

Este servicio público gratuito comenzó a funcionar en abril del año pasado de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas

La Comunidad de Madrid ha resuelto más de 1,4 millones de consultas en los centros de salud a través del Centro de Atención Telefónica Sanitarizada

- El 85% se solucionaron en la propia llamada, más del 17% a cargo de profesionales sanitarios
- Las principales peticiones están relacionadas con trámites administrativos, dudas sobre los medicamentos o problemas leves de salud

18 de agosto de 2023.- La Comunidad de Madrid ha resuelto más de 1,4 millones de consultas a través del Centro de Atención Telefónica en Atención Primaria (CAT-AP). Este servicio público gratuito se puso en marcha en abril de 2022 con el objetivo de reforzar la capacidad de respuesta y agilizar el servicio público en este nivel asistencial. El 17,2% de las peticiones han sido resueltas por profesionales sanitarios.

Según los datos recabados hasta el pasado mes de junio, en el 85% de los casos ha bastado una sola llamada para obtener una respuesta concluyente. En el 15% restante, con carácter general, los usuarios son derivados a los recursos asistenciales del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) para garantizar la continuidad de cuidados, gestionando una cita en el centro de salud.

Los motivos más frecuentes para utilizar el CAT-AP guardan relación con la canalización, información o resolución de trámites administrativos sanitarios; modificación de datos en la tarjeta sanitaria o virtual; dudas sobre la toma de medicación; cuidados y problemas leves de salud; receta electrónica; programas preventivos, como la vacunación, o consejos sobre actuaciones ante la ola de calor, síntomas alérgicos y procesos respiratorios; así como informes obtenidos a través de la carpeta de salud de la web.

Cuando un ciudadano se pone en contacto con CAT-AP, al otro lado de la línea existe un equipo integrado actualmente por médicos, enfermeras y auxiliares administrativos de Atención Primaria. Está disponible de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas y evita desplazamientos innecesarios al recinto sanitario.

Se puede acceder a este servicio mediante el sistema automático de petición de cita telefónica del centro de salud, seleccionando la opción que se activará para que sea derivado con los profesionales del Centro de Atención Telefónica



Medios de Comunicación

Sanitarizada. En caso de no poder resolver la solicitud del paciente, se le gestionará una cita presencial.

La implantación del CAT-AP se enmarca en las medidas del Gobierno regional dentro del el Plan de Mejora para incrementar la calidad la Atención Primaria de la Comunidad de Madrid.