

CARTA DE SERVICIOS

CENTROS DE MAYORES

AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL (AMAS)

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

CARTA MARCO APROBADA EL 13 DE JULIO DE 2017 (BOCM Nº 177, DE 27/07/2017)

Servicios a los ciudadanos

1 PROGRAMAS/ACTIVIDADES:

Para afrontar la edad de una manera activa, que permita mantener buena salud, independencia y seguir siendo útiles a la familia y a la comunidad, los centros de mayores ofrecen el Programa de "Mejora de la calidad de vida y prevención de la dependencia. Este programa, despliega varios grupos de actividades o ejes de actuación para:

- El fomento de vida autónoma y el desarrollo personal.
- La mejora de habilidades manuales y artesanales.
- El ocio y tiempo libre.
- La promoción de la salud y actividades físicas preventivas.
- El impulso de actividades artísticas y culturales.
- El encuentro intergeneracional y de voluntariado.

Modalidades operativas de los ejes de actuación:

- Cursos y Talleres.
- Aficiones grupales en el marco de los centros.
- Charlas/Conferencias.
- Actividades intercentros (*): Clubs de fotografía, literatura...; Campeonatos de ajedrez, mus... etc.
- Eventos singulares: Mayores magníficos.
- Actividades propias de cada centro a propuesta de las Juntas de Gobierno: culturales, musicales, recreativas, de ocio y de convivencia.
- Incorporación de nuevas tecnologías (acceso sin coste, a zona wifi).

2 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:

- Información especializada de servicios sociales, por un trabajador social: Orientación, apoyo técnico e información sobre el acceso a los recursos y prestaciones sociales destinadas a las personas mayores.
- Cafetería – Comedor.
- Podología.
- Peluquería.
- Recepción, control de socios y visitas e Información general.
- Prensa diaria.
- Biblioteca y sala de lectura.
- Juegos de mesa y billar.
- TV.

Derechos y deberes de los usuarios de centros de Servicios Sociales y/o Servicios de Acción Social

Derechos:

1. A acceder a los Centros o Servicios sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
2. A acceder, permanecer y cesar en la utilización del Servicio o Centro por voluntad propia.
3. A un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario.
4. A la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen. Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.
5. A participar en las actividades que se desarrollen en el Centro o Servicio.
6. A asociarse al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades y para la defensa de sus derechos.
7. A presentar reclamaciones y sugerencias.
8. A la información contenida en su expediente personal, a conocer el precio de los servicios que recibe y en general toda aquella información que requiera como usuario.
9. A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
10. A recibir los servicios que se presten en el Centro o Servicio de acuerdo con su programa de intervención social, así como a una adecuada coordinación con otros sistemas afines, como el sociosanitario, educativo, de empleo, y aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.

Deberes:

1. Cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización del Centro o Servicio.
2. Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia.
3. Abonar el precio establecido, en su caso, en el documento de admisión al Centro o Servicio.
4. Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias y responsabilizarse de la veracidad de dicha información, así como informar de los cambios que se produzcan respecto a su situación, sin perjuicio de las obligaciones del centro o servicio en esta materia.

Compromisos de Calidad

1 Prestamos apoyo profesional. En cada uno de nuestros centros, un trabajador social puede proporcionarle una respuesta personalizada y adecuada a su demanda.

2 Garantizamos un programa anual de actividades, cursos y talleres adaptados a las expectativas y necesidades de los socios de los centros. Mantenemos Índices de satisfacción en relación con las actividades desarrolladas por encima de 8 sobre 10.

3 Su opinión nos importa para mejorar. Evaluamos la satisfacción de los usuarios con nuestros servicios a través de encuestas anuales. Mantenemos Índices globales de satisfacción con nuestros servicios por encima de 7,5 sobre 10.

4 Controlamos la calidad de los Servicios Prestados. Nuestros centros son inspeccionados y auditados periódicamente, interna y externamente, por diversos Organismos e instituciones para garantizar la objetividad y detectar posibles áreas de mejoras.

5 Le escuchamos. Analizamos y contestamos las sugerencias y quejas formuladas en relación a los servicios prestados. Al menos al 20% de los ciudadanos que formulan quejas se les pregunta sobre su satisfacción con la gestión de la misma.

