

# Carta de Servicios del Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla

2021  
2024



NIPO 131210094



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES  
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE DERECHOS SOCIALES



IMERSO



Calidad  
Administración Pública

## ÍNDICE

I- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL CENTRO _____	3
II- RELACIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS POR EL CENTRO _____	3
III- REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN _____	5
Requisitos _____	5
Procedimiento de admisión _____	6
IV- DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL CENTRO _____	6
V- PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS _____	7
VI- NORMATIVA REGULADORA _____	7
De carácter general _____	7
De carácter específico _____	8
VII- PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS _____	9
VIII- COMPROMISOS DE CALIDAD _____	10
IX- INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS _____	10
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 _____	11
XI- SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES _____	11
XII- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS _____	11
XIII- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS _____	12
XIV- DATOS ÚTILES _____	12
Ubicación y dirección postal _____	12
Dirección electrónica y teléfonos _____	12
Sede electrónica _____	12
Transporte público _____	12
Horario de Atención al Público _____	12

## **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 competencia estatal para la atención a las personas mayores y para la recuperación, rehabilitación y atención a personas con discapacidad física.

El Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla es un establecimiento público cuyo objetivo es servir de vivienda permanente a las personas mayores, desde el que se presta una asistencia integral y continuada a quienes no pueden satisfacer sus necesidades por otros medios.

## **II- RELACIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS POR EL CENTRO**

Al considerarse el centro como vivienda habitual de las personas que en él ingresan, se da una atención integral las veinticuatro horas del día, o estancias diurnas durante todos los días del año. Para ello dispone de los siguientes servicios, con las prestaciones que se detallan.

- ✓ Residencia total para personas dependientes y no dependientes.
- ✓ Residencia total para respiro familiar en estancia temporal hasta dos meses por año natural.
- ✓ Estancias en centro de día de 9:00 horas a 18:00 horas.
- ✓ Recepción y Conserjería.
- ✓ Administración.
- ✓ Atención Socio-Rehabilitadora.
- ✓ Atención Sanitaria Geriátrica-Gerontológica.
- ✓ Atención Asistencial.
- ✓ Servicios concertados.

Estos servicios se concretan de la siguiente forma:

- Ayuda o ejecución completa en las actividades básicas.
  - Higiene.
  - Alimentación.
  - Vestido.
  - Movilidad.
- Supervisión y acompañamiento.
  - Seguridad integral de la persona usuaria.
  - Utilización de recursos del entorno.
- Ayuda en la comunicación.
  - Telefónica.
  - Postales.
  - Telemáticas (e-mail).
- Atención sanitaria.
  - Valoración geriátrica con detección, tratamiento y seguimiento de problemas físicos, psíquicos y funcionales, ejerciendo una prevención primaria, secundaria y terciaria.
  - Cuidados paliativos a los ya residentes.
- Terapia ocupacional.
  - Habilitación en la autonomía personal.
  - Talleres ocupacionales.
  - Sala multisensorial.
- Servicio de trabajo social.
  - Información y asesoramiento.
  - Apoyo o realización de gestiones.
  - Atención e información a las personas usuarias y sus familias.

- Actividades de ocio y tiempo libre.
- o Servicios residenciales.
  - Alojamiento.
  - Alimentación.
  - Mantenimiento de ropa.
  - Limpieza.
- o Otros servicios.
  - Cafetería.
  - Peluquería.
  - Podología.
  - Servicios religiosos.
  - Servicio de transporte sin acompañante (8:00 a 20:00 h).
  - Seguridad.

### **III- REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN**

#### **Requisitos**

- ✓ Haber alcanzado la edad de 60 años.
- ✓ Ser pensionista de la Seguridad Social o tener la condición asimilada a los efectos de esta prestación.
- ✓ No padecer enfermedad transmisible en fase activa, enfermedad crónica en estado terminal, ni alteraciones del comportamiento que impidan la normal convivencia en centros residenciales.

En cuanto a la adquisición de plaza como persona en situación de dependencia, se precisa:

- ✓ Resolución de reconocimiento de tal situación.
- ✓ Programa Individual de Atención (PIA) en el que se determine el ingreso en centro residencial.

También puede adquirir esta condición el cónyuge de la persona residente o persona unida maritalmente a ella, en los casos que reglamentariamente se

establezca, y bajo las mismas circunstancias señaladas en el párrafo anterior, aunque no hubiese alcanzado la edad mencionada.

Debido a circunstancias probadas de absoluta dependencia respecto de las personas residentes, y previo estudio pormenorizado en cada caso concreto, el familiar hasta el segundo grado de consanguinidad podrá ser excepcionalmente autorizado por el órgano competente a ingresar en calidad de acompañante sin que adquiera en ningún caso la condición de residente ni los derechos inherentes a tal condición, salvo los de participación y representación del centro, Asamblea General y Junta de Gobierno.

### **Procedimiento de admisión**

La solicitud de ingreso se efectuará por la persona interesada o su representante acompañándose de informe social del trabajador/a social e informe de salud del solicitante.

La citada solicitud, una vez baremada, se reflejará en unas "listas de reserva" con un orden de prelación de llamada, una vez producida una baja en el centro.

La persona citada, ingresa en el centro y, tras un período de prueba que dura veinte días (ampliable a otros veinte), pasa a la condición de residente con carácter fijo.

