

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

2021
2024



NIPO: 131210175



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE DERECHOS SOCIALES



Índice

I- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL CENTRO	3
II- RELACIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS POR EL CENTRO	3
III- REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN	4
IV- DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL CENTRO	4
V- PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS	5
VI- NORMATIVA REGULADORA.....	5
De carácter general.....	5
De carácter específico.....	6
VII- PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	8
VIII- COMPROMISOS DE CALIDAD.....	8
IX- INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.....	9
X- MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE ATIENDAN LA DIVERSIDAD, QUE FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	9
XI- SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	9
XII- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	10
XIII- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	10
XIV- DATOS ÚTILES	10

I- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL CENTRO

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) es una Entidad Gestora de la Seguridad Social, adscrita al Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 a través de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, 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, entre sus recursos, dispone de centros de referencia estatal para impulsar las tecnologías accesibles aplicadas a los colectivos de su ámbito competencial y para experimentar e investigar respuestas eficaces a las nuevas necesidades y demandas derivadas de una sociedad en permanente proceso de cambio.

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 las personas con demencia, 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.

II- RELACIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS POR EL CENTRO

El centro presta los siguientes servicios:

- ✓ 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 organizaciones no gubernamentales 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, tanto de forma presencial como telemática (teléfono, correo electrónico) o virtual (página web).
- ✓ 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 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.

III- REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN

Serán beneficiarias de los programas de atención directa las personas que reúnan las siguientes condiciones:

- ✓ Ser beneficiaria del Sistema de la Seguridad Social o tener derecho a las prestaciones de los Servicios Sociales, en virtud de Ley o Convenio Internacional.
- ✓ Personas con demencia, entendiendo esta como múltiples déficits cognitivos, que producen alteraciones significativas en las actividades de su vida diaria, teniendo cabida cualquier etiología: Alzheimer, vasculares y otras, tanto de inicio precoz como tardío. Se excluyen las personas con déficit cognitivo de aparición previa a los dieciocho años, sea cual fuere la causa y la población con alteraciones cerebrales focales causadas por traumatismo, enfermedad degenerativa o cualquier otra etiología.

La admisión de las personas usuarias, que reúnan las condiciones anteriores, se efectuará según criterios técnicos facultativos, considerando:

- ✓ La necesidad de apoyo convivencial.
- ✓ El grado de apoyo específico que proporciona la unidad residencial o el centro de día o de noche.
- ✓ La fase de la enfermedad, leve, moderada o severa, en relación al servicio de atención a prestar.

IV- DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL CENTRO

Toda persona usuaria del centro tendrá derecho a:

1. Acceder al centro sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
2. Acceder, permanecer y cesar en la utilización del servicio o centro por voluntad propia, o en su caso, del/la tutor/a, representante legal o guardador/a de hecho.
3. Recibir un programa de rehabilitación socio-sanitaria individual definido y realizado con la participación y el conocimiento de la persona usuaria y su familia.
4. Obtener la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen. Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.
5. Participar en las actividades que se desarrollen en el centro.

6. Asociarse al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades y para la defensa de sus derechos.
7. Acceder a la información contenida en su expediente personal, a conocer el precio de los servicios que recibe y en general toda aquella información que requiera como persona usuaria.
8. Mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
9. Recibir los servicios que se presten en el centro o servicio de acuerdo con su programa de intervención social, así como a una adecuada coordinación con otros sistemas afines, como el sociosanitario, educativo, de empleo, y aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.
10. Obtener la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas y todos los demás derechos determinados en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE de 2 de octubre), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El ejercicio de los derechos señalados en los apartados 2, 3 y 9 podrá ser objeto de limitaciones en virtud de resolución administrativa o judicial.

V- PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias participan en el funcionamiento del centro y dan su opinión sobre los servicios a través de las personas responsables de las diferentes áreas funcionales de aquél.

A través del programa de familias y de las reuniones con las personas responsables oportunas, las familias podrán colaborar y participar mediante la expresión de sus opiniones, peticiones y propuestas de mejora.

