

## 4 Información de contacto

### AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

c/ Agustín de Foxá, 31. 28036 Madrid.

Horario: 9:00h a 14:00h.

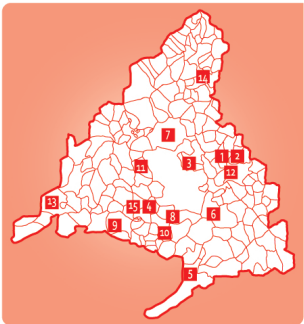
Líneas de autobuses: 5, 14, 16, 27, 42, 49, 66, 67, 70, 107, 124, 129, 134, 135, 147, 150, 173, 174, 176, 177, 178, T62 y SE704.

Líneas de cercanías: Chamartín: C1, C2, C7 y C10.C/ Agustín de Foxá Nº 31.

Líneas de metro: Chamartín: (Líneas 1 y 10). Pza. Castilla: (Líneas 1, 9 y 10).

Correo electrónico: [calidadamas@madrid.org](mailto:calidadamas@madrid.org).

Portal Web.



Localidad	Centro	Localidad	Centro
1 Alcalá de Henares	Francisco de Vitoria	9 Navalcarnero	Navalcarnero
2 Alcalá de Henares	Cisneros	10 Parla	Parla
3 Alcobendas	Gastón Baquero	11 Las Rozas	Reina Sofía
4 Alcorcón	Alcorcón	12 S. Fernando de Henares	S. Fernando de Henares
5 Aranjuez	Santiago Rusiñol	13 S. Martín de Valdeiglesias	S. Martín de Valdeiglesias
6 Arganda del Rey	Arganda del Rey	14 Torrelaguna	Torrelaguna
7 Colmenar Viejo	Colmenar Viejo	15 Villaviciosa de Odón	Villaviciosa de Odón
8 Getafe	Getafe		

Distrito	Centro
1 Carabanchel	Vista Alegre
2 Carabanchel	Gran Residencia
3 Fuencarral - El Pardo	Doctor González Bueno
4 Fuencarral - El Pardo	Ntra. Sra. del Carmen
5 Hortaleza	Manoteras
6 Puente de Vallecas	Vallecas
7 Retiro	La Paz
8 Salamanca	Goya
9 San Blas-Canillejas	Adolfo Suárez
10 Usera	San José



### Enlaces de interés:

Portal de Transparencia: [www.comunidad.madrid/transparencia/servicios-procedimientos/cartas-servicios](http://www.comunidad.madrid/transparencia/servicios-procedimientos/cartas-servicios).

Criterios de Calidad: anexo único del Decreto 85/2002.



<http://www.comunidad.madrid/>

0 1 2  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sugerencias  
y quejas

## RESIDENCIAS DE MAYORES

AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL (AMAS)

CARTA MARCO APROBADA EL 02 DE AGOSTO DE 2022 (BOCM Nº 194, DE 16/08/2022)



Informada favorablemente por la Dirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid

## 1 Servicios a los ciudadanos

### Asistenciales:

- Programas de cuidados personales, asistencia y apoyo a las actividades básicas de la vida diaria.
- Prevención de la enfermedad y la dependencia y promoción de la salud y la autonomía personal, a través de protocolos, procedimientos y normas técnicas.
- Mantenimiento funcional de los residentes, a través de programas rehabilitadores (Fisioterapia y Terapia Ocupacional).
- Atención médica, de enfermería, psicológica y farmacológica complementaria al Servicio Madrileño de Salud u otros sistemas de salud de la red pública o privada.
- Coordinación permanente tanto con los equipos de Atención Primaria como Especializada de los Servicios de Salud madrileños para una correcta atención universal a los problemas de salud de los residentes.

### Apoyo Personal y Social:

- Atención, apoyo y asesoramiento individual y grupal a usuarios y familiares.
- Actividades de dinamización sociocultural, colectivas y de ocio y tiempo libre.
- Acompañamiento y ayuda en los desplazamientos a los usuarios sin soporte familiar.

### Hosteleros y de Seguridad:

- Alojamiento.
- Alimentación completa y equilibrada supervisada por nuestros profesionales.
- Salones, televisión y cafetería (\*).
- Limpieza de habitaciones y zonas comunes.
- Lavandería y tratamiento de ropa.
- Sala de usos múltiples.
- Podología.
- Peluquería en locales habilitados al efecto.
- Control, vigilancia y mantenimiento de instalaciones

(\*). Solo los centros más grandes cuentan con este servicio.

## 2 Logros obtenidos

Todas las Residencias de mayores dependientes de la Agencia Madrileña de Atención Social cumplen con los requisitos de evaluación de la calidad de la 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. (TEXTO CONSOLIDADO. Última modificación: 29 de diciembre de 2014), estando certificadas por organismo acreditado, independientemente del número de usuarios.

En marzo del año 2022 se ha creado el Comité de ética asistencial en Residencias y centros de día para personas mayores de la Agencia Madrileña de Atención Social.

## 3 Compromisos de calidad

Prestamos una atención integral. Elaboramos un plan de cuidados interdisciplinar para cada uno de nuestros residentes. Documentamos e informatizamos historias profesionales: médica, enfermería, psicología, trabajo social, fisioterapia y terapia ocupacional.

Nuestros servicios se adecúan a sus necesidades. Hacemos una valoración multidimensional e interdisciplinar de los residentes al ingreso y siempre que un cambio en su estado de salud o situación funcional lo requiera.

Fomentamos la participación en actividades colectivas dirigidas a promocionar las habilidades sociales mediante la integración de los residentes, familiares y el entorno social. Realizamos, como mínimo, 2 actividades colectivas por residencia dirigidas a residentes y familias mensualmente.

Su opinión nos importa para mejorar. Evaluamos la satisfacción de residentes y familias con nuestros servicios, a través de encuestas anuales. Mantenemos Índices globales de satisfacción con nuestros servicios por encima de 7 sobre 10.

Controlamos la calidad de los Servicios prestados. Nuestros centros son inspeccionados y auditados periódicamente, interna y externamente, por medios propios y Organismos externos a nuestra organización para garantizar la objetividad y detectar posibles mejoras.

Le escuchamos. Analizamos y contestamos las sugerencias y reclamaciones formuladas en relación a los servicios prestados. Todas las quejas o sugerencias son contestadas y el 60% de los ciudadanos que interponen una queja en relación a los servicios prestados en las Residencias de mayores y en los centros de día de mayores son citados a reuniones con los directores de los centros.