

6. Contestamos el 80% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los publicamos anualmente.



### Dónde puedes

Informarte [madrid.es](http://madrid.es) - Tramitar sede [madrid.es](http://madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](http://madrid.participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](http://voluntariospormadrid.madrid.es).

También en el teléfono gratuito 010, o en el 914 800 010, si llama desde fuera de la ciudad de Madrid y con el prefijo 34 si llama desde fuera de España. Si es una persona mayor de 65 años a través del número 900 111 065. Y además, en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía



**C** Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid

[Carta de Servicios en www.madrid.es](http://www.madrid.es)

Aprobada 26/10/2006 - Certificada 18/11/2024 - Evaluada 14/06/2024

Carta de Servicios 2024

## Servicios deportivos sanitarios

Moverse es vivir  
Ayudamos a crecer con el movimiento

**21.509** servicios prestados en medicina, fisioterapia y enfermería deportivas

**4.116** servicios prestados en medicina deportiva.

**13.982** servicios prestados en fisioterapia deportiva.

**3.411** servicios prestados de asistencias sanitarias en enfermería.

**51.488** carnés de deporte especial vigentes

### Número de centros donde se realiza:

- Reconocimientos médico-deportivos: 10
- Acondicionamiento cardiovascular: 9
- Sesiones de fisioterapia: 11
- Escuela de espalda: 5
- Enfermería deportiva: 41

## Qué SERVICIOS ofrecemos

### ➤ Servicios de Medicina Deportiva:

- **Reconocimientos médicos deportivos (básico o especial).** El especial incluye el reconocimiento básico más una prueba de esfuerzo.
- **Acondicionamiento cardiovascular.** Ejercicios físicos programados individualmente, bajo control y supervisión médica, al objeto de fortalecer los músculos y lograr una mejora cardiovascular.

### ➤ Servicios de Fisioterapia deportiva:

- **Sesiones de fisioterapia:** Tratamiento de lesiones o alteraciones del aparato locomotor que condicionan las actividades de la vida diaria y la práctica del ejercicio físico, mediante la aplicación de técnicas manuales, electroterapia u otras.
- **Escuela de espalda:** Programa de educación sanitaria destinado a la población general y, preferentemente, a pacientes con dolencias de la espalda o colectivos predispuestos a padecerlas. En ella, se transmiten conocimientos sobre el funcionamiento de la espalda y sobre cómo disminuir el riesgo de padecer dolores de espalda.
- **Servicios de Enfermería deportiva:** Dirigidos al cuidado de la salud de aquellas personas que practican actividad y ejercicio físico en los centros deportivos y a su personal y a la adquisición de hábitos saludables de la ciudadanía.
- **Informar** sobre la situación de los Centros y otras cuestiones relacionadas. Se encuentra en el siguiente vínculo [Centros Deportivos Municipales](#).
- **Gestionar las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones remitidas** por la ciudadanía e informar sobre su estado de tramitación.

Los **horarios** de apertura y cierre de las instalaciones deportivas, serán fijados y asignados por el órgano competente. Están expuestos en las instalaciones en lugar visible para información pública y disponibles en [www.madrid.es/deportes](http://www.madrid.es/deportes)

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. En los CDM (centros deportivos municipales) que cuenten con servicios deportivos sanitarios **disponemos al efecto de espacios adecuados y un material médico-deportivo adecuado, moderno y actualizado**. Objetivos: el 70% de las personas usuarias de los servicios de medicina deportiva valoren los espacios y el material utilizado con una nota igual o superior a 8; que el 78% de las personas usuarias de los servicios de fisioterapia deportiva valoren los espacios y el 70% valoren el material con una nota igual o superior a 8; y que la valoración de los espacios y del material tanto de los servicios de medicina deportiva, como de fisioterapia deportiva, sea igual o superior a 8.
2. **Personal debidamente cualificado** presta los servicios de medicina deportiva y fisioterapia. Que el 80% de las personas usuarias valoren al personal de medicina deportiva y fisioterapia con una nota igual o superior a 8. Valoración del personal de medicina y fisioterapia sea igual o superior a 8,5.
3. Los **servicios de medicina deportiva y fisioterapia** se ofrecen con **un horario amplio y tiempos de espera** adecuados. Que el 75% de personas usuarias del servicio de medicina deportiva y el 70% del servicio de fisioterapia valoren el tiempo de espera desde que se solicita el servicio hasta que se presta con una nota igual o superior a 8 y que la valoración sea igual o superior a 8 en los dos servicios. Además, que al menos el 60% de los centros ofrezcan 8 horas diarias de lunes a viernes y el resto de centros un mínimo de 20 horas semanales.
4. El **tiempo de tratamiento** en los servicios de **medicina deportiva** y de **fisioterapia** es el establecido por los distintos protocolos. Que el 80% de personas usuarias valoren el tiempo de tratamiento con una nota igual o superior a 8 y que la valoración media del tiempo de tratamiento sea igual o superior a 8,5.
5. **Prestamos unos Servicios Deportivos Sanitarios de calidad**. Que el 85% de personas usuarias de los servicios de medicina deportiva y fisioterapia deportiva valoren los servicios de medicina deportiva y fisioterapia con una nota igual o superior a 8 y que la valoración de los servicios de medicina deportiva y fisioterapia sea igual o superior a 8,5. A tal efecto anualmente se realizará al menos tres encuestas de satisfacción.