

# Carta de Servicios del Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral (CEADAC)

2017  
2020



NIPD: 686170095



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES  
E IGUALDAD

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE SERVICIOS SOCIALES  
E IGUALDAD



Calidad  
Administración Pública



## Índice

I. Datos identificativos y fines del centro.....	2
II. Relación de servicios ofrecidos por el centro .....	2
III. Requisitos y procedimiento de admisión .....	3
IV. Derechos de las personas usuarias del centro.....	3
V. Participación de las personas usuarias .....	4
VI. Normativa reguladora .....	4
De carácter general .....	4
De carácter específico.....	5
A. Discapacidad .....	5
B. Autonomía personal y dependencia.....	6
C. Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral .....	6
VII. Presentación de quejas y sugerencias.....	6
VIII. Compromisos de calidad.....	7
IX. Indicadores para el seguimiento de los compromisos .....	7
X. Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan la diversidad, que faciliten el acceso y que mejoren las condiciones de la prestación del servicio.....	8
XI. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales.....	8
XII. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos.....	9
XIII. Unidad responsable de la carta de servicios.....	9
XIV. Datos útiles.....	9

## 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 Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad a través de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad. En el ámbito de las competencias que tiene atribuidas, es responsable de los colectivos de personas mayores y de personas en situación de dependencia, así como del desarrollo de políticas y programas en relación con el envejecimiento activo de la población.

Entre sus recursos, el Imserso 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 al Daño Cerebral (Ceadac) es un recurso sociosanitario público, dependiente del Imserso, dedicado a la rehabilitación integral e intensiva y a la promoción de la autonomía personal en fase subaguda de personas con lesión cerebral adquirida y no progresiva, la atención de sus familias y la investigación y docencia dentro de este ámbito.

## II. Relación de servicios ofrecidos por el centro

El Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral (Ceadac) ofrece los siguientes servicios:

Servicios de promoción de la autonomía personal y de apoyo social para personas con daño cerebral, prestando asistencia personalizada temporalmente en régimen residencial o ambulatorio.

Servicios de apoyo y formación a 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, tanto de forma presencial como telemática (teléfono, correo electrónico) o virtual (página web).

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.

### III. Requisitos y procedimiento de admisión

Serán beneficiarias de los programas de intervención directa las personas que reúnan los siguientes requisitos:

Ser beneficiaria de la Seguridad Social o tener derecho a las prestaciones.

Ser mayor de 16 y menor de 45 años.

Estar afectada de daño sobrevenido y no progresivo de cualquier origen.

No padecer enfermedad transmisible, en fase activa, que pueda poner en riesgo la salud de las personas usuarias y personal del centro.

Estabilidad médica.

Alta hospitalaria reciente.

Posibilidad razonable de rehabilitación.

Capacidad para una mínima convivencia en el centro.

### IV. Derechos de las personas usuarias del centro

Toda persona usuaria del Ceadac tendrá derecho a:

Acceder al centro sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Acceder, permanecer y cesar en la utilización del servicio o centro por voluntad propia.

Disfrutar de un programa de rehabilitación sociosanitaria individual definido y realizado con la participación y el conocimiento de la persona usuaria y su familia.

Recibir la máxima intimidad personal y protección de la propia imagen, el secreto profesional de su historia sanitaria y social y la protección de sus datos personales.

Participar en las actividades que se desarrollen en el centro.

Asociarse para favorecer su participación en la programación y el desarrollo de las actividades y para la defensa de sus derechos.

Presentar reclamaciones y propuestas de mejora.

Acceder a la información contenida en su expediente personal, y, en general, toda aquella información que requiera como persona usuaria.

Mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.

Recibir los servicios que se presten en el centro o servicio de acuerdo con su programa de promoción de autonomía personal.

Recibir garantía de 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 los responsables de las diferentes áreas funcionales.

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.