VI- NORMATIVA REGULADORA

La normativa reguladora de los servicios que presta el Imsero se explicita en los siguientes textos legales:

De carácter general

- ✓ Constitución Española de 27 de diciembre de 1978 (BOE de 29 de diciembre).
- ✓ Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero (BOE de 4 de marzo), por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- ✓ Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

- ✓ Real Decreto 1226/2005, de 13 de octubre (BOE de 14 de octubre) por el que se establece la estructura orgánica y funciones del Instituto de Mayores y Servicios Sociales.
- ✓ Resolución de 24 de febrero de 2010 (BOE de 16 de marzo), del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se crea y regula la sede electrónica y el registro electrónico del Instituto de Mayores y Servicios Sociales.
- ✓ Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE de 2 de octubre), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- ✓ Ley 40/2015, de 1 de octubre (BOE de 2 de octubre) de Régimen Jurídico del Sector Público.
- ✓ Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre (BOE de 31 de octubre), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- ✓ Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (BOE de 6 de diciembre de 2018), de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

De carácter específico

✓ **Discapacidad**

- Real Decreto 383/1984 de 1 de febrero (BOE de 27 de febrero), por el que se establece y regula el sistema especial de prestaciones sociales y económicas con discapacidad.
- Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo (BOE de 21 de marzo), por el que se desarrolla en materia de pensiones no contributivas la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen en la Seguridad Social prestaciones no contributivas.
- Real Decreto 1971/1999 de 23 de diciembre (BOE de 26 de enero de 2000) por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.
- Orden de 2 de noviembre de 2000 del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (BOE de 17 de noviembre), por la que se determina la composición, organización y funciones de los Equipos de Valoración y Orientación dependientes del Instituto de Migraciones y Servicios Sociales y se desarrolla el procedimiento de actuación para la valoración del grado de discapacidad dentro del ámbito de la Administración General del Estado.
- Orden de 12 de junio de 2001 del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (BOE de 26 de junio), sobre creación, composición y funciones de la Comisión Estatal de Coordinación y Seguimiento de la Valoración de Grado de Discapacidad.
- Orden PRE/3113/2009, de 13 de noviembre (BOE de 20 de noviembre), por la que se dictan normas de aplicación y desarrollo del Real Decreto 357/1991,

de 15 de marzo, por el que se desarrolla, en materia de pensiones no contributivas, la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen en la Seguridad Social prestaciones no contributivas, sobre rentas o ingresos computables y su imputación.

- Real Decreto 1855/2009, de 4 de diciembre (BOE de 26 de diciembre), por el que se regula el Consejo Nacional de la Discapacidad.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (BOE de 3 diciembre), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

✓ **Autonomía Personal y Dependencia**

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre (BOE de 15 de diciembre) de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y normativa de desarrollo.
- Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero (BOE de 18 de febrero), por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio (BOE de 14 de julio), de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- Resolución de 13 de julio de 2012 (BOE de 3 de agosto), de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia para la mejora del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.
- Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre (BOE de 31 de diciembre) por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

✓ **Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias**

Orden TAS/3775/2007, de 19 de diciembre (BOE de 22 de diciembre), por la que se crea y regula el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias en Salamanca.

VII- PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las personas usuarias del centro podrán efectuar manifestaciones de insatisfacción con los servicios prestados, así como formular iniciativas para mejorar su calidad, a través de la presentación de quejas y sugerencias por los siguientes procedimientos:

- ✓ Presencialmente, a través del formulario disponible en el centro, y además, habilitado en la [sede electrónica del Instituto](#).
- ✓ Mediante correo postal, a través de escrito o del formulario, debidamente firmados e identificados por la persona usuaria.
- ✓ Mediante correo electrónico dirigido a la unidad responsable de la carta de servicios, cuya dirección es: info@crealzheimer.es.

