

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La qualitat de les prestacions en assistència i prevenció de les addiccions i altres trastorns addictius, és un dels compromisos que adquireix la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

Afrontar els nous reptes que ens planteja la societat, treballant amb els col·lectius més vulnerables, incentivant recursos específics de gènere, potenciant iniciatives més participatives i millorant la percepció que la ciutadania té sobre les addiccions.

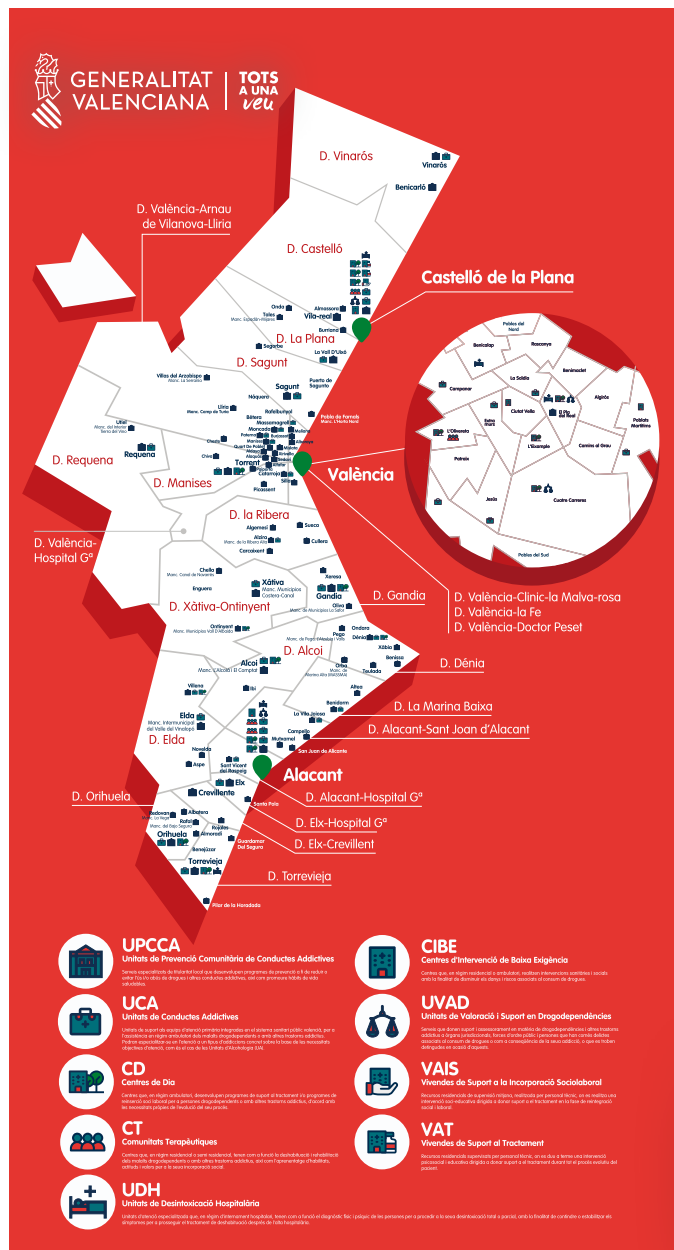
Aquesta carta de Serveis, suposa un compromís de proximitat i transparència i una aposta decidida de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública en la millora de l'eficiència i qualitat dels serveis públics que ens porte a l'excel·lència.

**La Consellera de Sanitat Universal
i Salut Pública**

MISSATGE GENERAL

L'Administració Pública Valenciana s'ha d'adaptar a nous reptes i a les necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i a tal fi incorpora dins de la seua política de modernització, el projecte de Cartes de Serveis com un instrument de millora a través de la qual la ciutadania podrà exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en el seu article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans i ciutadanes a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.



**una administració
excel·lent**

CARTA DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LES DROGODEPENDÈNCIES I ALTRES ADDICCIONS

SERVEIS

La Conselleria de Sanitat Universal y Salut Pública assumix la coordinació de tota una xarxa pública i gratuïta de recursos d'atenció a la població de la Comunitat Valenciana afectada per qualsevol drogodependència o trastorn addictiu, garantint la seua consideració com a malaltia comú. Des d'aquesta xarxa es presten els següents serveis.

- Assistència: tractament integral de les patologies addictives a través de les Unitats de Conductes Addictives i Unitats d'Alcoholologia establertes com a porta d'entrada situades en atenció primària.
- Rehabilitació y Reinserció: recursos i programes dirigits a afavorir la recuperació i inserció social del malalt al seu medi social i familiar, potenciant en tot moment la seua connexió amb els programes d'assistència (Comunitats Terapèutiques, Centres de Dia i Vivendes).
- Reducció de Danys i Riscos: centres encarregats de desenvolupar estratègies terapèutiques d'educació sanitària, suport psicosocial y acostament de la població consumidora a tractaments més normalitzats (Centres d'Intervenció de Baixa Exigència).
- Prevenció: serveis, programes i accions dirigides a reduir o evitar l'ús o abús de drogues o problemàtiques relacionades amb les tecnologies de la informació, comunicació, o el joc, així com, promoure hàbits de vida saludables en l'àmbit escolar, familiar, comunitari o laboral (Unitats de Prevenció Comunitària de Conductes Addictives).

