

DIRECCIONES POSTALES Y TELEFÓNICAS

Gerencia	Dirección	C.P.	Teléfono
Gerencia	Calle Huesca, 31	28020	915677652
Registro General	Calle Alcalá, 120	28009	915677770
Subd. Prestaciones	Calle Alcalá, 120	28009	915677773
Subd. Eco-Financiera	Calle Alcalá, 120	28009	915677614
Delegaciones	Dirección	C.P.	Teléfono
Álava/Álava	Calle Postas, 52	01004	945276035
Albacete	Plaza del Altozano, 9	02001	967520352
Alcalá Henares	Calle San Isidro, 1	28807	918816021
Algeciras	Avda. Blas Infante, 3	11201	956662352
Alicante	Calle Bazán, 12-14	03001	965211966
Almería	Calle General Luque, 2	04002	950620278
Asturias	Plaza de España, 4	33007	985962546
Ávila	Paseo de San Roque, 3	05003	920352760
Badajoz	Calle Rafael Morales, 3	06005	924255053
Illes Balears	Calle Patronato Obrero, 30	07006	971774811
Barcelona	Calle Portal de la Pau, 2	08001	933011259
Bizkaia	Calle Juan de Garay, 6	48003	944221776
Burgos	Calle Vitoria, 63	09006	947240567
Cáceres	Avda. Virgen Guadalupe, 27	10001	927242822
Cantabria	Plaza de Velarde, s/n	39001	942226913
Cartagena	Calle Trafalgar, 16	30204	968330588
Castellón	Avda. del Mar, 19	12003	964270119
Ceuta	Avda. de España, 30	51002	956522905
Ciudad Real	Calle Sta. M ^a Cabeza, 1	13001	926271615
Córdoba	Plaza de Colón, 17	14001	957475744
A Coruña	Plaza de Sto. Domingo, 18	15001	981217982
Cuenca	Parque San Julián, 13	16002	969241885
Ferrol	Calle Real, 173	15402	981369420
Fuerteventura	Calle Almte. Lallermand, 21	35600	928852882
Girona	Calle Emili Grahit, 4	17002	972426741
Granada	Calle Rector L. Argueta, 23	18001	958294510
Guadalajara	Calle la Mina, 56	19001	949247880
Gipuzkoa	Camino de Uba, 3	20014	943453587
Huelva	Avda. Alemania, 2	21001	959542256
Huesca	Calle Rioja, nº 1	22002	974212119
Jaca (Repres.)	Avda Esc. Mil. de Montaña, 22700	22700	974360443
Ibiza	Calle Aragón, 67	07800	971305351
Jaén	Avda. de Granada, 57	23003	953241269
Lanzarote	Calle Paraguay, 28	35500	928810760
León	Calle Gral. Lafuente, 9	24003	987876923
Lleida	Calle Onofre Cerveró, 1	25004	973222834
Talarn (Repres.)	Academia G.B. Suboficiales	25640	982224466
Lugo	Calle Ronda Muralla, 142 B	27004	915677711
Madrid	Calle Alcalá, 120	28009	915677589
Madrid- Este	Calle Alcalá, 120	28009	915677730
Madrid- Norte	Calle Huesca, 31	28020	915498808
Madrid- Oeste	Calle Romero Robledo, 1	28008	915513615
Madrid- Sur	Paseo Reina Cristina, 19	28014	952350235
Málaga	Avda. de la Aurora, 55	29006	952696525
Melilla	Avda. de la Democracia, 4	52004	971369055
Menorca	Fort de L' Eau, 40	07701	968226172
Murcia	Ronda de Garay, s/n	30003	948207644
Navarra	Calle Gral.Chinchilla, 12	31002	988510524
Ourense	Rua do Paseo, 35	32003	979706721
Palencia	Calle Alonso Fdez.Madrid, 5	34001	928290449
Las Palmas	Calle Tomás Morales, 103	35007	

