

Lunes, 2 de marzo de 2026

El Sespa pondrá en marcha mañana el nuevo agente virtual *Noa*, que permite pedir cita telefónica en primaria las 24 horas del día

- El sistema, basado en la inteligencia artificial, mejora la accesibilidad, elimina esperas y refuerza la atención en este nivel asistencial mediante tecnología de última generación
- El número de teléfono de la citación automática es **984 27 80 00** y comenzará en fase de pilotaje en la cuenca del Nalón con previsión de extenderlo a todas las áreas

El Servicio de Salud del Principado (Sespa) pondrá en marcha mañana, martes 3 de marzo, el agente virtual *Noa*, un modelo de atención telefónica que permite obtener citas con profesionales de la red de primaria, las 24 horas del día, los siete días de la semana. El sistema, basado en la inteligencia artificial, opera con un lenguaje natural y refuerza este nivel asistencial de forma accesible, moderna y segura.

Noa comenzará a funcionar en fase piloto en los centros de salud de la cuenca del Nalón, donde optimizará la gestión de citas y permitirá atender todas las llamadas, incluso en los momentos de mayor demanda. La previsión del Sespa es extender progresivamente este modelo al resto de las áreas sanitarias.

La consejera de Salud, Concepción Saavedra, ha presentado hoy esta nueva herramienta, en la que se han invertido dos millones financiados con fondos europeos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Ministerio de Sanidad. En el acto, celebrado en el centro de salud de La Felguera, han participado también las subdirectoras de Atención Primaria y Salud Pública y de Infraestructuras y Servicios Técnicos del Sespa, Carmen Menéndez y Yolanda López, respectivamente.

Noa permitirá gestionar citas con profesionales de medicina, enfermería, pediatría, salud bucodental, trabajo social, matronas y personal administrativo. También facilitará la organización de programas del Sespa como las vacunaciones, los cribados y otras actuaciones preventivas. En estos casos, será el propio agente virtual el que contacte proactivamente con la población de referencia para ofrecerle cita.

El nuevo sistema ofrece a la ciudadanía dos opciones: llamar directamente al número de citación automática *Noa*: **984 27 80 00** o

Nota de prensa

contactar, como hasta ahora, con su centro de salud. En caso de que se saturen las líneas del centro, la llamada se redirigirá automáticamente al agente virtual para que ninguna se quede sin respuesta.

La comunicación con el agente virtual se realiza exclusivamente por teléfono, lo que facilitará que toda la población, independientemente de su edad o conocimientos tecnológicos, pueda utilizarlo sin dificultades.

El funcionamiento es simple: tras escuchar la petición, el sistema verifica la identidad de la persona mediante el DNI o el número de la tarjeta sanitaria. A continuación, *Noa* ofrece los horarios disponibles y permite modificar la propuesta inicial para elegir el día y la hora que mejor se adapten a las necesidades de cada persona. Una vez seleccionada la opción deseada, la cita queda confirmada automáticamente.

A diferencia de los asistentes convencionales, *Noa* incorpora una tecnología innovadora que procesa el audio de forma natural, sin limitarse a la transcripción de voz a texto. Esto le permite interpretar la entonación, las emociones y las interrupciones en tiempo real, lo que ofrece una interacción más fluida, natural y empática.

Esta capacidad supone un avance significativo frente a las centralitas tradicionales, ya que garantiza una atención inmediata y segura, adaptada a las necesidades de la ciudadanía y a las exigencias del sistema sanitario público.

Con esta iniciativa, el Sespa da un paso decisivo para mejorar la accesibilidad con un sistema de última generación moderno y cercano, al tiempo que mejora la experiencia tanto de pacientes como de profesionales.