

2024


Carta de Servicios

Servicio de Ayuda a Domicilio

Fecha de aprobación:	28 de abril de 2011
Fecha de certificación:	23 de diciembre de 2020
Fecha de última evaluación:	11 de marzo de 2024



Cartas de servicios

 Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid.
Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de www.madrid.es/comunicacionclara

ÍNDICE

1. Presentación.....	1
<hr/>	
2. Servicios prestados	2
Cuadro de copago del Servicio de Ayuda a Domicilio	5
3. Compromisos de calidad.....	6
Medidas de subsanación	9
Seguimiento y evaluación	9
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	9
5. Participación ciudadana	11
6. Gestiones y trámites	12
<hr/>	
7. Datos de carácter general.....	13
Órgano directivo. Datos de contacto	13
Otros datos de interés	14
8. Normativa	14

1. Presentación

Un servicio fundamental para permanecer en casa

Madrid forma parte de la **Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores** y por ello fomenta que su ciudadanía envejezca de forma activa, reconoce su diversidad, protege a los más vulnerables, promueve su inclusión y contribución en todos los ámbitos de la vida comunitaria, respeta sus decisiones y elecciones de estilo de vida, y responde con flexibilidad a sus necesidades y preferencias.

El Ayuntamiento, en el marco de sus **políticas de bienestar y de atención social a las personas mayores**:

- dirige, gestiona y evalúa los servicios a ellas dirigidos, entre los que se encuentran los servicios de teleasistencia o los de ayuda a domicilio,
- pone a su disposición los Centros Municipales de Mayores y los Centros de Día, y
- desarrolla programas de apoyo a quienes les cuidan o a las personas más vulnerables.

Esta Carta de Servicios hace referencia al Servicio de Ayuda a Domicilio.

El **servicio** tiene como **objetivo** proporcionar atención personal y/o doméstica en el domicilio a las personas mayores, con la finalidad de que la persona pueda permanecer en su domicilio el mayor tiempo posible, fomentando su autonomía personal y mejorando su calidad de vida, sin suplir la responsabilidad que corresponda a la familia. El servicio proporciona una atención profesional individualizada y se presta también a personas con discapacidad que lo precisan.

Asimismo, esta **Carta de Servicios del Servicio de Ayuda a Domicilio** trabaja en línea con la **Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible** aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y adoptada por parte de los líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

Esta agenda se estructura en torno a **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y **169 metas**, de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal. Esta Carta se alinea con los **Objetivos 1. Fin de la pobreza, 3. Sanidad y bienestar, 5. Igualdad de género, 11. Ciudades y comunidades sostenibles y 17. Alianzas para alcanzar los objetivos** como base para la consecución del resto de objetivos.

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Hacer aún más visible este servicio 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 dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con este servicio y mostrar y aportar transparencia en su prestación.

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

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de Servicios Sociales y relacionadas con este documento, las siguientes Cartas de Servicios:

- Centros de Día
- Centros de Servicios Sociales
- Teleasistencia
- Samur Social
- Centros Municipales de Mayores
- Centros de Atención a la Infancia
- Centros de Apoyo a las Familias
- Educación Social
- Servicio de Conciliación y Apoyo a las Familias con Menores (SERCAF- Menores)
- Red Municipal de Escuelas Infantiles

Servicio de Ayuda a Domicilio en cifras

87.676 personas atendidas	19.612 personas dadas de alta	65.168 visitas de seguimiento	2.447 personas han realizado actividades de socialización	Valoración del Servicio: 8,2
---------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	---	---

Datos 2023

2. Servicios prestados

Atención personal:

- Apoyar en el aseo personal.
- Ayudar en el vestido, calzado y alimentación.
- Apoyar en traslados y movilizaciones dentro del hogar.

- Acompañar ocasionalmente fuera del hogar para la realización de diversas gestiones, como visitas médicas, tramitación de documentos y otras similares, siempre que no se disponga de apoyo familiar o de voluntariado.
- Gestionar en nombre de la persona usuaria recetas y documentos relacionados con la vida diaria, siempre que no exista apoyo familiar o de voluntariado, o así lo determine el personal técnico municipal.
- Ayudar en la toma de medicamentos prescritos (no están incluidas las actividades de carácter sanitario).
- Observar la evolución de la situación y poner en conocimiento de los servicios sociales los cambios e incidencias que se detecten.

