

Carta de Servicios 2021

## Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo

69.252 atenciones en consulta	15.622 nuevas personas usuarias	Más de 20.000 familiares atendidos	Más de 15 millones de entradas en ejercicios interactivos de memoria	Más de 1200 profesionales formados en el Método UMAM
847 grupos de Entrenamiento y Estimulación cognitiva		97,9 % personas usuarias satisfechas	Más de 5 millones de descargas de los Cuadernos de Estimulación Cognitiva	

Datos a 31 de diciembre de 2020

### Qué SERVICIOS te ofrecemos



- ✓ **Información presencial, telefónica y online** sobre las actividades del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo (CPDC) y recepción y atención personalizada.
- ✓ **Detección precoz y evaluación en consultas individuales** de problemas de memoria, otras alteraciones cognitivas y factores de riesgo como la soledad no deseada.
- ✓ **Intervención social:** valoración, información, orientación y derivación a los recursos sociosanitarios adecuados.
- ✓ **Intervención de memoria y cognitiva:**
  - Para personas con alteración de memoria por la edad y/o inicio de deterioro cognitivo leve: entrenamiento de memoria según el Método UMAM
  - Para personas con deterioro cognitivo leve: Grupos de entrenamiento de memoria y estimulación cognitiva. Estimulación cognitiva realizada por distintas vías: por ordenador; en el domicilio y/o por teléfono con cuadernos de ejercicios; mediante ejercicios interactivos en la página web
- ✓ **Seguimiento y revisiones** periódicas: actualizar los datos de la historia clínica y social, evaluar el rendimiento cognitivo, revisar el cumplimiento y resultados de la intervención propuesta, indicar nuevas intervenciones, y derivar a otros recursos sociosanitarios si procede.
- ✓ **Educación para la salud:** asesorar a personas usuarias, sus familias y a entidades de este ámbito de trabajo: mediante charlas-coloquio y/o asesoramiento personalizado.
- ✓ **Formación de profesionales e investigación:** desarrollar e impartir cursos de formación en el Método UMAM, impartir docencia en cursos, másteres y ponencias, participar en congresos y jornadas, elaborar publicaciones científicas
- ✓ Gestión de sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.

**Horario:** días laborables, de 9 a 14 horas. **Tfno:** 91588 58 01 /10 **Correo:** mspcognitiva@madrid.es

## A quién van DIRIGIDAS las actividades del CPDC

- Personas mayores de 65 años para detectar de forma precoz trastornos de memoria
- Familiares de las personas usuarias del centro
- No se atiende a: pacientes diagnosticados de demencia (Alzheimer u otras) o con alteración cognitiva por traumatismo craneoencefálico, accidentes cerebrovasculares, etc.
- Entidades sociales que trabajan en la promoción del envejecimiento activo
- A profesionales interesados en formarse en el ámbito del deterioro cognitivo

---

## Qué COMPROMISOS de Calidad asumimos

1. Prestamos un servicio de calidad; al menos el 90% de las personas usuarias y sus familiares están satisfechas con el servicio recibido.
2. Contamos con unas **instalaciones** que reúnen unas condiciones ambientales adecuadas al servicio que se presta (limpieza, mobiliario, temperatura); al menos el 90% de las personas usuarias y sus familiares están satisfechas.
3. Informamos en la **recepción** sobre las actividades del Centro; al menos el 90% de las personas usuarias y sus familiares están satisfechas con la **atención** recibida.
4. El equipo **profesional sanitario** proporciona un trato adecuado y utiliza un lenguaje comprensible; al menos el 90 % de las personas usuarias y sus familiares están satisfechas con la **atención** recibida.
5. Mantenemos anualmente la oferta de los distintos tipos de **actividad grupal**, realizando al menos 20 grupos de entrenamiento de memoria y estimulación cognitiva. Para garantizar la calidad en los distintos grupos, el número de participantes al inicio no será inferior a 8 ni superior a 20 al menos en el 90% de los grupos; para el total de grupos, en ningún caso, el número de participantes al inicio será inferior a 6 ni superior a 25.
6. Realizamos al menos 7 **charlas-coloquio** periódicamente con los familiares; al menos el 85 % están satisfechos.
7. Impartimos al menos 1 **curso** anual de formación en el **Método UMAM** de Evaluación y Entrenamiento de Memoria para profesionales externos a Madrid Salud, siempre que haya demanda suficiente; al menos el 85 % del alumnado está satisfecho con el curso.
8. Garantizamos la **formación** continuada de los profesionales del CPDC con vistas a la actualización de los conocimientos y técnicas necesarias para su tarea diaria; realizamos al menos 18 sesiones formativas internas al año y, al menos, el 70 % de los profesionales del Centro asisten a una acción formativa al año (curso, jornada, congreso u otras acciones formativas).
9. Difundimos los conocimientos y los resultados de las investigaciones tanto internas como externas que se llevan a cabo: elaboramos, al menos, 8 publicaciones científicas al año
10. Contestamos a todas las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** 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](http://madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](http://madrid.participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es) - Hacerte voluntario/a [voluntariospormadrid.madrid.es](http://voluntariospormadrid.madrid.es) . También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



Texto completo de esta Carta de Servicios en [madrid.es](http://madrid.es) | Aprobada 24/11/2016 - Certificada 04/12/2018 - Evaluada 31/03/2021