

# Servicio de Atención Domiciliaria de la Ciudad Autónoma de Melilla

## Cartas de Servicios

### 1. Presentación

*Desde la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan los servicios de atención a personas mayores, discapacitadas, en situación de riesgo y con necesidades especiales en general. Entre estos servicios de atención se encuentra el Servicio de Atención Domiciliaria.*

*El Servicio de Atención Domiciliaria consiste en la prestación de una serie de atenciones de carácter doméstico, social, de apoyo psicológico y rehabilitador, para facilitar la autonomía personal en el medio habitual, cuyo objetivo es prevenir las situaciones de crisis personal y familiar.*

*Con la elaboración de la Carta de Servicios del Servicio de Atención Domiciliaria, se pretende hacer aún más visible este servicio entre la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.*

### 2. Datos de Carácter General y Normativa

#### Órgano Directivo

Según Acuerdo del Consejo de Gobierno relativo al Decreto de Distribuciones de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 54, de 31 de julio de 2023), corresponde a la Consejería de *Políticas Sociales y Salud Pública* la competencia en la materia de Centros de Servicios Sociales.

La gestión y ejecución de la misma corresponde a la Dirección General de Servicios Sociales, enmarcada en la Consejería de *Políticas Sociales y Salud Pública*.

#### Unidad Responsable

Sección de Servicios Sociales Básicos, bajo la dependencia directa de la Dirección General de Servicios Sociales.

### 3. Definición- Misión.

La Atención Domiciliaria es un servicio dirigido a individuos y/o familias que necesitan una serie de atenciones de carácter personal, psicosocial, educativo, doméstico y técnico en su domicilio encaminado al fomento de la convivencia de todos los miembros de las mismas, se puede realizar con carácter puntual o permanente, surgiendo la necesidad cuando una persona no puede realizar su actividad habitual o cuando sufre una crisis personal o familiar.

Los objetivos de este servicio son:

- La prevención de situaciones de deterioro personal y social, favoreciendo la permanencia de los ciudadanos en su medio habitual de vida, evitando internamientos o procurando que estas situaciones no degeneren en procesos irreversibles.
- La colaboración con la familia, en los casos en los que ésta no pueda atender total o parcialmente sus necesidades básicas.
- El apoyo a la persona o personas en situación de crisis, favoreciendo el desarrollo de sus capacidades y hábitos de vida adecuados.

Las situaciones que pueden dar lugar a la Atención Domiciliaria son las siguientes:

- Que la persona tenga unas circunstancias físicas, psíquicas o sensoriales que dificulten su movilidad dentro del hogar o imposibiliten la realización de las actividades de la vida diaria.
- Que exista una situación de necesidad por causa del aislamiento y/o soledad en la que se encuentra la persona.
- Que la unidad familiar esté incompleta.
- Que en la unidad familiar exista un conflicto en las relaciones o una situación de riesgo.
- Que el presupuesto familiar se maneje inadecuadamente y haya una mala administración del hogar.

### 4. Normativa Reguladora

#### Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, modificado por las Leyes 39/1988, 10/1993, 42/1994 y 4/1996 y por el Real Decreto Legislativo 2/1994.

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno publicado en el BOME Extraordinario número 54, de 31 de julio de 2023, relativo a la Distribución de competencias entre las Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla

### Normativa Específica

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el esquema general de Interoperatividad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- **Atención domiciliaria:** Reglamento regulador del Servicio de Atención Domiciliaria de la Ciudad Autónoma de Melilla. BOME núm. 4003, de 29 de julio de 2003.

### 5. Derechos de los Ciudadanos.

- *Los establecidos en el apartado I, II, III y VII de la Carta de Derechos de los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Melilla.*

### 6. Mecanismos y Modalidades de Participación ciudadana.

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de QUEJAS Y SUGERENCIAS. También, podrán expresar sus opiniones a través de las ENCUESTAS que periódicamente se realicen, por medio del correo de la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública [consejeriabieneestarsocial@melilla.es](mailto:consejeriabieneestarsocial@melilla.es) y mediante escritos a Centros y a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública.

### Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán poner Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias**.
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (<http://www.melilla.es>): es necesario **certificado digital**.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4939, de 17 de julio de 2012).

