

[futuro360.com](https://www.futuro360.com)

Hermes, el asistente virtual creado en Chile que busca apoyar a cuidadores y familiares de adultos mayores

#FUTURO360

4-5 minutos

El **cuidado de los adultos mayores a distancia** ha sido una de las situaciones más complejas que derivó la pandemia. Si antes de la aparición del coronavirus ya era difícil generar las **redes de apoyo** necesarias en torno a un ser querido, el confinamiento le añadió aún más obstáculos.

Una buena solución ante ese escenario -para quienes no tienen la posibilidad de delegar la tarea en un profesional- es **Hermes**, un asistente digital creado en el **Departamento de Ciencias de la Computación (DCC)** de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la U. de Chile.

La **herramienta** es lo que se conoce como un “**chatbot**”, es decir, un programa que simula una conversación directa con otra persona, a través de **respuestas automatizadas**. Su misión es reducir el **estrés emocional, financiero, físico y/o social** que se puede generar en el círculo que ejerce las labores de cuidado.

Lee también: [Desarrollan cabina que permite tener hologramas de tamaño real para conversar en el hogar](#)



Cabe destacar que Hermes fue el resultado de la **memoria de título** de la estudiante [Andrea Benavides](#), trabajo que fue guiado por los profesores Francisco Gutiérrez y Sergio Ochoa **“Busca ser una ‘persona’ más en el grupo de cuidado. Esa ‘persona’ se encarga de organizar, preguntar al resto si pueden colaborar, recuerda las cosas que tienen que hacer y reporta los resultados”**, nos explica Benavides.

En definitiva, trabaja como una **agenda de cuidado**, en la que las personas pueden pedir cooperación. Mientras que **el bot coordina todo lo referido a ese apoyo**.

Más que un mensajero

Según nos cuenta Benavides, la idea **nació en base a su propia experiencia**. Cuando cursaba el ramo de **Diseño de Sistemas Interactivos**, a cargo de Francisco Gutiérrez, pensó en buscar una solución al problema que estaba enfrentando su familia en el cuidado de un integrante.

“Ese curso es un *mushup* (reutilización) de varios programas que tomé en el extranjero. En el homólogo de este curso de la Universidad de Stanford, se creó el Instagram, por ejemplo”,

cuenta a modo de anécdota el académico.

¿Cómo funciona el asistente? Para entender, imaginemos esta situación: un **adulto mayor vive solo** en el sur, mientras que sus hijos están en la capital. Para no tener que erradicarlo de su hogar, le han pedido a un primo que vive en esa ciudad y a otros vecinos que ayuden a cuidarlo.

Si ese mismo adulto mayor tuviese que, por ejemplo, ir a una revisión médica, se necesitaría activar la **red de apoyo para asistirlo**. Ahí, él o uno de sus cuidadores puede “conversar” con Hermes, quien consultará al círculo cercano **si están disponibles para acompañarlo a la cita**.



“Lo primero fue simular los flujos de una conversación normal. La parte de recepción de información se hace a través de una inteligencia artificial del tipo clasificador”, revela la ingeniera civil.

El sistema también **envía recordatorios diarios sobre administración de medicamentos** u otras actividades.

Además, **permite añadir a otros familiares como “ayudantes” en tareas pequeñas**, donde podrían interactuar con el *chatbot*, por ejemplo, vía WhatsApp.

Lee también: [Estudio estadounidense: Miles de personas murieron en promedio 29 años antes por consumo excesivo de alcohol](#)

La idea, dice Gutiérrez, “**es darle una suerte de bomba de oxígeno al cuidador para que pueda delegar más tareas o pueda coordinar un proceso de mejor forma**”.

Por el momento, Hermes continúa en su **fase de diseño**, ya que el equipo creador trabaja en el mejoramiento de las interfaces que lo hagan más amigable y atractivo para el usuario.

La [investigación](#) en torno al asistente virtual ya fue publicada en el **artículo científico** “Hermes: A Digital Assistant for Coordinating Invisible Work in Family Elderly Caregiving Scenarios”, y, además, fue presentada en la [International Conference on Human-Computer Interaction](#).