Junta General
del Principado de Asturias

XII LEGISLATURA
SESIÓN DEL PLENO NÚMERO 74
(10 de noviembre de 2026)

ASUNTO NÚMERO 12

Proposición no de ley del Grupo Parlamentario Mixto-Foro Asturias sobre la realización de una evaluación integral del funcionamiento del asistente virtual Noah, puesto en marcha por el Servicio de Salud del Principado de Asturias (12/0178/0537/26942)

(Admitida a trámite por la Mesa de la Cámara en sesión de 20 de octubre de 2026. La iniciativa fue publicada en el* Boletín Oficial de la Junta General del Principado de Asturias*, serie B, número 747, de 21 de octubre de 2026).

El Grupo Parlamentario Mixto-Foro Asturias, a través de su portavoz, Adrián Pumares Suárez, al amparo de lo previsto en los artículos 216 y siguientes del Reglamento de la Cámara, tiene el honor de presentar la siguiente proposición no de ley para su debate en el Pleno de la Junta General del Principado de Asturias.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Servicio de Salud del Principado de Asturias (SESPA) puso en marcha en marzo de 2026 el asistente virtual Noah, una herramienta basada en inteligencia artificial destinada a gestionar telefónicamente las citas de atención primaria. El Gobierno del Principado presentó este sistema como un avance para mejorar la accesibilidad de los pacientes, reducir los tiempos de espera y aliviar la carga de trabajo del personal administrativo de los centros de salud.

Desde su implantación inicial en los centros de salud de la cuenca del Nalón, el sistema se ha extendido progresivamente a distintas áreas sanitarias de Asturias, incorporando nuevas funcionalidades y ampliando los trámites que pueden realizarse mediante atención automatizada.

Resulta indiscutible que la incorporación de nuevas tecnologías a los servicios públicos, especialmente en el ámbito sanitario, puede contribuir a mejorar su funcionamiento y facilitar las gestiones a la ciudadanía. Sin embargo, la digitalización no puede convertirse en un obstáculo añadido para acceder a servicios esenciales, especialmente cuando afecta a la sanidad pública y a una población tan envejecida como la asturiana.

La implantación de Noah está poniendo de manifiesto dificultades que cuestionan que el sistema esté cumpliendo satisfactoriamente los objetivos anunciados por el Gobierno asturiano. A los problemas que encuentran determinados pacientes para comunicarse con el asistente virtual se añaden incidencias relacionadas con la gestión de citas, así como la insuficiente información facilitada a la ciudadanía sobre su funcionamiento y las alternativas disponibles.

En su presentación, el Gobierno aseguró que el asistente virtual Noah detectaría a los pacientes que prefieren no interactuar con un sistema automatizado para ofrecerles otras opciones, y que permitiría citas a la carta mediante una negociación flexible de fecha y hora. Sin embargo, la realidad es que los usuarios no siempre consiguen ser atendidos por una persona y que, en demasiadas ocasiones, cuando la cita ofrecida no se ajusta a sus necesidades, tampoco reciben alternativas satisfactorias. A ello se añaden las dificultades que pueden generar las llamadas procedentes de números que los pacientes no identifican como pertenecientes al SESPA, en un contexto de advertencias constantes sobre las estafas telefónicas.

Estas dificultades adquieren especial relevancia entre las personas mayores, que no siempre están familiarizadas con los sistemas automatizados y pueden encontrar dificultades para desenvolverse mediante instrucciones telefónicas generadas por inteligencia artificial. Además, los pacientes que recurren habitualmente al teléfono para solicitar una cita son, precisamente, quienes más necesitan una atención sencilla, accesible y personalizada. Los ciudadanos más familiarizados con las nuevas tecnologías ya disponen de herramientas digitales, como la aplicación de AsturSalud, para realizar estas gestiones.

A esta situación se han sumado los problemas surgidos durante la campaña de vacunación frente a la gripe 2026-2027, en la que el SESPA ha incorporado Noah para contactar con la población y gestionar automáticamente las citas de vacunación. Profesionales de varios centros de salud han advertido una avalancha de llamadas y consultas presenciales de pacientes que no han conseguido resolver sus gestiones mediante el asistente virtual. También se han descrito dificultades para coordinar las citas de vacunación de varios menores de una misma familia y situaciones en las que los pacientes, después de contactar con el sistema automatizado, han tenido que recurrir nuevamente a su centro de salud.

