



CARTA DE SERVICIOS DE SALUD Y MERCADOS

1.-INTRODUCCIÓN

El Servicio municipal de Salud, dependiente de la Concejalía de Salud y Mercados desarrolla todos los aspectos relacionados con la salud, las inspecciones de abastos y mercadillos del Municipio, además del ejercicio de las competencias en materia de Salud atribuidas principalmente en la Ley General de Sanidad y en la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local, reclamando en su nombre mayores esfuerzos en infraestructuras y recursos humanos a la Comunidad de Madrid, competente en materia de Asistencia Sanitaria.

Como miembro del Patronato de la Fundación Hospital de Alcorcón, y en las reuniones periódicas que se mantienen con el resto de dispositivos asistenciales, el Ayuntamiento exige al resto de administraciones la mejora continua, el aumento de la calidad asistencial, tanto la percibida por el ciudadano como la calidad objetiva, la puesta en marcha de nuevos dispositivos como el Centro de Especialidades o la construcción de los nuevos centros de salud necesarios, para lo cual el Ayuntamiento ya ha realizado reserva de suelo en previsión de los crecimientos poblacionales futuros, buscando los emplazamientos más adecuados

Visión: ser un referente en materia de salubridad pública, con una mejora continua de los servicios prestados por esta y el resto de Administraciones con competencias en la materia que garantice una óptima calidad de vida de los vecinos de Alcorcón.

2.-SERVICIOS PRESTADOS

1.-SALUBRIDAD PÚBLICA EN GENERAL.

- o Convenios con Instituciones
- o Convenios con Asociaciones de la Salud
- o Ocupación de vía pública por puestos de temporada (Churrerías, puestos de melones y sandías, puestos de helados, puestos de castañas, puestos de algodón dulce).
- o Cementerio Municipal
- o Control integrado de plagas.



2.-CONSUMO

Desarrolla las actividades de información, atención y defensa de los consumidores derivadas del desarrollo de las competencias municipales en el ámbito de la información y defensa de los consumidores, se realizan desde los siguientes niveles de actuaciones.

- Oficina de Información al Consumidor (OMIC).
 - Información y Divulgación tanto general como específica sobre temas de consumo.
 - Recogida, Tratamiento y Solución de las reclamaciones a los consumidores.
 - Entrega de las Hojas de Reclamaciones S.U.R. a las empresas ubicadas en nuestro municipio.
 - Coordinación de actividades con la Comunidad de Madrid
 - Elaboración y distribución de materiales divulgativos sobre temas de consumo
- Inspección de Consumo.

El servicio de Inspección vela por los legítimos intereses de los consumidores mediante inspecciones y controles a este fin establecidos.

Todos los años este servicio, en colaboración con la Dirección General de consumo, programa las campañas que se van a realizar a nivel nacional y autonómico, estableciéndose los mismos protocolos de atención

Este servicio se organiza según las siguientes pautas:

Control de productos

Control de servicios

Redes de alerta

Mercadillos y venta en la vía pública

Cambios de uso



3.-INSPECCIÓN DE SANIDAD

- o Competencias Sanitarias Municipales propias y concurrentes:

Control sanitario de factores ambientales

Informes sanitarios en las licencias de actividades (apertura y funcionamiento).

Control sanitario de industrias, actividades y servicios, transportes.

Control sanitario de Servicio de abastos y mercados, estables y ambulantes.

La inspección de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

Control sanitario de edificios y lugares de convivencia humana (centros de alimentación, peluquerías, saunas y centros de higiene personal, hoteles y centros residenciales, escuelas, campamentos turísticos y áreas de actividad físico-deportivas y de recreo)

Control e inspección de infraestructuras de abastecimiento domiciliario de agua potable

Control e inspección de piscinas e instalaciones similares.

Control de las condiciones higiénico-sanitarias de los locales de pública concurrencia

Vigilancia e inspección de Centros de bronceado, Centros de tatuaje, micropigmentación, piercing.

Protección de la salubridad pública

- o Control sanitario de la distribución y suministro de alimentos y bebidas

Seguridad alimentaria (autoridad competente)

Control sanitario de la distribución y suministros de alimentos, bebidas y demás productos, directa o indirectamente



Ayuntamiento de Alcorcón

relacionados con el uso o consumo humano, así como de los medios de su transporte.

Control de la calidad de las aguas de consumo humano

- o Control de vectores y prevención de zoonosis

Desratización, desinfección y desinsectación de zonas públicas y centros públicos municipales, igualmente, respecto a particulares, en los casos excepcionales

- o Promoción de Salud y Educación sanitaria

Desarrollo de programas de la salud, educación sanitaria y protección de grupos sociales con riesgos específicos.

Campañas sanitarias y de vacunación o prevención de la salud

Campaña de Salud Bucodental.

