

## **El servicio de atención informática a los profesionales del SAS atiende más de 784.000 solicitudes en un año**

Image



*‘ayudaDIGITAL’, soporte integral para dar respuesta a las necesidades TIC del personal del Servicio Andaluz de Salud cuenta con diferentes canales de comunicación*

Hace aproximadamente un año, el Servicio Andaluz de Salud puso en marcha un soporte integral informático, 'ayudaDIGITAL', que depende del Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones e integra el Centro de Servicios al Usuario y los servicios del Puesto de Usuario, que venían funcionando desde hace alrededor de 25 años.

‘ayudaDIGITAL’ da respuesta los 365 días del año y las 24 horas, a través diferentes canales de acceso disponibles para todos los profesionales del SAS: el portal 'ayudaDIGITAL' con el área personal, la app móvil 'ayudaDIGITAL', 'ayudaDIGITAL' Escritorio, teléfono, correo electrónico y el canal de WhatsApp.

Desde su puesta en marcha, en el último año, el servicio ha registrado 784.052 solicitudes por parte del personal del SAS, mientras que los contactos vía WhatsApp han superado los 26.700 desde el inicio de este canal de comunicación en el mes de noviembre de 2022. Los interesados en gestionar sus incidencias y peticiones informáticas por WhatsApp deben enviar un mensaje al 955 017 000, pudiéndolo hacer con total seguridad y atención personalizada.

Por otro lado, la aplicación móvil ‘ayudaDIGITAL’, que también les permite gestionar, registrar y consultar sus solicitudes desde cualquier lugar y cualquier momento, ha superado las 7.530 descargas.

Del mismo modo, el número de contactos por el Chat, habilitado en el área personal del portal, ha registrado 6.934 peticiones, desde su puesta en marcha en septiembre de 2022, siendo otro de los medios de contacto.

El acceso al soporte que presta ‘ayudaDIGITAL’ a los profesionales está instalado en el escritorio de 60.379 equipos informáticos en sus puestos de trabajo, mediante un icono. En él encuentran información sobre el servicio técnico, reciben avisos relacionados con su usuario del SAS (DMSAS), además de la gestión y registros de las solicitudes.

También, a través de 'ayudaDIGITAL', el personal del SAS tiene información y acceso al programa de formación que se les ofrece para su capacitación en el ámbito de las TIC, superando las 101.000 inscripciones en los cursos ofertados.

Además, de esta formación ampliada, los profesionales también pueden visualizar en el portal pequeños vídeos con indicaciones de cómo usar los sistemas de información y aplicaciones en su trabajo diario.

Asimismo, a estas nuevas vías de comunicación, se suman los tradicionales canales de teléfono 31700/955017000 o el correo electrónico a través de [ayudadigital.sspa@juntadeandalucia.es](mailto:ayudadigital.sspa@juntadeandalucia.es).

Todos estos canales de comunicación con los que cuenta este soporte integral informático al servicio de los profesionales del SAS, se engloban dentro de una estrategia de omnicanalidad, con el fin de facilitar la comunicación y avanzar en el objetivo de humanizar y hacer más cercanas las TIC del sistema sanitario público de Andalucía a sus más de 130.000 profesionales.

Para más información sobre el servicio puede acceder al siguiente enlace: <https://lajunta.es/ayudaDIGITAL>