Per al compliment dels seus objectius, des de la Direcció General d'Assistència Sanitària d'aquesta Conselleria, a través del Servei de Gestió de les Drogodependències i Altres Trastorns Addictius, autoritzem els centres encarregats de prestar aquesta atenció, acreditem els programes de prevenció i tramitem subvencions dirigides a finançar els recursos necessaris, tant a entitats sense ànim de lucre com a entitats locals. Així mateix donem assessorament permanent amb l'objectiu de millorar la qualitat i fomentar la participació de tots els agents implicats.

COMPROMISOS I INDICADORS

1. Oferim una àmplia xarxa de centres i serveis d'atenció i prevenció de drogodependències i altres trastorns addictius per a prestar una atenció pròxima i accessible que done resposta a tota mena d'addicció.

% de centres o dispositius situats a menys de 30 minuts de desplaçament en vehicle	Valor objectiu
	95%

2. Ens comprometem a tramitar i resoldre les autoritzacions de centres i serveis dedicats a la prevenció i atenció de persones afectades per qualsevol trastorn addictiu acurtant el termini de tres mesos legalment establert.

% de recursos autoritzats des que es presenta completa la documentació en un termini de 10 dies (termini legal 3 mesos)	Valor objectiu
	95%

3. Ens comprometem a tramitar i resoldre les sol·licituds d'ajudes reduint el termini de tres mesos legalment establert.

% de sol·licituds d'ajudes resoltes des que es presenta completa la documentació en un termini de 45 dies (termini legal 3 mesos)	Valor objectiu
	95%

4. Promovem la creació d'Unitats de Prevenció Comunitària de Conductes Addictives mitjançant l'assessorament, coordinació i subvenció d'aquests recursos en els municipis de més de 20.000 habitants i en aquells de menor grandària que expressament ho sol·liciten.

% de municipis majors de 20.000 habitants que compten amb Unitats de Prevenció de Conductes Addictives (UPCCA).	Valor objectiu
	90%

Cobertura poblacional de municipis de la Comunitat Valenciana que compten amb serveis autoritzats i subvencionats

Valor objectiu
85%

5. Prioritzem el desenvolupament d'accions de prevenció dirigides a menors d'edat sancionats per infraccions comeses en matèria de drogodependències i altres trastorns addictius mitjançant la substitució de les sancions imposades per la realització de cursos formatius de conscienciació sobre el consum d'alcohol i altres drogues.

% de sancions substituïdes sobre el total de sancions rebudes	Valor objectiu
	90%

AJUDA'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVEI

Si té qualsevol problema, dubte, desitja realitzar algun suggeriment per a millorar els nostres serveis o comunicar qualsevol aspecte general del servei rebut o específicament per incompliment dels compromisos de qualitat explicats en aquesta carta, pot posar-se en contacte amb nosaltres a través de:

- Formularis disponibles en l'àrea de queixes, suggeriments i agraïments de la nostra web (<http://www.san.gva.es/reclamaciones-quejas-sugerencias>).
- Telèfon 012.
- Oficines d'assistència en matèria de registre de la Generalitat.
- Seu electrònica del Portal www.gva.es on es permet la tramitació electrònica (https://sede.gva.es/es/web/sede-electronica/sede-quejas_y_sug)

On estem

Servei de Gestió de Drogodependències i Altres Trastorns Addictius

Avd. Catalunya 21. València – Tel 961.928.262

Email: administracio_drogodependencias@gva.es

Informació sobre recursos:

- Recursos propis (<http://www.san.gva.es/web/dgas/asistencia>)
 - Unitats de Conductes Addictives i Unitats d'Alcoholologia (UCA/UA).
 - Comunitat Terapèutica (CT).
- Recursos amb places públiques (<http://www.san.gva.es/web/dgas/asistencia>)
 - Comunitats Terapèutiques, Centres de Dia i Vivendes (*CT/CD/*VV).
- Recursos i programes subvencionats (<http://www.san.gva.es/web/dgas/asistencia>)
 - Centres d'Intervenció de Baixa Exigència (*CIBE).
 - Unitats de Prevenció Comunitària de Conductes Addictives (*UPCCA). (<http://www.san.gva.es/web/dgas/prevencion>).
 - Programes d'atenció al joc patològic i associacions d'exalcohòlics.

***Posem a disposició de la ciutadania els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis, habilitant el seu seguiment a través de la pàgina www.gva.es/carta**

