

**Fecha de aprobación: 8 de abril de 2010**  
**Fecha de última certificación: 23 de diciembre de 2017**  
**Fecha de la última evaluación: 26 de marzo de 2018**

## **Carta de Servicios de los Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid**

### **1. Introducción**

El Ayuntamiento de Madrid, en relación a su objetivo estratégico de Garantizar la equidad social reconociendo la diversidad de la Población de Madrid, del Plan de Gobierno 2015-2019 y en el marco de sus políticas de bienestar y de atención social a las personas mayores dirige, gestiona y evalúa los servicios de atención a las personas mayores, entre los que se encuentran los servicios de teleasistencia domiciliaria (TAD), ayuda a domicilio, comidas a domicilio, lavandería, organiza los programas de respiro familiar y cuidar al cuidador, y pone a disposición de la ciudadanía los Centros Municipales de Mayores y los Centros de Día.

Esta Carta de Servicios hace referencia a **los Centros de Día** que son servicios dirigidos a proporcionar una atención integral, en régimen diurno, a las personas mayores de 65 años con deterioro físico y relacional, y sin límite de edad, a las personas con enfermedad de Alzheimer u otras demencias.

El Ayuntamiento de Madrid se ha comprometido con la calidad en la prestación de los servicios a las personas mayores, adecuados a las diversas situaciones personales y familiares, para que se evalúen periódicamente y estén en constante mejora.

En estos años, además de la presente Carta, se han aprobado otras Cartas de Servicios que materializan este compromiso con la calidad: en el año 2008, la **Carta de Servicios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria**, en abril de 2010, la **Carta de Servicios de Centros de Día**, en julio de 2010, la **Carta de Servicios de Centros de Servicios Sociales**, en abril de 2011, la **Carta de Servicios del Servicio de Ayuda a Domicilio**, en marzo de 2012, la **Carta de Servicios de Samur Social**, en septiembre de 2013, la **Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Infancia**, en enero de 2014, la **Carta de Servicios de los Centros de Apoyo a las Familias**, y en junio de 2014, la **Carta de Servicios de Educación Social**, cumpliendo los objetivos establecidos en el Plan de Gobierno.

Con esta Carta de Servicios el Ayuntamiento de Madrid 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 contraen al recibirlo.

Por otra parte, el objetivo es aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con este servicio y mostrar y aportar transparencia en la prestación del mismo.

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

La Carta de Servicios de los Centros de Día **se aprobó** por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 8 de abril de 2010 y fue **certificada** por AENOR el 23 de diciembre de 2014. La renovación del certificado de AENOR se ha producido el 23 de diciembre de 2017. Este texto corresponde a la **última evaluación** realizada el 26 de marzo de 2018; con ella el Ayuntamiento de Madrid manifiesta nuevamente su compromiso con la calidad y la mejora continua de sus servicios.

## 2. Datos de carácter general

### Órgano Directivo responsable

El Órgano directivo responsable del Servicio de Centros de Día es la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.

Según el Acuerdo vigente de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, entre las competencias que corresponden a esta Dirección General están:

- a) Diseñar y proponer programas y servicios para las personas mayores, en especial los referidos al mantenimiento de la persona mayor en su propio hogar todo el tiempo posible y los que tienen por objeto el apoyo a las familias que cuidan a sus mayores.
- b) Implantar y evaluar periódicamente los criterios y estándares de calidad en relación con los Programas gestionados.
- c) Planificar, dirigir y evaluar la Ayuda a Domicilio dispensada a las personas mayores, así como la destinada a personas con discapacidad.
- d) Favorecer la participación de las personas mayores en la vida social de los barrios y Distritos.
- e) Promocionar la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, de acuerdo con los convenios de colaboración que se suscriban con la Comunidad de Madrid.
- f) Adoptar cuantas resoluciones resulten pertinentes en relación a los Centros de Día para Mayores, propios o concertados, Centros Residenciales y al Servicio de Ayuda a Domicilio, en las modalidades de suministro a domicilio de alimentos preparados o servicios análogos y de lavado, planchado y repaso de ropa fuera del hogar, en los términos previstos en la Ordenanza municipal por la que se regula el acceso a los servicios de Ayuda a Domicilio

para mayores y/o personas con discapacidad en la modalidad de atención personal y atención doméstica, de Centros de Día, propios o concertados y Centros Residenciales, para mayores, del Ayuntamiento de Madrid.

