



CHATBOTS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN SALUD: INNOVACIÓN AL SERVICIO DEL PACIENTE

La industria farmacéutica se encuentra inmersa en una profunda transformación que va mucho más allá del descubrimiento y la comercialización de fármacos cada vez más eficaces. El verdadero valor de un medicamento ya no se mide únicamente por su actividad farmacológica, sino también por la capacidad de acompañar al paciente en cada etapa de su tratamiento.

POR RICARD CASTELLET,
Head of Digital Transformation, Gebro Pharma.

Bajo el paraguas del concepto Beyond the Pill, las compañías están redefiniendo su papel: de proveedoras de fármacos a arquitectas de ecosistemas de salud que integran productos, servicios y experiencias digitales diseñadas para maximizar la adherencia, la satisfacción y los resultados terapéuticos.

Este cambio de paradigma no es una simple tendencia, sino una respuesta a la demanda real de pacientes y profesionales sanitarios. Si bien un fármaco innovador puede cambiar el curso de una enfermedad, su efectividad en la práctica clínica depende en gran medida de la adherencia del paciente. Aquí es donde la salud digital adquiere un protagonismo esencial. Herramientas como app, plataformas de telemedicina o dispositivos de monitorización remota no solo ofrecen información y seguimiento, sino que crean canales de comunicación directa y continua entre el paciente y el personal sanitario.

Dentro de este ecosistema digital, los chatbots de inteligencia artificial (IA) han emergido como un recurso especialmente valioso. A diferencia de las soluciones digitales más "clásicas", un chatbot puede sostener una conversación fluida, adaptada a las necesidades concretas de cada usuario y disponible las 24 horas del día. Esto resulta determinante para el paciente crónico o aquel que

afronta procesos de deshabituación complejos, como dejar de fumar, donde los momentos de tentación o duda suelen surgir fuera del horario de consulta médica.

Los chatbots de IA combinan técnicas de procesamiento de lenguaje natural con bases de conocimiento clínico validadas por equipos multidisciplinares (médicos, psicólogos, especialistas en conducta). Gracias a ello, pueden guiar al paciente paso a paso en la gestión de rutinas de medicación, enviar recordatorios personalizados y ofrecer estímulos motivacionales en los picos de ansiedad. Su capacidad para registrar cada interacción genera un valioso "real world data" que revela patrones de uso, preferencias lingüísticas y puntos críticos de abandono terapéutico. Esta información, procesada de forma anónima y agregada, permite ajustar contenidos, mejorar flujos de conversación y enriquecer los protocolos clínicos con insights extraídos de la experiencia diaria de cientos o miles de pacientes.

La ventaja competitiva para la industria farmacéutica es doble. Por un lado, el desarrollo de un chatbot implica un esfuerzo inicial de diseño, desarrollo, validación clínica y despliegue. Por otro lado, la conexión directa y constante con el paciente fortalece y transforma la percepción de la industria. Esta cercanía, mejora la reputación corporativa

En Gebro pharma hemos desarrollado el chatbot Sandra, no es un chatbot genérico, sino un asistente conversacional de guion cerrado.

en un entorno donde la transparencia y la responsabilidad social se valoran cada vez más.

En el terreno de la cesación tabáquica, uno de los retos más difíciles de abordar por su componente adictivo y conducta arraigada, los chatbots han demostrado resultados muy prometedores.

En este contexto va muy bien explicar un caso real. En Gebro pharma hemos desarrollado el chatbot Sandra, no es un chatbot genérico, sino un asistente conversacional de guion cerrado: sus mensajes y flujos de conversación han sido diseñados y validados por especialistas en tabaquismo. Disponible en iOS y Android desde abril de 2025, su acceso está regulado por prescripción médica.

