Más de 100.000 profesionales contactan con el servicio de atención informática del SAS en el último año

Image

'ayudaDIGITAL', soporte integral TIC, dispone de diferentes canales de comunicación a disposición del personal del Servicio Andaluz de Salud, los 365 días del año, las 24 horas

En el último año, 'ayudaDIGITAL', el soporte integral para dar respuesta a las necesidades TIC del personal del Servicio Andaluz de Salud (SAS), **ha atendido a más de 100.000 profesionales distintos**, dándoles las soluciones, gracias a técnicos especializados que prestan su servicio los 365 días del año las 24 horas. En total, ha registrado de junio de 2023 a julio 2024 más de 745.000 solicitudes.

'ayudaDIGITAL' dispone de **múltiples canales de comunicación** a disposición de los profesionales del SAS: atención telefónica, WhatsApp, chat en el área personal de la web y la app móvil, entre otros. Desde la puesta en marcha del servicio hace dos años, han ido en aumento y mejorando su funcionamiento, con el objetivo de dar una respuesta rápida y eficaz a todas las consultas.

Entre sus datos, destaca el **incremento de contactos vía WhatsApp**, que supera los 45.000, mientras que en el ejercicio anterior no alcanzaba los 27.000, lo que demuestra una subida notable en el uso por parte de los profesionales de esta vía de comunicación, dada su inmediatez en las respuestas. 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 recibiendo una atención personalizada.

Asimismo, la **app 'ayudaDIGITAL' ha alcanzado las 12.000 descargas**, lo que supone un incremento del 7,5% con respecto al ejercicio anterior. La aplicación permite a los usuarios gestionar, registrar y consultar sus solicitudes desde cualquier lugar y cualquier momento. Además, los que lo deseen pueden **suscribirse para recibir notificaciones** sobre aquellas soluciones digitales que les interese, manteniéndose informados si, por mejoras, se ha hecho alguna parada del servicio o si se produce alguna incidencia.

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.

A estas nuevas vías de comunicación, se suman los tradicionales canales de teléfono o el correo electrónico.

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.

Plan de capacitación TIC

También, a través de 'ayudaDIGITAL', los profesionales del SAS tienen información y acceso al **plan de capacitación** que les ofrece formación en el ámbito de las TIC. El programa ha alcanzado casi las **172.000 inscripciones** en los cursos ofertados, con un notable incremento con respecto a la misma fecha del año anterior en el que se realizaron 101.000 inscripciones.

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