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. Disponen de 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.

### Unidad prestadora

Las unidades prestadoras del servicio son cada uno de los Centros de Día, distribuidos entre los 21 Distritos de la ciudad de Madrid.

El Departamento de Centros de Día y Residenciales, de la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, es la unidad responsable de la gestión, control y seguimiento de estos centros.

## 3. Normativa

Además de la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., la **normativa específica** relativa a los servicios objeto de esta Carta es:

- Artículo 51 de la Constitución Española de 1978.
- Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- 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.
- Decreto 72/2001, de 31 de mayo, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, por el que se regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas Mayores en Residencias, Centros de Atención de Día y Pisos Tutelados.
- 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.
- Orden 613/1990, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social, por la que se desarrolla el Decreto 6/1990, de 26 de enero, creador del Registro de Entidades que

desarrollan actividades en el campo de la acción social y Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid.

- Orden 597/1999, de 23 de diciembre, de la Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, por la que se regula la naturaleza y objetivos del servicio público de atención a personas mayores en Centros de Día y se aprueba el procedimiento para la tramitación de solicitudes de adjudicación de plazas en dichos centros.
- Acuerdo en vigor de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y se delegan competencias en su titular y en los titulares de los órganos directivos.

En la medida en que este servicio es una prestación incluida en el catálogo de servicios de la Ley de Dependencia, se añade la siguiente normativa:

- 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.

#### **Normativa directamente relacionada con el servicio de Centros de Día en el Ayuntamiento de Madrid**

- Ordenanza Municipal por la que se regula el Acceso a los Servicios de Ayuda a Domicilio para Mayores y/o Personas con Discapacidad en la modalidad de Atención Personal y Atención Doméstica, de Centros de Día, propios o concertados, y Centros Residenciales, para mayores, del Ayuntamiento de Madrid aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 29 de julio de 2009 (*BOAM número 5994 de 7 de agosto de 2009*).
- Pliego de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas Particulares que han de regir el contrato de servicios de equipamientos y servicios municipales de atención a personas mayores que incorporen productos de comercio justo, a adjudicar por procedimiento abierto. En vigor desde el 1 de febrero de 2018 hasta el 1 de febrero de 2022.
- Pliego de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas Particulares que han de regir en el contrato de servicios para la provisión de plazas en centros de día privados para la atención sociosanitaria de personas mayores con deterioro físico, relacional, cognitivo, alzheimer y otras demencias que incorporen productos de comercio justo, a adjudicar por procedimiento abierto. En vigor desde el 1 de marzo de 2018 hasta el 1 de marzo de 2022.

## **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 tratados con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- 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.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

Además, las personas usuarias de los Centros de Día tienen los siguientes derechos:

- a) 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) A 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) A participar en el diseño de su Plan de Atención Personalizado, así como en cualquier otro asunto que le afecte.
- d) A que su historial y evolución en el centro quede reflejado, de manera confidencial, en su expediente personal y a recibir un informe pormenorizado siempre que lo requiera.
- e) A presentar, a la dirección del centro, propuestas o reclamaciones concernientes al funcionamiento o a la mejora de los servicios, así como a recibir respuesta sobre las mismas.
- f) A cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia.
- g) A que la información que se facilite, tanto verbal como por escrito, sea en un lenguaje fácilmente inteligible.
- h) A la exención de la aportación económica en caso de enfermedad debidamente justificada mediante informe médico, que se presentará a la/el directora/or del Centro de Día. Quedan excluidos de la aportación económica durante un mes y siempre que la duración de la enfermedad sea superior a quince días, si es inferior o igual a quince días deberá abonar toda la mensualidad.
- i) A 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.

