

WEBINAR ACES · 10 DE SETEMBRE DE 2026 · 13:00 H

Del contacte al pacient atès

IA aplicada a l'atenció sanitària

Dani M. Casas · Justnet Systems

justnet
IT SOLUTIONS

Hola, tinc molèsties en una dent...

Et puc donar hora ara mateix.

Els propers quaranta minuts

- 1 On és la intel·ligència artificial avui
- 2 Com pot ajudar la clínica en el dia a dia
- 3 La tecnologia que implementa Justnet
- 4 Demo en directe per WhatsApp**
- 5 Preguntes

Demo real amb el meu telèfon

Preguntes al final

El Daniel truca a la clínica

20:05 • Truca. La recepció ha tancat a les 19:00.

20:12 • Omple el formulari de la web. Ningú confirma res.

09:02 • Torna a trucar. Comunica.

09:40 • Li agafen. Ho explica tot de zero. «Truqui més tard.»

El Daniel encara no té cita. La clínica ha perdut dues trucades.



20:05

El problema real



Trucades perdudes i saturació telefònica



Consultes fora d'horari sense resposta



Informació que el pacient repeteix tres vegades



Càrrega administrativa que cau a recepció

Telèfon, web, formulari,
WhatsApp...

**Cap connectat amb
l'agenda**

On és la IA avui



Assistents conversacionals

Entenen llenguatge natural en català i castellà i mantenen el context.



Agents de veu

Atenen una trucada amb veu natural i resolen consultes senzilles.



Automatització

Recordatoris, confirmacions, registre i seguiment sense intervenció.



Integració

Connectats amb l'agenda, el programa de gestió i les regles del centre.

Què ha canviat en dos anys

Entén de veritat

Converses amb context, sense menús de «premi 1».

Parla

Veu natural al telèfon, en temps real.

Es connecta

Ja no és una caixa tancada: llegeix i escriu a l'agenda.

És assequible

A l'abast d'una clínica mitjana, no només d'un hospital.

Què NO ha de fer la IA en un centre sanitari



Diagnosticar



**Donar consell
clínic**



**Gestionar una
urgència**



**Inventar-se una
resposta**

Un bon sistema està dissenyat perquè, en aquests casos, passi la conversa a una persona.

Com pot ajudar la clínica



Preguntes freqüents

Horaris, tractaments, preus orientatius, com arribar-hi. Informació validada pel centre.



Cites

Donar, modificar i cancel·lar cites amb la disponibilitat real de l'agenda.



Preparació de visites

Què cal portar, dejuni, documentació, abans d'una prova.



Recordatoris

Confirmacions i recordatoris que redueixen les absències.



Identificació

Sap amb quin pacient parla i què té pendent.



Derivació

Passa la conversa al departament o a la persona adequada.

Tres principis

1

Ja pot millorar tasques concretes

Avui, sense un gran projecte.

2

No substitueix el professional

Allibera l'equip de feina repetitiva i fa el centre més accessible.

3

Només funciona integrada

Amb l'agenda, les regles i els sistemes que ja teniu.

La tecnologia que implementa Justnet



Un pacient, tres canals, un sol registre



WhatsApp Business

El canal més proper al pacient. Text, en català o castellà, a qualsevol hora.



Xat a la web

La mateixa conversa des de la pàgina de la clínica.



Agent de veu

Atén la trucada, resol consultes, registra sol·licituds de cita i transfereix. Avui en castellà.

Demo en directe · el recorregut del Daniel



- 1 Trucada: consultes freqüents per veu
- 2 Trucada: cita registrada a Higea
- 3 WhatsApp: contacte i informació en català
- 4 **Demana cita amb disponibilitat real**

- 5 Confirmació i WhatsApp de confirmació
- 6 Modificació i anul·lació de la cita
- 7 **Urgència: derivació a una persona**

Ara, al telèfon.

