



Carta de Servicios de los
CENTROS de DÍA
del AYUNTAMIENTO de MADRID



PRESENTACIÓN

El Ayuntamiento de Madrid, a través del Área competente en materia de política social, desarrolla servicios de atención a las personas mayores, entre los que se encuentra el Servicio de Centros de Día, objeto de esta Carta de Servicios.

Los Centros de Día son equipamientos diurnos de atención sociosanitaria donde las personas mayores con algún grado de deterioro físico o cognitivo (tipo Alzheimer), reciben atención especializada con una finalidad preventiva y rehabilitadora. Los usuarios/-as disponen de atención y seguimiento individualizado y actividades programadas en función de sus necesidades. El Servicio de Centros de Día se presta en centros municipales y privados, a través de entidades colaboradoras, adjudicatarias de contratos de gestión de servicio público.

El acceso a estos servicios se solicita en los Centros de Servicios Sociales de la Ciudad de Madrid. El trabajador/-a social del Centro de Servicios Sociales correspondiente al domicilio del solicitante, realizará un estudio previo de las necesidades individuales de la persona mayor, así como comprobará el cumplimiento de los requisitos necesarios, para derivarle al centro que mejor se acomode a sus circunstancias: Centro de Día para enfermos de Alzheimer, o Centro de

Día para mayores con deterioro físico o relacional (incluyendo deficiencias visuales, auditivas, y de la movilidad). Una vez incorporado al Centro de Día, se elaborará un Plan de Atención Personalizado consensuado por el equipo multidisciplinar con la persona atendida y su familia o cuidadores.

El usuario/-a participa en el coste de los servicios del Centro de Día, y su aportación económica varía en función de los días de asistencia y de si utiliza o no transporte adaptado. Por otra parte, su aportación se calcula en función de la capacidad económica y se actualiza anualmente.

El Ayuntamiento de Madrid se ha comprometido con la calidad en la prestación de los servicios a las personas mayores, adecuándolos a las diversas situaciones personales y familiares, mediante la evaluación periódica de los mismos, y con el objetivo de una mejora continua. Con esta Carta de Servicios se pretende hacer más visible el Servicio de Centros de Día entre la ciudadanía de Madrid 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 difundir los derechos de la ciudadanía en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contrae al recibirlo.



Los Centros de Día prestan los siguientes servicios:

I.- Atención social, sanitaria, preventiva y rehabilitadora.

Incluye como principales actividades:

- Acoger en el centro e informar del funcionamiento del mismo.
- Realizar una valoración integral de la situación personal y familiar.
- Detectar situaciones de riesgo socio-sanitario.
- Realizar un seguimiento de patologías crónicas (diabetes, hipertensión arterial).
- Educación para la salud.
- Fisioterapia grupal.
- Entrenamiento para las actividades de la vida diaria.
- Entrenamiento de las capacidades intelectuales (memoria, atención,...).
- Apoyo, información y asesoramiento social sobre otros recursos que permitan mejorar su atención.
- Realizar actividades culturales, recreativas y de relación social.
- Seguimiento de la evolución del usuario/-a.

2.- Apoyo a la familia.

Incluye como principales actividades:

- Apoyar el proceso de cuidado y atención que presta la familia o cuidador al usuario/-a en el domicilio.
- Realizar actividades formativas e informativas sobre temas vinculados a la atención que se presta en el Centro de Día.
- Ofrecer a la familia la posibilidad de participar en las actividades del centro (fiestas, celebraciones, excursiones,...).
- Promover la participación en los programas municipales de atención a la familia: "Respiro Familiar de fin de semana" y "Cuidar al Cuidador".

3.- Aseo y cuidado personal.

- Incluye como principal actividad la ayuda en el aseo y cuidado personal siempre que lo necesite el usuario/-a.

4.- Transporte adaptado.

Incluye como principales actividades:

- Realizar el traslado en vehículo desde el domicilio hasta el Centro de Día y viceversa de los usuarios/-as que lo demanden y dentro del horario establecido.
- Ayudarles a subir, bajar y a situarse en el vehículo.

5.- Alimentación y nutrición.

- Este Servicio incluye el proporcionar desayuno, comida y merienda, adaptados a las necesidades nutricionales, con menú ordinario y menú de régimen (sin sal, para diabéticos, astringente, triturada y para celiacos).