- j) A 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

Las responsabilidades que se asumen al recibir los servicios objeto de esta Carta son:

- a) Conocer y cumplir las normas de funcionamiento del Centro.
- b) Mostrar una conducta adecuada y basada en el respeto a las demás personas usuarias y a los profesionales.
- c) Utilizar y cuidar 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, persona cuidadora 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.
- j) Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- k) Plantear sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

## 5. Mecanismos y modalidades de participación

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos participativos, que garanticen el **derecho** de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos, de manera que el sentir de la totalidad de la población se tenga en cuenta con carácter previo a la adopción de decisiones que puedan afectar a un Distrito concreto o a la totalidad de la Ciudad.

De acuerdo a la normativa de aplicación establecida por el Ayuntamiento de Madrid en el ámbito de la Participación Ciudadana, destacan los siguientes **mecanismos, instrumentos y órganos de participación**:

- Las propuestas ciudadanas: la ciudadanía realiza 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).

- Las audiencias públicas: el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y lo que se decida mayoritariamente, definirá las actuaciones a realizar.
- Las iniciativas populares: iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- Las proposiciones al Pleno y a las Juntas de Distrito y los ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- Las sugerencias y reclamaciones: la ciudadanía ejerce su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid; reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y felicitaciones, sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento.
- El Consejo Director de la Ciudad, los Consejos Sectoriales y los Foros Locales.
- Los sondeos de opinión, encuestas de satisfacción, consejos y foros temáticos, y paneles ciudadanos. Entre ellos destaca la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos, encuesta presencial de carácter bienal que tiene por objetivo analizar el grado de satisfacción de la ciudadanía madrileña con los servicios públicos municipales, así como conocer la opinión ciudadana respecto a la calidad de vida en la ciudad.

Para avanzar de un modo decidido hacia las fórmulas reales de participación de la ciudadanía que profundicen y den sentido al compromiso de lograr un gobierno abierto, se ha puesto en marcha la **web de gobierno abierto del Ayuntamiento de Madrid**, destinada a que la ciudadanía pueda promover propuestas de actuación municipal de forma libre y transparente. En ella, a través de la plataforma de participación [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, se realizarán de forma periódica, por parte de la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, encuestas de satisfacción a las personas usuarias del servicio y sus familias, a fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con el servicio recibido.

## 6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

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

Se podrán **presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** a través de:

- [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)

- Los Teléfonos 010 o 915 298 210. Si llama desde fuera de Madrid, solo el último.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- Los buzones que estuvieran instalados en los Centros de Día.
- El correo postal o electrónico dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen en el apartado 9 de esta Carta.

Servicio: Presencial  Correo electrónico  Correo postal  Teléfono 010  Web madrid.es 

Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se **contestarán** de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, cumpliendo los compromisos asumidos en la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, aprobada el 10 de mayo de 2012.

## 7. Servicios prestados

Los servicios que a continuación se describen están dirigidos a proporcionar una atención integral, en régimen diurno, a las personas mayores de 65 años o excepcionalmente menores de dicha edad.

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 adecue a sus circunstancias: Centro de Día para enfermos de Alzheimer, o Centro de Día para mayores con deterioro físico (incluyendo deficiencias visuales, auditivas, y de la movilidad) o relacional.

Todos los Centros de Día contarán con un equipo multidisciplinar, con la titulación exigida para el desempeño de sus funciones. Este equipo estará formado por: persona Diplomada/Graduada en Trabajo Social con funciones de Coordinador/a, persona Diplomada/Graduada en Enfermería, persona Diplomada/Graduada en Terapia Ocupacional, persona Diplomada/Graduada en Fisioterapia, Auxiliares de Geriátrica Clínica y en los Centros de Día de Alzheimer tendrán además persona Licenciada/Graduada en Psicología, que elaborará un Plan de Atención Personalizado, consensuado por el equipo interdisciplinar con la persona atendida y su familia o personas cuidadoras. Para el servicio de transporte, contarán además con conductor y auxiliar de ruta.

