

2025

# Carta de Servicios

# Servicio de Teleasistencia

# (TA)

Fecha de aprobación: 10 de julio de 2008  
Fecha de certificación: 15 de diciembre de 2023  
Fecha de última evaluación: 6 de marzo de 2025



Cartas de servicios

**C** Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid.  
Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de [www.madrid.es/comunicacionclara](http://www.madrid.es/comunicacionclara).

# ÍNDICE

1. Presentación.....	2
<hr/>	
2. Servicios prestados .....	3
3. Compromisos de calidad.....	7
Medidas de subsanación.....	10
Seguimiento y evaluación.....	10
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades .....	11
5. Participación ciudadana .....	12
6. Gestiones y trámites .....	14
<hr/>	
7. Datos de carácter general.....	14
Órgano directivo. Datos de contacto .....	14
Otros datos de interés .....	15
8. Normativa .....	15

# 1. Presentación

## La Teleasistencia es valorada como un servicio excelente por la ciudadanía

Madrid forma parte de la **Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores** y por ello fomenta que su ciudadanía envejezca de forma activa, reconoce su diversidad, protege a los más vulnerables, promueve su inclusión y contribución en todos los ámbitos de la vida comunitaria, respeta sus decisiones y elecciones de estilo de vida, y responde con flexibilidad a sus necesidades y preferencias.

El Ayuntamiento, en el marco de sus **políticas de bienestar y de atención social a las personas mayores**, ■ dirige, gestiona y evalúa los servicios a ellas dirigidos, entre los que se encuentran los servicios de teleasistencia o los de ayuda a domicilio, ■ pone a su disposición los Centros Municipales de Mayores y los Centros de Día, y ■ desarrolla programas de apoyo a quienes les cuidan o a las personas más vulnerables.

Esta Carta de Servicios hace referencia al Servicio de Teleasistencia (TA). Es un **servicio social de atención y apoyo personalizado**, que permite a las personas usuarias disponer de una atención telefónica permanente, las 24 horas del día, todos los días del año. Profesionales con formación especializada y medios técnicos dan respuesta adecuada a las situaciones de necesidad social o de emergencia, incluida la movilización de otros recursos, si fuera necesario.

Sus objetivos son: ■ proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad a la persona usuaria y a sus familiares, ■ favorecer su permanencia en el entorno familiar y social habitual, e ■ incrementar la autonomía y calidad de vida de las personas a las que se dirige.

Con la aprobación de esta Carta de Servicios el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Hacer aún más visible entre la ciudadanía de Madrid este servicio y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con este servicio y mostrar y aportar transparencia en su prestación.

Finalmente, se desea hacer patente el valor del trabajo de todas y cada una de las personas implicadas en la prestación del Servicio de Teleasistencia y su esfuerzo constante por mejorarlo.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de la cohesión social y los servicios sociales y relacionadas con este documento, las siguientes Cartas de Servicios:

- Centros de Día
- Servicio de Ayuda a Domicilio
- Centros Municipales de Mayores
- Centros de Apoyo a las Familias
- Servicio de Conciliación y Apoyo a las Familias con Menores (SERCAF- Menores)
- Red Municipal de Escuelas Infantiles
- Centros de Servicios Sociales
- Samur Social
- Centros de Atención a la Infancia
- Educación Social

### Teleasistencia en cifras

126.382 domicilios atendidos	1.217.348 llamadas atendidas	4.035.211 llamadas seguimiento
150.795 personas usuarias atendidas	225.077 desplazamientos de apoyo domiciliario	Valoración del servicio: <b>9,3</b>

Datos 2024

## 2. Servicios prestados

### **Prestar atención y apoyo personalizado a las personas usuarias, atendiendo sus llamadas telefónicas y realizando llamadas de seguimiento:**

Las personas usuarias podrán ponerse en contacto con el personal especializado que atiende el servicio a través de:

- el dispositivo de teleasistencia conectado en su domicilio a una línea telefónica fija o móvil.
- El dispositivo de control remoto en forma de colgante, pulsera o reloj, con botón pulsador, que le han proporcionado.

El personal especializado les ofrecerá una respuesta adecuada a la demanda planteada.