Atención doméstica:

- Limpiar o ayudar a la limpieza cotidiana de la vivienda y a su mantenimiento en condiciones aceptables de higiene y salubridad.
- Adquirir alimentos y otros productos básicos por cuenta de la persona usuaria.
- Lavar, planchar y organizar la ropa dentro del hogar.
- Preparar comidas en el hogar.
- Realizar pequeñas tareas de mantenimiento de utensilios domésticos y de uso personal, tales como cambio de bombillas, sustitución de pilas, cambio de bolsa de aspiradora, etc.
- Realizar, excepcionalmente, limpiezas de choque en los casos en que sea valorado técnicamente y se considere necesario.

Evaluación de necesidades, control y seguimiento del servicio:

- Acoger a la persona que hace la demanda, informarla sobre las características del servicio y realizar la valoración inicial.
- Comprobar el cumplimiento de requisitos necesarios.
- Diseñar la intervención social específica del servicio de ayuda a domicilio.
- Elaborar la propuesta del servicio de ayuda a domicilio consensuada con la persona atendida y sus familiares cuidadores.
- Realizar el seguimiento del servicio mediante entrevistas, visitas al domicilio y llamadas telefónicas, adecuando las prestaciones a los cambios detectados.
- Realizar el control del servicio garantizando el cumplimiento de las condiciones establecidas.
- Aportar pequeños productos de apoyo (salvo camas y grúas) como complemento a la atención personal, en los casos en que, valorado técnicamente, se considere necesario.
- Acceder a prestaciones individualizadas, realizadas por profesionales específicos (terapeuta ocupacional, fisioterapeuta y psicólogo/a), a aquellos casos que determine el personal técnico de referencia de servicios sociales.

Información

- Informar sobre el servicio de Ayuda a Domicilio y otras cuestiones relacionadas. Se encuentra en el siguiente vínculo [Servicios de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid](#). También en los [Centros de Servicios Sociales](#).

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: www.madrid.es/contactar.
- También en el teléfono gratuito 010 (o 914 800 010 desde fuera de Madrid), atención prioritaria para mayores de 65 años en el teléfono 900 111 065.
- Las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid](#)
- Las [Oficinas de Registro](#).
- El [Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid](#).
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

El **acceso a estos servicios** se gestiona en los Centros de Servicios Sociales de la Ciudad de Madrid, que valoran, diseñan la intervención, elaboran la orden de alta y realizan el seguimiento correspondiente. Se prestan en el domicilio, por auxiliares domiciliarios, que llevarán uniforme con el logotipo del Ayuntamiento de Madrid, en horario de 7 a 22 horas, de lunes a domingos. Desde el Servicio de Coordinación de las entidades, diplomados/as en Trabajo Social realizarán el seguimiento de la prestación, así como la coordinación del personal auxiliar domiciliario, según las pautas marcadas por el Ayuntamiento de Madrid.

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio podrán contactar telefónicamente con las entidades prestadoras del mismo en el horario mencionado.

Los servicios que se concedan estarán limitados, en todo caso, por los recursos disponibles por el Ayuntamiento en cada momento.

En el supuesto de que exista un riesgo grave e inminente para la persona para la que se solicita el servicio, apreciado por el/la trabajador/a social, se podrá ordenar la inmediata prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Personas destinatarias:

- Personas que hayan cumplido 65 años con dificultades en su autonomía personal y necesidad de apoyo.
- Personas con discapacidad menores de 65 años.
- Personas declaradas dependientes por la Comunidad de Madrid.

Requisitos:

- Ser español/a o con nacionalidad de cualquier Estado miembro de la Unión Europea, o con nacionalidad de otro país extracomunitario, pero con residencia legal en España.
- Estar empadronado/a en Madrid. Para personas mayores que residan temporadas que no excedan de 6 meses con los hijos, será suficiente con que los hijos o la familia de acogida estén empadronados.
- Todos aquellos requisitos que recoge la Ordenanza 10/2022, de 28 de junio, reguladora del Servicio de Ayuda a domicilio para Personas Mayores y Personas con Discapacidad y de los servicios de Centros de Día, Residencias y Apartamentos para personas mayores y de los Centros Municipales de Atención Integral Neurocognitiva.

