

AYUNTAMIENTO DE MADRID

62.-Centro de deterioro cognitivo

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 000/0654/CDS/54 NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Nº INFORME: 1	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso
---	----------------------	---

Fecha/s de realización de la Inspección: **Septiembre 2018**

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	AYUNTAMIENTO DE MADRID
Dirección	Calle Alcalá, 41. Madrid.

B .EQUIPO INSPECTOR

Función	Nombre	Iniciales
Inspector	Yolanda SERRANO DE NICOLAS	YSN

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

Se ha inspeccionado el contenido de la siguiente Carta de Servicios del Ayuntamiento de Madrid:
62.-Centro de deterioro cognitivo correspondiente al Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencia, sita en la Calle Montesa, 22. Edificio B. Madrid

D. INSPECCIÓN REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE

Norma UNE 93200:2008 y el Reglamento Particular A58.01.

E. REPRESENTANTES DE LA EMPRESA CONTACTADOS DURANTE LA VISITA

Información web relativa al Centro de deterioro Cognitivo, contacto con personal de atención telefónica y atención presencial.

2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para la Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la visita y el Seguimiento de los Compromisos hasta donde ha sido posible, haciendo una pequeña valoración de los aspectos recogidos en el Reglamento Particular de referencia: *Servicio Prestado, Accesibilidad a los servicios, Información ofrecida y Capacidad de Respuesta, Tiempo y plazos, Atención al Cliente e Instalaciones y Equipamiento.*

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

El día 19 de septiembre a las 8.45h, la inspectora realiza una llamada al teléfono 915 885 801, para comprobar los horarios de atención. Salta un mensaje en el que se indica que se está llamando al Centro de deterioro cognitivo, indicando de manera correcta la dirección del centro.

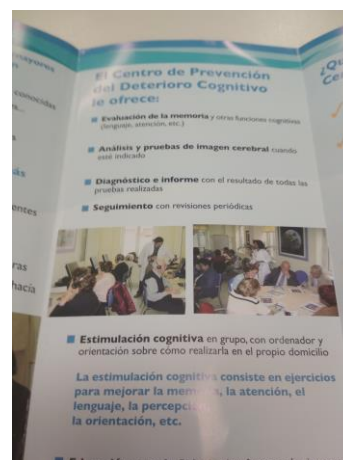
Comentario 1: Los horarios indicados en la Carta de Servicios, no corresponden con el horario de atención que indican en el mensaje telefónico. Se indica que el horario es hasta la 13h, siendo en realidad hasta las 13.30h.

Comentario 2: En cuanto al link de acceso al Observatorio de la Ciudad/Cartas de Servicios, no da acceso a la Carta del Centro de deterioro Cognitivo, sino a la Carta del servicio 010.

Se realizan llamadas a los teléfonos: 915 885 801/ 915 885 810 y tras varios intentos en el primer número, a las 12.42h atienden la llamada. La persona que atiende, informa que están preparando unas jornadas de Alzheimer y que vuelva a llamar al día siguiente, que será mejor atendido. No obstante, se pregunta por el motivo de la llamada y después de explicar el motivo, se indica que tiene que pedir cita para que valoren al familiar. Vuelve a indicar que llame al día siguiente para que le atiendan mejor, que pregunte por ella, dando su nombre.

El día 20 de septiembre a las 13.30, la inspectora acude al Centro de Prevención de deterioro Cognitivo, situado en al Calle Montesa 22, para solicitar información. Le atiende una persona de atención de la planta baja, la inspectora explica que tiene un familiar con pérdidas de memoria, le preguntan si este familiar está diagnosticado de Alzheimer y que si no lo está debería pedir cita con su neurólogo. Le explican los servicios y funcionamiento del centro y le ofrecen pedir cita para una primera valoración de su familiar.

Entregan folleto informativo





Entrada principal edificio Montesa 22 y señalización del edificio B

La inspectora accede a la página web del servicio, en la que se informa de manera breve sobre los servicios que presta el Centro, así como horarios de atención presencial y dirección del Centro.

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

Respecto de los Compromisos anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar:

Los **Compromisos 1 y 3** se han visto más que cumplidos durante la visita realizada y en la llamada realizada, la persona que atiende a la inspectora dispone de la formación requerida, utiliza un lenguaje claro y es muy amable con la inspectora.

El **Compromiso 2** se cumple con unas instalaciones que reúnen condiciones ambientales adecuadas al servicio que se presta (limpieza, mobiliario, temperatura).

El **Compromiso 4**, no se ha podido comprobar, ya que debido a la naturaleza de este servicio, la inspectora no ha sido atendida de forma personalizada por profesionales sanitarios.

El **compromiso 5**, no se ha podido comprobar, ya que la inspectora no es usuaria del centro, por lo que no ha podido solicitar que la incluyan en un grupo.

El **compromiso 6**, no se ha podido comprobar ya que la inspectora no ha asistido a ninguna charla sobre la prevención del deterioro cognitivo, el trato del familiar y el apoyo a la Estimulación Cognitiva en el domicilio.

Los **compromisos 7 y 8**, no se han podido comprobar el servicio prestado, ya que solo es para profesionales.

2. Accesibilidad a los Servicios

El servicio prestado por el Centro de deterioro Cognitivo ha resultado accesible durante la jornada de inspección. Así como el acceso a la página web

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado, se valora de forma positiva toda la información ofrecida por parte del personal del Centro de prevención de deterioro cognitivo, tanto en la consulta telefónica como presencial. Se le ha facilitado la documentación necesaria y la explicación ha sido detallada y específica a la situación planteada.

4. Tiempos y plazos.

Se puede afirmar que los tiempos de atención han sido correctos..

5. Atención al cliente.

En todos los casos, se ha conseguido el objetivo de información y, en términos generales, la atención ofrecida por el personal de las oficinas ha sido correcta.

6. Instalaciones y equipamiento.

Las instalaciones del centro de prevención de deterioro cognitivo, situado en la calle Montesa 22 presenta buen aspecto de limpieza y mantenimiento.

CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)

CENTRO 1: Centro Prevención de deterioro Cognitivo

DIRECCIÓN: Calle Montesa 22, edificio B. Madrid