del proceso manual, Apiux Tech diseñó e implementó una solución **cloud-native** sobre Google Cloud Platform. El corazón de la solución fue utilizar la IA Generativa no solo para leer documentos, sino para **“comprender” la información financiera y médica como lo haría un experto humano.**

Vertex AI & Gemini: El cerebro del sistema, configurado para la interpretación inteligente de liquidaciones de sueldo y licencias. Su capacidad de procesamiento de lenguaje natural permitió extraer datos precisos incluso de documentos con formatos heterogéneos y no estructurados.

Seguridad y disponibilidad: Implementación de políticas de mínimo privilegio (IAM) y almacenamiento seguro en Cloud Storage, garantizando que la información sensible de salud sea manejada bajo los más altos estándares de seguridad cloud.

Eficiencia Serverless (Cloud Run & Functions): La arquitectura se diseñó para ser “pago por uso”. El sistema escala automáticamente ante picos de demanda y se mantiene en latencia mínima cuando no hay documentos, optimizando el costo operativo.

“Gracias a la arquitectura serverless, **la solución puede procesar grandes volúmenes de documentos de forma simultánea sin degradar el rendimiento,** asegurando que el crecimiento del negocio no se vea limitado por la tecnología”

Integración vía API (Hacia el STP): A través de un modelo de integración ágil, la solución recibe documentos de los operadores (IMED/Medipass) y devuelve los datos validados directamente al core de la Isapre, eliminando la carga de digitación manual.



Felipe Niño

Head of Engineering & Quality en Apiux Tech.

AI & Automation | Salud



| Fase del proyecto | Nivel de asertividad (extracción) | Estado de confianza |
|-------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Prototipo inicial | 40 % - 50 % | Fase de aprendizaje |
| Versión ajustada | 95 % | En uso por parte del cliente |

El salto en la calidad de los datos

El éxito del proyecto radicó en la **optimización avanzada de modelos y Prompt Engineering**. Como en todo proyecto de vanguardia, el refinamiento iterativo de la solución fue fundamental para dar confianza al negocio:

“El mayor desafío técnico fue alcanzar la efectividad en la extracción de datos y la validación de reglas. **Pasamos de un 40% inicial a superar el 95% de asertividad**, transformando el proyecto en una herramienta de confianza total para la operación del cliente.”



Felipe Niño

Head of Engineering & Quality en Apiux Tech.

Capítulo 3: Aplicación práctica y criterio de negocio

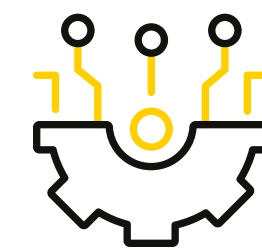
IA con juicio experto: Más allá de la simple extracción

Para resolver la saturación del proceso manual, Apiux Tech diseñó e implementó una solución **cloud-native** sobre Google Cloud Platform. El corazón de la solución fue utilizar la IA Generativa no solo para leer documentos, sino para **“comprender” la información financiera y médica como lo haría un experto humano.**

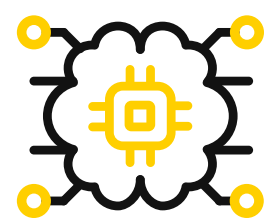
Estas son las capacidades de análisis del motor inteligente:



Validación de veracidad: El motor cruza los datos extraídos con las reglas paramétricas de la institución para determinar si la información financiera es consistente con la solicitud.



Detección de anomalías: Gracias al uso de Gemini, el sistema es capaz de identificar patrones sospechosos o inconsistencias en los documentos que podrían indicar intentos de fraude, algo que en la revisión manual era difícil de detectar a gran escala.



Gestión por excepción: La IA procesa el grueso de los documentos de forma automática, derivando a los analistas humanos únicamente aquellos casos complejos que requieren un juicio clínico o legal adicional.

El dashboard de control: visibilidad total

Para dar confianza a la operación, la solución se complementa con una capa de visualización que permite a la gerencia monitorear el rendimiento del modelo en tiempo real:

| Indicador de éxito | Resultado técnico | Impacto en la operación |
|--------------------------------|---------------------------|---|
| Precisión en reglas de negocio | 85% de efectividad | Validación automática de criterios complejos de negocio. |
| Detección de anomalías | Identificación proactiva | Reducción de posibles intentos de fraude. |
| Capacidad de respuesta | Procesamiento en segundos | Eliminación de esperas y cuellos de botella para el afiliado. |
| Dashboard de Control | Visibilidad 360° | Monitoreo en tiempo real de casos aceptados y rechazados. |

Capítulo 4: Resultados y visión de futuro

Hacia una organización guiada por la eficiencia y la IA

El proyecto con la Isapre fue solo implementación técnica de alto valor. En un plazo de solo 2 meses, Apiux Tech logró transformar un proceso crítico que antes era una carga operativa en un activo digital escalable.

Eficiencia radical: Se logró una reducción del 100% del esfuerzo manual en las tareas de extracción y validación repetitivas.

Alta asertividad: El motor de IA alcanza entre un 93% y 95% de precisión en la extracción de datos de liquidaciones y licencias.

Optimización de costos: Al ser una arquitectura serverless (Cloud Run & Cloud Functions), el cliente solo paga por lo que procesa, eliminando costos de infraestructura ociosa.

Agilidad de respuesta: Lo que antes tomaba minutos u horas de revisión humana, hoy se resuelve en milisegundos.





El camino hacia adelante

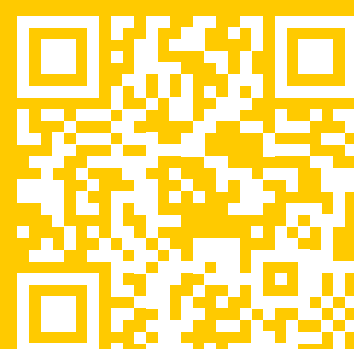
Este éxito establece una base tecnológica sólida sobre Google Cloud Platform. La solución es modular y escalable, lo que permite a la institución proyectar la automatización hacia otras áreas, como la gestión de reembolsos o la atención automatizada a prestadores.

“Parte de nuestra visión con la Inteligencia Artificial es transformar procesos críticos en activos digitales que generen impactos medibles, **como el 100% de eficiencia operativa logrado en este proyecto.** Entendemos la IA como el motor para que nuestros clientes alcancen **una escala y precisión que antes eran inalcanzables.**”



Juan Luis Calvo

Director Comercial de Apiux Tech.



SI QUIERES CONOCER MÁS
DETALLES SOBRE ESTA SOLUCIÓN,
NO DUDES EN ESCRIBIRNOS
MARKETING@API-UX.COM



Monseñor Sótero Sanz 100, Providencia- Santiago de Chile
Tel(+56 2) 3244 5000 - Correo: marketing@api-ux.com