Derechos

- a) Ser informados de las características del servicio. Este derecho se ejerce recibiendo, al ingresar, la documentación sobre el funcionamiento, el objeto, los requisitos, y las responsabilidades en el Centro de Día.
- b) La atención correcta y respetuosa que precise, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- c) Participar en el diseño de su Plan de Atención Personalizado, así como en cualquier otro asunto que le afecte.
- d) Que su historial y evolución en el centro quede reflejado, de manera confidencial, en su expediente personal y recibir un informe pormenorizado siempre que lo requiera.
- e) Presentar a la dirección del centro propuestas o reclamaciones concernientes al funcionamiento o a la mejora de los servicios, así como recibir respuesta sobre las mismas.
- f) Cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia.
- g) Que la información que se facilite, tanto verbal como por escrito, sea en un lenguaje fácilmente inteligible.
- h) Que le sea reservada la plaza durante dos meses de ausencia al año por vacaciones. El primero sin aportación económica y el segundo aportando el 50% del importe mensual, previa comunicación al centro.
- i) Que le sea reservada la plaza durante períodos de quince días a un mes por enfermedad, debidamente justificada mediante informe médico, sin aportación económica.
- j) Ser atendido con carácter prioritario en un Centro de Día para enfermos de Alzheimer, cuando estando en un Centro de Día para personas mayores con deterioro físico, presente un grado de deterioro cognitivo que así

lo aconsejen y siempre que haya plazas disponibles. Este derecho requerirá un informe escrito de los profesionales del centro en el que se justifique la necesidad.

- k) La confidencialidad y protección de datos respecto a la información, datos clínicos o personales, o intervención profesional proporcionada que se desarrollen en un Centro de Día.

Responsabilidades

- a) Conocer y cumplir las normas de funcionamiento del centro.
- b) Mostrar una conducta adecuada y basada en el respeto a los demás usuarios/-as y a los profesionales.
- c) Utilizar con cuidado las instalaciones y materiales del centro.
- d) Colaborar en el cumplimiento del Plan de Atención Personalizado acordado.
- e) Abonar el precio establecido por la utilización de los servicios del centro.
- f) Entregar en el Centro de Día el material de higiene y uso personal, así como la medicación que deba utilizar durante su estancia en el Centro de Día.
- g) Acudir al Centro de Día, la familia, cuidador y/o representante legal, cuando sean citados por los profesionales.
- h) Aceptar el cambio a un Centro de Día para enfermos de Alzheimer, cuando el grado deterioro que padezca u otras circunstancias así lo aconsejen. Este cambio exige la existencia de un informe escrito de los profesionales del centro que justifique la necesidad.
- i) Informar sobre las circunstancias personales, familiares, clínicas (informe médico) y sociales que puedan afectar a la atención que se da en el centro, así como de los cambios que se produzcan a lo largo del tiempo de estancia.



La ciudadanía y los usuarios/-as del Servicio de Centros de Día tienen a su disposición los órganos y canales de participación normalizados establecidos por el Ayuntamiento de Madrid en cumplimiento de su Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, entre los que destacan: El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones; Ruegos, preguntas y proposiciones en los Plenos de los Distritos y en el Pleno del Ayuntamiento; Participación en el Consejo Sectorial de Personas

Mayores de la Ciudad de Madrid y en otros Consejos Sectoriales y los Consejos Territoriales.

Además, se realizarán de forma periódica por parte de la Dirección General de Mayores encuestas de satisfacción a los usuarios/as del Servicio de Centro de Día, con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con el servicio recibido.





