

COMUNICADO DE PRENSA

Boletín PCE21

Chihuahua, Chih., a 26 de febrero de 2025

Agiliza Pensiones Civiles la atención a sus derechohabientes con herramientas de vanguardia

- La institución ha implementado proyectos innovadores con inteligencia artificial y chatbots, para facilitar trámites, optimizar tratamientos y mejorar la experiencia de los usuarios

Como parte de su compromiso para mejorar la calidad de los servicios médicos y administrativos, Pensiones Civiles del Estado (PCE) integró diversas herramientas tecnológicas, para agilizar la atención médica de su derechohabencia.

La institución incorporó tecnología como la inteligencia artificial (IA) en el expediente clínico electrónico denominado “SEASS+”, que permite al personal médico acceder en segundos, a un resumen clínico detallado del paciente, lo que facilita la toma de decisiones, mejora la precisión en los diagnósticos, y garantiza tratamientos más seguros y eficaces.

Además identifica posibles interacciones farmacológicas y previene efectos adversos, ofrece recomendaciones de sustitución terapéutica, agiliza la prescripción y optimiza los recursos.

Para el área administrativa, Pensiones Civiles cuenta con la aplicación PCE+ vía WhatsApp, diseñada para que los derechohabientes gestionen trámites y servicios de manera rápida, segura y sencilla.

A través de esta plataforma los afiliados pueden programar, cancelar, confirmar y unirse a fila virtual para citas médicas. También tiene opciones



para descargar recibos de nómina, recetas, estudios de laboratorio e imagenología, y consultas en general.

Con la integración de la IA y el uso de chatbots, además de optimizar los procesos internos, también incrementa la calidad de atención y la experiencia de los derechohabientes.

Desde su implementación en 2024, el personal de salud la ha utilizado en 857 mil 620 consultas, lo que optimiza procesos como la historia clínica, la identificación de interacciones farmacológicas y la sustitución terapéutica, entre otros.

Actualmente, 50 mil 157 afiliados ya utilizan la aplicación PCE+ vía WhatsApp, lo que representa un avance en la digitalización de los servicios y trámites que ofrece la institución, de una población de 94 mil 834 afiliados.

Otras 15 mil 835 personas han adelantado sus citas médicas con la opción de fila virtual, para reducir los tiempos de espera en las citas con especialistas.

La institución invita a sus derechohabientes a autenticar su número de celular en las áreas de servicio de la delegación Chihuahua, para que puedan aprovechar los beneficios.