

Servicio de Teleasistencia Domiciliaria de la Ciudad Autónoma de Melilla

Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Economía y Políticas Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan los servicios de atención a personas mayores y discapacitadas, entre los que se encuentra el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

Esta Consejería se ha comprometido con la calidad en la prestación de los servicios, adecuados a las diversas situaciones personales y familiares, para que se evalúen periódicamente y estén en constante mejora.

Con la elaboración de la Carta de Servicios del Servicio de Teleasistencia 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 de Consejo de Gobierno sobre Decreto de Atribuciones de Competencias a las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 43, de 19 de diciembre de 2019), corresponde a la Consejería de Economía y Políticas Sociales 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 Economía y Políticas Sociales.

Unidad Responsable

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

Definición- Misión.

La Teleasistencia Domiciliaria permite que los mayores y personas con discapacidad, que no necesitan de atención permanente y presencial de otras personas, tengan la seguridad de que, ante situaciones de crisis, puedan contactar de forma inmediata con el centro de atención. También

permite contactar con el centro con la única finalidad de charlar y hacer más fácil el vivir o estar solo.

Es un canal de comunicación a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, y con sólo pulsar un botón que llevan puesto, permite entrar en contacto verbal "manos libres", las 24 horas del día y los 365 días del año con un Centro atendido por personal profesional.

Pueden acceder a este servicio de Teleasistencia personas que, por razón de edad, discapacidad u otra circunstancia, se encuentren en situación de riesgo psicosocial o físico, que vivan solas permanentemente o durante gran parte del día, o bien, que aunque convivan con otras personas, éstas presenten similares características de edad o discapacidad.

Normativa Reguladora

Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- 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 43 de 19 de diciembre de 2019, 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 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- 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.
- **Teleasistencia Domiciliaria:** Bases del programa aprobadas por Resolución del Ilmo. Sr. Viceconsejero de Asuntos Sociales núm. 3157 de 8 de junio de 2010. BOME núm. 4720 de 11 de junio de 2010

3. 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.

4. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

También podrán expresarse a través del correo de la Consejería de Economía y Políticas Sociales consejeriabienestarsocial@melilla.es y a través de comunicaciones por escrito a la Consejería de Economía y Políticas Sociales.

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. 4062 de 20 de febrero de 2004).

5. Disponibilidad y accesibilidad al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

El servicio de Teleasistencia Domiciliaria está disponible 24 horas, de lunes a domingos, a través del número 952 69 60 79 y se prestará en el domicilio del usuario.

Accesibilidad y Disponibilidad del servicio:

1. EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO.
 - Los 365 días del año, 24 HORAS.
Teléfono: 952696079.
2. 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

6. Servicios Prestados

- Atención especializada en situaciones de emergencia.
- Seguridad en situaciones de crisis.
- Acompañamiento telefónico para hacer más agradable la vida en soledad.

7. Modalidad de prestación del Servicio

El Servicio de Teleasistencia domiciliaria se presta a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico. Con sólo pulsar un botón, el ciudadano entra en contacto verbal con el Centro de atención y es atendido por un personal cualificado.

8. Plazos

El plazo legalmente establecido para la tramitación del expediente del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria es de 90 días.

9. Compromisos

Genéricos:

- **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable 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. Universalización del servicio para todos los mayores de 70 años.
2. Que el nivel de calidad del servicio prestado será igual o superior a 3,8 sobre 5.
3. Que el tiempo medio de tramitación del expediente será igual o inferior a 2 meses.
4. Ofrecer el servicio durante las 24 horas, durante los 365 días del año.
5. Que el tiempo de respuesta del servicio al usuario será igual o inferior a 20 segundos.
6. Enseñanza y formación en el uso y funcionamiento del equipo instalado a todos los usuarios del servicio.

10. Indicadores

1. Normativa reguladora: BASES DEL PROGRAMA DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA.
2. Nivel de calidad total del servicio prestado.
3. El tiempo medio de tramitación del expediente de Teleasistencia hasta la fecha de registro de salida del Centro de Servicios Sociales.
4. Tiempo que se presta el servicio.
5. Tiempo medio de respuesta a usuarios del servicio de Teleasistencia.
6. Nº formaciones/ nº usuarios del servicio.

11. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

- *Consejería de Economía y Políticas Sociales.*
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:**

Dirección: C/ Pablo Vallescá nº 1

HORARIO:

- De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00.
- Sábados de 10:00 a 13:00.
- 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:

- De lunes a viernes de 9:00 a 14:00.
 - 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:**
 - De Lunes a viernes de 08:00 a 18:00.
 - 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

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Economía y Políticas Sociales

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

Teléfono: 952699301

Fax: 952699302

Correo electrónico: Consejeriabienestarsocial@melilla.es