Estas incidencias resultan especialmente preocupantes porque pueden estar provocando el efecto contrario al perseguido con la implantación de Noah: en lugar de reducir la carga administrativa de los centros sanitarios, los problemas no resueltos por el asistente virtual terminan trasladándose a sus profesionales, que deben atender a pacientes que ya han intentado realizar previamente sus gestiones.

Además, cuando estas dificultades afectan a las campañas de vacunación, sus consecuencias trascienden las molestias administrativas y pueden comprometer la accesibilidad y el adecuado desarrollo de actuaciones preventivas de salud pública.

La modernización del sistema sanitario no puede medirse únicamente por el número de llamadas atendidas por una herramienta automatizada, sino que resulta imprescindible conocer cuántas gestiones se resuelven satisfactoriamente, cuántos pacientes necesitan recurrir posteriormente a otros canales de atención y qué repercusiones tiene realmente el sistema sobre la organización y la carga de trabajo de los centros de salud.

Tampoco puede considerarse que una herramienta mejora la accesibilidad si obliga a determinados pacientes a adaptarse a un sistema que no comprenden o con el que encuentran dificultades para comunicarse. La tecnología debe adaptarse a las necesidades de las personas, y no al contrario.

Por todo ello, resulta necesario evaluar rigurosamente el funcionamiento del asistente virtual Noah, corregir las posibles deficiencias y garantizar que todos los pacientes puedan seguir accediendo a una atención telefónica directa y personalizada. El asistente virtual debe constituir una herramienta complementaria que facilite las gestiones de quienes deseen utilizarla, pero no sustituir la posibilidad de ser atendido por una persona.

En su virtud, el portavoz del Grupo Parlamentario Mixto-Foro Asturias, que suscribe, presenta, para su debate ante el Pleno de la Junta General del Principado de Asturias, la siguiente

PROPOSICIÓN NO DE LEY

La Junta General del Principado insta al Consejo de Gobierno a:

Primero. Realizar una evaluación integral del funcionamiento del asistente virtual Noah desde su implantación, que incluya, al menos, el número de llamadas recibidas, el porcentaje de gestiones resueltas satisfactoriamente, las incidencias registradas, las llamadas no resueltas, el grado de satisfacción de los usuarios y el impacto sobre la carga de trabajo del personal administrativo de los centros de salud, publicando los principales indicadores de funcionamiento del sistema.

Segundo. Garantizar que todos los pacientes del Servicio de Salud del Principado de Asturias puedan acceder a una atención telefónica directa prestada por personal del SESPA para gestionar sus citas y realizar trámites administrativos, sin que el uso del asistente virtual Noah constituya un requisito obligatorio previo. Asimismo, garantizar que los pacientes que utilicen el asistente virtual puedan solicitar en cualquier momento ser atendidos por una persona, asegurando su derivación efectiva a personal administrativo durante el horario de atención de los centros de salud.

Tercero. Adoptar cuantas medidas sean necesarias para corregir de manera inmediata las deficiencias detectadas en el funcionamiento de Noah, estableciendo mecanismos ágiles de resolución de incidencias que eviten que los pacientes deban repetir sus gestiones o desplazarse innecesariamente a su centro de salud.

Cuarto. Establecer medidas específicas para garantizar la accesibilidad de las personas que presenten dificultades para utilizar sistemas automatizados, asegurando que la implantación de herramientas de inteligencia artificial no genere nuevas barreras para acceder a los servicios sanitarios públicos.

Quinto. Impulsar una campaña de información dirigida a la ciudadanía, especialmente a las personas con mayores dificultades para utilizar sistemas automatizados, sobre el funcionamiento de Noah, los trámites que permite realizar y las alternativas existentes para recibir atención personalizada.

Sexto. Supeditar la extensión del asistente virtual Noah a nuevos servicios y funcionalidades, a la evaluación previa de sus resultados y a la corrección de las deficiencias detectadas, garantizando que cualquier ampliación contribuya efectivamente a mejorar la accesibilidad de los pacientes y a reducir la carga administrativa de los centros sanitarios.

Séptimo. Con el objetivo de mejorar la atención a los pacientes, agilizar la gestión de citas y trámites administrativos y reducir la carga burocrática que soportan los profesionales sanitarios, incorporar a los centros de salud de atención primaria perfiles específicos de administrativos sanitarios.

Junta General del Principado, 19 de octubre de 2026. Adrián Pumares Suárez, portavoz.