

Carta de Servicios 2024

Servicios deportivos sanitarios

Datos 2023

21.509

 servicios prestados en medicina
fisioterapia y enfermería deportivas:

4.116 de medicina deportiva

13.982 de fisioterapia deportiva

3.411 de asistencias sanitarias

51.488

 carnés de deporte
especial vigentes

Número de centros donde se realiza:

- Reconocimientos médico-deportivos: **10**
- Acondicionamiento cardiovascular: **9**
- Sesiones de fisioterapia: **11**
- Escuela de espalda: **5**
- Enfermería deportiva: **41**

Qué SERVICIOS te ofrecemos



➤ Servicios de Medicina deportiva:

- **Reconocimientos médicos deportivos (básico o especial).** El especial incluye el reconocimiento básico más una prueba de esfuerzo.
- **Acondicionamiento cardiovascular.** Ejercicios físicos programados individualmente, bajo control y supervisión médica, al objeto de fortalecer los músculos y lograr una mejora cardiovascular.

➤ Servicios de Enfermería deportiva.

Dirigidos al cuidado de la salud de aquellas personas que practican actividad y ejercicio físico en los centros deportivos y a su personal y a la adquisición de hábitos saludables de la ciudadanía.

➤ Servicios de Fisioterapia deportiva.

- **Sesiones de fisioterapia:** Tratamiento de lesiones o alteraciones del aparato locomotor que condicionan las actividades de la vida diaria y la práctica del ejercicio físico, mediante la aplicación de técnicas manuales, electroterapia u otras.
 - **Escuela de espalda:** Programa de educación sanitaria destinado a la población general y, preferentemente, a pacientes con dolencias de la espalda o colectivos predispuestos a padecerlas. En ella, se transmiten conocimientos sobre el funcionamiento de la espalda y sobre cómo disminuir el riesgo de padecer dolores de espalda.
- **Informar** sobre la situación de los Centros y otras cuestiones relacionadas a través de los distintos canales informativos.
- Gestionar las **sugerencias, felicitaciones y reclamaciones** remitidas por la ciudadanía e informar sobre su estado de tramitación.

Los **horarios** de apertura y cierre de las instalaciones deportivas, de prestación de los distintos servicios y de atención al público son fijados y asignados por el órgano responsable. Están expuestos en las instalaciones en lugar visible para información pública y disponibles en www.madrid.es/deportes

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. En los CDM (centros deportivos municipales) que cuenten con servicios deportivos sanitarios **disponemos al efecto de espacios adecuados para su prestación** sin barreras arquitectónicas, **con un material sanitario adecuado, moderno y actualizado**. Que el 70% de las personas usuarias valoren los espacios y el material utilizado de medicina deportiva con una nota igual o superior a 8 y la valoración sea igual o superior a 8; el 78% valore los espacios de fisioterapia y el 70% el material de fisioterapia con una nota igual o superior a 8; y que la valoración de los espacios y del material tanto de los servicios de medicina, como de fisioterapia deportiva sea igual o superior a 8.
2. **Personal debidamente cualificado** presta los servicios de medicina deportiva y fisioterapia. Que el 80% de las personas usuarias valoren al personal de medicina deportiva y fisioterapia con una nota igual o superior a 8. Valoración del personal de medicina y fisioterapia sea igual o superior a 8,5.
3. Los **servicios de medicina deportiva y fisioterapia** se ofrecen con un **horario amplio y tiempos de espera adecuados**. Que el 75% de personas usuarias del servicio de medicina deportiva y el 70% del servicio de fisioterapia valoren el tiempo de espera desde que se solicita el servicio hasta que se presta con una nota igual o superior a 8 y que la valoración sea igual o superior a 8 en los dos servicios. Además, que al menos el 60% de los centros ofrezcan 8 horas diarias de lunes a viernes y el resto de centros un mínimo de 20 horas semanales.
4. El **tiempo de tratamiento** en los servicios de **medicina deportiva** y de **fisioterapia** es el establecido por los distintos protocolos. Informamos antes de comenzar el tratamiento de su previsible duración garantizándose la continuidad del servicio durante dicho tiempo. Que el 80% de personas usuarias valoren el tiempo de tratamiento con una nota igual o superior a 8 y que la valoración media del tiempo tratamiento sea igual o superior a 8,5.
5. **Prestamos unos Servicios Deportivos Sanitarios de calidad**. Que el 85% de personas usuarias de los servicios de medicina deportiva y fisioterapia los valoren con una nota igual o superior a 8 y que la valoración de los servicios de medicina deportiva y fisioterapia sea igual o superior a 8,5. A tal efecto anualmente se realizará al menos dos encuestas de satisfacción.
6. Contestamos el 80% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte: madrid.es – Tramitar: sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar: madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta: decide.madrid.es – Participar: madrid.participa - Acceder a los datos abiertos: datos.madrid.es – Colaborar: voluntariospormadrid.madrid.es

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#)



 Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

Carta de Servicios en www.madrid.es | Aprobada 26/10/2006 - Certificada 03/12/2021 - Evaluada 14/06/2024