

Carta de Servicios de los Centros de Atención a Personas con Discapacidad Física (CAMF)

2014
2017



Contenido

I.- Datos identificativos de los Centros	3
II.- Relación de Servicios ofrecidos por los Centros de Atención a Personas con Discapacidad Física	4
III.- Derechos de las personas usuarias de los Centros de Atención a Personas con Discapacidad Física	5
IV.- Participación de las personas usuarias	6
V.- Normativa Reguladora	7
VI.- Presentación de quejas y sugerencias	9
VII.- Compromisos de calidad	10
VIII.- Indicadores para el seguimiento de los compromisos	10
IX.- 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
X.- Sistemas normalizados de gestión de calidad, Medio ambiente y prevención de riesgos laborales	11
XI.- Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos	12
XII.- Unidad responsable de la Carta de Servicios	12
XIII.- Datos útiles	12

I.-Datos identificativos 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, 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 recuperación, rehabilitación y atención a personas con discapacidad física.

Los Centros de Atención a Personas con Discapacidad Física (CAMF) del Imserso son establecimientos públicos que tienen por finalidad la atención integral a personas con grave discapacidad física que, careciendo de posibilidades razonables de recuperación profesional a consecuencia de la gravedad de su discapacidad, encuentran serias dificultades para conseguir una integración laboral y para ser atendidas en régimen familiar o domiciliario.

El objetivo de estos centros es la atención de carácter predominantemente asistencial de las personas con discapacidad en ellos atendidas a través de programas de promoción de la autonomía personal que incluyan:

- ☞ La conservación, y en su caso, potenciación de sus capacidades, a través de las técnicas adecuadas.
- ☞ La habilitación personal y social para su autocuidado en los aspectos en que ello sea posible.
- ☞ El desarrollo de sus capacidades a través de actividades ocupacionales.
- ☞ El fomento de sus relaciones personales y sociales a través de ocio y tiempo libre y de otras que se estimen idóneas.

Así como de programas de carácter asistencial que faciliten la prestación de ayuda de tercera persona para suplir la carencia o insuficiencia de su capacidad funcional.

Estos centros se configuran con un ámbito de actuación estatal, por lo que pueden acudir a ellos personas con discapacidad de cualquier punto del territorio nacional.

Existen cinco CAMF dependientes del Imserso, en Alcuéscar (Cáceres); Ferrol (A Coruña); Guadalajara; Leganés (Madrid) y Pozoblanco (Córdoba).

II. Relación de Servicios ofrecidos por los Centros de Atención a Personas con Discapacidad Física

A. Servicios que prestan los Centros de Atención a Personas con Discapacidad Física con carácter general:

Los servicios que prestan son de dos tipos:

DE ALOJAMIENTO Y SUSTENTO:

- ❖ Residencia.
- ❖ Manutención.

PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LAS PERSONAS USUARIAS:

- ❖ Atención médico-sanitaria.
- ❖ Atención psicológica.
- ❖ Tratamientos de Fisioterapia, Terapia Ocupacional y Logopedia.
- ❖ Atención social.
- ❖ Talleres ocupacionales.
- ❖ Actividades culturales y de ocio y tiempo libre.

B.- Requisitos y procedimientos de admisión

Podrán solicitar el ingreso, en régimen de internado temporal o permanente o de media pensión, las personas que reúnan los siguientes requisitos generales:

- ❖ Tener el grado de discapacidad reconocido.
- ❖ No presentar enfermedad infectocontagiosa ni necesitar atención de forma continuada en instituciones sanitarias.
- ❖ No presentar trastornos mentales graves que puedan alterar la normal convivencia en el centro.
- ❖ Alcanzar la puntuación mínima exigida en cada momento para el ingreso en el centro solicitado conforme al baremo en vigor.
- ❖ Ser beneficiaria del sistema de la Seguridad Social o tener derecho a las pres-

taciones de Servicios Sociales del mismo, en virtud de Ley o Convenio Internacional para aquellos centros cuya titularidad corresponde al Sistema de la Seguridad Social.

- ❖ Edad comprendida entre los dieciséis años y los sesenta para las plazas de internado. Las personas menores de esa edad podrán acceder a las plazas de media pensión.
- ❖ Estar afectadas por una disminución física a consecuencia de la cual precisen, a juicio del co-respondiente Equipo de Valoración y Orientación, de la atención de otra persona para los actos esenciales de la vida diaria, tales como vestirse, desplazarse, comer y análogos.
- ❖ Carecer de posibilidades razonables de rehabilitación y recuperación profesional y no proceder, por consiguiente, su ingreso o la continuación de su tratamiento en un centro de los dedicados a esa finalidad.
- ❖ Encontrar graves dificultades para ser atendidas en régimen familiar o domiciliario.
- ❖ No presentar una deficiencia intelectual, salvo para las plazas, en su caso, de las Unidades de Atención Especializada.

Las solicitudes de ingreso, traslado o permutas en los centros se formularán por las personas interesadas o por sus representantes legales y se presentarán en cualquiera de las Direcciones Territoriales, Centros del Inmerso u órganos de las Comunidades Autónomas en materia de Servicios Sociales.