## VI. Normativa reguladora

### De carácter general

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

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.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (BOE del 14 de diciembre), de Protección de Datos de Carácter Personal.

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 las 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.

## De carácter específico

### A. 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 prestaciones no contributivas en la Seguridad Social.

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, la declaración y la 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, la organización y las 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 prestaciones no contributivas en la Seguridad Social, 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.

## **B. 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 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.

## **C. Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral**

Orden TAS/55/2002 de 8 de enero (BOE de 17 de enero), del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, por la que se crea el Ceadac.

## **VII. Presentación de quejas y sugerencias**

Los usuarios del centro podrán informar acerca de la insatisfacción con los servicios prestados o 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: <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, cuya dirección es info@ceadac.es.

En la tramitación de las quejas o sugerencias presentadas se seguirá 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

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 su aceptación, salvo que lo impidan causas ajenas al centro.

Revisar el programa de atención individual cada cuarenta y cinco 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 o desde el inicio del tratamiento.

Dar respuesta a la petición de información bibliográfica o documental en un plazo máximo de veinticinco días hábiles desde su recepción para el 100 % de las solicitudes.

Dar respuesta a las solicitudes de asesoramiento de instituciones públicas y privadas, de asociaciones y de familias en el plazo máximo de treinta y cinco 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 dos meses.

Dar difusión de los libros, documentos técnicos y estudios recibidos en el centro en un plazo máximo de quince días hábiles desde la entrada del material.

Contestar las quejas presentadas en el Ceadac en el plazo de quince días hábiles desde su recepción.

## IX. Indicadores para el seguimiento de los compromisos

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 su aceptación, 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 el plazo previsto.

Porcentaje de solicitudes de asesoramiento de instituciones públicas y privadas, de asociaciones y de familias atendidas en el plazo previsto.

Porcentaje de solicitudes de colaboración en proyectos de investigación atendidas en el plazo previsto.

Porcentaje de libros, documentos técnicos y estudios difundidos en el plazo de quince días hábiles desde su entrada en el centro.

Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de quince días hábiles desde su recepción.

## **X. Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan la diversidad, que faciliten el acceso y que 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 las condiciones de la prestación.

El Ceadac se ubica en un edificio plenamente accesible y cuenta con certificación del Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal, de acuerdo con la norma UNE 17001-2.

## **XI. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales**

Para garantizar los compromisos de calidad asumidos, el equipo de calidad del Ceadac se reunirá al menos una vez al semestre con el fin de efectuar el correspondiente seguimiento.

Con carácter bienal, se realiza una encuesta de expectativas y nivel de satisfacción entre las personas usuarias sobre los servicios generales del centro, para 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-EN ISO 9001.

El centro cuenta con un plan de gestión integral de residuos que establece la clasificación y el 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 del Imserso (para los servicios centrales y centros de la provincia de Madrid), y cuenta con un plan de prevención de riesgos laborales que incluye: valoración de los puestos de trabajo, evaluación de los 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. Tras comprobarse su veracidad, el/la director/a general del Imserso adoptará las medidas pertinentes para la subsanación que proceda y dirigirá una 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 de gerencia del centro es la responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta carta.

Tel.: 917 355 190

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

## **XIV. Datos útiles**

### **Ubicación y dirección postal**

C/ Río Bullaque, 1

28034 Madrid

### **Dirección electrónica y teléfonos**

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

Teléfono: 917 355 190

Fax: 917 364 670

### **Página web y redes sociales:**

<http://www.ceadac.es>

Twitter: <https://twitter.com/CreCeadac>

Facebook: <https://www.facebook.com/ceadac>

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

### **Transporte público**

Autobuses: 124, 133, 135, 83 y 67

RENFE: estación Ramón y Cajal de las líneas de cercanías C-3, C-7 y C-8

Metro: estación Herrera Oria (línea 9)

**Horario de atención al público:** de lunes a viernes de 9:00 a 14:00