

nicos, estudios recibidos o realizados en el centro en el plazo previsto.

- ♦ Porcentaje de quejas contestadas desde su recepción en el plazo previsto.

### 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 aquí.

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 podrán efectuar manifestaciones de insatisfacción con los servicios prestados, así como formular iniciativas para mejorar su calidad, a través de la presentación de los formularios por los siguientes procedimientos:

- ♦ Presencialmente, a través del formulario disponible en el centro y, además, habilitado en la sede electrónica del Instituto en la dirección <https://sede.imserso.gob.es>.

## Carta de Servicios 2021 - 2024

- ♦ 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 y de los oportunos impulsos de mejora.

Tel: 923 285 700

Correo electrónico: [info@crealzheimer.es](mailto:info@crealzheimer.es).

### 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@crealzheimer.es](mailto:info@crealzheimer.es)  
Tel: 923 28 57 00  
Fax: 923 21 55 68

Página web y redes sociales  
<https://crealzheimer.imserso.es>  
Twitter: [https://twitter.com/CRE\\_Alzheimer](https://twitter.com/CRE_Alzheimer)  
Facebook:  
[https://www.facebook.com/crealzheimer\\_salamanca](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 a 14 horas.



## Carta de Servicios 2021 - 2024

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



NIPO: 131210180



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

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

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.

#### 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 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.
  - ♦ 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.
- 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.

#### 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, 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 20 días hábiles desde su recepción para el 100% de las solicitudes recibidas.
- ♦ 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.
- ♦ Iniciar la formación de profesionales y cuidadores, para el 100% de las solicitudes de profesionales ajenos al centro en el plazo de 3 meses desde la recepción de la solicitud.
- ♦ Dar difusión de los libros, documentos técnicos y estudios recibidos o realizados en el centro en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- ♦ Contestar las quejas y sugerencias presentadas 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, debidamente acreditadas.
- ♦ Porcentaje de personas usuarias a quienes se les ha revisado su programa individual en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de personas usuarias a las que se les ha asignado un profesional de referencia en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de peticiones de información bibliográfica o documental atendidas en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de respuestas a solicitudes de asesoramiento en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de solicitudes de formación de profesionales y cuidadores ajenos al centro atendidas en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de difusión de libros, documentos téc-