

## IBM ofrece “Watson Assistant for Citizens” en todo el mundo para dar respuestas a las preguntas sobre COVID-19

Ya hay acuerdo con instituciones gubernamentales, sanitarias y académicas de España, Italia, Finlandia, Reino Unido, Grecia, Polonia y Estados Unidos, entre otros

**Armonk (N.Y.) - 02 Apr 2020:** Con 206 países, áreas y territorios afectados por la COVID-19, IBM (NYSE:IBM) está ayudando a que gobiernos, sistemas de salud e instituciones académicas de todo el mundo puedan informar de forma fiable a los ciudadanos, utilizando inteligencia artificial.

La avalancha de solicitudes de información por parte de los ciudadanos a través de diferentes canales ha provocado que, en algunas zonas, el tiempo de espera para recibir respuesta a las consultas supere las dos horas. En este contexto, IBM ofrece de forma gratuita, durante al menos 90 días, IBM “Watson Assistant for Citizens”, una herramienta que ayuda a resolver las dudas que los ciudadanos plantean por internet o a través de su teléfono. Esta solución, disponible en la nube pública de IBM, reúne las capacidades de Watson Assistant, de Procesamiento de Lenguaje Natural de IBM Research, y las capacidades de búsqueda de inteligencia artificial empresarial de última generación con Watson Discovery, con el objetivo de comprender y responder a las preguntas más comunes relacionadas con el COVID-19.

Uno de los territorios en los que ya está en funcionamiento este asistente es Andalucía. La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias de la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía cuenta con esta herramienta para ayudar a atender las consultas de los ciudadanos sobre la enfermedad del COVID-19. Los ciudadanos pueden acceder a este asistente virtual a través de la app de Salud Responde y la página web de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES). La herramienta agiliza los tiempos de respuesta de las preguntas más frecuentes sobre el virus y ayuda a descongestionar los servicios telefónicos de atención sanitaria, que en las últimas semanas han recibido una media de 261.284 llamadas diarias por todas las líneas de atención sanitaria disponibles.

"Ayudar a los organismos gubernamentales y a las instituciones sanitarias a utilizar el potencial de la inteligencia artificial para hacer llegar información clave a sus ciudadanos es una de nuestras grandes prioridades. Asimismo, el entorno actual ha dejado claro que empresas de todas las industrias deben encontrar formas de interactuar digitalmente con sus clientes y empleados", ha comentado Rob Thomas, director general de IBM Data & AI. "En la situación actual, IBM está aprovechando todos sus años de experiencia ayudando a miles de empresas e instituciones globales a utilizar el Procesamiento del Lenguaje Natural y otras tecnologías avanzadas de inteligencia artificial para atender mejor a sus clientes, y ahora lo está aplicando en esta crisis de COVID-19. Porque la inteligencia artificial tiene la capacidad de poder ser un aliado durante estos tiempos tan inciertos".

Así funciona Watson Assistant for Citizens

“Watson Assistant for Citizens” aprovecha los últimos datos disponibles de fuentes externas, incluyendo las pautas de los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades de los Estados Unidos (CDC) y fuentes locales tales como información académica, noticias y documentos de páginas web gubernamentales.

Utilizando información facilitada por los clientes, la herramienta puede automatizar respuestas a las preguntas sobre el COVID-19 más frecuentes, por ejemplo: “¿Cuáles son los síntomas?”, “¿Cómo puedo limpiar mi hogar correctamente?” o “Como me puedo proteger?”. Asimismo, los gobiernos locales, los hospitales u otras organizaciones de atención médica, pueden optar por personalizar esta solución para abordar aquellas

preguntas más específicas de su área o región, incluyendo cuestiones como: "¿Qué casos hay en mi área?" o "¿Cuánto tiempo están cerradas las escuelas?" o "¿Dónde puedo hacerme el test?".