III.- Derechos de las personas usuarias de los Centros de Atención a Personas con Discapacidad

Toda persona usuaria del Centro tendrá derecho a:

- ☞ Asistir a la Asamblea General y tomar parte en sus debates con voz y voto.
- ☞ 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.
- ☞ Beneficiarse de los servicios y prestaciones establecidos para la atención a la persona usuaria en el Centro, y en las condiciones recogidas en el Reglamento de Régimen Interior.
- ☞ Participar como elector/a y elegible en los procesos electorales del Centro.

- ☞ Elevar verbalmente o por escrito propuestas relativas a las mejoras de los servicios, tanto a la Junta de Participación como a la Dirección del Centro.
- ☞ Ausentarse del Centro los fines de semana con objeto de potenciar la integración socio-familiar.
- ☞ Ausentarse voluntariamente del Centro por un máximo de cuarenta y cinco días al año manteniendo el derecho a la reserva de plaza. La utilización de este derecho requerirá la previa comunicación a la Dirección del Centro de la fecha de comienzo y duración aproximada de la ausencia, así como informe del Equipo Multiprofesional.
- ☞ Recibir visitas fuera de las horas de tratamiento e invitar a comer a familiares y amistades, con arreglo a la minuta del día, previo permiso de la Dirección en las condiciones recogidas en el Reglamento de Régimen Interior y abonando las cantidades que para este concepto se señalen.
- ☞ Efectuar salidas sin ayudas del personal del Centro, dentro de las horas reguladas en el Reglamento de Régimen Interior, y en las condiciones que se establezca por prescripción facultativa.
- ☞ A la garantía de la 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 el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- ☞ A los determinados en el Artículo 35 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común.

IV.- Participación de las personas usuarias

Las personas usuarias participan y están representadas en el Centro en la Asamblea General, en la Junta de Participación y en las distintas Comisiones Sectoriales.

La Asamblea General está formada por las personas usuarias, o sus representantes si no pueden actuar por sí mismas.

Forman parte de la Junta de Participación cuatro personas usuarias elegidas por la Asamblea General.

Además, existen las Comisiones Sectoriales de dietética y ocio, así como otras de duración limitada, creadas para asuntos concretos. La componen, por delegación de la Junta de Participación, personas usuarias interesadas.

V. Normativa reguladora

1. De carácter general

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

Constitución Española de 27 de diciembre de 1978 (BOE de 29 de diciembre).

Ley 30/1992, de 26 de noviembre (BOE del 27 de noviembre), de Régimen Jurídico de las Ad-ministraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio (BOE de 29 de junio), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de la Seguridad Social y demás normas de concordancia y desarro-llo.

Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero (BOE de 4 de marzo), por el que se regu-lan los servi-cios 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 funciones del Instituto de Mayores y Servicios Sociales

Ley 11/ 2007, de 22 de junio (BOE de 23 de junio), de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Resolución de 24 de febrero de 2010 (BOE de 16 de marzo), del Instituto de Mayores y Servi-cios Sociales, por la que se crea y regula la sede electrónica y el registro electrónico del Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

2. De Carácter específico:

2.1 Discapacidad

Ley 13/1982 de 7 de abril (BOE de 30 de abril), de Integración Social de las per-sonas con Discapacidad.

Ley 3/1997, de 24 de marzo (BOE de 25 de marzo), sobre recuperación automática del subsidio de garantía de ingresos mínimos.

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 previsto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de las personas 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 en la Seguridad Social prestaciones no contributivas.

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, declaración y 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, organización y 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 en la Seguridad Social prestaciones no contributivas, 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, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (BOE de 3 diciembre).

2.2 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 727/2007, de 8 de junio (BOE de 9 de junio) sobre criterios para determinar la intensidades de la protección de los servicios y la cuantía de las prestaciones económicas.

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.

2.3 Centros de Atención a Personas con Discapacidad Física

Los Centros están regulados por la siguiente normativa:

Orden Ministerial de 13 de noviembre de 1984 (BOE de 19 de noviembre) que regula la naturaleza, objetivo y ámbito de actuación de los Centros asistenciales de personas con discapacidad física de la Seguridad Social.

Orden de 4 de junio de 1992 (BOE de 16 de junio) por la que se aprueba el Estatuto Básico de los Centros Residenciales de personas con discapacidad del Instituto Nacional de Servicios Sociales.

Orden de 30 de septiembre de 1994 (BOE de 11 de octubre) por la que se modifican determinadas normas del Estatuto Básico de Centros Residenciales de personas con discapacidad del Inerser, aprobados por Orden de 4 de junio de 1992.

VI. Presentación de quejas y sugerencias

Las personas usuarias de los Centros de Atención a Personas con Discapacidad Física 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 en la dirección <https://sede.inerser.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, en la dirección correspondiente al centro al que se refiera la queja o sugerencia, de las detalladas en el apartado XIII de la presente Carta.

