

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 y están representadas en el centro en la Asamblea General y en la Junta de Gobierno

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 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: 952976400

Correo electrónico: rtemelilla@imserso.es

Carta de Servicios 2021 - 2024

Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla

- ▷ 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
Teléfonos: 952 976 400
Fax- 952 976 400
- ▷ Transporte público
Autobús urbano -COA- línea General Marina- Barrio de la Victoria o Barrio Real.
Horario de atención al público
De 9 a 14 horas de lunes a viernes
- ▷ Horario de atención al público
De 9 a 14 horas de lunes a viernes



Carta de Servicios 2021 - 2024

Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla



NIPO: 131210107



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla

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.

El Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla, dependiente a través de la Dirección Territorial del Imserso, del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030,

puede considerarse como vivienda habitual de las personas que en ella ingresan, con una atención integral las veinticuatro horas del día y todos los días del año.

Servicios que presta

- ◆ Ayuda o ejecución completa en las actividades básicas de la vida diaria: Higiene, alimentación, vestido y movilidad.
- ◆ Supervisión y acompañamiento: seguridad integral de la persona usuaria y utilización de recursos del entorno.
- ◆ Ayuda en la comunicación.
- ◆ Atención sanitaria: valoración geriátrica, con detección, tratamiento y seguimiento de problemas físicos, psíquicos y funcionales, ejerciendo una función preventiva.
- ◆ Terapia ocupacional: habilitación en la autonomía personal y talleres ocupacionales.
- ◆ 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.
- ◆ Servicios residenciales: alimentación, mantenimiento de ropa y limpieza.
- ◆ Otros servicios: cafetería, peluquería, podología y servicios religiosos, transporte sin acompañante (8,00 a 20,00 h.), seguridad.

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.
- ◆ Elaborar el programa individual de cuidados en un plazo no superior a un mes desde el ingreso de la persona usuaria en el centro.
- ◆ Revisar el programa individual de cuidados de cada persona usuaria del centro en un plazo no superior a tres meses desde su elaboración.

- ◆ 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.
- ◆ Garantizar que el 100% de los servicios programados para cada residente se realiza dentro del horario general de actividades.
- ◆ Contestar las quejas presentadas en el plazo máximo 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 prestarse 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 las que se les elabora el programa individual de cuidados en un plazo no superior a un mes desde su ingreso en el centro.
- ◆ 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.
- ◆ Porcentaje de personas usuarias o, en su caso, representantes legales a los que se informa anualmente por escrito sobre la evolución de aquéllas.
- ◆ Porcentaje de cumplimiento de la prestación de los servicios programados para cada residente dentro del horario general de actividades.
- ◆ Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción.

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