Estos servicios se prestan siempre con el objetivo de promover la independencia y autonomía personal. Se pretende lograr el mantenimiento de las personas mayores en su medio habitual, retrasando o evitando el ingreso en un Centro residencial, mediante una atención basada en los principios de la Atención Centrada en la Persona, respetando la dignidad, autonomía e independencia de la persona y promocionando la realización de actividades significativas y con sentido para la persona.

### **Requisitos para ser beneficiario del servicio**

- i. Estar empadronado en el municipio de Madrid.
- ii. No padecer enfermedad infecto-contagiosa.
- iii. Presentar algún tipo de deterioro físico o relacional que haga aconsejable su asistencia a un Centro de Día y cuyas capacidades permitan su traslado a las dependencias del Centro.
- iv. No padecer trastornos mentales o de conducta que dificulten gravemente la convivencia en el Centro, ni cualquier otra patología que requiera atención continuada o permanente en un centro hospitalario.

El servicio se suspenderá por deseo expreso de las personas usuarias, baja en el padrón municipal, cambio o pérdida de las condiciones que motivaron su concesión, la ausencia prolongada durante más de tres meses, no superar el periodo de adaptación o por incumplimiento de sus obligaciones.

La persona usuaria participa del coste de los servicios del Centro de Día y su aportación económica variará 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. Se adjunta cuadro relativo a copago de las personas usuarias en el apartado de Datos Complementarios.

### **Relación de servicios prestados:**

#### **1.- Atención social, sanitaria, preventiva y rehabilitadora.**

Este servicio 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 de la persona usuaria.

## 2.- Apoyo a la familia.

Este servicio incluye como principales actividades:

- Apoyar el proceso de cuidado y atención que presta la familia o la persona cuidadora al mayor 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 a Quienes Cuidan".

## 3.- Aseo y cuidado personal.

Incluye como principal actividad la ayuda en el aseo y cuidado personal siempre que lo necesite, velando y respetando siempre su privacidad y potenciando su autonomía. Todos los Centros de Día disponen de aseos adaptados y baños geriátricos para facilitar el adecuado servicio de aseo y cuidado personal.

## 4.- Transporte adaptado.

Todos los vehículos destinados al traslado de las personas usuarias de todos los Centros de Día están adaptados para facilitar el acceso a los mismos y para garantizar su seguridad durante el trayecto.

Este servicio incluye como principales actividades:

- Realizar el traslado en vehículo desde el domicilio hasta el Centro de Día y viceversa de las personas usuarias 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, en caso necesario, dietas especiales (sin sal, para diabéticos, astringente, triturada, para celíacos, etc.).

## 6.- Control y seguridad.

- En aquellos casos en que puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de las personas usuarias, se establecerán las medidas de control necesarias, con previo aviso y autorización de los mismos, en caso necesario, de sus familiares o personas cuidadoras principales.
- Todos los Centros de Día para personas con Alzheimer u otras demencias cuentan con medidas de seguridad en las puertas de acceso (sistema de control electrónico) para la protección de las personas usuarias.

## 8. Compromisos de calidad

El Ayuntamiento 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 las personas mayores se incorporan al Centro de Día y durante el período de permanencia en el mismo.

1. Para cada una de las personas usuarias se elabora un **Plan de Atención Personalizado (PAP)** adaptado a sus necesidades, preferencias y proyecto de vida, que incluye los servicios contemplados en la atención social, sanitaria, preventiva y rehabilitadora y se va adaptando a la evolución de aquellas. Al menos un 90% de las personas usuarias tendrá el PAP inicial en el plazo de 1 mes y el 100% lo tendrá en los 45 días siguientes a su incorporación al Centro de Día. El Plan de Atención Personalizado se **revisará**, al menos cada seis meses, en reunión interdisciplinar, informando a la persona usuaria y a su familia y dejando constancia por escrito.