Las llamadas de seguimiento podrán ser:

- llamadas periódicas, de acuerdo con el nivel de riesgo social,
- llamadas de cortesía,
- llamadas de mantenimiento de agenda (medicación, citas médicas).
- Llamadas informativas de carácter general (ola de calor, frío)

## Proporcionar el soporte técnico necesario a los dispositivos instalados:

- Dispositivo de Teleasistencia.
- Dispositivo de control remoto, de tipo colgante, pulsera y reloj.
- Otros dispositivos de tecnología avanzada, destinados a personas con especiales necesidades que sirven de apoyo en la prevención y detección de situaciones de riesgo:
  - Detector de gas.
  - Detector de humos.
  - Detector de caídas.
  - Detector de rutinas de movilidad y patrones de comportamiento.
  - Monitorización de constantes vitales
  - Dispositivos adaptados a problemas de visión, de audición, de habla o de movilidad.

## Atender presencialmente en el domicilio a las personas usuarias,

ante situaciones de emergencia domésticas, psicosociales, sanitarias, etc., para su resolución. El servicio desplazará al domicilio a personal de apoyo, no sanitario, para atender la situación producida. El desplazamiento estará condicionado a la gravedad de la situación. Si es necesario se realizará la apertura de puertas.

El servicio **no presta atenciones de carácter sanitario** (atención médica, manipulación de aparatos o instrumentos que precisen de conocimientos profesionales, que sean competencia de personal sanitario, traslado a centros de salud u hospitalarios y similares).

Para garantizar la seguridad y la tranquilidad de las personas usuarias, quienes acudan al domicilio estarán perfectamente **identificadas**, portando el logotipo del Ayuntamiento de Madrid en lugar bien visible.

**Coordinar la actuación con otros servicios, en caso necesario, para dar una respuesta adecuada a la petición de ayuda:** Policía, Samur Social, 112, Bomberos, Centro de Salud, etc., y con otros recursos de carácter privado, en su caso.

**Informar y asesorar** telefónicamente en materia económica, social, jurídica y psicológica por profesionales especializados para todas aquellas personas que lo soliciten.

**Promover actividades que favorezcan el envejecimiento activo y saludable**, fomentando la participación en actividades culturales, lúdicas o de ocio, deportivas, talleres, y promoviendo las relaciones interpersonales y redes de apoyo.

**Atender, orientar y apoyar al entorno sociofamiliar** que asume el cuidado de las personas usuarias del servicio.

### Información:

- Informar sobre el servicio de Teleasistencia y otras cuestiones relacionadas. Se encuentra en el siguiente vínculo [Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Madrid](#). También en los [Centros de Servicios Sociales](#).
- Las personas mayores de 65 años que, según los datos de Padrón viven solas, pueden tramitar la solicitud de Teleasistencia a través del teléfono [010](#).
- Las personas mayores de 88 años que vivan solas o acompañadas también pueden tramitar la solicitud de Teleasistencia a través del teléfono [010](#)

### Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los **canales** establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).
- El teléfono gratuito [010](#) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y atención prioritaria para mayores de 65 años en el teléfono 900 111 065.
- Las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid](#).
- Las [Oficinas de Registro](#).
- El [Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid](#)
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

## Personas destinatarias:

- Personas mayores de 65 años, priorizando a las mayores de 80 años que vivan solas.
- Personas de entre 18 y 64 años, en situación de dependencia reconocida por resolución administrativa del órgano competente, que incorpore el Servicio de Teleasistencia en su programa individualizado de atención (PIA).
- Personas de entre 18 y 64 años, en situación de riesgo de aislamiento severo (excepto situaciones que se atienden desde servicios especializados) o con enfermedad grave e incapacitante. El acceso al Servicio de estas personas deberá venir acompañado de informe de los Servicios Sociales que justifique tal necesidad.

## Requisitos de la persona interesada:

- Estar empadronado/a en la ciudad de Madrid.
- Tener capacidad para realizar un uso adecuado del Servicio de Teleasistencia tanto la persona interesada, como la persona con la que conviva, en su caso.

## Prestación del servicio:

Para la prestación de la Teleasistencia, el servicio cuenta con **diferentes perfiles profesionales**:

- la persona que ejerza las funciones de coordinación debe ser graduada en Trabajo Social o Terapia Ocupacional,
- el personal teleoperador debe contar con titulación de bachiller o equivalente,
- el personal encargado del asesoramiento y apoyo en las llamadas de emergencia deberá ser Graduado Universitario en Enfermería o en Psicología,
- el personal de la Unidad de Apoyo Domiciliario debe tener titulación de bachiller o equivalente y, por último,
- las/os instaladoras/es deberán contar con la formación técnica adecuada.