Delegaciones	Dirección	C.P.	Teléfono
Pontevedra	Calle Cervantes, s/ n	36001	986866751
Pto. Sta. María	Plaza San Juan, 2	11500	956856194
La Rioja	Calle Comandancia, 6	26001	941503309
Ronda	Calle Infantes, 34	29400	952161349
Salamanca	Calle del Cid, 18	37007	923254986
S. Fernando	Calle Cecilio Pujazón, 22	11100	956883047
Sta. Cruz Tenerife	Calle San Francisco, 46	38002	922279696
Sta. Cruz Palma (Repres.)	Calle Bethancourt, s/n (Breña Baja)	38712	922434400
Segovia	Calle Estiradores, 6	40002	921412607
Sevilla	Calle Eduardo Dato, 21	41018	954549900
Soria	Calle Antolín de Soria, s/n	42003	975239249
Tarragona	Calle Rambla Vella, 4	43003	977249894
Teruel	Avda. de Sagunto, 11	44002	978618455
Toledo	Calle Duque de Lerma, 6	45004	925283379
Valencia	Paseo de la Alameda, 28	46010	961963470
Valladolid	Avda. Irún, 5	47007	983228830
Vigo	Calle Gran Vía, 46-Bajo	36203	986415414
Zamora	Avda. Requejo, 14	49020	980558178
Zaragoza	Calle León XII, 5	50008	976797811

Residencias y centros	Dirección	C.P.	Teléfono
Complejo Residencial "Ciudad Patricia"	Calle Rumanía, 26 Benidorm (Alicante)	03503	966808020
Residencia "Jorge Juan"	Rambla Méndez Núñez, 1 Alicante	03002	965223000
Centro Especial ISFAS (CEISFAS)	Ctra.Venta La Rubia s/n Alcorcón (Madrid)	28925	915091251

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Secretaría General del ISFAS
c/ Huesca, 31
28020 Madrid
isfasregistro@oc.mde.es

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Información gratuita, desde cualquier punto del territorio nacional, de lunes a viernes, de 9 a 15 horas, en el teléfono 900 504 326.

HORARIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL EN TODAS LAS DELEGACIONES Y OFICINAS DE 9 A 14 HORAS DE LUNES A VIERNES.



CARTA DE SERVICIOS

Instituto Social de las Fuerzas Armadas



DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

El Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS) es un Organismo Autónomo adscrito a la Subsecretaría del Ministerio de Defensa, que dispone de personalidad jurídica y autonomía para el cumplimiento de sus fines: la gestión del Régimen de Seguridad Social que establece el Real Decreto Legislativo 1/2000, de 9 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas.

PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN

❑ **Asistencia sanitaria.**

- Cartera de servicios de asistencia sanitaria.
- Prestaciones suplementarias de la atención primaria y especializada:
 - Gastos por asistencia prestada por facultativo ajeno.
 - Hospitalización psiquiátrica.
 - Tratamiento de psicoterapia.
 - Ayuda para pacientes diabéticos.
- Prestación farmacéutica.
- Transporte sanitario y gastos por traslado de enfermos.
- Prestación ortoprotésica.
- Prestaciones complementarias.
- Asistencia sanitaria en el extranjero.
- Tarjeta Sanitaria Europea (TSE).

❑ **Prestaciones sociales.**

- Prestaciones sociosanitarias.
 - Ayudas por estancias temporales en centros asistenciales
 - Ayudas para la promoción de la autonomía personal.
 - Atención de enfermos crónicos.
 - Ayuda para pacientes celíacos.
 - Atención a personas drogodependientes.
- Otras prestaciones de carácter social.
 - Ayuda económica a personas mayores.
 - Ayuda por fallecimiento.

❑ **Prestaciones económicas por incapacidad.**

- Pensión por inutilidad para el servicio.
- Indemnización por lesiones permanentes no invalidantes.
- Subsidio por incapacidad temporal de funcionarios civiles.

❑ **Prestaciones de protección a la familia.**

- Prestaciones por hijo o menor acogido a cargo con discapacidad.
- Prestaciones por parto múltiple.