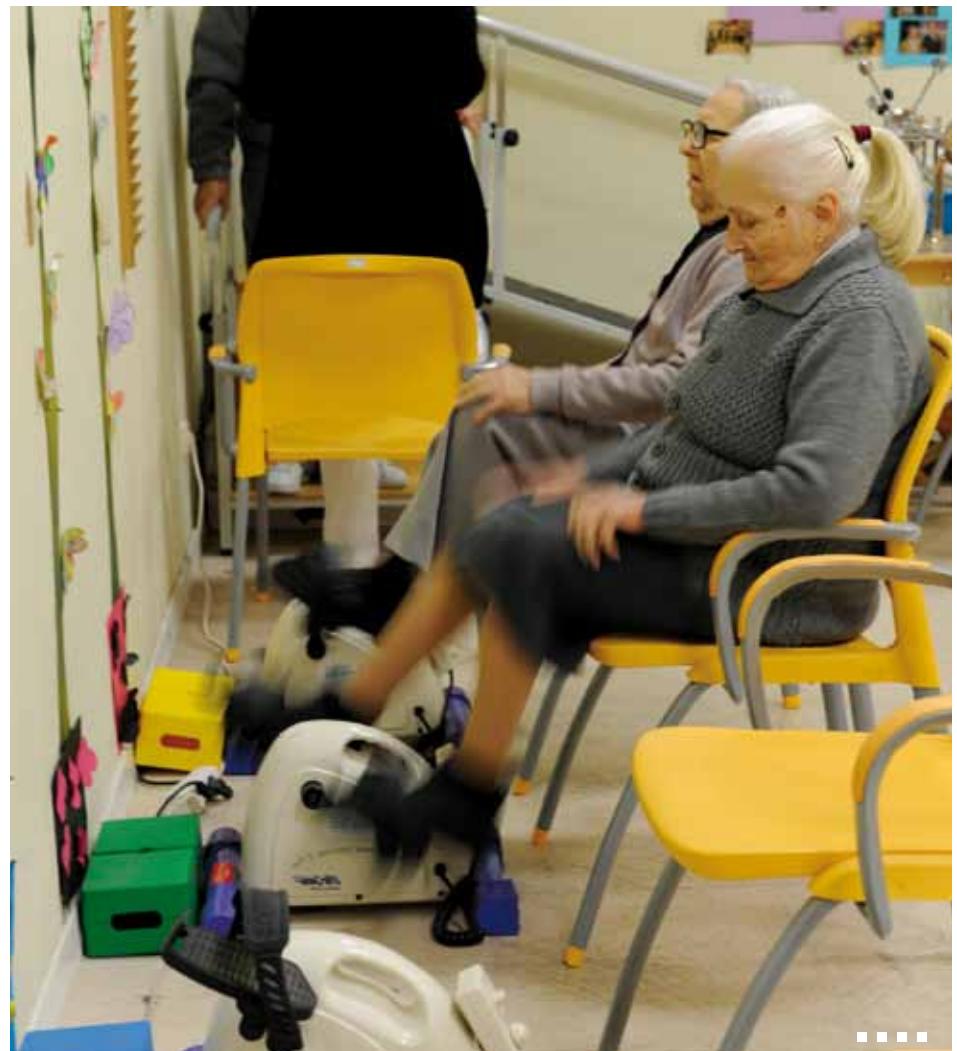
El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía e instituciones públicas o privadas un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos.

Se podrán presentar sugerencias y reclamaciones a través de

- www.madrid.es
- El Teléfono 010 Línea Madrid.
- Las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro de todas las administraciones públicas.
- El correo postal dirigido a la Dirección General de Mayores, c/ José Ortega y Gasset nº 100, 5^a planta. (28006 Madrid)
- El fax dirigido a la Dirección General de Mayores (91 588 07 52)
- El Centro de Día al que acuda como usuario/-a, así como en el propio vehículo en que se realice el transporte de los usuarios/-as.

La Dirección General de Mayores contestará de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, procurando que se lleve a cabo dentro del plazo de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la sugerencia o reclamación.

Los centros disponen de impresos normalizados, donde los interesados podrán realizar sus reclamaciones y sugerencias. Los centros cursarán por registro municipal las reclamaciones en el plazo de 24 horas naturales desde la fecha de recepción.





La Dirección General de Mayores se compromete a mejorar la calidad del servicio de Centros de Día de forma permanente, a través de los siguientes compromisos, y sus correspondientes indicadores, que permitirán medir el cumplimiento de los estándares y compromisos establecidos en la presente Carta.

Los compromisos que se relacionan a continuación se refieren a los servicios que se prestan desde el momento en que los usuarios/-as se incorporan al Centro de Día y durante el período de permanencia en el mismo.

