



El consejero de Sanidad, Jesús Sánchez Martos, ha visitado hoy este dispositivo del Servicio Madrileño de Salud

---

## La Comunidad refuerza el servicio de gestión de citas médicas del Centro de Atención Personalizada

- Este centro también gestiona el número gratuito **900 102 112**, que informa a los ciudadanos sobre incidencias sanitarias como la gripe o el virus zika
- A partir de la próxima semana los pacientes podrán acceder desde internet a sus informes clínicos, sus datos de salud, sus citas pendientes y otros servicios electrónicos

**20 de mayo de 2016.-** La Comunidad de Madrid reforzará el dispositivo encargado de gestionar las citas de los pacientes y de dar al ciudadano el mayor número de opciones posibles sobre días, horas y profesionales que pueden atenderles en el Centro de Atención Personalizada (CAP), que hoy ha visitado el consejero de Sanidad, Jesús Sánchez Martos.

En este sentido, se va a potenciar el control y seguimiento de la actividad; la revisión y optimización de los procedimientos de actuación establecidos, la mejora de la gestión interna del servicio o una mayor transparencia. Este dispositivo está coordinado con la Dirección General de Coordinación de Atención al Ciudadano y Humanización, por lo que se cuidará con esmero la forma de ofrecer una información personalizada, cercana, humana y de calidad.

Según ha explicado el titular de Sanidad, este servicio también facilita información sobre los dispositivos, por ejemplo para la atención de la gripe, el virus zika o cualquier tipo de información sanitaria que precisen a través del teléfono gratuito de información sanitaria **900 102 112**. Este número funciona durante 24 horas los 365 días del año.

El CAP es una Unidad del Servicio Madrileño de Salud (Sermas) estructurada en dos secciones: un *call center*, gestionado mediante un contrato público, con 210 teleoperadores y un equipo de profesionales del Sermas que garantizan el control público directo de toda la actividad del CAP.

Este dispositivo ofreció el pasado año más de 5 millones de citas (2,8 en Hospitales y 2,3 en Atención Primaria) y atiende a diario más de 20.500.



Además realiza la gestión de la libertad de elección de hospital y médico en Atención Hospitalaria, 243.900 cambios en 2015.

Además, en este centro también se gestionan otros sistemas de citación vía online, mediante sistemas de reconocimiento de voz, los quioscos digitales o a través de la App para móviles “Cita sanitaria Madrid”.

No obstante, además de estos servicios telemáticos, el ciudadano también puede seguir utilizando la unidad administrativa de su Centro de Salud o consultorio local. En estas unidades se les da las citas con su médico, con su enfermera y se les hacen las demás gestiones, como la libre elección.

### **CONSULTA DE INFORMES CLÍNICOS**

El refuerzo del CAP sirve, al igual que “Mi carpeta de Salud”, para situar al paciente en el eje del sistema sanitario. En el caso de “Mi carpeta de Salud” es un servicio electrónico que permitirá a partir de la próxima semana al ciudadano acceder desde internet de forma sencilla y segura a sus informes clínicos más relevantes que se encuentran en formato digital, a sus datos de salud, o a sus citas pendientes, así como a un grupo de servicios electrónicos que proporciona el Portal de Salud.

“Mi Carpeta de Salud” estará disponible a través de la página web, desde el portal de la Comunidad de Madrid y desde el Portal de Salud de la Comunidad de Madrid, donde el ciudadano que utilice el sistema sanitario público podrá consultar sus datos de salud provenientes de la información clínica informatizada disponible en el Servicio Madrileño de Salud.