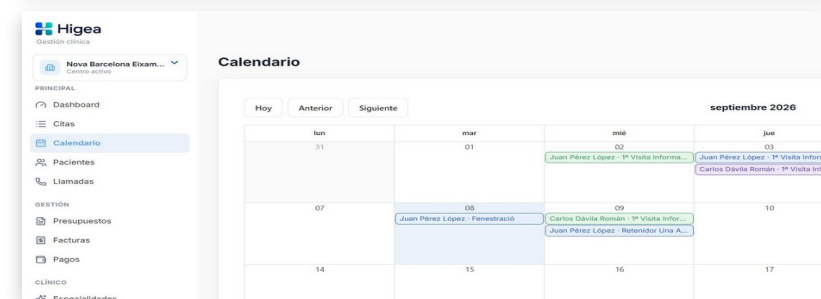
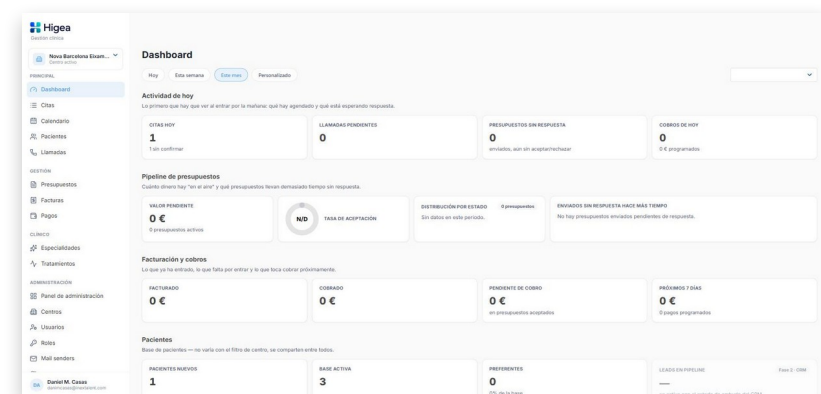


DEMO

Agent de veu · WhatsApp Business · Clínica Dental Nova · Higea

Així ho veu la clínica

Paciente	Inicio	Fin	Doctor	Tratamiento	Centro	Estado	Canal
Juan Pérez López	27/08/2026, 11:00	27/08/2026, 11:30	Laura Vidal	1ª Visita Informativa	Nova Barcelona Eixample	Programada	Whatsapp
Juan Pérez López	27/08/2026, 12:00	27/08/2026, 12:30	Laura Vidal	1ª Visita Informativa	Nova Barcelona Eixample	Confirmada	Whatsapp
Juan Pérez López	29/08/2026, 13:00	29/08/2026, 13:45	Laura Vidal	1ª Visita Informativa	Nova Barcelona Eixample	Cancelada	Whatsapp
Juan Pérez López	31/08/2026, 16:00	31/08/2026, 16:30	Laura Vidal	1ª Visita Informativa	Nova Barcelona Eixample	Programada	Whatsapp
Carlos Dávila Román	31/08/2026, 17:00	31/08/2026, 17:30	Laura Vidal	1ª Visita Informativa	Nova Barcelona Eixample	Programada	Whatsapp
Juan Pérez López	02/09/2026, 16:00	02/09/2026, 16:30	Laura Vidal	1ª Visita Informativa	Nova Barcelona Eixample	Confirmada	Whatsapp
Juan Pérez López	03/09/2026, 11:30	03/09/2026, 12:00	Laura Vidal	1ª Visita Informativa	Nova Barcelona Eixample	Programada	Whatsapp
Carlos Dávila Román	03/09/2026, 12:30	03/09/2026, 13:00	Laura Vidal	1ª Visita Informativa	Nova Barcelona Eixample	Solicitada	Agente voz
Carlos Dávila Román	04/09/2026, 10:30	04/09/2026, 11:00	Laura Vidal	1ª Visita Informativa	Nova Barcelona Eixample	Programada	Whatsapp
Carlos Dávila Román	04/09/2026, 11:30	04/09/2026, 12:00	Laura Vidal	Fenestració	Nova Barcelona Eixample	Programada	Whatsapp
Juan Pérez López	08/09/2026, 17:30	08/09/2026, 18:00	Laura Vidal	Fenestració	Nova Barcelona Eixample	Programada	Whatsapp
Carlos Dávila Román	09/09/2026, 10:00	09/09/2026, 10:30	Laura Vidal	1ª Visita Informativa	Nova Barcelona Eixample	Confirmada	Agente voz
Juan Pérez López	09/09/2026, 17:30	09/09/2026, 18:00	Laura Vidal	Retenedor Una Arcada	Nova Barcelona Eixample	Programada	Whatsapp
Carlos Dávila Román	10/11/2026, 17:00	10/11/2026, 17:30	Laura Vidal	1ª Visita Informativa	Nova Barcelona Eixample	Programada	Whatsapp



Cada cita amb el seu canal

WhatsApp, agent de veu o telèfon: recepció sap per on ha entrat cada cita.

