ZÍNNIA HEALTH TECH

PROPUESTA INSTITUCIONAL PARA MUNICIPIOS

Un sistema municipal de salud
más humano, ágil, integrado y descentralizado

IA HUMANIZADA	GESTIÓN INTEGRAL	EXPERIENCIA DE USUARIO
Atención digital cercana, empática y disponible.	Una visión transversal para todo el municipio.	Diseñado desde las necesidades reales de ciudadanos y equipos.

De una plataforma de salud a una infraestructura digital municipal que conecta ciudadanía, equipos, programas, información y decisiones.

Georgina Arretche · CEO
info@zinniamedicinaintegrativa.com · www.zinniamedicinaintegrativa.com

1. Visión: un Municipio conectado alrededor de las personas

Zínnia Health Tech amplía su propuesta hacia un **Sistema Integral de Gestión Municipal**, con una arquitectura modular que permite integrar salud, atención ciudadana, programas preventivos y gestión de servicios en un mismo ecosistema.

La tecnología se diseña desde la experiencia de usuario: el ciudadano no debería tener que entender cómo está organizado el municipio para poder acceder a una respuesta. El sistema debe adaptarse a la persona, no al revés.

La IA puede actuar como una capa de acompañamiento y coordinación, sin reemplazar el criterio profesional ni el contacto humano. Este enfoque es coherente con la orientación de la OMS hacia sistemas digitales centrados en las personas, interoperables y con gobernanza responsable de la IA.
■cite■turn0search3■turn0search1■

2. IA en Atención al Ciudadano: más humana, no más automática

ASISTENTE VIRTUAL 24/7	Orienta al ciudadano con lenguaje claro, identifica el motivo de consulta y deriva al canal o servicio adecuado.
TRIAGE Y DERIVACIÓN	Ayuda a ordenar solicitudes según prioridad y tipo de necesidad, con reglas y supervisión institucional.
MEMORIA DE INTERACCIÓN	Evita que la persona tenga que repetir toda su situación en cada contacto, respetando permisos, privacidad y trazabilidad.
COMUNICACIÓN EMPÁTICA	Respuestas adaptadas al contexto, edad, accesibilidad y nivel de comprensión, con posibilidad de derivación a una persona.
PREVENCIÓN PROACTIVA	Recordatorios, campañas y acompañamiento personalizado según programas municipales y población objetivo.
COPILOTO PARA AGENTES	IA para resumir casos, encontrar información, preparar respuestas y reducir tareas administrativas repetitivas.

Principio rector: **la IA acompaña; las personas deciden.** Los sistemas de IA en salud requieren gobernanza, protección de datos, transparencia, evaluación de riesgos y supervisión humana.
■cite■turn0search4■turn0search6■

3. Sistema de Gestión Integral para todo el Municipio

Una única arquitectura puede integrar módulos y áreas sin obligar a centralizar físicamente todos los servicios. La descentralización se produce en la operación, mientras que la información y los procesos pueden mantenerse coordinados.

SALUD	Historia y seguimiento, programas de crónicos, prevención, turnos, derivaciones y coordinación de redes.
ATENCIÓN CIUDADANA	Canales digitales, asistente IA, solicitudes, seguimiento de trámites y derivación a áreas responsables.
PROGRAMAS SOCIALES	Gestión de beneficiarios, acompañamiento, alertas y articulación con equipos territoriales.
TERRITORIO	Centros de salud, unidades móviles, agentes comunitarios y dispositivos descentralizados.
GESTIÓN MUNICIPAL	Tableros, indicadores, flujos de trabajo, asignación de tareas y seguimiento de cumplimiento.
COMUNICACIÓN	Campañas segmentadas, notificaciones, educación sanitaria y comunicación institucional.