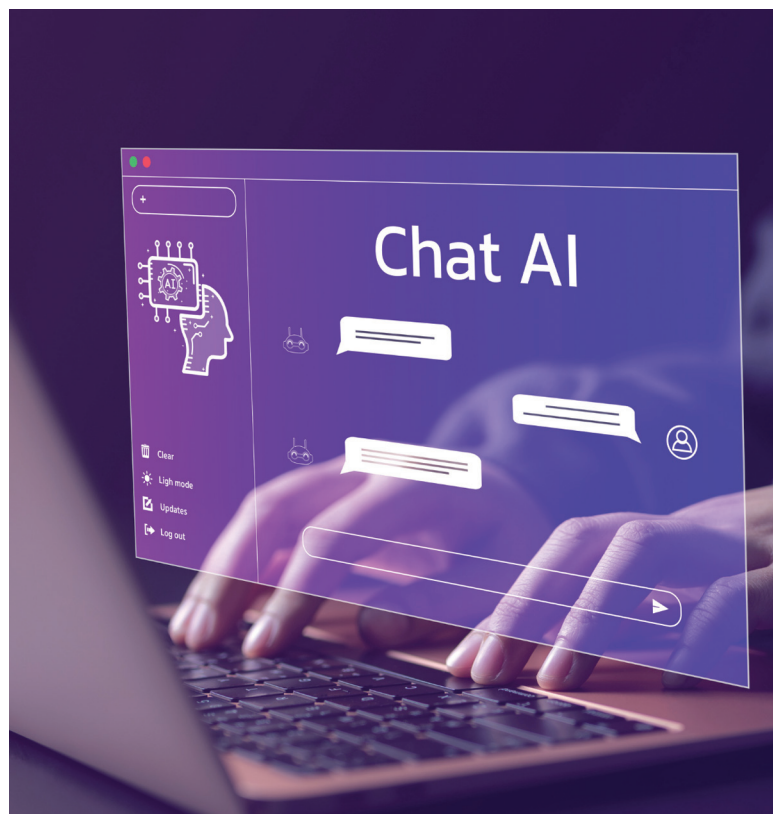
La esencia de Sandra reside en su capacidad para ofrecer un acompañamiento cálido y cercano. Cada mañana, el paciente recibe un mensaje de bienvenida que varía según su perfil y evolución: puede ser un simple “¡Buenos días! ¿Cómo te sientes hoy?” o una felicitación por haber superado el segundo fin de semana sin fumar.

Cuando la tentación aparece —situaciones cotidianas como un café tras la comida o un descanso en la oficina—, Sandra interviene con técnicas basadas en la terapia cognitivo conductual: propone ejercicios de respiración, sugiere distraerse con una breve caminata o recuerda los motivos personales que impulsaron la decisión de abandonar el tabaco (mejorar la salud, ahorrar dinero o proteger a la familia).

Pero Sandra no se limita a la motivación; integra módulos educativos sobre hábitos saludables: nutrición equilibrada para mitigar el aumento de peso tras dejar de fumar, pautas de ejercicio suave que fortalezcan la función pulmonar, consejos de higiene del sueño y estrategias de gestión del estrés.

Para Gebro Pharma, Sandra representa algo más que un desarrollo tecnológico. Es la materialización de una visión centrada en el paciente. Cada mensaje enviado, cada ejercicio completado y cada logro celebrado forman parte de una comunidad digital que refuerza la confianza mutua entre los pacientes y el sistema de salud.

Mirando al futuro, la integración de chatbots de IA en la estrategia Beyond the Pill se perfila como un componente



imprescindible en la cartera de servicios de la industria. La evolución de la tecnología, el perfeccionamiento de los algoritmos de lenguaje natural y la incorporación de nuevas fuentes de datos, como wearables o análisis de voz para detectar niveles de estrés, ampliarán las posibilidades de personalización y eficacia. Además, la experiencia adquirida con Sandra servirá de base para desarrollar asistentes conversacionales especializados en otras áreas: manejo del dolor crónico, soporte en enfermedades autoinmunes, por citar algunas.

Este camino exige rigor y responsabilidad. La protección de los datos del paciente, el cumplimiento de la normativa de privacidad (RGPD) y la validación clínica continua son pilares innegociables. Sólo así la salud digital podrá ganar la confianza de profesionales, pacientes y reguladores, asegurando que el acompañamiento virtual complementa de manera segura y eficiente al tratamiento farmacológico.

La apuesta por chatbots de IA como Sandra es el reflejo de una industria farmacéutica que asume su compromiso más allá del fármaco. Se trata de construir un acompañamiento integral, humanizado y basado en evidencia, que transforme la experiencia terapéutica. Porque al final, el éxito de un tratamiento no solo se mide en parámetros bioquímicos, sino en la historia de cada paciente que, día a día, avanza hacia una vida más saludable con la certeza de no estar solo.