De sol·licitada a confirmada

Les peticions per veu entren com a sol·licitud; l'equip les confirma.

Un sol calendari

Doctor, tractament, centre i estat, compartit per tot l'equip.

Què hi ha darrere d'una bona solució



Integració

Agenda, aplicació de gestió, CRM o ERP.



Regles del centre

Horaris, tractaments reservables, quan cal una persona.



Traçabilitat

Cada conversa i cada cita queden registrades.



Privadesa i control

Dades de salut: RGPD des del disseny i control del centre.

Dades de salut: privadesa des del disseny

- ✓ Les dades es queden on decideix el centre
- ✓ Consentiment del pacient al mateix canal
- ✓ Converses registrades sota control de la clínica
- ✓ Cap dada s'utilitza per entrenar models
- ✓ Accés per rols i registre d'activitat



Com començar sense un gran projecte



Identificar

Quines consultes saturen els canals. Solen ser cinc o sis.

Triar un procés

Per exemple, cites per WhatsApp.

Pilot

Poques setmanes, un sol canal.

Mesurar

Trucades ateses, cites creades, temps alliberat.

Integrar

La resta de canals i processos, progressivament.

Justnet Systems

El departament IT de les clíniques, des del 2001

20+

anys d'experiència

6

disciplines IT

200+

projectes lliurats

1

interlocutor únic



Equip propi i multidisciplinari, sense subcontractes



Acompanyen centres sanitaris en sistemes, infraestructura, suport IT i digitalització



Partner IT de l'ACES per al sector salut

Quatre àrees, tot el cicle de digitalització d'un centre



Aplicacions a mida

Agenda, admissió, facturació, quadres de comandament i portals, integrats amb els sistemes que ja utilitza el centre.



Automatització i digitalització

Sincronització entre agenda, CRM, facturació i sistemes clínics; recordatoris, documents i consentiments automàtics.



Comunicacions i IA conversacional

Centraleta virtual al núvol amb IVR i cues, i agents d'IA per veu i WhatsApp que resolen consultes i gestionen cites abans de derivar a una persona.



Sistemes i suport tècnic

Servidors, xarxes i llocs de treball gestionats per un mateix equip, amb suport remot i presencial i manteniment preventiu.

Com treballen

1

Auditoria inicial

Inventari, riscos, informe executiu

0 €

2

Pla prioritzat

Quick wins, full de ruta a 12 mesos, pressupost tancat

1 setmana

3

Desplegament per fases

Fora d'horari de consulta, amb pla de marxa enrere

2-12 setmanes

4

Millora contínua

Informe mensual, revisió trimestral, SLA mesurat

continuat

Si només us quedeu amb tres coses

1

Ja pot millorar tasques concretes

Avui, sense un gran projecte.

2

No substitueix el professional

Allibera l'equip de feina repetitiva i fa el centre més accessible.

3

Només funciona integrada

Amb l'agenda, les regles i els sistemes que ja teniu.

Auditoria de sistemes i digitalització per a centres ACES

Sistemes, infraestructura, processos digitals, suport IT i oportunitats d'automatització i IA. Gratuïta per als centres associats.

+300

centres associats a l'ACES

0 €

per als centres associats

15 dies

hàbils per rebre l'informe

Cap

compromís posterior

Demaneu la vostra auditoria

hola@justnetsystems.com
93 198 60 62 · Barcelona
91 914 84 48 · Madrid
justnetsystems.com

justnet
IT SOLUTIONS



Preguntes

Moderada Glòria Lladós · ACES

Moltes gràcies

Dani M. Casas · danim.casas@justnetsystems.com

Justnet Systems · hola@justnetsystems.com · 93 198 60 62 · justnetsystems.com