IBM ofrece "Watson Assistant for Citizens" sin cargo durante al menos 90 días, y presta su ayuda en la configuración inicial, que normalmente tiene una duración de unos pocos días. La solución inicial está disponible en inglés y español, y puede ser adaptada a 13 idiomas.

La oferta incluye el acceso a 15 "intenciones" o queries de COVID-19 previamente capacitados. Las "intenciones" son propósitos u objetivos que se expresan en la aportación de un cliente, como por ejemplo responder a una pregunta. Al reconocer la intención expresada en la consulta de un cliente, el servicio Watson Assistant puede elegir el flujo de diálogo correcto para responder a ella.

Los clientes también pueden trabajar con IBM para personalizar la oferta sobre el modelo base y las mencionadas "intenciones", y así poder incluir información relacionada específicamente con una ciudad o región, que pueda ser más pertinente para determinados ciudadanos, así como integrar el asistente con un sistema ERP.

Una herramienta global

IBM ya tiene este servicio disponible, además de en España, en República Checa, Finlandia, Grecia, Italia, Polonia, Reino Unido y Estados Unidos, entre otros.

- ARKANSAS: Universidad de Ciencias Médicas de Arkansas, Estados Unidos - En 9 días, se puso en funcionamiento un asistente virtual para que los ciudadanos pudieran obtener respuestas rápidas a sus preguntas sobre las pruebas, síntomas o recursos de la enfermedad. La información se envía automáticamente a una clínica móvil de triaje de COVID-19 por vía electrónica, para ayudar a acelerar la respuesta. El tiempo medio de registro se ha reducido en un cincuenta por ciento para aquellos que utilizan el asistente.
- CALIFORNIA: Ciudad de Lancaster, Los Ángeles: - información a los ciudadanos sobre preguntas comunes relacionadas con el coronavirus.
- GEORGIA: Children's Healthcare de Atlanta, Estados Unidos - La "herramienta de evaluación pediátrica COVID-19" guía a los padres a través de una serie de preguntas y resultados sobre los siguientes pasos que deben dar. Estas recomendaciones se hacen de acuerdo a los protocolos establecidos por el sistema de salud.
- NUEVA YORK: Otsego - en los próximos días estará disponible este asistente virtual para resolver cuestiones tanto sanitarias como de otra índole como "¿Dónde puede registrarme cómo desempleado?"
- TEXAS: Austin -próximamente disponible un asistente para los ciudadanos para saber dónde acudir a realizarse un test del COVID-19
- REPÚBLICA CHECA: Ministerio de Salud - El asistente virtual COVID-19 llamado "Anežka" asesora a los ciudadanos sobre la prevención, el tratamiento y otros temas relacionados con el coronavirus.
- GRECIA: Ministerio Helénico de Gobierno Digital - Ofrece información relacionada con COVID-19 para los ciudadanos, y conversación interactiva sobre las medidas preventivas y de precaución emitidas por el Gobierno griego.
- POLONIA: Ministerio de Salud - Facilita información sobre el COVID-19 para los ciudadanos polacos, y respuestas a cuestiones comunes como los síntomas o los procedimientos recomendados a seguir en caso de infección.
- REINO UNIDO: NHS Gales: Cwm Taf Morgannwg University Health Board - CERi, un asistente virtual de habla inglesa y galesa, pronto se pondrá en marcha para apoyar a los trabajadores de la salud y al público en general de Gales que necesite información o tenga preguntas sobre la prevención y el tratamiento de

COVID-19, junto con información general sobre el virus.

IBM también está trabajando con empresas de varias industrias para utilizar el potencial de la inteligencia artificial para dar respuesta a cuestiones relacionadas con el COVID-19. Para más información visita <https://www.ibm.com/watson/covid-response>.

Contacto:

Patricia Torralba

Departamento de Comunicación

+34 637893754

[patricia.torralba@es.ibm.com](mailto:patricia.torralba@es.ibm.com)

---