En la prestación del servicio estará **garantizada su continuidad en el tiempo**. Este no se suspenderá salvo deseo expreso de la persona usuaria, baja en el padrón municipal, cambio en las condiciones que motivaron la concesión, o incumplimiento de sus obligaciones.

## Coste del Servicio de Teleasistencia:

La aportación de las personas usuarias al coste del servicio estará en función de la Renta Mensual Per Cápita (RMPC), es decir, de su capacidad económica, y de la edad de los solicitantes.

Se establece, por tanto, una **cuota única por domicilio**, independientemente del número de beneficiarios del servicio. El cargo se efectúa en los 10 primeros días del mes siguiente.

Se establece, por tanto, una **cuota única por domicilio**, independientemente del número de beneficiarios del servicio. El cargo se efectúa en los 10 primeros días del mes siguiente.

Cuadro de copago del Servicio de Teleasistencia 2025	
Renta Mensual Per Cápita (RMPC)	Aportación mensual
Hasta 614,29 euros	0 euros
Desde 614,30 hasta 768,30 euros	6 euros
Desde 768,31 hasta 999,32 euros	9 euros
Desde 999,33 euros en adelante	12 euros
De 88 años en adelante	0 euros

## 3. Compromisos de calidad

### Compromiso 1

**Atendemos** en menos de 1 minuto el 96% de las **llamadas al Servicio de Teleasistencia**. El **tiempo máximo** de respuesta es de 3 minutos.

Indicador 1.1. Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 1 minuto.

Indicador 1.2. Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 3 minutos.

Indicador 1.3. Llamadas atendidas anualmente por el servicio de Teleasistencia.  
*Indicador informativo.*



### Compromiso 2

**Acudimos al domicilio** cuando la llamada es por un caso de **necesidad**: siempre que la persona usuaria esté sola o acompañada de alguien sin capacidad para resolver la situación.

Indicador 2.1. Porcentaje de desplazamientos en relación con las llamadas que cumplen los requisitos.

Indicador 2.2. Desplazamientos de apoyo domiciliario realizados anualmente.  
*Indicador informativo.*

---

### Compromiso 3

Comprobamos cada 7 días el **correcto funcionamiento de todos los dispositivos analógicos** de teleasistencia. Comprobamos, al menos en el 95% de los **terminales digitales** y los dispositivos vinculados a los mismos, su funcionamiento de manera continua. Reparamos el 97% de las averías que impiden la comunicación en 48 horas o menos. El tiempo máximo de resolución de estas averías es de 3 días naturales.

Indicador 3.1. Porcentaje de terminales analógicos comprobados cada 7 días.

Indicador 3.2. Porcentaje de terminales digitales y dispositivos vinculados a los mismo supervisados y programados on-line.

Indicador 3.3. Porcentaje de averías que se reparan en 48 horas o menos.

Indicador 3.4. Porcentaje de averías que se reparan en un tiempo máximo de 3 días naturales.

---

### Compromiso 4

Llamamos al menos una vez a la semana a las **personas usuarias** de Teleasistencia que viven solas, o acompañadas de personas dependientes, que no salen de su domicilio habitualmente y tienen dificultades para la realización de las **actividades de la vida diaria**. El objetivo es llamar al 97% de estas personas dos veces a la semana.

Indicador 4.1. Porcentaje de personas usuarias que viven solas, o acompañadas de personas dependientes, que no salen del domicilio habitualmente y tienen dificultades para la realización de las actividades de la vida diaria que recibe, al menos, 1 llamada de seguimiento semanal.

Indicador 4.2. Porcentaje de personas usuarias que viven solas, o acompañadas de personas dependientes, que no salen del domicilio habitualmente y tienen dificultades para la realización de las actividades de la vida diaria que recibe 2 llamadas de seguimiento semanales.

---

### Compromiso 5

Apoyamos a los **cuidadores familiares** que presentan **sobrecarga** por los cuidados de las personas usuarias, con el fin de facilitarles ayuda con los recursos disponibles.

Medimos el grado de sobrecarga del 97% de las personas cuidadoras familiares en 3 meses o menos. El tiempo máximo de valoración es de 6 meses.

Indicador 5.1. Porcentaje de personas cuidadoras familiares cuyo grado de sobrecarga se valora en un plazo de 3 meses o menos.

