

6.433 personas atendidas	4.735 plazas	89 centros	52 centros para personas con deterioro cognitivo	8,8 Valoración del servicio
--------------------------	--------------	------------	--	-----------------------------



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**.
- Dar apoyo, información y asesoramiento sobre otros recursos ▪ Realizar actividades culturales, recreativas y de relación social ▪ 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 se 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.

REQUISITOS para ser persona beneficiaria del Servicio de Centros de Día

- Tener nacionalidad española, ser residente comunitario o tener permiso de residencia.
- Estar empadronada la persona interesada en el municipio de Madrid.
- Presentar algún tipo de deterioro físico o relacional o deterioro cognitivo que haga aconsejable su asistencia a un Centro de Día y cuyas capacidades permitan su traslado a las dependencias del Centro.
- No padecer trastornos mentales o de conducta que dificulten gravemente la convivencia en el Centro, ni cualquier otra enfermedad que requiera atención en un centro hospitalario.

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 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. 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. Lo recomendarían al menos el 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.

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 - Hacerte voluntaria/o 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](#).



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

Carta de Servicios en www.madrid.es | Aprobada 08/04/2010 - Certificada 15/12/2023 - Evaluada 04 /03/2025