Coste del Servicio de Ayuda a Domicilio

La persona usuaria participa en el coste del servicio en función de las horas recibidas y de su capacidad económica.

Cuadro de copago del Servicio de Ayuda a Domicilio 2024		
Renta Mensual Per Cápita (RMPC)	APORTACIÓN POR HORA	Límite aportación sobre RMPC
Hasta 537,30 euros	0 euros	0%
Desde 537,31 euros hasta 614,29 euros	1,12 euros	12%
Desde 614,30 euros hasta 691,29 euros	1,69 euros	14%
Desde 691,30 euros hasta 768,30 euros	2,26 euros	16%
Desde 768,31 euros hasta 845,31 euros	2,83 euros	18%
Desde 845,32 euros hasta 922,30 euros	3,36 euros	20%
Desde 922,31 euros hasta 999,32 euros	3,94 euros	22%
Desde 999,33 euros hasta 1.076,32 euros	4,49 euros	24%
Desde 1.076,33 euros hasta 1.153,33 euros	5,07 euros	26%

Cuadro de copago del Servicio de Ayuda a Domicilio 2024		
Renta Mensual Per Cápita (RMPC)	APORTACIÓN POR HORA	Límite aportación sobre RMPC
Desde 1.153,34 euros hasta 1.230,33 euros	5,64 euros	28%
Desde 1.230,34 euros hasta 1.307,33 euros	6,19 euros	30%
Desde 1.307,34 euros hasta 1.384,35 euros	6,76 euros	32%
Desde 1.384,36 euros en adelante	7,31 euros	34%

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1.

Atendemos de forma **adecuada, amable y respetuosa** a las personas usuarias. El objetivo es que el 90% valore el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador 1.1. Porcentaje de personas usuarias que valora el trato personal con una puntuación igual o superior a 7.

Compromiso 2.

Realizamos **visitas de seguimiento** a las personas usuarias del servicio. El objetivo es que al menos el 97% de ellas reciba una al año. En ningún caso transcurrirán más de 18 meses entre las visitas.

Indicador 2.1. Porcentaje de personas usuarias visitadas en el plazo de un año.

Indicador 2.2. Porcentaje de personas usuarias visitadas en el plazo de 18 meses.

Compromiso 3.

Realizamos **visitas de seguimiento** a las personas usuarias con **alto riesgo social** (*). El objetivo es que al menos el 95% de ellas reciba una cada seis meses. En ningún caso transcurrirán más de 12 meses entre las visitas.

(*) La valoración de riesgo social será realizada por profesionales de referencia de Servicios Sociales.

Indicador 3.1. Porcentaje de personas usuarias con alto riesgo social que recibe una visita de seguimiento cada seis meses.

Indicador 3.2. Porcentaje de personas usuarias con alto riesgo social que recibe una visita de seguimiento al año.

Compromiso 4.

Informamos por escrito a todas las personas usuarias, al ser dadas de alta, sobre las características generales del servicio y los detalles particulares de la prestación, en cuanto a horarios, número de horas asignadas, tareas que se incluyen, personal auxiliar y coordinador de referencia y teléfonos de contacto.

Indicador 4.1. Porcentaje de personas usuarias del servicio dadas de alta que recibe información por escrito.

Indicador 4.2. Personas dadas de alta anualmente en el servicio. *Indicador informativo.*

Compromiso 5.

Garantizamos que todos los **profesionales** del servicio tengan **la formación adecuada**. El objetivo es que el 85% de las personas usuarias valore la profesionalidad del personal auxiliar con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador 5.1. Porcentaje de entidades colaboradoras en la Ayuda a Domicilio que cuenta con un plan de formación continua.

Indicador 5.2. Porcentaje de auxiliares domiciliarios que cuenta con la formación inicial exigida.

Indicador 5.3. Auxiliares domiciliarios que trabajan en el Servicio de Ayuda a Domicilio. *Indicador informativo.*

Indicador 5.4. Porcentaje de personas usuarias que valora la profesionalidad del personal auxiliar con una puntuación igual o superior a 7.

Compromiso 6.

Realizamos actuaciones para la prevención y detección del **maltrato** en los Servicios de Ayuda a Domicilio, disponiendo todas las entidades colaboradoras de un protocolo de detección del maltrato. El objetivo es que el 90% de los profesionales auxiliares domiciliarios, que lleven más de 6 meses en la empresa, estén formados en esta materia.