## 7. Accesibilidad y disponibilidad al “Servicio de Atención Domiciliaria”

### PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

De lunes a domingos, mañana y tarde.  
Teléfono: 952 69 55 23

### CENTRO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

De lunes a viernes de 9:00 a 13:00.  
Dirección: C/ Covadonga nº 21, C.P. 52005  
Teléfono: 952 97 62 73

## 8. Servicios Prestados

Entre los servicios de atención domiciliaria se encuentran los siguientes:

- Cuidados personales: Incluye todo lo relacionado con la higiene personal; vestir o ayuda a vestirse, peinarse y arreglarse de manera adecuada; ayuda para la toma alimentos y bebidas; ayuda para levantarse y desplazarse dentro del domicilio.
- Atención doméstica: Comprende los servicios de limpieza de la vivienda del usuario/a, repaso y planchado de ropa, realización de compras con dinero del usuario/a, preparación de comidas con alimentos proporcionados por el/la usuario/a, y otros de naturaleza análoga o complementaria de los anteriores que pudiera necesitar el/la usuario/a para su normal desenvolvimiento.

A su vez, existen otros servicios complementarios entre los que se incluyen:

- Lavandería externa.
- Catering a domicilio.
- Peluquería a domicilio.

- Asistencia técnica sanitaria a domicilio.
- Podología.

## 9. Modalidad de prestación del Servicio

Los servicios de atención domiciliaria, tanto los básicos como los complementarios, se prestan de manera presencial, en el propio domicilio del usuario/a.

## 10. Plazos

El plazo legal establecido para la tramitación del expediente del Servicio de Atención Domiciliaria es de 90 días.

## 11. Compromisos

### Genéricos:

- **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa.
- **Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
- **Voluntad de servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
- **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.
- **Profesionalidad y eficacia:** Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.
- **Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

### Específicos:

1. Nivel de calidad del servicio prestado será igual o superior a 3,8 sobre 5.
2. Que el tiempo medio de tramitación será igual o inferior a 2 meses.
3. Que el valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía respecto del servicio de tareas domésticas será igual o superior a 3,5 sobre 5.
4. Que se dispondrá del servicio de Podología, Lavandería, Peluquería y ATS.
5. Facilitar microondas a todos los usuarios del Servicio de Elaboración y Reparto de comida a domicilio que no dispongan de microondas en la unidad familiar.
6. Existencia de un teléfono de Atención e Información al usuario.

## 12. Indicadores

1. Nivel de calidad total del servicio prestado.
2. El tiempo medio de tramitación.
3. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación al servicio de tareas domésticas.
4. Existencia del servicio de Podología, Lavandería, Peluquería y ATS.
5. Nº de Microondas /usuarios solicitantes sin microondas (unidad familiar).
6. Comunicación al usuario de la existencia de un teléfono informativo del Servicio a Domicilio.

## 13. Datos complementarios:

### Horarios y lugares de atención al público.

- Consejería de *Políticas Sociales y Salud Pública*.

C/ Carlos Ramírez de Arellano nº 10.

HORARIO: De 9:00 a 13:00

Teléfono: 952 69 93 01. Fax: 952 69 93 02.

- Centro de Servicios Sociales “Virgen de la Victoria”,

C/ San Quintín nº 2, C.P. 52005.

Teléfono: 952 97 62 71

- Centro de Servicios Sociales “Virgen del Carmen”,

C/ Teniente Bragados s/n, C.P.52006.

Teléfono: 952 97 61 41

- Centro de Servicios Sociales “Las Palmeras”,

Plaza Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº3, local 1, C.P, 52003.

Teléfono: 952 97 62 08

- Centro del Servicio de Ayuda a Domicilio

C/ Covadonga nº 21, C.P. 52005.

Teléfono: 952 97 62 73

**HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO:**

Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 horas.

**HORARIO DEL SERVICIO:**

Lunes a Viernes de 08:00 a 15:00 horas.

- Oficina de información y atención al ciudadano:

C/ Pablo Vallescá nº 1

**HORARIO:**

- a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00.
  - b. Sábados de 10:00 a 13:00.
  - c. Del 1/7 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30 y tardes cerrado.
- Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano:
    - Oficina próxima del barrio de la Victoria.  
Plaza de Las Victorias nº 1, local 2.
    - Oficina próxima del barrio del Real.  
C/ Gurugú nº2, local 10. Edificio La Araucaria.
    - Oficina próxima Las Palmeras.  
Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº 3, local 1;  
Urbanización “Las Palmeras”.
    - Oficina próxima Industrial.  
C/Marqués de los Vélez, 25.

**HORARIO:**

- a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00.
  - b. Del 1/07 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30.
- Oficina móvil: se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente.
  - Teléfono de información y atención al ciudadano 010:
    - a. De Lunes a viernes de 08:00 a 18:00.
    - b. Sábados de 10:00 a 14:00.Los festivos no se prestará el servicio.

**Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla**

[www.melilla.es](http://www.melilla.es)

**Unidad Responsable del Servicio**

*Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública*

*C/ C. Ramírez de Arellano, 10, 3ª Planta*

*Teléfono: 952699301*

*Fax: 952699302*

*Correo electrónico: [Consejeriabienestarsocial@melilla.es](mailto:Consejeriabienestarsocial@melilla.es)*