COMUNICADO SOBRE EL PILOTAJE DEL NUEVO SISTEMA DE CITACIÓN AUTOMÁTICA EN ATENCIÓN PRIMARIA

Madrid, 13 de noviembre de 2025

El Servicio Madrileño de Salud ha comenzado esta semana, sin previo aviso, el pilotaje de un sistema de cita automatizado donde se **prima la celeridad de la cita respecto al seguimiento longitudinal por el profesional médico de referencia**. El paciente es asignado a un profesional distinto al habitual en el caso de que su Médica o Médico de Familia no tenga cita disponible en los tres días laborables siguientes.

Desde las sociedades científicas de Medicina Familiar y Comunitaria nos vemos en la obligación de denunciar esta medida que atenta contra varias de las esencias de nuestra especialidad: **la longitudinalidad, el abordaje holístico y la buena gestión de las consultas**, elementos que han demostrado reducir la mortalidad y morbilidad de la población atendida.

Esta medida **no ayuda a ordenar la asistencia en base al estado de salud del paciente, sino que prima la inmediatez en atender motivos de consulta, habitualmente no complejos**, de corte burocrático como una incapacidad laboral temporal, dejando de lado el beneficio de poder contactar con el profesional médico que ya conoce al paciente. **Se fomenta el consumo indiscriminado de la cita sanitaria**, la sobrecarga de los profesionales médicos y abunda en una gestión ineficiente de los problemas de los pacientes y de los problemas del sistema, que no logra ofrecer la accesibilidad deseada a la población que lo necesita.

Con esta medida se obvia, además, que en las Unidades de Atención al Usuario de los centros de salud existen profesionales formados que son capaces de gestionar las demandas de manera eficaz según las necesidades y condiciones de nuestros pacientes. Ya en la actualidad se cita de forma preferente en nuestros mostradores a pacientes que precisan una atención prioritaria cuando su profesional de referencia no está disponible.

Este cambio en la citación dinamita el trabajo específico que los profesionales médicos realizamos en la gestión de nuestras consultas revisando informes de alta, prescripciones crónicas, resultados de pruebas complementarias y resolviendo eficazmente los problemas de salud de nuestros pacientes, atentando a la vez contra la longitudinalidad y la atención integral a nuestros pacientes, esenciales en la definición de la Atención Primaria como ámbito asistencial.

Resultan contradictorias las campañas de humanización de la sanidad y las encuestas de burnout a los profesionales, con datos tremendamente alarmantes, si a la hora de tomar medidas concretas se opta por **sistemas que frustran a los profesionales en su empeño de realizar bien su trabajo** y no se les hace partícipes de la toma de decisiones.

Desde nuestras **sociedades científicas seguimos comprometidos con la mejora de la atención de nuestros pacientes y el cuidado de los profesionales**, por lo que no entendemos ni el fondo ni las formas de este proyecto piloto. Nos parece que este sistema de citaciones es un claro error y manifestamos nuestra completa disponibilidad para colaborar con nuestros gestores para llegar a soluciones más adecuadas para mejorar **la Atención Primaria de la Comunidad de Madrid**.