Indicador 6.1. Porcentaje de entidades colaboradoras en la Ayuda a Domicilio que cuentan con un protocolo de detección del maltrato.

Indicador 6.2. Porcentaje de auxiliares domiciliarios que cuentan con formación sobre maltrato.

Compromiso 7.

Realizamos actuaciones para la detección situaciones de **soledad** en los Servicios de Ayuda a Domicilio, disponiendo todas las entidades colaboradoras de la Ayuda a Domicilio de un protocolo de detección de situaciones de soledad. El objetivo es que el 90% de los profesionales auxiliares domiciliarios, que lleven más de un año en la empresa, estén formados en esta materia. Además, el 90% de las personas usuarias, de nueva alta, son valoradas con las escalas correspondientes.

7.1. Porcentaje de entidades colaboradoras en la Ayuda a Domicilio que cuenta con un protocolo de detección de situaciones de soledad.

7.2. Porcentaje de auxiliares domiciliarios que cuentan con formación sobre soledad.

7.3. Porcentaje de personas usuarias valoradas con las escalas correspondientes.

Compromiso 8.

Prestamos un **servicio de calidad** de forma que las personas usuarias estén **satisfechas** con el mismo. El objetivo es que el 85% valore el servicio con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10 y que al menos el 95% lo considere recomendable para otras personas.

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

Indicador 8.2. Porcentaje de personas usuarias que considera el servicio recomendable.

Indicador 8.3. Personas usuarias atendidas anualmente en el servicio. *Indicador informativo.*

Compromiso 9.

Contestamos el **70% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en **30 días** naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 9.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Ayuda a Domicilio. *Indicador informativo.*

Indicador 9.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Ayuda a Domicilio contestadas como máximo en 30 días naturales.

Indicador 9.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Ayuda a Domicilio contestadas en 2 meses.

Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 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 se pueden consultar en: www.madrid.es, en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

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 tratadas/os con respeto y deferencia.
- 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.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio en la ciudad de Madrid, tienen derecho, además, a:

- Recibir una información clara y detallada sobre la asistencia que van a recibir con relación a la modalidad y la frecuencia de las prestaciones incluidas en su servicio, así como sobre sus derechos y responsabilidades.
- Tener asignado un trabajador/a social del Centro de Servicios Sociales que les corresponda, como profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención.
- Ver revisadas las condiciones de la asistencia que reciben, cuando sus circunstancias personales o familiares hayan sufrido modificaciones, y en todo caso, una vez al año.
- Recibir una atención correcta y respetuosa, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, y que preserve su intimidad.
- Conocer el coste del servicio y su aportación económica al mismo, así como las modificaciones que se puedan producir.
- Ser avisadas/os, con antelación suficiente, de todos aquellos cambios que se produzcan en el servicio, especialmente en el personal asignado y en el horario previsto.
- Que se mantenga la confidencialidad y protección de los datos personales conocidos con motivo de la prestación del servicio.
- Hacer uso del sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid concernientes al funcionamiento o mejora del servicio, así como a recibir respuesta sobre las mismas.
- Darse de baja en el servicio a petición propia.

Responsabilidades

- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de esta Carta (acreditación, plazos, documentación a aportar...).
- Facilitar la información que les sea requerida y resulte necesaria para mantener el derecho al servicio y una buena calidad del mismo.
- Facilitar a las/os auxiliares de Ayuda a Domicilio el acceso a la vivienda en las condiciones adecuadas para la prestación del servicio.
- Proporcionar los medios necesarios para la adecuada realización, por parte de las/os auxiliares, de las tareas tanto domésticas como de atención personal.
- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia la dignidad del personal que acude a sus domicilios, colaborando en todo aquello que les sea posible.
- Permanecer en el domicilio mientras se presta el servicio.
- Comunicar con antelación suficiente sus ausencias del domicilio durante el horario de la prestación, para que el personal auxiliar no acuda durante la ausencia.
- Informar con antelación suficiente la intención de recibir nuevamente el servicio después de una suspensión temporal del mismo.