Prevención de enfermedades de alta morbilidad y/o mortalidad, salud materno-infantil, adolescentes, mujeres, personas mayores, grupos de riesgo, mediante actividades de formación e información.

Programas de atención a las drogodependencias

- o Escuela Municipal de Salud y Consumo

La concejalía de Mantenimiento de la Ciudad, Salud y Mercados viene trabajando en programas de educación, formación, promoción, y prevención tanto en el área de consumo como de sanidad.

Estos programas se fueron afianzando y por ello surgió la idea de agruparlos e incluirlos en un área de trabajo coordinada con personal de sanidad y consumo de la Concejalía, creándose la ***“escuela municipal de salud y consumo”***.

Esta escuela ha ido creciendo y consolidándose. Actualmente su programa incluye cursos talleres y seminarios para colegios públicos, concertados y privados, institutos de enseñanza secundaria, bachillerato, jóvenes y otros colectivos



4.-RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES

Convenios con la Comunidad de Madrid en materia de:

- Salud Mental
- Salud Pública
- Consumo

5.-CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE DROGODEPENDENCIA

En el marco del Convenio de colaboración existente entre el Ayuntamiento de Alcorcón y la Agencia Antidroga de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, dotado presupuestariamente para el desarrollo y ejecución de los servicios a continuación referidos,

- S.I.O.D. Servicio de Información y Orientación sobre Drogas
- S.O.F. Servicios de Orientación Familiar
- S.E.V.A. Servicio de Valoración, Diagnóstico y Plan de Tratamiento
- S.P.S.I. Servicio de Psicoterapia
- S.D.S.O. Servicio de Dispensación de Sustitutivos Opiáceos
- S.D.U.E. Servicio de Enfermería
- S.T.O. Servicio de Terapia Ocupacional
- S.O.T.L. Servicio de Ocio y Tiempo Libre
- S.T.S. Servicio de Trabajo Social
- S.O.L. Servicio de Orientación Laboral
- S.E.S. Servicio de Educación Social
- S.A.T.AYTO. Servicio Atención a Trabajadores Ayuntamiento de Alcorcón
- S.E.P.R.E. Servicio de Prevención de Drogodependencias.
 - En el ámbito educativo
 - En el ámbito familiar
 - En el ámbito de tiempo libre y comunitario
 - En el ámbito de grupos vulnerables

- S.A.M Servicio de Asesoramiento a Menores
- S.A Servicio de Administración
- S.C. Servicio de Conserjería

Dirección: Pº Extremadura, s/nº

Teléfono: 91 112 77 70

Horario: de lunes a viernes de 8:00 a 20:30 horas.



6.-CENTRO DE ASOCIACIONES DE LA SALUD

La Concejalía de Salud y Mercados ha querido apoyar activamente a las Asociaciones de la Salud en el desarrollo propio de sus objetivos a través de:

- **Impulso a la labor de divulgación y de concienciación** a la sociedad sobre los problemas derivados de la enfermedad, sus consecuencias en el ámbito familiar y personal, y la importancia y reconocimiento social de la labor de las asociaciones en el campo de la autoayuda.
- **Organización y coordinación** de todas aquellos **programas y acciones encaminadas a la promoción y la prevención de la salud**, adquisición de hábitos saludables que ayudan a mantener y mejorar la calidad de vida.
- Colaboración con la **organización de eventos, jornadas y actividades de las asociaciones en los campos de la salud y el consumo** (Días Mundiales contra el Cáncer, Parkinson, Fibromialgia, Esclerosis Múltiple, Jornadas científico técnicas, APLA, AAVV Alcor, etc).

Para ello se realizó la cesión de despachos, así como el uso de zonas comunes en el Centro de Asociaciones de la Salud de la C/ Timanfaya, 15 - 31, y en la Avda. Polvoranca, s/nº, a las siguientes Asociaciones, esta cesión es con carácter anual prorrogable año a año hasta un plazo máximo de cuatro años.

CENTRO DE ASOCIACIONES DE LA SALUD

Dirección: C/ TIMANFAYA, 15-31

Teléfono: 91 610 53 93

Horario de conserjería: de lunes a viernes de 9:00 a 14 horas y de 15:30 a 21 horas. (Cada Asociación tiene su despacho específico donde prestan su servicio en un horario individualizado).

ASOCIACIÓN DE DIABÉTICOS DE ALCORCÓN Y PERIFERIA (A.D.A.P.)

ASOC. ESPAÑOLA LUCHA CONTRA EL CÁNCER (A.E.C.C.)

