

Carta de Servicios (2011-2014)



Calidad
Administración Pública

Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias (CRE Alzheimer)



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL
E IGUALDAD



IMSERSO

Carta de Servicios (2011-2014)

IMSERSO

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) es una Entidad Gestora de la Seguridad Social, adscrita al Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad a través de la Secretaría General de Política Social y Consumo, responsable, en el ámbito de las competencias que tiene atribuidas, de los colectivos de personas mayores y de personas en situación de dependencia, y del desarrollo de políticas y programas en relación con el envejecimiento activo de la población.

El Imserso presta servicios de apoyo y promoción a los colectivos de su competencia y dispone de una red de Centros de ámbito estatal.

Es objetivo prioritario del Imserso la mejora continua de la calidad de los servicios que ofrece a los ciudadanos.

La presente Carta recoge los compromisos de calidad que el Imserso asume con las personas usuarias de dichos servicios, al tiempo que les informa sobre las formas de participación y colaboración en la consecución de ese objetivo de mejora continua, y les ofrece la posibilidad de formular las quejas y sugerencias que estimen convenientes.

Los Servicios Centrales del Imserso están ubicados en Madrid, calle Ginzo de Limia, 58, c/v a Avda. de la Ilustración.

Página web: <http://www.imserso.es>

Sede electrónica: <https://sede.imserso.gob.es>

Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias (CRE Alzheimer)

El Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias es un recurso de carácter público, de ámbito estatal especializado en investigación, análisis, evaluación y conocimiento de las mejores fórmulas para la atención sociosanitaria de los afectados, con un enfoque de enlace, foro de encuentro y colaboración con el conjunto de organismos, instituciones y entidades que dirigen y prestan su atención a estas enfermedades. Potenciando una adecuada atención sociosanitaria, a través de acciones intersectoriales y de colaboración institucional.

Servicios que presta

- ❖ Servicios de promoción de la autonomía personal y de apoyo social para personas con enfermedad de Alzheimer y otras demencias prestando asistencia personalizada temporalmente en régimen de residencia o de centro de día.
- ❖ Servicios de apoyo y formación a las familias, cuidadores u ONGs que se dediquen a la atención de las personas con enfermedad de Alzheimer y otras demencias.
- ❖ Servicio de información y documentación sobre la enfermedad de Alzheimer y otras demencias.
- ❖ Servicio de formación especializada sobre tratamientos y terapias de la enfermedad de Alzheimer y otras demencias a disposición de instituciones y profesionales que trabajen en este ámbito.
- ❖ Servicio de promoción de estudios e investigaciones y desarrollo de normas técnicas y de buenas prácticas de atención y gestión de los tratamientos y terapias de la enfermedad de Alzheimer y otras demencias.
- ❖ Servicio de consultoría y asistencia técnica a Administraciones, organizaciones no gubernamentales y profesionales del sector.

Compromisos de Calidad que asume el Centro

- ▶ Iniciar la prestación del servicio, siempre que existan plazas vacantes, en un plazo no superior a un mes desde la notificación de la Resolución de la concesión y aceptación del mismo, salvo que lo impidan causas ajenas al Centro.
- ▶ Revisar el programa de atención individual cada 45 días naturales para el 100% de las personas usuarias y ante cambios significativos en su evolución.
- ▶ Asignar a las personas usuarias un profesional de referencia en el plazo máximo de un mes desde su ingreso en el Centro.
- ▶ Dar respuesta a la petición de información bibliográfica o documental en un plazo máximo de 20 días hábiles desde su re-

Carta de Servicios (2011-2014)

cepción para el 80% de las solicitudes y dentro de los 30 días hábiles para el resto.

- ▶ Dar respuesta a las solicitudes de asesoramiento de Instituciones tanto públicas como privadas, de asociaciones y de familias en el plazo máximo de 30 días hábiles para el 80% de las mismas y dentro de los 40 días hábiles para el resto.
- ▶ Iniciar la formación de profesionales y cuidadores, al menos para el 70% de las solicitudes de profesionales ajenos al centro, en 3 meses y en 6 meses al resto.
- ▶ Dar difusión de los libros, documentos técnicos y estudios recibidos en el Centro en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la entrada del material.
- ▶ Contestar las quejas y sugerencias presentadas que no requieran conocimiento o participación de otra Unidad de la Administración, en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción.

Indicadores para el seguimiento de los compromisos de calidad

- ✓ Porcentaje de personas usuarias a las que, existiendo plazas vacantes, ha comenzado a prestárseles el servicio en un plazo no superior a un mes desde la notificación de la Resolución de la concesión y aceptación del mismo, salvo que lo hayan impedido causas ajenas al Centro.
- ✓ Porcentaje de personas usuarias a quienes se les ha revisado su programa individual con la periodicidad prevista.
- ✓ Porcentaje de personas usuarias a las que se les ha asignado un profesional de referencia en el plazo de un mes desde su ingreso en el Centro.
- ✓ Porcentaje de peticiones de información bibliográfica o documental atendidas en los plazos previstos.
- ✓ Porcentaje de respuestas a solicitudes de asesoramiento emitidas en los plazos previstos.
- ✓ Porcentaje de solicitudes de formación de profesionales y cuidadores ajenos al Centro atendidas en los plazos previstos.
- ✓ Porcentaje de libros, documentos técnicos y estudios difundidos en el plazo de 15 días hábiles desde su entrada en el Centro.
- ✓ Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción.

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados se dirigirán a la Unidad responsable de la Carta de Servicios, si

se comprobare la realidad del mismo, el/la Subdirector/a General de Gestión adoptará las medidas pertinentes en orden a la subsanación que proceda. En este caso, dirigirá carta de disculpa a la persona interesada.

Formas de colaboración y participación

Las personas usuarias participan en el funcionamiento del Centro a través del programa de familias y de las reuniones con los responsables oportunos; las familias podrán colaborar y participar mediante la expresión de sus opiniones, peticiones y propuestas de mejora.

Quejas y sugerencias

El Centro dispone de formularios de Quejas y Sugerencias a disposición de las personas usuarias, en donde pueden dejar constancia de los comentarios que crean oportunos sobre la calidad del servicio; asimismo pueden utilizar el formulario habilitado a tal efecto en la sede electrónica del Instituto, en la dirección <https://sede.imserso.gob.es>, o mediante el correo electrónico (en este último caso deberán estar suscritas con la firma electrónica de la persona interesada).

De igual modo, pueden presentar sus escritos por correo postal debidamente firmados e identificados por la persona interesada.

Unidad responsable de la Carta

La Dirección Gerencia del Centro es la responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta carta y de los oportunos impulsos de mejora.

Tel: 923 28 57 00

Correo Electrónico: info@crealzheimer.es

Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias (CRE Alzheimer)

Datos útiles del Centro

Ubicación y dirección postal

C/ Cordel de Merinas de Chamberí, 117, c/v a c/ Río Mondego, s/n
37008 Salamanca

Dirección electrónica y teléfonos

Correo Electrónico: info@crealzheim.es

Página web: <http://www.crealzheimer.es>

Tel: 923 28 57 00

Fax: 923 21 55 68

Transporte Público

Línea 10 de autobuses urbanos (Los Torreses-Vistahermosa)

Horario de atención al público

De lunes a viernes de 9 a 14 horas.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL
E IGUALDAD



IMSERSO