



Carta de Servicios 2025

# Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid

Los Centros de Día dan calidad de vida

## Dónde puedes

Informarte [madrid.es](https://www.madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](https://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar


[madrid.es/contactar](https://www.madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta

[decide.madrid.es](https://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](https://madrid.participa) - Acceder a los datos abiertos

[datos.madrid.es](https://datos.madrid.es) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](https://voluntariospormadrid.madrid.es)

También en 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. La atención presencial se presta en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



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

6.433 personas atendidas

4.735 plazas totales de Centros de Día

89 Centros de Día

52 centros para personas con deterioro cognitivo

Valoración del servicio: 8,8

Datos 2024

[Carta de Servicios en www.madrid.es](https://www.madrid.es)

Aprobada 08/04/2010 - Certificada 15/12/2023 - Evaluada 04/03/2025

## Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Atención social, sanitaria, preventiva y rehabilitadora:
  - Acoger en el centro e informar de su funcionamiento
  - Realizar una valoración integral de la situación personal y familiar y elaborar un Plan de Atención Personalizado, consensuado con la persona usuaria y/o con su familia
  - Detectar situaciones de riesgo sociosanitario y realizar un seguimiento de patologías crónicas
  - Realizar educación para la salud, fisioterapia grupal, entrenamiento para las actividades de la vida diaria y de las capacidades intelectuales
  - Realizar actividades culturales, recreativas y de relación social
  - Dar apoyo, información y asesoramiento sobre otros recursos
  - Hacer seguimiento de la evolución de la persona usuaria.
- > Apoyo a la familia:
  - Apoyar el proceso de cuidado y atención que presta la familia o la persona cuidadora
  - Realizar actividades formativas e informativas sobre la atención que se presta en el Centro
  - Ofrecer a la familia la posibilidad de participar en las actividades del Centro
  - Promover la participación en los programas municipales de atención a la familia.
- > Aseo y cuidado personal: Ayudar en el aseo y cuidado personal siempre que lo necesite. Todos los Centros de Día disponen de aseos adaptados y baños geriátricos.
- > Alimentación y nutrición: Proporcionar desayuno, comida y merienda, adaptados a las necesidades nutricionales, con menú ordinario y, en caso necesario, dietas especiales. Todos los menús están supervisados por un profesional de medicina o nutricionista.
- > Transporte adaptado: Todos los vehículos destinados al traslado de las personas usuarias están adaptados para facilitar el acceso y garantizar su seguridad
  - Realizar el traslado en vehículo desde el portal del domicilio de la persona usuaria hasta el Centro y viceversa, dentro del horario establecido
  - Ayudar a subir, bajar y a situarse en el vehículo.
- > Control y seguridad:
  - En aquellos casos en que puedan preverse situaciones de riesgo, se establecerán las medidas de control necesarias, informando de las mismas a sus familiares o personas cuidadoras principales
  - Todos los Centros de Día especializados en personas con deterioro cognitivo cuentan con medidas de seguridad en las puertas de acceso.
- > Información: sobre la situación de los Centros y otras cuestiones relacionadas.

En el siguiente vínculo [Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid](#). También en los [Centros de Servicios Sociales](#) y en los propios Centros.

> Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones: gestionarlas e informar sobre su estado de tramitación.

---

**Horario:** El centro de día funcionará, con carácter general, de lunes a viernes, en días laborables de 8:00 a 18:00 horas, si bien las personas usuarias podrán acceder al centro entre 8:00 y 11:00 horas y salir entre las 16:30 y 18:00 horas. Por las necesidades de horario de las rutas, el horario de llegada a domicilio podrá ser posterior a las 18:00 horas.

---

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Atendemos a las personas usuarias acorde a sus necesidades y deseos, para lo cual elaboramos, para cada una de ellas, un **Plan de Atención Personalizado**. El objetivo es que el 100% lo tenga elaborado en los 45 días siguientes a su incorporación al Centro de Día y revisar el Plan al menos cada seis meses en el 99% de los casos.
2. Ofrecemos unas **actividades y servicios adecuados a los deseos y capacidades** de las personas usuarias y cuidadoras. Valoración del 85% de las personas usuarias y cuidadoras: igual o superior a 7.
3. Atendemos de forma **adecuada, amable y respetuosa**. Valoración del 93% de las personas usuarias y cuidadoras: igual o superior a 7.
4. Realizamos una **planificación anual de actividades** para las familias en los centros. Valoración del 92% de familiares: igual o superior a 7.
5. Contamos con **espacios adecuados y confortables**. Valoración del 90% de las personas usuarias y cuidadoras: igual o superior a 7.
6. Prestamos el servicio en un **horario amplio y adaptado a las necesidades** de las personas usuarias y cuidadoras. Valoración del 90% de las personas usuarias y cuidadoras: igual o superior a 7.
7. Prestamos un **servicio de calidad**. Valoración del 93% de las personas usuarias y cuidadoras: igual o superior a 7. Recomendación del 96%.
8. Contestamos el **60% 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.

---