

# Transformació del rol administratiu davant les noves tecnologies i proposta d'assistent virtual pel pacient

Elena Rodríguez Calderón; Montserrat Coll Bosacoma; Marta Teixidor Bermejo; Antonia Reinoso Sancho; Susana Soler Hernández  
EAP Girona 4

## INTRODUCCIÓ

La transformació digital en l'àmbit sanitari ha modificat substancialment la labor dels professionals administratius. Un dels canvis més significatius ha estat la implantació d'aplicacions mòbils per a la gestió de cites, que ha redefinit la relació entre ciutadania i sistema sanitari, i ha exigint una evolució en les competències del personal administratiu.

## OBJECTIU

Exposar, des de l'experiència directa, com les noves tecnologies han impactat en el dia a dia del personal administratiu, especialment a través de les aplicacions de cita prèvia, i identificar reptes, oportunitats i possibles línies de millora.

## MATERIAL I MÈTODE

El treball es basa en l'experiència quotidiana en un entorn d'atenció primària digitalitzat, observant els canvis funcionals sorgits amb la implantació d'eines d'autogestió i la resposta dels usuaris davant aquestes transformacions.

## RESULTATS

**L'impacte de les aplicacions mòbils en el treball administratiu:** Les aplicacions mòbils han permès reduir tasques presencials repetitives i millorar l'eficiència organitzativa. Alhora, han generat nous reptes: resolució d'incidències digitals, suport a persones amb baixa competència tecnològica, i adaptació constant a noves eines. El rol administratiu ha passat de ser principalment operatiu a convertir-se en un suport tecnològic i comunicatiu essencial per a la ciutadania. La gestió emocional i l'empatia s'han tornat tan importants com les competències tècniques.

## CONCLUSIONS

L'administratiu sanitari actual és una figura clau en el procés de transformació digital. Per a consolidar aquest nou rol, és fonamental oferir formació contínua i espais de reflexió sobre les necessitats reals de la ciutadania. En aquest context, sorgeix una proposta innovadora: la creació d'un assistent virtual sanitari integrat en l'aplicació La Meva Salut, que permeti resoldre dubtes simples i personalitzats (com la posologia d'una medicació prèviament prescrita) sense necessitat de contactar directament amb el centre. Aquesta eina, sense substituir al personal clínic, podria millorar l'autonomia del pacient i reduir la càrrega de consultes innecessàries.