



Todos los días se atiende una media de 20.000 llamadas

La Comunidad refuerza el carácter público del centro que gestiona las citas sanitarias de los madrileños

- El Comité de Dirección estará formado por personal de la Consejería de Sanidad
- Las auditorías sobre su actividad serán realizadas por el Servicio Madrileño de Salud
- Se destinan 13,6 millones al servicio de mantenimiento y gestión del Centro de Atención Personalizada
- La formación de los profesionales que atienden llamadas estará validada por el Sermas e incluirá formación en humanización

15 de noviembre de 2016.- El Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid ha autorizado hoy la contratación por valor de 13.668.000 euros del servicio del Centro de Atención Personalizada (CAP), que se encarga de la gestión de las citas sanitarias de los ciudadanos en el Servicio Madrileño de Salud y que, diariamente, gestiona más de 20.000 llamadas.

El nuevo contrato refuerza el carácter público de este servicio, ya que, entre otras nuevas medidas, el Comité de Dirección estará integrado por personal propio de la Consejería de Sanidad. Además, las auditorías sobre la actividad del Centro de Atención Personalizada serán realizadas directamente por el Servicio Madrileño de Salud.

Asimismo, se establece un refuerzo del personal propio de la Consejería, mediante la dotación de una sala CAP-Sermas, con dos espacios contiguos. Uno se destinará para labores administrativas, dotado con ocho puestos de trabajo, y el otro para contacto telefónico sanitario con pacientes, con tres puestos.

Con estas medidas se consolida el control directo de la Consejería de Sanidad y del Servicio Madrileño de Salud sobre este servicio, en el que ya se había incrementado el número de profesionales propios, para dar más de cinco millones de citas sanitarias al año y atender diariamente más de 20.000 llamadas.





Además, el Servicio Madrileño de Salud validará los planes de formación de los profesionales que atienden telefónicamente a los usuarios, entre la que se incluirá obligatoriamente formación en humanización de la asistencia. En la misma línea de mejorar la calidad del servicio al ciudadano, se ha modificado el criterio sobre la duración de las llamadas, permitiendo una atención telefónica más prolongada, en atención a las necesidades de cada paciente.

El inicio del nuevo contrato está previsto para principios del 2017 y se extenderá hasta el próximo 31 de diciembre de 2018. Tras seis años en funcionamiento del CAP, el nuevo contrato pretende consolidar el servicio para seguir dando una respuesta ágil a los procesos de cita, tanto en Atención Primaria como en Hospitalaria, haciendo uso intensivo de las nuevas tecnologías con una atención multicanal y también facilitar la gestión de la libre elección sanitaria.

El Centro de Atención Personalizada está estructurado en dos secciones: un *call center*, gestionado mediante un contrato público, y un equipo de profesionales del Sermas que garantizan el control público directo de toda la actividad del CAP.

INFORMACIÓN DE PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y ALERTAS

El nuevo contrato también incluirá, en esa apuesta por ofrecer una información más humanizada -el dispositivo está coordinado por la Dirección General de Coordinación de Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria-, la posibilidad de ampliar la gestión de las citas relacionadas con la prevención del cáncer de mama, colon y cérvix y la gestión de citas sucesivas en Atención Hospitalaria.

El adjudicatario deberá asumir campañas informativas y de atención, como los recientes casos por olas de calor, zika, etc. y otros servicios informativos de carácter permanente (carpeta de salud, información de centros sanitarios y teléfono de información y deshabituación tabáquica), a través del teléfono gratuito de información sanitaria 900 102 112. Este número funciona durante 24 horas los 365 días del año.

El CAP atiende, además de las citas médicas o la gestión de la libertad de elección de hospital y médico, 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".