- 1.** Todos los usuarios/-as y familiares serán informados, en el momento de su incorporación, de los programas y actividades que se desarrollan en el Centro de Día y en los que van a poder participar. Esta información se facilitará en una entrevista personal y por escrito.
- 2.** Para cada uno de los usuarios/-as se elabora un Plan de Atención Personalizado adaptado a sus necesidades, que incluye los servicios contemplados en la atención social, sanitaria, preventiva y rehabilitadora y se va adaptando a la evolución de aquellas.
- 3.** El Plan de Atención Personalizada de cada usuario/-a se revisará, al menos cada seis meses, en reunión interdisciplinar y dejando constancia por escrito. Esta información se remitirá por escrito al usuario/familia o cuidador.
- 4.** La permanencia del usuario/-a en el Centro de Día está garantizada en el tiempo. El servicio se suspenderá por deseo expreso del usuario/-a, baja en el padrón municipal, cambio en las condiciones que motivaron la concesión, superar el plazo de tres meses de ausencia consecutiva, o incumplimiento de las obligaciones o responsabilidades de los usuarios/-as.
- 5.** Todo el personal que presta el servicio atiende a los usuarios/-as de una manera adecuada, amable y respetuosa, utilizando un lenguaje comprensible.
- 6.** Todas las familias y los cuidadores de los usuarios/-as de los Centros de Día tienen a su disposición las actividades formativas, informativas y de apoyo al cuidado mencionadas en el apartado de servicios prestados.

- 7.** Todo el personal técnico del servicio tiene la titulación y capacitación exigida para el desempeño de sus funciones (Trabajador/a social, Psicólogo/a, Enfermero/a, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Médico/a).
- 8.** El servicio se presta en un horario conveniente para responder de manera personalizada y flexible a las necesidades de los usuarios/-as y sus familias.
- 9.** El equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones físicas de todos los Centros de Día son adecuados para el servicio que se presta.
- 10.** Los menús de todos los Centros de Día son nutricionalmente adecuados y están adaptados a las necesidades personales de cada uno de los usuarios/-as.
- 11.** Todos los Centros de Día disponen de aseos adaptados y baños geriátricos para facilitar el adecuado servicio de aseo y cuidado personal.
- 12.** Todos los vehículos destinados al traslado de los usuarios/-as de todos los Centros de Día están adaptados para facilitar el acceso de los usuarios/-as a los mismos y su seguridad durante el trayecto.
- 13.** Todos los Centros de Día para usuarios/-as con Alzheimer u otras demencias cuentan con medidas de seguridad en las puertas de acceso (sistema de control electrónico) para protección de los usuarios/-as.
- 14.** Todo el personal que presta los diferentes servicios del Centro de Día lleva una indumentaria adecuada para el desarrollo de cada una de las actividades del centro y llevará en lugar visible la correspondiente tarjeta de identificación.
- 15.** Las sugerencias y reclamaciones pueden presentarse en cada Centro de Día, además de en las formas previstas en el apartado correspondiente, y serán contestadas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio.

DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

■■■■

Acceso a la información del Servicio de Centros de Día

- Teléfono de información del Ayuntamiento de Madrid: 010
- Internet: www.madrid.es / www.lavozdelaexperiencia.es
- En los Centros de Servicios Sociales de la Ciudad de Madrid:

| | | |
|----------------------|------------------------------|--|
| 1. CENTRO | | |
| Puerta de Toledo | C/ La Paloma, 39 | 91 588 50 67 /8 /9 |
| Divino Pastor | C/ Divino Pastor, 7 | 91 588 88 18 / 97 |
| 2. ARGANZUELA | | |
| José Villarreal | C/ Guillermo de Osma, 14 | 91 517 72 17 / 24 / 25 |
| 3. RETIRO | | |
| Retiro | C/ José Martínez Velasco, 22 | 91 557 13 00 / 05 14 / 34 42 |
| 4. SALAMANCA | | |
| Guindalera | C/ Pilar de Zaragoza, 28 | 91 713 07 01 / 02 / 04 |
| 5. CHAMARTÍN | | |
| Santa Hortensia | C/ Santa Hortensia, 15 | 91 510 68 50 / 51 |
| 6. TETUÁN | | |
| María Zayas | Travesía María Zayas, s/n | 91 449 21 40 / 41 |
| Vicente Ferrer | c/ General Aranda, 30 | 91 314 89 92 |
| 7. CHAMBERÍ | | |
| Pontevedra | C/ Pontevedra, 2 | 91 549 99 33 / 34 / 36 / 40 / 44 |
| 8. FUENCARRAL | | |
| C. Básico Badalona | C/ Badalona, 122 | 91 735 55 10 / 11 |
| San Vicente de Paúl | C/ Buitrago de Lozoya, 22 | 91 386 60 21 – 91 316 98 02 91 386 06 22 – 91 373 45 69 |
| 9. MONCLOA | | |
| Dehesa de la Villa | C/ Antonio Machado, 22 | 91 373 25 64 / 02 24 91 376 87 72 |
| 10. LATINA | | |
| Los Yébenes | C/ Los Yébenes, 241 -bis | 91 719 65 00 / 06 |
| Gallur | C/ Gallur, 24 | 91 442 03 40 |