Indicadores asociados:

- 1.1. Porcentaje de personas usuarias de los Centros de Día con Plan de Atención Personalizado realizado en el plazo de un mes desde su incorporación al Centro.
- 1.2. Porcentaje de personas usuarias de los Centros de Día con Plan de Atención Personalizado realizado en el plazo de 45 días desde su incorporación al Centro.
- 1.3. Porcentaje de personas usuarias con su Plan de Atención Personalizado revisado semestralmente y comunicado a la persona usuaria y/o familiar.
- 1.4. Número de personas atendidas anualmente en el servicio de Centros de Día. (Indicador informativo).

2. Todo el personal que presta el servicio **atiende** de una manera adecuada, amable y respetuosa, utilizando un lenguaje comprensible. El 95% de las personas usuarias valorará el **trato recibido** con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 1,5% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados:

- 2.1. Porcentaje de personas usuarias que valora el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7.
- 2.2. Porcentaje de personas usuarias que valora el trato recibido con una puntuación inferior a 5.

3. Todos los Centros dispondrán de una **planificación anual de actividades** con las familias. El 90% de las familias valorará estas actividades con una puntuación igual o superior a 7 y no más de un 2% las valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados:

- 3.1. Porcentaje de Centros que tienen una planificación anual de estas actividades.
- 3.2. Porcentaje de familias que valora estas actividades con una puntuación igual o superior a 7.
- 3.3. Porcentaje de familias que valora estas actividades con una puntuación inferior a 5.

4. El servicio se presta en un **horario** conveniente a las necesidades de las personas usuarias y sus familias. El 90% de ellas valorará la satisfacción con su horario con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 2% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados:

- 4.1. Porcentaje de personas usuarias o familiares que valora su horario con una puntuación igual o superior a 7.
- 4.2. Porcentaje de personas usuarias o familiares que valora su horario con una puntuación inferior a 5.

5. El **equipamiento** y la confortabilidad de las **instalaciones** físicas de todos los Centros de Día son adecuados para el servicio que se presta. El 90% de las personas usuarias valorará la satisfacción con el equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 2% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados:

- 5.1. Porcentaje de personas usuarias que valora el equipamiento y confortabilidad con una puntuación igual o superior a 7.
- 5.2. Porcentaje de personas usuarias que valora el equipamiento y confortabilidad con una puntuación inferior a 5.

6. Los **menús** de todos los Centros de Día son nutricionalmente adecuados y están adaptados a las necesidades de cada una de las personas usuarias y son firmados por un profesional de la medicina o nutricionista.

Indicador asociado:

- 6.1. Porcentaje de Centros de Día que ofrecen menús revisados y firmados por un profesional de la medicina o nutricionista.

7. Todo el **personal** que presta los diferentes servicios del Centro de Día llevará en lugar visible la correspondiente tarjeta de identificación.

Indicador asociado:

- 7.1. Porcentaje de personal de los Centros de Día con tarjeta de identificación.

8. El servicio de Centros de Día se prestará de tal forma que las personas usuarias **estén satisfechas** con el mismo. El 95% de ellas valorará la satisfacción global con el servicio de Centros de Día con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 1% lo valorará por

debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Al menos el 95% lo considerará recomendable para otras personas.

Indicadores asociados:

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

8.2. Porcentaje de personas usuarias que valora globalmente el servicio de Centros de Día con una puntuación inferior a 5.

8.3. Porcentaje de personas usuarias que considera el servicio de Centros de Día recomendable para otras personas.

9. Se recibirán y tramitarán las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días naturales desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación.

Indicadores asociados:

9.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas anualmente en relación a los servicios prestados por Centros de Día.

9.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.

9.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.

9.4. Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Día.

9.5. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.