En la tramitación de las quejas o sugerencias presentadas se estará a lo dispuesto en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre) por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

VIII- COMPROMISOS DE CALIDAD

1. 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, debidamente acreditadas.
2. Revisar el programa de atención individual cada 45 días naturales para el 100% de las personas usuarias y ante cambios significativos en su evolución.
3. Asignar a las personas usuarias un profesional de referencia en el plazo máximo de un mes desde su ingreso en el centro.
4. Dar respuesta a la petición de información bibliográfica o documental en un plazo máximo de 20 días hábiles desde su recepción para el 100% de las solicitudes recibidas.
5. 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 100% de las solicitudes recibidas.
6. Iniciar la formación de profesionales y cuidadores, para el 100% de las solicitudes de profesionales ajenos al centro en el plazo de tres meses desde la recepción de la solicitud.

7. Dar difusión de los libros, documentos técnicos y estudios recibidos o realizados en el centro en un plazo máximo de 15 días hábiles.
8. Contestar las quejas presentadas en el centro en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción.

IX- INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

1. 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, debidamente acreditadas.
2. Porcentaje de personas usuarias a quienes se les ha revisado su programa individual en el plazo previsto.
3. Porcentaje de personas usuarias a las que se les ha asignado un profesional de referencia desde el ingreso en el centro en el plazo previsto.
4. Porcentaje de peticiones de información bibliográfica o documental atendidas en el plazo previsto.
5. Porcentaje de solicitudes de asesoramiento de instituciones públicas y privadas, de asociaciones y de familias atendidas en el plazo previsto.
6. Porcentaje de solicitudes de formación de profesionales y cuidadores ajenos al centro atendidas en el plazo previsto.
7. Porcentaje de difusión de libros, documentos técnicos, estudios recibidos o realizados en el centro en el plazo previsto.
8. Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo previsto.

X- MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE ATIENDAN LA DIVERSIDAD, QUE FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Todos los compromisos de calidad establecidos en esta carta de servicios son de aplicación general a todas las personas usuarias del centro por lo que está asegurada la igualdad de género en el acceso al servicio y en las condiciones de la prestación.

El centro se ubica en un edificio plenamente accesible.

XI- SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Con el fin de garantizar los compromisos de calidad asumidos, el equipo de calidad del centro se reunirá al menos una vez al semestre para efectuar el correspondiente seguimiento.

Con carácter bienal, se realiza una encuesta de nivel de satisfacción entre las personas usuarias sobre los servicios generales del centro a fin de conocer los puntos fuertes y determinar posibles áreas de mejora.

El centro cuenta con certificación de su Sistema de gestión de la calidad conforme a la norma UNE 158101 y la norma ISO 9001:2015.

El centro cuenta con un Plan de gestión integral de residuos que contempla la clasificación y tratamiento específico de:

- ✓ Residuo sólido urbano.
- ✓ Papel y cartón.
- ✓ Residuo sólido peligroso.
- ✓ Aceites y grasas comestibles.

El centro forma parte del Comité Provincial de Seguridad y Salud Laboral junto con la Tesorería General de la Seguridad Social y el Instituto Nacional de la Seguridad Social y cuenta con un Plan de prevención de riesgos laborales, que incluye: valoración de los puestos de trabajo, evaluación de riesgos asociados, vigilancia de la salud, plan de emergencia y evacuación, formación de las personas trabajadoras que componen los equipos de primera y segunda intervención, programas de actividades preventivas, etc.

XII- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados se dirigirán a la unidad responsable de la carta de servicios, si se comprobase la realidad del mismo, el/la director/a general del Imsero adoptará las medidas pertinentes en orden a la subsanación que proceda. En este caso, dirigirá carta de disculpa a la persona interesada. El incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

XIII- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La dirección gerencia del centro es la responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta carta.

Tel.: 923 285 700

Correo electrónico: info@crealzheimer.es

XIV- DATOS ÚTILES

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@crealzheimer.es

Tel: 923 285 700

Fax: 923 215 568

Página web y redes sociales

<https://crealzheimer.imserso.es>

Twitter: https://twitter.com/CRE_Alzheimer

Facebook: <https://www.facebook.com/crealzheimer.salamanca>

Sede electrónica del Imserso

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

Transporte público

Línea 10 de autobuses urbanos (Los Toreses-Vistahermosa).

Horario de atención al público

De lunes a viernes de 9:00 horas a 14:00 horas.