11. CARABANCHEL

| | | |
|--------------------|--------------------------|----------------------|
| Mons. Óscar Romero | C/Mons. Óscar Romero, 42 | 91 360 29 80 / 81 |
| Plaza Elíptica | C/ Antonio Leyva, 86-B | 91 565 56 60 / 61 |
| Zaida | C/ Zaida, 36 | 91 525 62 82 / 61 00 |

12. USERA

| | | |
|-------------------|---------------------|------------------------|
| San Filiberto | C/ San Filiberto, 7 | 91 565 60 20 / 21 / 22 |
| Loyola de Palacio | C/ Silvina, 16 | 91 500 37 38 / 68 46 |

13. PTE. VALLECAS

| | | |
|-------------------|-------------------------|------------------------|
| San Diego | C/ Javier de Miguel, 10 | 91 757 19 00 |
| Pablo Neruda | C/ Gerardo Diego, 8 | 91 380 68 40 / 42 |
| Entrevías | C/Yuste, 8 | 91 507 92 70 / 71 |
| Ramón Pérez Ayala | C/ Marismas, 24 | 91 502 19 11 / 12 / 15 |

14. MORATALAZ

| | | |
|-------------------|--------------------------|----------------------|
| Fuente Carrantona | C/ Fuente Carrantona, 12 | 91 588 74 62 / 04 62 |
|-------------------|--------------------------|----------------------|

15. CIUDAD LINEAL

| | | |
|------------|-------------------------------|-------------------|
| Luis Vives | C/ Hnos. García Noblejas, 160 | 91 440 23 60 / 61 |
|------------|-------------------------------|-------------------|

16. HORTALEZA

| | | |
|-------------------|---------------------------|------------------------------|
| Concepción Arenal | C/ Javier del Quinto, s/n | 91 382 43 91 / 15 63 / 15 61 |
|-------------------|---------------------------|------------------------------|

17. VILLVERDE

| | | |
|-------------------|---|----------------------|
| Huerta Villaverde | C/ Huerta de Villaverde, 16 | 91 588 77 94 / 89 00 |
| Eduardo Minguito | C/ Leonor Gongora, 62 c/v Eduardo Minguito | 91 710 93 56 |

18. V. VALLECAS

| | | |
|----------------|------------------|----------------------|
| Villa Vallecas | C/ Peña Veiga, 1 | 91 382 79 40 / 75 68 |
|----------------|------------------|----------------------|

19. VICÁLVARO

| | | |
|---------------|-------------------------------|--------------|
| Calahorra | C/ Calahorra, 11 | 91 775 31 50 |
| Valdebernardo | C/ Ladera de los Almendros, 6 | 91 301 67 14 |

20. SAN BLAS

| | | |
|--------------|----------------------------|--------------|
| Torre Arias | C/Torre Arias, 2 | 91 371 73 84 |
| Pablo Casals | C/ Pobladora del Valle, 13 | 91 760 98 40 |

21. BARAJAS

| | | |
|-------------------------|--------------------|----------------------|
| C. I. Teresa de Calcuta | Plaza del Navío, 4 | 91 329 59 20 / 22 35 |
|-------------------------|--------------------|----------------------|

Horario apertura: Lunes a Viernes de 8 a 21 horas.

(Los meses de verano (julio, agosto y septiembre y la semana de San Isidro, el horario es de 8 a 19,30 hs)

Horario de Atención mediante CITA: de Lunes a Viernes 9 a 14 y de 15 a 20 horas.



Carta de Servicios de los
CENTROS de DÍA
del AYUNTAMIENTO de MADRID

Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales
Dirección General de Mayores
c/ José Ortega y Gasset, 100
28006 Madrid

Para mas información:

Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid
Teléfono 010
www.madrid.es
www.lavozdelaexperiencia.es
y en los Centros Municipales de Servicios Sociales

Para la presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones
el Teléfono 010 e internet (www.madrid.es/contactar)
están a disposición de la ciudadanía 24 horas / 365 días



Para más información sobre esta Carta de Servicios
puede consultar www.madrid.es en el Observatorio de la Ciudad



Fecha aprobación: abril 2010