**Medidas de subsanación:** quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (apartado 6 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 de esta Carta de Servicios, se pueden consultar en [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento /Observatorio de la Ciudad /Sistema de Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

## 9. Datos de carácter complementario

### Órgano directivo responsable

DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES  
 Pº Chopera, 41, 1ª planta. 28045 Madrid  
 Correo electrónico: dgmayores@madrid.es  
 Teléfono: 914 801 100

### Horario del servicio

El horario de los Centros de Día es, con carácter general, de lunes a viernes de 8:15 a 18 horas, si bien se podrá acceder a los Centros entre las 8:15 y 11 horas y salir entre las 16:30 y 18 horas.

Dentro del horario establecido y contemplado anteriormente se puede establecer flexibilidad en el horario de asistencia de aquellas personas usuarias que así lo demanden. Esta flexibilidad se establecerá por la mañana (entrada) o por la tarde (salida), garantizando que las horas de permanencia en el Centro de Día permitan a la persona usuaria hacer uso y aprovechar las actividades que en él se ofertan. La utilización de esta flexibilidad no tendrá consecuencias en lo que respecta a la aportación que le corresponda efectuar a la persona usuaria de acuerdo a la modalidad y días de asistencia fijados.

Se le podrá proporcionar servicio de transporte cuando coincida con el horario de entrada o salida del Centro. La hora de salida del Centro, con o sin transporte, se efectuará entre las 16:30 y las 18 horas.

### Cuadro de copago del servicio del Centro de Día

BAREMO CENTROS DE DÍA 2018				
TRANSPORTE	Días de Asistencia	Renta Mensual Per Cápita (RMPC)	FÍSICOS	ALZHEIMER
			Límite aportación sobre RMPC	
CON	5 días semanales	Hasta 544,01 euros	32,00%	
		Desde 544,02 euros hasta 725,36 euros	37,00%	
		Desde 725,37 euros en adelante	43,00%	
		Aportación mínima	93,53 euros/mes	
		Aportación máxima	664,92 euros/mes	784,71 euros/mes
	3 días semanales	Hasta 544,01 euros	19,20%	
		Desde 544,02 euros hasta 725,36 euros	22,20%	
		Desde 725,37 euros en adelante	25,80%	
		Aportación mínima	56,11 euros/mes	
		Aportación máxima	398,94 euros/mes	470,82 euros/mes

### BAREMO CENTROS DE DÍA 2018

TRANSPORTE	Días de Asistencia	Renta Mensual Per Cápita (RMPC)	Límite aportación sobre RMPC	
			FÍSICOS	ALZHEIMER
SIN	2 días semanales	Hasta 544,01 euros	12,80%	
		Desde 544,02 euros hasta 725,36 euros	14,80%	
		Desde 725,37 euros en adelante	17,20%	
		Aportación mínima	37,41 euros/mes	
		Aportación máxima	265,95 euros/mes	313,88 euros/mes
	3 días semanales	Hasta 544,01 euros	16,00%	
		Desde 544,02 euros hasta 725,36 euros	18,00%	
		Desde 725,37 euros en adelante	20,00%	
		Aportación mínima	93,53 euros/mes	
		Aportación máxima	471,49 euros/mes	558,83 euros/mes
5 días semanales	Hasta 544,01 euros	9,60%		
	Desde 544,02 euros hasta 725,36 euros	10,80%		
	Desde 725,37 euros en adelante	12,00%		
	Aportación mínima	56,11 euros/mes		
	Aportación máxima	282,89 euros/mes	335,28 euros/mes	
2 días semanales	Hasta 544,01 euros	6,40%		
	Desde 544,02 euros hasta 725,36 euros	7,20%		
	Desde 725,37 euros en adelante	8,00%		
	Aportación mínima	37,41 euros /mes		
	Aportación máxima	188,59 euros/mes	223,53 euros/mes	

### Acceso a la información del Servicio de Centros de Día y para otros servicios sociales municipales

- Centros Municipales de Servicios Sociales
- Teléfonos 010 o 915 298 210. Si llama desde fuera de Madrid, solo el último.
- Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid
- Internet: [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

