



El Consejo de Gobierno ha autorizado hoy la medida para el Centro de Atención Personalizada del Servicio Madrileño de Salud

La Comunidad de Madrid invierte 21 millones para modernizar la gestión de las citas sanitarias

- Servirá para afrontar las nuevas demandas asistenciales de los ciudadanos con una atención más personalizada
- El objetivo es automatizar procesos repetitivos para los profesionales sanitarios

2 de julio de 2025.- El Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid ha autorizado hoy una inversión 21,1 millones de euros para la modernización y la gestión que realiza el Centro de Atención Personalizada del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS), como las citas sanitarias y la comunicación de cribados de mama o de cérvix, entre otros. Esta cuantía, que tiene un plazo de ejecución de 24 meses con posibilidad de prórroga, incluye también el despliegue técnico necesario para que este recurso público pueda asumir las nuevas demandas asistenciales de los usuarios.

Así, se aplicará la renovación del hardware y software de los 124 quioscos digitales que están instalados en los centros de salud, desde los que se imprimen los tickets de consulta. Además, se modernizarán las herramientas digitales que utiliza el SERMAS para analizar datos de sanitarios. Estas son clave para organizar campañas como las de vacunación contra la gripe, los programas de prevención de enfermedades o estudios sobre la salud de la población.

El objetivo de esta iniciativa, impulsada por la Consejería de Digitalización, es que el servicio que se ofrece desde el Centro de Atención Personalizada sea más cercano, personalizado y eficiente. Gracias al uso de tecnologías avanzadas se podrán automatizar muchas tareas que hoy en día consumen tiempo, tanto a los ciudadanos como al personal sanitario. Esto permitirá que los usuarios puedan gestionar más trámites por sí mismos y que los profesionales se centren en otras tareas menos administrativas.

Este Centro ha ido evolucionado en los últimos años para convertirse en un punto único de contacto con el sistema sanitario público madrileño. Actualmente presta servicio los siete días de la semana, permitiendo a los ciudadanos gestionar sus necesidades sanitarias de forma accesible y sin desplazamientos innecesarios. Su enfoque multicanal (teléfono, IVR, app móvil, quioscos) facilita una atención integral y personalizada, mejorando la transparencia y disponibilidad de la información sanitaria.