

ANDORRADEV.

WHITEPAPER · ABRIL 2026

El Portal del Paciente que las Clínicas Privadas de Andorra Necesitan

Cómo reducir no-shows, cumplir la APDA y ofrecer una experiencia digital completa en un mercado de 80.000 habitantes donde el 25 % tiene seguro privado complementario.

andorradev.com · info@andorradev.com

Un sistema sanitario compacto, pero fragmentado digitalmente

Andorra tiene **80.000 habitantes** y un sistema de cobertura sanitaria universal gestionado por la CASS, que cubre al **90 % de la población**. A eso se suma que un **25 % de los residentes dispone de seguro privado complementario**, lo que alimenta un ecosistema creciente de clínicas privadas concertadas: [Som Salut](#), Clínica Quantum, DermAndTek, entre otras. El hospital de referencia, el SAAS (Hospital Nostra Senyora de Meritxell), concentra la atención pública, pero las clínicas privadas absorben una parte cada vez mayor de la demanda, especialmente en especialidades como dermatología, odontología, traumatología y medicina estética.

El problema no es la oferta médica, es la **infraestructura digital que la rodea**. Mientras el SAAS ha implementado [Idonia para la digitalización de resultados médicos desde octubre de 2022](#) (con tecnología Magic Link que elimina los CDs físicos), la mayoría de clínicas privadas siguen gestionando citas por teléfono, historiales en papel y comunicaciones por llamada manual. El paciente de 2026 espera otra cosa.

Los tres problemas reales de las clínicas privadas

No-shows que cuestan dinero y tiempo. Una consulta vacía es un hueco de agenda que no se recupera. Sin un sistema de recordatorios automatizados (SMS, WhatsApp, email), los no-shows se sitúan entre el **12 % y el 18 %** del total de citas en centros sin automatización. Para una clínica con 40 consultas diarias, eso son entre 5 y 7 pacientes que no aparecen cada día, con el coste de personal y espacio ya comprometido.

Cumplimiento APDA con datos sensibles. La [Ley 29/2021 de protección de datos de Andorra \(APDA\)](#) está plenamente en vigor y exige, entre otros requisitos, la designación de un **Delegado de Protección de Datos (DPD) obligatorio** para centros que traten datos de salud. Las sanciones pueden alcanzar los **100.000 euros** en los casos más graves. Gestionar historiales en carpetas compartidas, enviar resultados por email sin cifrar o no tener registro de consentimientos no es solo un riesgo operativo, es un riesgo legal real.

Falta de portal del paciente unificado. El paciente que visita tres especialistas en clínicas diferentes no tiene un punto único donde consultar sus citas, resultados, facturas o consentimientos. Cada clínica es un silo. Eso genera llamadas repetitivas a recepción, duplicidad de formularios y una experiencia que no está a la altura de un país con uno de los PIB per cápita más altos del mundo.

Qué resuelve un portal del paciente bien hecho

Agenda online con recordatorios automáticos. El paciente reserva, modifica o cancela desde el móvil. El sistema envía recordatorios escalonados (48h, 24h, 2h antes) por el canal que prefiera. Las clínicas que implementan recordatorios automáticos reducen los no-shows por debajo del **5 %**, liberando decenas de horas mensuales en recepción.

Historial y resultados digitales con acceso seguro. Informes médicos, analíticas,

radiografías y consentimientos firmados, todo accesible para el paciente con autenticación segura. Sin CDs, sin papel, sin llamadas para pedir copias. Si Idonia ya lo hace para el SAAS, las clínicas privadas pueden ofrecer lo mismo con un portal propio que además integre facturación y seguimiento de tratamientos.

Compliance APDA de serie. Un portal bien construido incorpora cifrado en tránsito y en reposo, registro de consentimientos con sello temporal, control de accesos por rol y auditoría automática. No es un extra: es la base sobre la que se apoya todo lo demás. Los centros que forman parte de [Andorra Health Destination](#) (22 miembros orientados al turismo de salud) necesitan este nivel de garantía para atraer pacientes internacionales.

Comunicación segura bidireccional. Mensajería interna entre paciente y profesional, integrada con el historial. Ideal para seguimientos postoperatorios, consultas rápidas de medicación o envío de documentación previa a la cita. Sin recurrir a WhatsApp personal, que no cumple con la APDA.

Próximos pasos

Si tu clínica sigue gestionando citas por teléfono y resultados en papel, el coste no está solo en las horas de recepción perdidas, está en los pacientes que eligen al competidor que sí les ofrece una experiencia digital. En AndorraDev desarrollamos portales de paciente, sistemas de gestión clínica y automatizaciones adaptadas a la APDA para clínicas privadas en Andorra. Si quieres saber cuánto tiempo y dinero puedes recuperar, [hablemos](#).

HABLEMOS DE TU PROYECTO

andorradev.com/contacto

info@andorradev.com