

El servicio ayudaDIGITAL atiende más de 359.000 solicitudes de profesionales del SAS durante el primer semestre

Image

Balance ayudaDIGITAL

El servicio integral de soporte informático está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año

El servicio integral de soporte informático del Servicio Andaluz de Salud (SAS), ayudaDIGITAL, ha gestionado 359.694 solicitudes en el primer semestre de 2025, procedentes de los más de 130.000 profesionales que trabajan en el sistema sanitario público andaluz.

De este total, 215.349 solicitudes se atendieron por teléfono, 115.716 a través del área personal en la web, 22.871 mediante Chat y WhatsApp y 5.758 a través de la aplicación móvil.

El servicio, disponible los 365 días del año y las 24 horas del día, facilita la resolución de dudas e incidencias relacionadas con los sistemas de información y las soluciones digitales corporativas del SAS.

Además, la aplicación móvil de ayudaDIGITAL permite a los profesionales recibir notificaciones sobre interrupciones programadas por mejoras en los sistemas, gestionar y consultar el estado de sus solicitudes de forma rápida y sencilla. Está disponible para descarga en Play Store (Android) y en Apple Store (iOS).

ayudaDIGITAL incluye también acceso al programa de formación en soluciones digitales corporativas, así como a vídeos breves con indicaciones sobre el uso de las distintas aplicaciones y sistemas.

La IA mejora la atención en tiempo real

En los últimos meses, ayudaDIGITAL ha incorporado inteligencia artificial generativa en WhatsApp y Chat web, lo que ha permitido reducir los tiempos de respuesta y optimizar la atención en tiempo real.

Gracias a esta integración, los profesionales pueden recibir respuestas automáticas a preguntas frecuentes, resolver incidencias técnicas de forma más ágil o ser dirigidos directamente al formulario correspondiente en su área personal. Todo ello repercute en más tiempo disponible para la atención al paciente.

Los profesionales pueden acceder al canal WhatsApp en el número 955 01 70 00 o en este [enlace](#) directo. El Chat, por su parte, está disponible en la web de ayudaDIGITAL o en la aplicación de escritorio instalada en los equipos del SAS.