La solicitud podrá presentarse en los [Centros Municipales de Servicios Sociales](#) de cada uno de los Distritos de la Ciudad de Madrid:

Distritos	Centros de Servicios Sociales
<b>CENTRO</b>	<b>Centro de Servicios Sociales 'Puerta de Toledo'</b> C/ La Paloma, 39 28005 Madrid 915 885 067 / 915 885 068 / 915 885 069
	<b>Centro de Servicios Sociales 'Maravillas'</b> C/ San Joaquín, 10 28004 Madrid 915 888 818 / 915 888 897
<b>ARGANZUELA</b>	<b>Centro de Servicios Sociales 'José Villarreal'</b> C/ Guillermo de Osma, 14 28045 Madrid 915 177 217 / 915 177 224 / 915 177 225
<b>RETIRO</b>	<b>Centro de Servicios Sociales 'Retiro'</b> C/ José Martínez de Velasco, 22 28007 Madrid 915 571 300
<b>SALAMANCA</b>	<b>Centro de Servicios Sociales 'Guindalera'</b> C/ Pilar de Zaragoza, 28 28028 Madrid 917 130 701
<b>CHAMARTIN</b>	<b>Centro de Servicios Sociales 'Santa Hortensia'</b> C/ Santa Hortensia, 15 28002 Madrid 915 106 850 / 915 106 851
<b>TETUÁN</b>	<b>Centro de Servicios Sociales 'María Zayas'</b> Travesía María Zayas, 1 28039 Madrid 914 492 140 / 914 492 141
	<b>Centro de Servicios Sociales 'Vicente Ferrer'</b> C/ Matilde Landa, 30 28029 Madrid 913 148 992
<b>CHAMBERÍ</b>	<b>Centro de Servicios Sociales 'Marta Esquivias Tallada'</b> C/ Pontevedra,1 28015 Madrid 915 499 934 / 915 499 900
<b>FUENCARRAL-EL PARDO</b>	<b>Centro Básico de Servicios Sociales Badalona</b> C/ Badalona, 122 28034 Madrid 917 355 510 / 917 355 511

Distritos	Centros de Servicios Sociales
	<p><b>Centro de Servicios Sociales 'San Vicente de Paúl'</b> C/ Buitrago de Lozoya, 22 28035 Madrid 913 866 021 / 913 169 802 / 913 734 569</p>
<b>MONCLOA-ARAVACA</b>	<p><b>Centro de Servicios Sociales 'Dehesa de la Villa'</b> C/ Antonio Machado, 22 28035 Madrid 913 730 224 / 913 732 564 / 913 768 772</p>
<b>LATINA</b>	<p><b>Centro de Servicios Sociales 'Los Yébenes'</b> C/ Los Yébenes, 241 28047 Madrid 917 196 500 / 917 196 506</p>
	<p><b>Centro de Servicios Sociales 'Gallur'</b> C/ Gallur, 24 28047 Madrid 914 220 340</p>
	<p><b>Centro de Servicios Sociales 'Fuerte de Navidad'</b> C/ Fuerte de Navidad, 15 28044 Madrid 914 800 513 / 914 800 367</p>
<b>CARABANCHEL</b>	<p><b>Centro de Servicios Sociales 'Monseñor Óscar Romero'</b> C/ Monseñor Óscar Romero, 42 28025 Madrid 913 602 980 / 913 602 981</p>
	<p><b>Centro de Servicios Sociales 'Plaza Elíptica'</b> C/ Antonio Leyva, 86 28019 Madrid 915 655 660 / 915 655 661</p>
	<p><b>Centro de Servicios Sociales 'Zaida'</b> C/ Zaida, 36 28019 Madrid 915 256 100</p>
<b>USERA</b>	<p><b>Centro de Servicios Sociales 'San Filiberto'</b> C/ San Filiberto, 7 28026 Madrid 915 656 020 / 915 656 021 / 915 656 022</p>
	<p><b>Centro de Servicios Sociales 'Loyola de Palacio'</b> C/ Silvina, 10, 2ª planta 28041 Madrid 915 006 846 / 915 003 738</p>