❑ **CEISFAS.** Centro ocupacional para la atención de personas con discapacidad intelectual.

❑ **Fondo especial del ISFAS.** Se constituye con la integración de la Asociación Mutua Benéfica del Ejército de Tierra y la Asociación Mutua Benéfica del Ejército del Aire. Garantiza y gestiona las prestaciones y pensiones de las mismas.

❑ **Vacaciones y ocio.**

- Residencia "Jorge Juan" en Alicante.
- Complejo Residencial "Ciudad Patricia" en Benidorm.

El alcance y contenido de estas prestaciones, y sus requisitos de acceso, se detallan en la Carta de Servicios del ISFAS y en la página web:

<http://www.defensa.gob.es/isfas/prestaciones/ventajascolectivo/index.html>

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Formulario:

<http://www.defensa.gob.es/isfas/formularios/quejas/index.html>

Estos formularios se podrán presentar en los lugares y en las formas que se señalan a continuación:

- **Presencialmente**, en todos los centros del ISFAS y registros de la Administración.

- **Mediante correo postal o fax**, dirigido a las delegaciones o centros del ISFAS.

- **Por medios electrónicos:** isfasinspeccion@oc.mde.es
<https://sede.isfas.gob.es>

Todas las quejas presentadas deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

Las reclamaciones por incumplimiento, en su caso, de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios se dirigirán por escrito a la siguiente dirección:

Secretaría General del ISFAS
C/ Huesca nº 31, 28020 Madrid

TFNO: 91 567 75 71 / 76 19

91 567 76 51 / 52

FAX: 91 567 76 99

isfasregistro@oc.mde.es

En caso de incumplimiento de los compromisos declarados, la Secretaría General Gerente del ISFAS dirigirá una carta al interesado en la que explicará los motivos que han ocasionado la desviación de los compromisos adquiridos y señalará las medidas para subsanar estas deficiencias.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Agilidad en la gestión. Los plazos para la tramitación de las principales prestaciones y servicios serán los siguientes (**máximo de días hábiles desde su registro o recepción hasta el pago efectivo, en su caso**):

- 8 días hábiles para expedientes de afiliación, altas y bajas.
- 5 días hábiles para cambio ordinario de modalidad asistencial.
- 5 días hábiles para prestaciones sanitarias complementarias.
- 15 días hábiles para expedientes de prestaciones suplementarias de la atención primaria y especializada.
- 15 días hábiles para expedientes de prestaciones sociosanitarias y otras prestaciones de carácter social.
- 30 días hábiles para expedientes de incapacidad.
- La contestación a consultas convencionales o electrónicas se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción.
- El plazo de contestación de las quejas y sugerencias presentadas no superará los 18 días hábiles.

Calidad en la atención e información.

- La atención presencial se prestará en un tiempo máximo de espera de 7 minutos.
- Las solicitudes de información general, que se realicen por escrito al Instituto, se contestarán en un plazo máximo de 10 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

Agilidad en la gestión (Plazo máximo de días hábiles desde su registro o recepción hasta el pago efectivo, en su caso).

- Porcentaje de expedientes de afiliación, altas y bajas tramitados en 8 días hábiles.
- Porcentaje de solicitudes de cambio ordinario de modalidad asistencial resueltas en 5 días hábiles.
- Porcentaje de expedientes de prestaciones sanitarias complementarias tramitados en 5 días hábiles.
- Porcentaje de expedientes de prestaciones suplementarias de la atención primaria y especializada tramitados en 15 días hábiles.
- Porcentaje de expedientes de prestaciones sociosanitarias y otras prestaciones de carácter social tramitados en 15 días hábiles.
- Porcentaje de expedientes de incapacidad tramitados en 30 días hábiles.
- Porcentaje de consultas, dirigidas por escrito al Instituto, contestadas en un plazo igual o inferior a 10 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de 18 días hábiles.

Calidad en la atención e información.

- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 7 minutos.
- Porcentaje de consultas escritas de información general contestadas en el plazo de 10 días hábiles.