

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

Aprobada 26/10/2006 - Certificada 03/12/2021 - 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

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 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 los valoren 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.