4. Más ágil. Más integrado. Descentralizado.

01	**UN SOLO ECOSISTEMA** Los módulos comparten identidad, datos y reglas de interoperabilidad.
02	**OPERACIÓN DESCENTRALIZADA** Cada área, centro o territorio puede trabajar con autonomía operativa.
03	**DERIVACIÓN INTELIGENTE** Cada solicitud llega al equipo responsable, evitando circuitos innecesarios.
04	**VISIÓN MUNICIPAL** Los responsables pueden visualizar demanda, tiempos, capacidad y resultados.

La interoperabilidad basada en estándares como HL7 FHIR permite conectar aplicaciones y fuentes de información, evitando que la transformación digital genere nuevos silos. La OMS identifica la interoperabilidad y los sistemas centrados en la persona como componentes esenciales de la transformación digital en salud. ■cite■turn0search0■turn0search10■

5. Diseño basado en Experiencia de Usuario (UX)

El sistema se diseña a partir de los recorridos reales de ciudadanos y trabajadores municipales. Antes de digitalizar un trámite o servicio, se identifica dónde se pierde tiempo, dónde se repite información y dónde la persona abandona el proceso.

06	**ESCUCHAR** Entender necesidades, barreras, lenguaje y expectativas de ciudadanos y equipos.
06	**SIMPLIFICAR** Reducir pasos, formularios, derivaciones y duplicación de datos.
06	**ACOMPAÑAR** Ofrecer orientación clara y continuidad, con IA + atención humana.
06	**RESOLVER** Priorizar que cada interacción termine en una acción concreta o siguiente paso.
06	**MEDIR** Analizar tiempos, satisfacción, resolución en primer contacto y puntos de fricción.
06	**MEJORAR** Iterar continuamente a partir de datos y experiencia de usuarios.

6. Un nuevo modelo de relación Municipio–Ciudadano

El ciudadano puede disponer de un **punto de entrada único** para orientarse, realizar solicitudes, recibir información, consultar el estado de sus gestiones y acceder a programas disponibles. Detrás de esa experiencia simple, el municipio mantiene sus áreas especializadas y sus circuitos internos.

Resultado buscado: una experiencia simple hacia afuera y una operación inteligente hacia adentro.

7. Arquitectura de impacto municipal

CIUDADANO	Acceso simple · acompañamiento · canales digitales · atención humana
EQUIPOS	Información contextual · derivaciones · copilotos IA · menos tareas repetitivas
TERRITORIO	Operación descentralizada · movilidad · centros · equipos comunitarios
GESTIÓN	Tableros · indicadores · alertas · capacidad · tiempos de respuesta
GOBERNANZA	Privacidad · seguridad · trazabilidad · permisos · supervisión humana

8. Propuesta de implementación

Se propone comenzar con un caso de uso de alto impacto y escalar de forma progresiva, evitando una transformación tecnológica masiva sin validación previa.

1	**Mapa de experiencia** Identificar los principales recorridos ciudadanos y puntos de fricción.
2	**Piloto** Seleccionar un programa municipal prioritario y definir indicadores de línea de base.
3	**IA + atención humana** Implementar asistente, derivación y herramientas para agentes con supervisión.
4	**Integración** Conectar módulos, datos y áreas progresivamente.
5	**Escalamiento** Extender a nuevas áreas y territorios según resultados.

9. Cierre: tecnología al servicio de una ciudad más humana

Zínnia Health Tech propone una evolución: de una plataforma de gestión de salud hacia un **ecosistema municipal inteligente**, donde la tecnología conecta servicios, pero la experiencia humana guía el diseño.

La visión es construir un municipio más ágil, integrado, descentralizado y cercano, capaz de anticipar necesidades, coordinar recursos y ofrecer respuestas más simples a sus ciudadanos.



Georgina Arretche · CEO
info@zinniamedicinaintegrativa.com · www.zinniamedicinaintegrativa.com

Referencias institucionales: OMS, Digital Transformation Handbook for Primary Health Care (2024); OMS, AI and health-system readiness (2025); OMS, AI implementation insights (2026); OMS/HL7 sobre interoperabilidad FHIR.
■cite■turn0search3■turn0search1■turn0search5■turn0search10■