Distritos	Centros de Servicios Sociales
<b>PUENTE DE VALLECAS</b>	<b>Centro de Servicios Sociales 'San Diego'</b> C/ Javier de Miguel, 10 c/v a C/ Carlos Martín Álvarez 28018 Madrid 917 571 900 / 915 571 913
	<b>Centro de Servicios Sociales 'Entrevías'</b> C/ Yuste, 8 28053 Madrid 915 079 270 / 915 079 271
	<b>Centro de Servicios Sociales 'Pablo Neruda'</b> C/ Gerardo Diego, 8 28018 Madrid 913 806 840 / 913 806 842
	<b>Centro de Servicios Sociales 'Ramón Pérez de Ayala'</b> C/ Marismas, 24 c/v a C/ Ramón Pérez de Ayala, s/n 28038 Madrid 915 021 911 / 915 021 915
<b>MORATALAZ</b>	<b>Centro de Servicios Sociales 'Fuente Carrantona'</b> C/ Fuente Carrantona, 12 28030 Madrid 915 887 462 / 915 880 462 / 915 887 469
<b>CIUDAD LINEAL</b>	<b>Centro de Servicios Sociales 'Luis Vives'</b> Avda. Institución Libre de Enseñanza, 160 28037 Madrid 914 402 360 / 914 402 362
	<b>Centro de Servicios Sociales 'Santa Felicidad'</b> C/ Santa Felicidad, 37 28017 Madrid 913 401 298
<b>HORTALEZA</b>	<b>Centro de Servicios Sociales 'Concepción Arenal'</b> C/ Javier del Quinto, 12 28043 Madrid 913 821 561 / 913 821 563

Distritos	Centros de Servicios Sociales
<b>VILLAVERDE</b>	<b>Centro de Servicios Sociales 'Huerta de Villaverde'</b> C/ Huerta de Villaverde, 16 28021 Madrid 915 888 900 / 915 887 794
	<b>Centro de Servicios Sociales 'Eduardo Minguito'</b> C/ Leonor Góngora, 62 28021 Madrid 917 109 356
<b>VILLA DE VALLECAS</b>	<b>Centro de Servicios Sociales 'Villa de Vallecas'</b> C/ Peña Veiga, 6 28031 Madrid 913 807 940
<b>VICÁLVARO</b>	<b>Centro de Servicios Sociales 'Calahorra'</b> C/ Calahorra, 11 28032 Madrid 917 753 150
	<b>Centro de Servicios Sociales 'Valdebernardo'</b> C/ Ladera de los Almendros, 6 28032 Madrid 913 016 714
<b>SAN BLAS-CANILLEJAS</b>	<b>Centro de Servicios Sociales 'Torre Arias'</b> C/ Torre Arias, 2 28022 Madrid 913 717 384 / 917 432 406
	<b>Centro de Servicios Sociales 'Pablo Casals'</b> C/ Pobladura del Valle, 13 28037 Madrid 917 609 840
<b>BARAJAS</b>	<b>Centro de Servicios Sociales 'Teresa de Calcuta'</b> Plaza del Navío, 4 28042 Madrid 913 295 920

En las direcciones y teléfonos arriba indicados 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.
- Servicios de Ayuda a Domicilio:
  - ✓ Auxiliar domiciliario
  - ✓ Lavandería domiciliaria
  - ✓ Comidas a domicilio
  - ✓ Productos de apoyo (camas articuladas y grúas geriátricas).
  - ✓ Teleasistencia Domiciliaria.

- Respiro familiar fin de semana para personas dependientes.
- Fisioterapia preventiva.
- Adaptaciones geriátricas del domicilio (ayudas económicas).
- Programas de apoyo a cuidadores 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.