ASOC. PRO AYUDA, SALUD ESPERANZA Y VIDA (APASEV)

ASOC. DE CONSUMIDORES Y/O PERJUDICADOS POR EL SÍNDROME TÓXICO (ACODEAL)



Ayuntamiento de Alcorcón

ASOCIACIÓN PARA EL OCIO Y SALUD MENTAL DE ALCORCÓN (A.O.S.M.A.)

ASOC. PADRES Y AMIGOS CONTRA LA DROGA (A.P.A.C.D.A.)

ASOC. ESPAÑOLA CONTRA LA OSTEOPOROSIS (A.E.C.O.S.)

ASOCIACION DE FIBROMIALGIA DE ALCORCÓN (AFIAL)

ASOCIACIÓN VIDA SIN JUEGO

ASOCIACION PARKINSON DE ALCORCON

ASOCIACIÓN DE ALZHEIMER - ALOIS ALZHEIMER

ASOCIACIÓN MOSTOLEÑA DE ESCLEROSIS MÚLTIPLE (AMDEM)

ASOC. FAMILIARES DE ALCORCÓN CON NIÑOS DE DÉFICIT DE ATENCIÓN E HIPERACTIVIDAD (AFANDAH)

ASOCIACIÓN PROTEGD

ASOC. LARINGECTOMIZADOS DE ALCORCON

DELEGACIÓN ANIRIDIA MADRID-SUR (DAMS)

Dirección: AVDA. FUENLABRADA

Teléfono: 91 643 97 99

ASOC. PARA LUCHA ANTIALCOHOLICA DE ALCORCÓN (APLA)

Dirección: C/ POLVORANCA, S/Nº (FINAL)

Teléfono: 91 641 01 63

Horario: de lunes a viernes de 19:00 a 21:00 horas y domingos de 11:00 a 13:00 horas.

3.- DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS CIUDADANOS/USUARIOS

Los ciudadanos tienen derecho a la protección de la salud, compitiendo a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

Los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo facilitarán la adecuada utilización del ocio.

Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los



Ayuntamiento de Alcorcón

consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

4.- NECESITAMOS TU OPINIÓN

El Ayuntamiento para hacernos llegar las quejas, sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, dispone de varias vías:

- *Por escrito:* <http://www.ayto-alcorcon.es/contactar/con-salud-y-mercados>

Buzón de sugerencias.

- *Registro General.* C/ Plaza Reyes de España 1

De lunes a viernes de 8:30 a 20:00 horas.

Sábados de 8:30 a 14:00h

- *Telefónicamente:* Departamento de Salud y Mercados

91 664 82 69 / 91 664 83 55 / 91 664 83 54

- *En persona:* Área de Salud y Mercados :

De lunes a viernes, de 8:30 a 14:30 horas.

Plaza Reyes de España 1, Planta Baja

Atención personal del Concejal previa cita: Departamento de Salud y Mercados

91 664 82 69 / 91 664 83 55 / 91 664 83 54

5.- DÓNDE ESTAMOS

CONCEJALÍA DE SALUD Y MERCADOS

Ayuntamiento de Alcorcón

PLAZA REYES DE ESPAÑA 1

Teléfono: 91 664 82 69 / 91 664 83 55 / 91 664 83 54

Fax: 91 664 83 49

Correo electrónico: admsaludpc@ayto-alcorcon.es



Ayuntamiento de Alcorcón

- **Oficina Municipal de Información al Consumidor:**

Teléfono: 916648269

E-mail: omic@ayto-alcorcon.es

Horarios:

- **Atención personal:**

De lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas.

Horario de verano: del 1 al 31 de agosto de lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas.

- **Atención telefónica:**

De lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas.

Entrega de Hojas de Reclamaciones, de 10:00 a 13:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas.

- **Servicio de Inspección de Sanidad:**

Teléfono 91 664 83 29 / 91 664 83 52.

E-mail:

inspectorsalud1@ayto-alcorcón.es

inspectorsalud2@ayto-alcorcon.es

Horarios:

- **Atención personal:**

Miércoles de 9 a 11 horas

- **Atención telefónica:**

De lunes a viernes de 8:30 a 11 horas



Ayuntamiento de Alcorcón

- **Centro de Atención Integral de Drogodependientes (CAID)**

Dirección: Pº Extremadura, s/nº

Teléfono: 91 112 77 70

Horario: de lunes a viernes de 8:00 a 20:30 horas.

- **Centro de Asociaciones de la Salud**

Dirección: C/ TIMANFAYA, 15-31

Teléfono: 91 610 53 93

Horario de conserjería: de lunes a viernes de 9:00 a 14 horas y de 15:30 a 21 horas. (Cada Asociación tiene su despacho específico donde prestan su servicio en un horario individualizado).

CÓMO LLEGAR:

Metro L12 Alcorcón Central

Cercanías C5 Alcorcón Central

Líneas de Autobús 450, 510, 512, 513, 520