

## Andalucía crea un asistente virtual para informar sobre el coronavirus con ayuda de IBM

Accesible a través de la App de Salud Responde y de la página web de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, está diseñado con inteligencia artificial de IBM

**Madrid/Málaga - 27 Mar 2020:** La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias de la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía, ha lanzado un asistente virtual basado en la tecnología de inteligencia artificial de IBM Watson para ayudar a atender las consultas de los ciudadanos sobre la enfermedad del COVID-19. Este asistente virtual está disponible a través de la App de Salud Responde y la página [web de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias \(EPES\)](#).

La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES) ha recibido más de 3 millones de llamadas desde el pasado sábado 15 de marzo hasta el día de ayer, en el que se registraron 102.404 llamadas. Esto supone, que, tras decretarse el estado de alarma, el conjunto de los centros gestionados por EPES – 8 Centros Coordinadores de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 y Salud Responde - han recibido una media de 261.284 llamadas diarias por todas las líneas de atención sanitaria disponibles, siendo el lunes 16, el día de mayor volumen superando las 766.000 llamadas.

En los últimos días, a medida que la situación provocada por el coronavirus se ha ido agravando en todo el país, las llamadas telefónicas al servicio de emergencias sanitarias 061 se han triplicado con respecto a la media que recibían el conjunto de los 8 centros del 061 en Andalucía.

Con el fin de llegar al mayor número de ciudadanos posibles y cubrir sus necesidades informativas, EPES ha llegado a un acuerdo de colaboración con IBM para construir un asistente virtual inteligente basado en tecnología de inteligencia artificial, aprendizaje de máquinas y redes neuronales, a la que se accede a través de la nube pública IBM.

El asistente informativo COVID-19 está diseñado y entrenado por expertos de la Consejería de Salud y Familias y de IBM para comprender el lenguaje natural escrito y conversar con los usuarios. Es capaz de responder las preguntas de los ciudadanos o bien repreguntar para obtener una aclaración o redirigir al usuario a una información concreta en las páginas web del Ministerio de Sanidad, de la Consejería de Salud y Familias, de la Organización Mundial de la Salud, entre otras. El asistente responde a cuestiones relacionadas con los síntomas, cuarentena o recomendaciones en caso de contagio o sospecha de contagio de la enfermedad, entre otras cuestiones relacionadas con la gestión de la epidemia.

El objetivo de este tipo de chatbots o asistentes virtuales es ayudar a reducir los tiempos de espera a las

llamadas que los usuarios realizan a los números 900 400 061 y 955 545061 en Andalucía, y lograr que se pueda prestar un mejor servicio al ciudadano. “Este chatbot ha comenzado a funcionar esta misma semana y se irá actualizando constantemente para aprender cómo abordar temas adicionales, a medida que se disponga de nueva información o para mejorar la calidad de las respuestas y la atención a los ciudadanos andaluces en esta difícil situación”, según ha manifestado José Luis Pastrana, director gerente de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias 061 de Andalucía.

El asistente virtual está preparado para ser desplegado en navegador web, navegador móvil, telegram, Facebook y Whatsapp y estará disponible las 24 horas, los 7 días de la semana para todos los ciudadanos. Además, está construido para salvaguardar en todo momento la privacidad de los usuarios con los que conversa.

“Este proyecto de colaboración representa la misión de IBM por desarrollar servicios y tecnologías que puedan tener un impacto positivo en la sociedad. Nos sentimos enormemente orgullosos de poder ayudar a Andalucía en la lucha contra el COVID 19”, ha afirmado Olga Blanco, directora de servicios del sector público de IBM España, Portugal, Grecia e Israel.

El desarrollo de este chatbot ha sido posible gracias al esfuerzo y colaboración de la Empresa Pública de Emergencias en coordinación con el Servicio Andaluz de Salud, ambos pertenecientes a la Consejería de Salud y Familias.

Contacto:

Patricia Núñez Canal  
IBM Comunicación Externa  
+34 637893754  
[patricia.nunez@es.ibm.com](mailto:patricia.nunez@es.ibm.com)

### [Asistente virtual COVID-19](#)

Accesible a través de la web del EPES <http://www.epes.es/> y de la app Salud Responde, descargable en: <http://www.juntadeandalucia.es/SaludResponde/AppMovil> (1017 KB)

---

Additional assets available online: [Photos \(1\)](#)