

En 2024, todas ellas gestionadas *in situ*, por teléfono o a través de las Unidades de Atención al Usuario

La Comunidad de Madrid aumentó un 4,5% las citas sanitarias en los centros de salud, con casi 37 millones

- Los 2.267 auxiliares administrativos que las tramitan orientan también al ciudadano sobre el profesional que da respuesta a sus necesidades
- La tercera fase de la campaña informativa *Cerca de ti: Atención Primaria* reconoce su profesionalidad y recuerda la importancia del autocuidado y la corresponsabilidad en la salud

27 de abril de 2025.- La Comunidad de Madrid finalizó el año pasado con 36.810.142 citas sanitarias tramitadas por los 2.267 auxiliares administrativos de Atención Primaria, tanto *in situ* como por teléfono y en las Unidades de Atención al Usuario (UAU) de los centros públicos de salud. Esta cifra supera en 1,6 millones a 2023, con un aumento del 4,5%, y no incluyen las que se gestionaron a través de las *apps* Cita Sanitaria o Tarjeta Sanitaria Virtual y la [página web](#) del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS).

Los profesionales que realizan esta labor constituyen más del 80% del total 2.772 que trabajan en el primer nivel asistencial. Esta cifra global ha aumentado más de un 10% desde 2023, e incluye no sólo a los de los centros de salud y consultorios, sino también a los de los Puntos de Atención Continuada y las Unidades de Atención a Residencias, así como los Equipos de Atención Paliativa domiciliaria (ESAPD)

Precisamente todos ellos protagonizan la tercera fase de la campaña informativa *Atención Primaria: Cerca de ti*, desplegada por el Ejecutivo autonómico para resaltar el importante papel que desempeña su personal. En este caso, se pone el foco en la contribución de los auxiliares administrativos de las UAU como primera toma de contacto con la sanidad pública madrileña, sin olvidar la importancia de la corresponsabilidad de los ciudadanos en el cuidado de su propia salud.

Para ello, se ha editado un nuevo vídeo informativo, protagonizado por estos servidores públicos, que se emite en las pantallas de los centros de salud y que también puede verse en la [web de Atención Primaria](#) o el [canal de Youtube de la Consejería de Sanidad](#).

En él se detalla el trabajo de las Unidades de Atención al Usuario a la hora de citar con el profesional más indicado en cada caso, recalcando la idoneidad de hacerlo de forma previa para facilitar un acceso a los servicios de forma ordenada, optimizando así la planificación de los recursos.

En el audiovisual también se remarca que, en el caso de que el paciente no pueda acudir el día y la hora señalados por alguna circunstancia, se debe cancelar la cita cuanto antes, para que otra persona pueda ser atendida en su turno y aumentar la eficiencia de la sanidad pública madrileña en su primer nivel asistencial.

Además, se recuerda que siempre hay que contestar el teléfono las llamadas recibidas desde el número 91 370 00 01, el que utiliza Atención Primaria para contactar con sus usuarios, y evitar de esta manera no responder por considerarla una llamada comercial o una estafa.

OTROS TRÁMITES DE LA UAU

La campaña destaca también que en las UAU se formalizan otros trámites, como la libre elección de profesionales de Medicina, Pediatría y Enfermería de primer nivel asistencial, o de las tarjetas sanitarias individuales o virtuales. Estos auxiliares administrativos se encargan, asimismo, del contacto con la Unidad de Tramitación de Aseguramiento y Prestaciones Sanitarias, y constituyen el cauce oficial para realizar reclamaciones, sugerencias, solicitudes y agradecimientos.

Entre sus labores está, además, el proceso para la elaboración y registro del documento de instrucciones previas (testamento vital), la gestión del transporte sanitario no urgente o el envío de las recetas que precisan un visado de Inspección.