

ayudaDIGITAL: un servicio de soporte integral

Image



Desde ayudaDIGITAL ponemos a disposición de los profesionales del SAS todos nuestros recursos para que ellos puedan centrarse en lo verdaderamente importante: la atención al paciente.

El principal recurso, y el que más valor aporta al servicio de soporte que prestamos, es el capital humano. ayudaDIGITAL está compuesto por distintos equipos que actúan en diferentes niveles, tratando de resolver cualquier necesidad relacionada con la informática y el puesto de trabajo digital que pueda surgir.

Siempre que la incidencia lo permite, tratamos de resolverla lo más ágilmente posible de manera telemática en el primer contacto que recibimos por parte de profesional del SAS, pero hay ocasiones en las que esto no es posible y es necesario acudir al puesto de trabajo donde se ha producido la incidencia para poder solventarla.

Para estos casos, contamos con un equipo de técnicos que acuden in situ a resolver las incidencias. Se trata de técnicos no solamente formados en tecnología e informática, sino también en habilidades comunicativas y de interacción con los usuarios, cumpliendo el **Protocolo de Atención TIC al profesional del SAS** de ayudaDIGITAL. El objetivo es unificar el tratamiento que se ofrece a todos los profesionales del SAS, independientemente de quien gestione las solicitudes, si un agente del Centro de Servicios al Usuario (CGES), que resuelve las incidencias telemáticamente o uno de los técnicos de Soporte al Puesto de Usuario, que acuden al centro de trabajo del profesional.