Indicador 5.2. Porcentaje de personas cuidadoras familiares cuyo grado de sobrecarga se valora en un plazo de 6 meses.

---

### Compromiso 6

Garantizamos que todo el **personal** que trabaja en el Servicio de Teleasistencia recibe (salvo motivo de baja laboral o causas de fuerza mayor) una **formación** específica de al menos **15 horas anuales** para las funciones que realiza, siempre que su permanencia en el servicio sea igual o superior a un año.

Indicador 6.1. Porcentaje de profesionales que ha recibido formación específica durante al menos 15 horas anuales, siempre que su permanencia en el servicio sea igual o superior a un año.

Indicador 6.2. Personas que trabajan en el Servicio de Teleasistencia. *Indicador informativo.*

---

### Compromiso 7

Atendemos de forma **adecuada, amable y respetuosa** a las personas usuarias. El objetivo es que el 98% valore el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador 7.1. Porcentaje de personas usuarias que valora el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7.

---

### Compromiso 8

Prestamos el Servicio de Teleasistencia de forma que las personas usuarias estén **satisfechas** con el mismo. El objetivo es que el 96% valore el servicio con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10 y que al menos el 98% lo considere **recomendable** para otras personas.

Indicador 8.1. Porcentaje de personas usuarias que valora el servicio con una puntuación igual o superior a 7.

Indicador 8.2. Porcentaje de personas usuarias que considera recomendable el servicio para personas en similares circunstancias a las suyas.

Indicador 8.3. Domicilios que han sido atendidos por el servicio de Teleasistencia durante el año. *Indicador informativo.*

---

### **Compromiso 9**

Contestamos el **70% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en **30 días** naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 9.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Teleasistencia. *Indicador informativo.*

Indicador 9.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Teleasistencia contestadas como máximo en 30 días naturales.

Indicador 9.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Teleasistencia contestadas en 2 meses.

### **Medidas de subsanación**

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

### **Seguimiento y evaluación**

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

Los principales derechos de la ciudadanía en general y de las personas usuarias de los servicios objeto de esta Carta, recogidos básicamente en la normativa relativa a régimen jurídico de las Administraciones Públicas, procedimiento administrativo común, transparencia y protección de datos, son:

- Ser tratadas/os con respeto y deferencia.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.

Las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia en la ciudad de Madrid tienen derecho, además, a:

- Recibir la prestación de TA con la máxima diligencia, buena fe, puntualidad y cuidado; a ser informadas con la antelación suficiente, de cualquier modificación en las condiciones del Servicio.
- Recibir información clara y sencilla sobre:
  - Requisitos de acceso al servicio
  - Modalidades de servicios
  - Funcionamiento de los aparatos y limitaciones tecnológicas
- Ser atendidas por personal especializado y cualificado.
- Conocer las tarifas que les corresponde aportar al servicio.
- Tener garantizada la protección de sus datos personales, así como el derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.
- Tener garantizada la seguridad en la custodia de las llaves del domicilio.
- Ser avisadas con antelación de posibles visitas domiciliarias relacionadas con el Servicio de Teleasistencia.
- Darse de baja en el servicio a petición propia.

## Responsabilidades

- Facilitar y comunicar toda la información sanitaria y social necesaria para recibir la prestación, informando de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica, que pudiera afectar al Servicio.
- Permitir la instalación de los dispositivos necesarios en su domicilio y mantenerlos en el mismo, hasta el día de su retirada por personal autorizado.
- Autorizar el uso de datos personales para la gestión y evaluación del servicio.
- Informar al Ayuntamiento y a las entidades prestadoras del servicio, de cualquier cambio relacionado con la telefonía.
- Autorizar el acceso al domicilio de personal acreditado, en relación con este servicio.
- Favorecer y facilitar la ejecución de las tareas de los profesionales del servicio.
- Comportarse con corrección, respeto y cordialidad en el trato con las personas que atienden el servicio, respetando los cometidos asignados y sus funciones profesionales.
- Hacer un uso adecuado de los dispositivos y los elementos que los componen. Reponerlos, si su avería o rotura se debe a un mal uso.
- Comunicar con antelación cualquier traslado fuera del domicilio que impida la prestación del Servicio, salvo causa justificada.
- Abonar la aportación económica correspondiente, en su caso.
- En caso de desear darse de baja en el servicio, comunicarlo al Ayuntamiento de Madrid y a las entidades adjudicatarias, facilitando la retirada de los dispositivos y la recepción de las llaves de su domicilio.
- Hacer un buen uso del servicio de Telesistencia.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

## 5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos.

Las vías de participación establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.

- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones al Pleno** y a las Juntas de Distrito y **ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Consejos de Proximidad, Consejos Sectoriales y Consejo Social de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de [decide.madrid](https://decide.madrid) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación con los servicios e intereses de la ciudadanía se puede participar por las siguientes vías:

- en Facebook: <https://es-es.facebook.com/madridmayores>
- a través de la página web municipal se realizan encuestas sobre temas de interés que pueden ser de utilidad para conocer las demandas de la ciudadanía.

Respecto al Servicio de Teleasistencia, las opiniones de las personas usuarias se recogen a través de las encuestas de satisfacción, que se realizan periódicamente.

## 6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con el Servicio de Teleasistencia. Están en: [Trámites / Teleasistencia](#).

- [Solicitud de los servicios o prestaciones sociales para mayores o personas con discapacidad.](#)
- [Solicitud de cita previa en los Centros Municipales de Servicios Sociales.](#)

## 7. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad  
Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada  
Pº Chopera, 41, 1ª planta. (28045 Madrid)  
914 801 100  
[dgmayores@madrid.es](mailto:dgmayores@madrid.es)

### Unidades prestadoras del servicio

El Servicio de Teleasistencia se presta mediante gestión indirecta, a través de varias entidades colaboradoras, adjudicatarias del contrato de servicios del servicio de teleasistencia.

### Acceso a la información del Servicio de Teleasistencia y a otros servicios sociales municipales

- Centros Municipales de Servicios Sociales.
- El teléfono gratuito [010](#) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y atención prioritaria para mayores de 65 años en el teléfono 900 111 065.
- Las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid](#).
- Internet: [www.madrid.es/mayores](http://www.madrid.es/mayores).

El servicio puede solicitarse de forma presencial en los [Centros Municipales de Servicios Sociales](#) de cada uno de los distritos de la Ciudad de Madrid. También puede solicitarse en línea en la página web [www.madrid.es](http://www.madrid.es), a través del enlace al Registro Electrónico disponible en el apartado Tramitar - En línea, o en cualquier registro.

Las personas mayores de 65 años que vivan solas pueden solicitarlo a través del Teléfono 010, siempre que autoricen la consulta de sus ingresos a la Agencia Tributaria, o en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.

En los Centros Municipales de Servicios Sociales se puede obtener información sobre otros servicios del Ayuntamiento de Madrid para personas mayores y personas con discapacidad, como son:

- Centros Municipales de Mayores (Tarjeta madridmayor.es).
- Centros residenciales.
- Centros de Día:
  - Para personas mayores con deterioro cognitivo tipo Alzheimer.
  - Para personas mayores con deterioro físico.
  - Respiro familiar.
- Servicios que se prestan en el domicilio:
  - Auxiliar domiciliario.
  - Lavandería domiciliaria.
  - Comida a domicilio.
  - Productos de apoyo (camas articuladas y grúas geriátricas).
- Fisioterapia preventiva.
- Adaptaciones geriátricas del domicilio (ayudas económicas).
- Programas de apoyo a personas cuidadoras familiares, prevención de la dependencia, convivencia intergeneracional, detección de mayores en situación de riesgo, ejercicio físico al aire libre.
- Centro ocupacional para personas con discapacidad.

## Otros datos de interés

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](https://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables del Servicio de Telesistencia. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

## 8. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid;
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.



## **Normativa específica. Leyes y Reales Decretos**

- Artículo 50 de la Constitución Española de 1978.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

## **Comunidad de Madrid**

- Orden 612/1990, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social, por la que se desarrolla el Decreto 91/1990, de 26 de octubre, relativo al Régimen de Autorización de Servicios y Centros de Acción Social y Servicios Sociales.
- Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid.
- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

## **Ayuntamiento de Madrid**

- Declaración de Servicio Público por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid, sesión ordinaria del 20 de febrero de 2004.

## **Otros Documentos Municipales**

- Pliegos Técnicos y Administrativos del Contrato de Servicios del Servicio de Teleasistencia en la ciudad de Madrid, a adjudicar por procedimiento abierto.