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 03 de septiembre) por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

VII. 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.
- 2:** Elaborar un programa de atención individual para el 100 % de las personas usuarias dentro de los 10 primeros días hábiles de estancia continuada en el Centro.
- 3:** Revisar el Programa de Atención Individual de las personas usuarias como mínimo semestralmente y ante cambios significativos en su evolución.
- 4:** Realizar, con carácter semestral, al menos una actividad dirigida al entorno del Centro.
- 5:** Contestar las quejas y sugerencias presentadas que no requieran conocimiento o participación de otra Unidad de la Administración, en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción.

VIII. 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.
- 2:** Porcentaje de personas usuarias a las que se les ha elaborado su programa de atención individual en el plazo previsto.
- 3:** Porcentaje de personas usuarias a quienes se les ha revisado su programa individual con la periodicidad prevista.
- 4:** Número de actividades dirigidas al entorno del Centro realizadas en el semestre.
- 5:** Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de los 10 días hábiles.

IX.- Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación de servicio

Todos los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todas las personas usuarias de los Centros de Atención a Personas con Discapacidad Física por lo que está asegurada la igualdad de género en el acceso al servicio y las condiciones de la prestación.

Los Centros se encuentran ubicados en edificios plenamente accesibles.

X.- Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

Con el fin de garantizar los compromisos de calidad asumidos los Equipos de Calidad de los Centros de Atención a Personas con Discapacidad Física se reunirán 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 de los Centros a fin de conocer los puntos fuertes y determinar posibles áreas de mejora.

Además, todos los Centros cuentan con Sistemas de Gestión de la Calidad certificados conforme a la norma UNE-EN ISO 9001/2008.

Los Centros cuentan con un plan de gestión integral de residuos que contempla la clasificación y tratamiento específico de:

- ◆ Residuo sólido urbano.
- ◆ Papel y cartón.
- ◆ Residuo sólido peligroso.
- ◆ Aceites y grasas comestibles.

Los Centros forman parte del Comité Provincial de Seguridad y Salud Laboral junto con la Tesorería General y Entidades Gestoras de la Seguridad Social (excepto el CAMF de Leganés que se integra en el Comité propio del Imsero para los Servicios Centrales y Centros de la provincia de Madrid) y cuentan con un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, que incluye, valoración de los puestos de trabajo; evaluación de 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.

Los Centros se encuentran ubicados en edificios plenamente accesibles.

XI.- 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 Director/a General del Imsero 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.

XII.- Unidad responsable de la Carta de Servicios

Las Direcciones Gerencia de cada Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física, cuyas direcciones y teléfonos figuran en el apartado siguiente, serán las responsables de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta carta y de los oportunos impulsos de mejora.

XIII.- Datos útiles

Ubicación de los Centros y dirección postal

CAMF DE ALCUÉSCAR (CÁCERES)

c/El Prado, s/n

10160 Alcuéscar (Cáceres)

Tel: 927 384 125

Correo electrónico: camf.alcuescar@imsero.es

Página web: <http://www.camfalcuescar.es>

Transporte público:

Autobuses línea interurbana Cáceres-Alcuescar

Teléfono de información: 927 23 25 50

CAMF de Ferrol (A Coruña)

Avda. Residencia s/n

15405 Ferrol (A Coruña)

Tel: 981 322 551

Correo electrónico: camfferrol@imsero.es

Página web: <http://www.camfferrol.es>

Transporte Público:

Autobús urbano adaptado: 1B Residencia-Puerto pasando por el centro de Ferrol.

CAMF DE GUADALAJARA

c/San Isidro, 6

19005 Guadalajara

Tel: 949 216 469

Correo electrónico: camf.guadalajara@imserso.es

Página web: <http://www.camfguadalajara.es>

Transporte Público:

RENFE : Cercanías Madrid Atocha-Guadalajara

Autobuses interurbanos: Continental-Auto Avda. de América-Guadalajara.

Autobuses urbanos: Líneas C1, parada en C/ San Isidro y Cáceres y C2, parada en C/ Zaragoza y San Isidro (frente al Centro) y L5, parada en C/ Zaragoza y L7, parada en C/ Cáceres.

CAMF DE LEGANÉS (MADRID)

Avda. de Alemania, 14

28916 Leganés (Madrid)

Tel: 916 862 711

Correo electrónico: camf.leganes@imserso.es

Página web: <http://www.camfleganes.es>

Transporte público

Metrosur: Estación El Carrascal

Autobuses: 485; 481; 432

RENFE: Cercanías Atocha-Fuenlabrada. Estación de Zarzaquemada.

CAMF DE POZOBLANCO (CÓRDOBA)

Carretera de Circunvalación, s/n

14400 Pozoblanco (Córdoba)

Tel: 957 771 561

Correo electrónico: camf.pozoblanco@imserso.es

Página web: <http://www.camfpozoblanco.es>

Transporte público:

Autobús urbano gratuito de 7:30 h a 17:30 h. con salida frente al Centro de Salud con parada en la puerta del CAMF en intervalos de una hora desde las ocho de la mañana.

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

Horario de atención al público en todos los Centros:

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