

XVI Jornadas de APISA

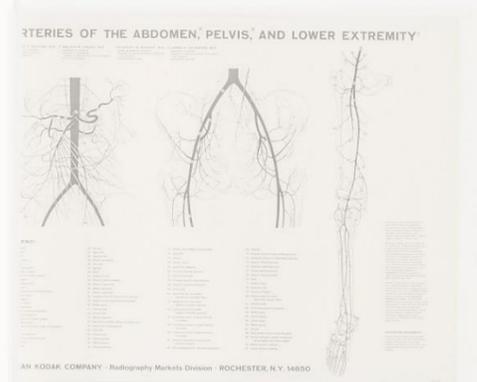
STIC

A Servicio Andaluz de Salud
Consejería de Salud y Consumo

App SaludAndalucía y el futuro de la movilidad en el SAS centrado en la humanización en el entorno digital

Mayo

2023



01



¿Que es la humanización del entorno digital?

¿Que es la humanización del entorno digital?

01

1. Crear experiencias digitales intuitivas, accesibles y agradables.
2. Considerar necesidades y expectativas de las personas.
3. Fomentar conexión y empatía.
4. Incluir elementos visuales y auditivos.
5. Promover personalización, inclusión y accesibilidad.
6. Diseñar interfaces que imiten interacciones del mundo real.



¿Que es la humanización del entorno digital?

01

En resumen la humanización del entorno digital busca crear experiencias digitales que se perciban más cercanas a la interacción humana en la vida real.



Claves de la humanización desde el punto de vista de una app

01



Usabilidad

Disponer de una interface fácil se usar, facilitando el uso para todos los usuarios.



Accesibilidad

Inclusión de todo tipo de usuarios.



Personalización

El usuario puede personalizar su experiencia.



Adaptación

Ofreciendo funcionalidades y servicios adaptados a las necesidades del usuario.



Comunicación

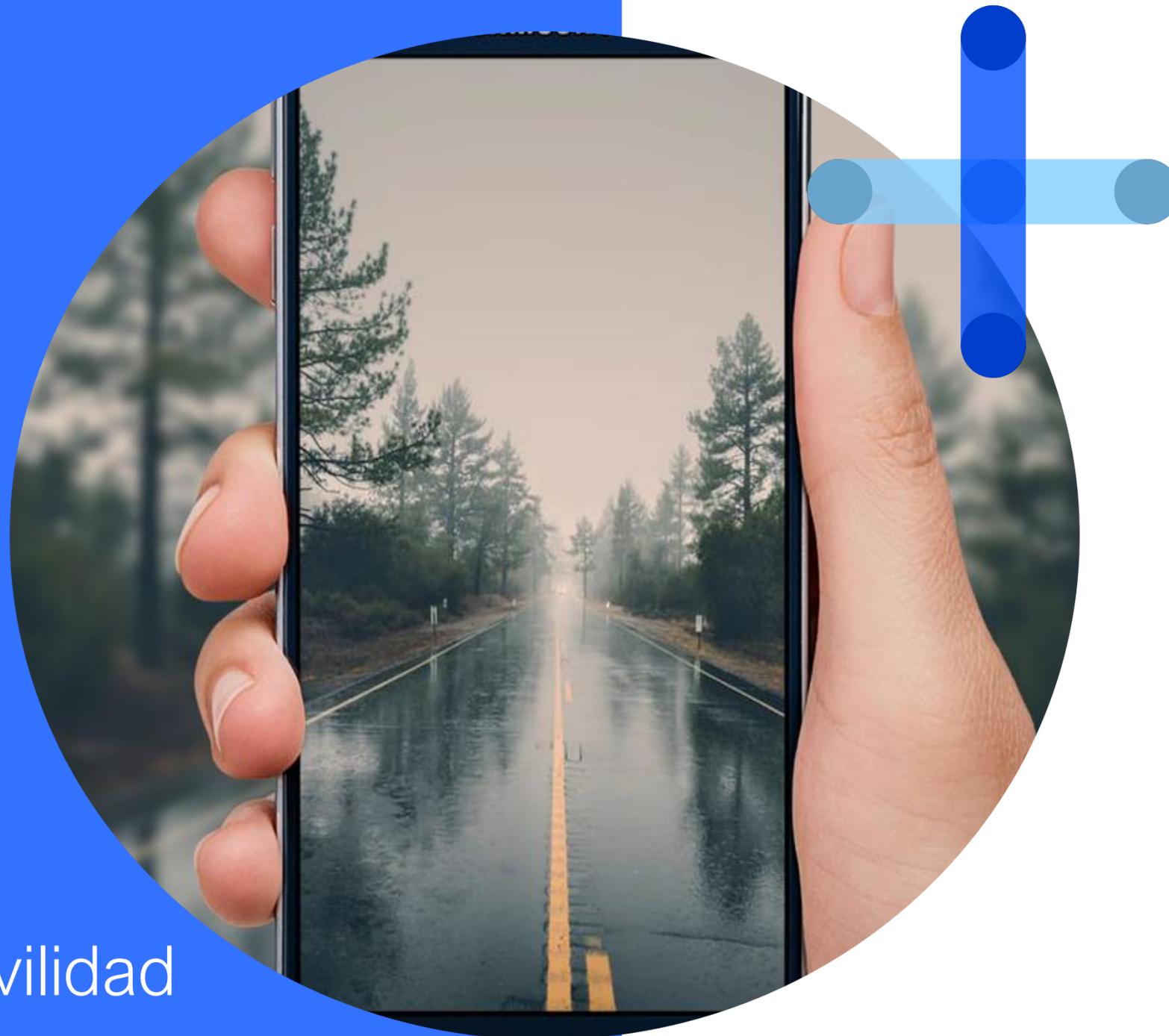
Facilitando la comprensión del usuario.



