

CARTA DE SERVICIOS

EVALUACIÓN, CALIDAD E INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

APROBADA EL 30 DE MAYO DE 2022 (BOCM Nº 141, DE 15/06/2022)

Servicios a los ciudadanos

Los principales servicios prestados a la ciudadanía por la Dirección General incluyen:

- El fomento de la calidad asistencial en todos los centros y servicios de acción social.
- La gestión del Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social, a través de la tramitación de los expedientes de autorización, de acreditación y de control de las comunicaciones referidas a los centros y servicios, así como de las inscripciones registrales correspondientes.
- La gestión del Registro de Directores de Centros de Servicios Sociales, a través de las inscripciones registrales correspondientes.
- La homologación de las acciones formativas habilitantes para desarrollar las funciones de Director.
- La inspección de los centros y servicios de acción social, así como la instrucción y tramitación de los procedimientos sancionadores referidos a los mismos.
- El establecimiento, evaluación y propuesta de acciones de mejora de los objetivos institucionales de calidad y seguridad en todos los centros y servicios de acción social, enfocadas a los procesos asistenciales y organizativos, así como el desarrollo de actuaciones para mejorar la atención de los usuarios de los centros y servicios de acción social.
- La evaluación y mejora de la calidad percibida por los ciudadanos en centros y servicios de acción social.
- El impulso de medidas para promover la responsabilidad corporativa y la implantación de sistemas de gestión ambiental en los centros asistenciales.
- El análisis, gestión y supervisión de las sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios, respecto de las cuestiones relativas a sus derechos y obligaciones en el ámbito de los centros y servicios de acción social.
- La información y orientación en todos aquellos aspectos éticos, técnicos y normativos que surjan en relación con la actuación de los centros y servicios de acción social y con los sistemas de garantía asistencial para la ciudadanía.
- El impulso de la investigación, estudio, gestión del conocimiento y la formación especializada en innovación social y en materias propias de los servicios sociales y del emprendimiento social de la Consejería.

Derechos y deberes de los usuarios de los centros de servicios sociales y servicios de acción social:

De conformidad con los art 14 y 15 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, los usuarios de los Centros y Servicios tienen los siguientes derechos y deberes:

Artículo 14.- Decálogo de Derechos del Usuario de Centros de Servicios Sociales y/o Servicios de Acción Social:

Toda persona como usuario de los Centros y Servicios a que hace referencia esta Ley gozará de los derechos contenidos en el Decálogo que se recoge a continuación, sin perjuicio de cualquier otro que pueda corresponderle:

1. A acceder a los Centros o Servicios sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
2. A acceder, permanecer y cesar en la utilización del Servicio o Centro por voluntad propia.
3. A un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario.
4. A la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen. Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.
5. A participar en las actividades que se desarrollen en el Centro o Servicio.
6. A asociarse al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades y para la defensa de sus derechos.
7. A presentar reclamaciones y sugerencias.
8. A la información contenida en su expediente personal, a conocer el precio de los servicios que recibe y en general toda aquella información que requiera como usuario.
9. A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
10. A recibir los servicios que se presten en el Centro o Servicio de acuerdo con su programa de intervención social, así como a una adecuada coordinación con otros sistemas afines, como el sociosanitario, educativo, de empleo, y aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.

Artículo 15.- Deberes del usuario de Centros de Servicios Sociales y/o Servicios de Acción Social Son obligaciones del usuario:

1. Cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización del Centro o Servicio.
2. Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia.
3. Abonar el precio establecido, en su caso, en el documento de admisión al Centro o Servicio.
4. Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias y responsabilizarse de la veracidad de dicha información, así como informar de los cambios que se produzcan respecto a su situación, sin perjuicio de las obligaciones del Centro o Servicio en esta materia.

Compromisos de calidad

- 1 Inscribir las comunicaciones previas relativas al inicio y traslado de los servicios de acción social, así como las relativas al cese, cambio de titularidad y modificaciones posteriores a la puesta en funcionamiento de los centros y servicios de acción social, en un plazo máximo de 30 días desde su recepción.
- 2 Resolver las solicitudes de autorización administrativa en el plazo máximo de 45 días desde su recepción, salvo los supuestos de suspensión del plazo máximo para resolver.
- 3 Resolver las solicitudes de acreditación de centros y servicios de acción social en un plazo máximo de 90 días desde su recepción, salvo los supuestos de suspensión del plazo máximo para resolver conforme a lo establecido en el artículo 22 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 4 Realizar la totalidad de las inspecciones referidas a los sectores prioritarios establecidos anualmente en los Planes de Calidad e Inspección.
- 5 Realizar un número significativo de inspecciones a los centros y servicios de acción social en horario nocturno y de fin de semana, en atención a lo previsto en el Plan de Calidad e Inspección.
- 6 Realizar la totalidad de los informes de inspección consecuencia de denuncias relativas al funcionamiento de los servicios o centros de servicios sociales, o a la vulneración de los derechos de las personas usuarias, en el plazo máximo de 30 días desde su recepción.
- 7 Dictar el acuerdo de inicio de los procedimientos sancionadores, o el acto administrativo de archivo, en el plazo máximo de seis meses desde la firma de la propuesta de inicio del procedimiento por el personal inspector.
- 8 Realizar autoevaluaciones de calidad a los sectores prioritarios establecidos anualmente en los Planes de Calidad e Inspección y emitir los informes de resultados en el plazo máximo de 60 días desde la finalización del proceso de autoevaluación.
- 9 Mantener una comunicación constante con los centros y servicios de acción social en materias de impulso de la calidad asistencial y de la innovación social, actualizando la información en el sitio web, al menos, 8 veces al año, y dirigiendo comunicaciones a la totalidad de los centros y servicios de acción social, al menos, 4 veces al año.



<http://www.comunidad.madrid/>

0 1 2
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sugerencias
y quejas

