

El Consejo de Gobierno ha dado luz verde al contrato de mantenimiento de esta unidad de apoyo para la coordinación de citas y otros trámites sanitarios

La Comunidad de Madrid aprueba una inversión de más de 17,5 millones de euros para la gestión del Centro de Atención Personalizada del SERMAS

- Ofrece información sobre campañas de vacunación, de tabaco o sobre el cribado de cáncer, además de gestionar las citas con especialistas hospitalarios
- Tiene como fin mejorar la experiencia del usuario, reducir los tiempos de espera, automatizar tareas y reforzar la autogestión ciudadana, entre otros

9 de noviembre de 2025.- El Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid ha aprobado esta semana la contratación del mantenimiento y gestión del Centro de Atención Personalizada del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS), la unidad de apoyo para la coordinación de citas y otros trámites sanitarios en la Atención Primaria y hospitalaria públicos. Para ello, se destinarán más de 17,5 millones de euros para garantizar su funcionamiento e incorporar herramientas tecnológicas avanzadas orientadas a su mejora y eficiencia.

Entre estas soluciones destacan las que facilitan la extracción y segmentación de datos clínicos, la organización integral de programas de salud y cribados, así como la comunicación directa entre los ciudadanos, los centros de salud y el Centro de Atención Telefónica. Su implantación permitirá reducir los tiempos de espera, automatizar tareas repetitivas y reforzar la autogestión ciudadana, manteniendo al mismo tiempo altos niveles de satisfacción y efectividad operativa.

Durante 2024, el Centro ofreció servicio las 24 horas del día a través del teléfono 900 102 112, informando sobre el uso de la Tarjeta Sanitaria Virtual, las campañas de vacunación y de prevención del tabaco, así como de los programas de cribado de cáncer de mama, colon y cérvix. Además, gestionó citas con especialistas hospitalarios y atendió consultas derivadas por los centros de salud.

Con esta actuación, la Comunidad de Madrid avanza en la transformación digital del sistema sanitario público, apostando por un modelo más innovador, eficiente y centrado en las necesidades del ciudadano, dentro de su estrategia de mejora continua de la atención sanitaria.