Seguridad

Protegiendo los datos personales del usuario.

02



Estrategia de movilidad

Estrategia de movilidad

02

- Aumento en demanda de servicios digitales accesibles y usables.
- Ventajas de la movilidad:
 - Servicios accesibles
 - Interfaces amigables
 - Interoperabilidad
 - Métricas para la mejora
 - Canales activos de información como alternativa al web y el canal atendido
 - Empoderamiento de los usuarios



Estrategia de movilidad

02

- Sistemas de información abiertos
- Prestando servicio a ciudadanos, profesionales y proveedores
- Creación de apps en apoyo a la omnicanalidad (Móvil, Web y Atendido)
- Salud Andalucía, de la mano de HomeSAS App, como puerta de acceso a los servicios digitales a la ciudadanía



03



Salud Andalucía

Salud Andalucía

03

- Aplicación móvil de referencia del SAS.
- Foco en el ciudadano y servicios accesibles.
- Filosofía de omnicanalidad (móvil, web, atendido).
- Inició en 2020 durante la pandemia.
- Crecimiento exponencial en 2021 con 5.5 millones de descargas.
- Enfoque en el ciudadano como elemento activo en la atención sanitaria.



Salud Andalucía: Valor para los ciudadanos

03



Mejora continua

Enfocada en la accesibilidad y la interfaz intuitiva.



Atención personalizada

Programas de seguimiento.

CS+

Acceso a ClicSalud+

> 10 millones de accesos en 2022



Notificación al ciudadano

Integración con AviSAS.



Certificados COVID

Acceso, descarga y almacenamiento



Equilibrio seguridad y usabilidad

QR móvil como método de autenticación alternativo.



Salud Andalucía: Futuro

03

- **Tarjeta Sanitaria Virtual** interoperable, segura y accesible.
- **Acceso directo a tarjetas** almacenadas desde la pantalla principal del dispositivo.
- **Geolocalización de centros** con acceso rápido a su información.
- Acciones proactivas y asistencia sanitaria no presencial para **pacientes crónicos**.
- **Sala virtual de videollamada** para la atención médica remota y en tiempo real.
- **Mejoras en accesibilidad** para el cumplimiento de normativa, y la adaptación para usuarios con limitaciones.



Salud Andalucía: Adopción

03



Descargas

> 7 millones de eventos de descarga.



Usuarios activos

> 1,5 millones de usuarios activos actualmente



Accesos certificado COVID

> 22 millones de accesos a los servicios del COVID

CS+

Accesos servicios salud y trámites (ClicSalud+)

> 30 millones de accesos a los servicios de ClicSalud+.



Accesos pedir cita

> 11 millones de accesos a Pedir Cita



SAS360

03

- De la mano de HomeSAS App
- Análoga a Salud Andalucía pero para los profesionales del SAS
- Incluirá entre otros servicios los actualmente disponibles en mGerhonte





Gracias