

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 director/a general del Imserso 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.

Formas de colaboración y participación

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

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

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 los centros y, además, habilitado en la sede electrónica del Instituto en la dirección <https://sede.imserso.gob.es>.
- ◆ 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.

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.

Tel.: 91 735 51 90
Correo Electrónico: info@ceadac.es

Centro Estatal de Atención al Daño Cerebral (Ceadac)

Ubicación y dirección postal
C/ Río Bullaque 1
28034 Madrid

Página web y redes sociales
<https://ceadac.imserso.es>
Twitter: <https://twitter.com/CreCeadac>
Facebook: <https://www.facebook.com/ceadac>

Direcciones electrónicas y teléfonos
Correo Electrónico: info@ceadac.es
Teléfono: 91 735 51 90
Fax: 91 736 46 70

Transporte público
Autobuses: 124, 133, 135, 83, 67
RENFE: Estación Ramón y Cajal del tren de cercanías (líneas: Atocha-Villalba y Príncipe Pío- Alcalá de Henares)
Metro: Estación Herrera Oria (línea 9).



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral (Ceadac)



NIPO: 131210068



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral (Ceadac)

IMSERSO

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 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 la ciudadanía.

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

El Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral (Ceadac) es un recurso sociosanitario público, dependiente del Imserso, dedicado a: la rehabilitación integral e intensiva de per-

sonas con daño cerebral adquirido no progresivo en fase subaguda, la promoción de su autonomía personal, la atención de sus familias, así como a la investigación, docencia, información, documentación, asesoría y consultoría dentro de este ámbito.

Servicios que presta

- ◆ Servicios de promoción de la autonomía personal y de apoyo social para personas con daño cerebral prestando asistencia personalizada temporalmente en régimen de residencia o ambulatorio.
- ◆ Servicios de apoyo y formación a las familias, cuidadores u organizaciones no gubernamentales que se dediquen a la atención de las personas con daño cerebral.
- ◆ Servicio de información y documentación sobre daño cerebral.
- ◆ Servicio de formación especializada sobre rehabilitación de daño cerebral 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 en la rehabilitación del daño cerebral.
- ◆ 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 del mismo, salvo que lo impidan causas ajenas al centro, debidamente acreditadas.
- ◆ 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 25 días hábiles desde su recepción para el 100% de las so-

licitudes.

- ◆ Dar respuesta a las solicitudes de asesoramiento de Instituciones tanto públicas como privadas, de asociaciones y de familias en el plazo máximo de 35 días hábiles para el 100% de las solicitudes.
- ◆ Dar respuesta a las solicitudes de colaboración en proyectos de investigación para el 100% de las solicitudes en el plazo de 2 meses.
- ◆ 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 presentadas en el Ceadac 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 antes del transcurso de un mes desde su ingreso en el Centro o desde el inicio del tratamiento.
- ◆ Porcentaje de peticiones de información bibliográfica o documental atendidas en los plazos previstos.
- ◆ Porcentaje de solicitudes de asesoramiento de Instituciones públicas y privadas, de asociaciones y de familias atendidas 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 previsto.
- ◆ Porcentaje de quejas contestadas en el plazo previsto.