- Facilitar cuantas comprobaciones o visitas a su residencia habitual sean necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos y circunstancias exigidas para ser personas beneficiarias del servicio.
- Abonar la aportación económica que les corresponda en el coste del servicio.
- Comunicar, en su caso, de forma inmediata al Ayuntamiento de Madrid, la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia y del establecimiento del programa individual de atención al amparo de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, y cualquier otra variación de su situación con respecto a aquélla sobre la cual se concedió el servicio.
- Autorizar el uso de datos personales para la gestión y evaluación del servicio.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** 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).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones** al Pleno y a las Juntas de Distrito **y ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.

- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Consejos de Proximidad, Consejos Sectoriales y Consejo Social de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de 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, en relación con los servicios e intereses de la ciudadanía se puede participar por las siguientes vías:

- en Facebook: <https://es-es.facebook.com/madridmayores>
- a través de la página web municipal se realizan encuestas sobre temas de interés que pueden ser de utilidad para conocer las demandas de la ciudadanía.

Respecto al Servicio de Ayuda a Domicilio, las opiniones de las personas usuarias se recogen a través de las encuestas de satisfacción, que se realizan periódicamente.

6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con el Servicio de Ayuda a Domicilio. Están en: [Trámites / Servicio de Ayuda a Domicilio](#).

- [Solicitud de los servicios o prestaciones sociales para mayores o personas con discapacidad](#). (Solo descarga electrónica del formulario. El acceso al servicio requiere una valoración técnica por parte del personal profesional de referencia de Servicios Sociales).
- [Solicitud de cita previa en los Centros Municipales de Servicios Sociales](#).

7. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad
Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada
Pº Chopera, 41, 1ª planta. (28045 Madrid)
914 801 100
dgmayores@madrid.es

Unidades prestadoras del servicio

Las unidades gestoras del Servicio de Ayuda a Domicilio son cada uno de los Centros de Servicios Sociales distribuidos entre los 21 Distritos de la Ciudad de Madrid, y se presta mediante auxiliares domiciliarios de entidades colaboradoras, que acuden a los hogares de las personas usuarias.

Acceso a la información del Servicio de Ayuda a Domicilio y a otros servicios sociales municipales

- [Centros Municipales de Servicios Sociales.](#)
- También en el teléfono gratuito 010 (o 914 800 010 desde fuera de Madrid), atención prioritaria para mayores de 65 años en el teléfono 900 111 065.
- [Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.](#)
- Internet: www.madrid.es/mayores.

El servicio puede solicitarse de forma presencial en los [Centros Municipales de Servicios Sociales](#) de cada uno de los distritos de la Ciudad de Madrid. También puede solicitarse en línea en la página web www.madrid.es, a través del enlace al Registro Electrónico disponible en el apartado Tramitar - En línea, o en cualquier registro.

Dicha solicitud requerirá de la valoración técnica del/la profesional de referencia de su Centro de Servicios Sociales.

En los Centros Municipales de Servicios Sociales 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.
- Centros de Día:
 - Para personas mayores con deterioro cognitivo tipo Alzheimer.
 - Para personas mayores con deterioro físico.

- Respiro familiar.
- Servicios que se prestan en el domicilio:
 - Teleasistencia.
 - Lavandería domiciliaria.
 - Comida a domicilio.
 - Productos de apoyo (camas articuladas y grúas geriátricas).
- Fisioterapia preventiva.
- Adaptaciones geriátricas del domicilio (ayudas económicas).
- Programas de apoyo a personas cuidadoras 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.

Otros datos de interés

A través del **portal de datos abiertos** (datos.madrid.es) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables del Servicio de Ayuda a Domicilio. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

8. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Artículo 50 de la Constitución Española de 1978.
- Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- 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.

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Comunidad de Madrid

- Decreto 88/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- 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.
- 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.
- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Ayuntamiento de Madrid

- Ordenanza 10/2022, de 28 de junio, reguladora del Servicio de Ayuda a domicilio para Personas Mayores y Personas con Discapacidad y de los servicios de Centros de Día, Residencias y Apartamentos para personas mayores y de los Centros Municipales de Atención Integral Neurocognitiva.

Otros Documentos Municipales

- Pliegos Técnicos y Administrativos del Contrato de Gestión de Servicio Público para la prestación del Servicio Municipal de “Ayuda a Domicilio en la modalidad de Auxiliar Domiciliario” en la ciudad de Madrid a adjudicar por procedimiento abierto.