## **IV- DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL CENTRO**

Las personas residentes en el centro podrán utilizar todas las instalaciones y servicios del mismo, de acuerdo con las normas establecidas para ello, y ejercer los siguientes derechos:

- ✓ Asistir a la Asamblea General y tomar parte en sus debates con voz y voto.
- ✓ Tener acceso a todo tipo de publicaciones que se reciban en el centro.
- ✓ Participar en los servicios y actividades que se organicen y colaborar con sus conocimientos y experiencia en el desarrollo de los mismos.
- ✓ Formar parte de las Comisiones que se constituyan.
- ✓ Elevar por escrito a la Junta de Gobierno o Dirección del centro propuestas relativas a mejoras de los servicios.
- ✓ Beneficiarse de los servicios y prestaciones establecidos para la atención en el centro y en las condiciones que se determinen.
- ✓ Participar como electoras y elegibles en los procesos electorales del centro.

- ✓ Obtener la 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 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.

## **V- PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS**

Los Órganos de participación y representación del centro son la Asamblea General y la Junta de Gobierno.

La Asamblea General se constituye por las personas residentes y quienes representan a la Administración en la Junta de Gobierno; estos últimos actuarán con voz y sin voto.

La Asamblea General se reúne en sesión ordinaria una vez al año, y en sesión extraordinaria cuantas veces sea necesario por acuerdo tomado por mayoría simple de la Junta de Gobierno o a petición del 25 por 100 de las personas residentes.

La Junta de Gobierno del centro se integra por seis representantes de las personas residentes, elegidos por éstas de forma directa, libre y secreta y los de la Administración. Tienen un mandato de dos años.

Se reúne en sesión ordinaria una vez al mes, y en sesión extraordinaria cuantas veces se requiera, por decisión del Presidente o a petición escrita de la mitad más uno de sus miembros, o de la Dirección del centro.

## **VI- NORMATIVA REGULADORA**

La normativa reguladora de los servicios que presta el Imserso 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**

- ✓ **Personas mayores**
  - Orden de 16 de mayo de 1985 (BOE de 29 de mayo) por la que se aprueba el Estatuto Básico de los Centros de Tercera Edad.
  - Orden de 8 de enero de 1986 (BOE de 17 de enero) por la que se establecen baremos de admisiones, traslados y permutas en centros residenciales del Instituto Nacional de Servicios Sociales.
  - Resolución de 26 de agosto de 1987 (BOE de 1 de octubre) de la Dirección General del Instituto Nacional de Servicios Sociales, por la que se regulan los ingresos, traslados y permutas en los Centros Residenciales para la Tercera Edad.
  - Orden de 4 de junio de 1993 (BOE de 22 de julio) por la que se modifica la Orden de 16 de mayo de 1985 que aprobó el Estatuto Básico de los Centros de Tercera Edad.
  - Real Decreto 117/2005, de 04 de febrero, (BOE de 5 de febrero), por el que se crea y regula el Consejo Estatal de las Personas Mayores.



## ✓ 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.

## 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 firmado e identificado por la persona usuaria.
- ✓ Mediante correo electrónico dirigido a la unidad responsable de la carta de servicios, cuya dirección es [rtemelilla@imserso.es](mailto:rtemelilla@imserso.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. Elaborar el programa individual de cuidados (PIC) en un plazo no superior a un mes desde el ingreso de la persona usuaria en el centro.
3. Revisar el programa individual de cuidados de cada persona usuaria en un plazo no superior a tres meses desde su aprobación.
4. Informar por escrito, al menos una vez al año, sobre su evolución a las personas usuarias o, en su caso, a las personas que les representen legalmente.
5. Garantizar que el 100% de los servicios programados para cada residente se realiza dentro del horario general de actividades.
6. 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 las que se les elabora el programa individual de cuidados en un plazo no superior a un mes desde su ingreso en el centro.
3. Porcentaje de personas usuarias a las que se les revisa el programa individual de cuidados en un plazo no superior a un mes desde la aprobación del mismo.
4. Porcentaje de personas usuarias o, en su caso, representantes legales a los que se informa anualmente por escrito sobre la evolución de aquéllas.

5. Porcentaje de cumplimiento de la prestación de los servicios programados para cada residente dentro del horario general de actividades.
6. Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción.

## **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 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**

Para garantizar el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos, el Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla ha configurado los siguientes elementos de control:

- ✓ Comisión de garantía de calidad, con una reunión trimestral.
- ✓ Representantes de los residentes, informarán, semestralmente, a la Junta de Gobierno del centro, del seguimiento de los compromisos anteriores.
- ✓ Se realizará una evaluación bienal de opinión mediante cuestionario anónimo entre las personas usuarias del centro.

El centro dispone de un plan de autoprotección que incluye evaluación de riesgos asociados, vigilancia de la salud, plan de emergencia y evacuación y formación de las personas trabajadoras que componen los equipos de primera y segunda intervención.

## **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 comprobare la realidad del mismo, el/la directora/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.

### **XIII- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS**

La dirección del Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla es la responsable del cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta carta y de los oportunos impulsos de mejora.

Teléfono: 95 297 64 00

Correo electrónico: [rtemelilla@imserso.es](mailto:rtemelilla@imserso.es)

### **XIV- DATOS ÚTILES**

#### **Ubicación y dirección postal**

Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla.  
C/ Huerta Carrillo Navarro, nº 1  
Melilla - 52005

#### **Dirección electrónica y teléfonos**

Correo electrónico: [rtemelilla@imserso.es](mailto:rtemelilla@imserso.es)

Teléfonos: 95 297 64 00

Fax- 95 297 64 00

#### **Sede electrónica**

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

#### **Transporte público**

Autobús urbano –COA- línea General Marina- Barrio de la Victoria o Barrio Real.

#### **Horario de Atención al Público**

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