COMPROMISO INSTITUCIONAL

La calidad de las prestaciones en asistencia y prevención de las adicciones y otros trastornos adictivos, es uno de los compromisos que adquiere la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Afrontar los nuevos retos que nos plantea la sociedad, trabajando con los colectivos más vulnerables, incentivando recursos específicos de género, potenciando iniciativas más participativas y mejorando la percepción que la ciudadanía tiene sobre las adicciones.

Esta carta de Servicios, supone un compromiso de proximidad y transparencia y una apuesta decidida de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública en la mejora de la eficiencia y calidad de los servicios públicos que nos lleve a la excelencia.

La Consellera de Sanidad Universal y Salud Pública

MENSAJE GENERAL

La Administración Pública Valenciana se ha de adaptar a nuevos retos y a las necesidades de la sociedad y para ello ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y a tal fin incorpora dentro de su política de modernización, el proyecto de Cartas de Servicios como un instrumento de mejora a través de la cual la ciudadanía podrá exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

GENERALITAT VALENCIANA | TOTS A UNA veu

una administración excelente

GENERALITAT VALENCIANA | TOTS A UNA veu

CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS DROGODEPENDENCIAS Y OTRAS ADICCIONES

SERVICIOS

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública asume la coordinación de toda una red pública y gratuita de recursos de atención a la población de la Comunitat Valenciana afectada por cualquier drogodependencia o trastorno adictivo, garantizando su consideración como enfermedad común. Desde dicha red se prestan los siguientes servicios:

- Asistencia: tratamiento integral de las patologías adictivas a través de las Unidades de Conductas Adictivas y Unidades de Alcohología establecidas como puerta de entrada ubicadas en atención primaria.

- Rehabilitación y Reinserción: recursos y programas dirigidos a favorecer la recuperación e inserción social del enfermo a su medio social y familiar, potenciando en todo momento su conexión con los programas de asistencia (Comunidades Terapéuticas, Centros de Día y Viviendas).

- Reducción de Daños y Riesgos: centros encargados de desarrollar estrategias terapéuticas de educación sanitaria, apoyo psicosocial y acercamiento de la población consumidora a tratamientos más normalizados (Centros De Intervención de Baja Exigencia).

- Prevención: servicios, programas y acciones dirigidas a reducir o evitar el uso y/o abuso de drogas o problemáticas relacionadas con las tecnologías de la información, comunicación o el juego, así como, promover hábitos de vida saludables en el ámbito escolar, familiar, comunitario o laboral (Unidades de Prevención Comunitaria de Conductas Adictivas).

Para el cumplimiento de los objetivos, desde la Dirección General de Salud Pública de esta Conselleria, a través del Servicio de Gestión de las Drogodependencias y Otros Trastornos Adictivos, autorizamos los centros encargados de prestar esta atención, acreditamos los programas de prevención y tramitamos subvenciones dirigidas a financiar los recursos necesarios, tanto a entidades sin ánimo de lucro como a entidades locales. Así mismo damos asesoramiento permanente con el objetivo de mejorar la calidad y fomentar la participación de todos los agentes implicados.

COMPROMISOS E INDICADORES

1. Ofrecemos una amplia red de centros y servicios de atención y prevención de drogodependencias y otros trastornos adictivos para prestar una atención próxima y accesible que dé respuesta a todo tipo de adicción.

% de centros o dispositivos situados a menos de 30 minutos de desplazamiento en vehículo	**Valor objetivo**
	95%

2. Nos comprometemos a tramitar y resolver las autorizaciones de centros y servicios dedicados a la prevención y atención de personas afectadas por cualquier trastorno adictivo acortando el plazo de tres meses legalmente establecido.

% de recursos autorizados desde que se presenta completa la documentación en un plazo de 10 días (plazo legal 3 meses)	**Valor objetivo**
	95%

3. Nos comprometemos a tramitar y resolver las solicitudes de ayudas acortando el plazo de tres meses legalmente establecido.

% de solicitudes de ayuda resueltas desde que se presenta completa la documentación en un plazo de 45 días (plazo legal 3 meses)	**Valor objetivo**
	95%

4. Promovemos la creación de Unidades de Prevención Comunitaria de Conductas Adictivas mediante el asesoramiento, coordinación y subvención de dichos recursos en los municipios de más de 20.000 habitantes y en aquellos de menor tamaño que expresamente lo soliciten.

% de municipios mayores de 20.000 habitantes con Unidades de Prevención de Conductas Adictivas (UPCCA)	**Valor objetivo**
	90%
Cobertura poblacional de municipios de la Comunitat Valenciana que cuentan con servicios autorizados y subvencionados	**Valor objetivo**
	85%

5. Priorizamos el desarrollo de acciones de prevención dirigidas a menores de edad sancionados por infracciones cometidas en materia de drogodependencias y otros trastornos adictivos mediante la sustitución de las sanciones impuestas por la realización de cursos formativos de concienciación sobre el consumo de alcohol y/u otras drogas.

% de sanciones sustituidas sobre el total de sanciones recibidas	**Valor objetivo**
	90%

AYÚDANOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

Si tuviera cualquier problema, duda, desea realizar alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios o comunicar cualquier aspecto general del servicio recibido o específicamente por incumplimiento de los compromisos de calidad explicitados en esta carta, puede ponerse en contacto con nosotros a través de:

- Formularios disponibles en el área de quejas, sugerencias y agradecimientos de nuestra web (http://www.san.gva.es/reclamaciones-quejas-sugerencias).
- Teléfono 012
- Oficinas de asistencia en materia de registro de la Generalitat
- Sede electrónica del Portal www.gva.es donde se permite la tramitación electrónica (https://sede.gva.es/es/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug)

Dónde estamos

Servicio de Gestión de Drogodependencias y Otros Trastornos Adictivos
Avd. Catalunya 21. Valencia — Tel 961.928.262
Email: administración_drogodependencias@gva.es

Información sobre recursos:

- Recursospropios(http://www.san.gva.es/web/dgas/asistencia)
  - Unidades de Conductas Adictivas y Unidades de Alcohología (UCA/UA).
  - Comunidad Terapéutica (CT).
- Recursos con plazas públicas (http://www.san.gva.es/web/dgas/asistencia)
  - Comunidades Terapeúticas, Centros de Día y Viviendas (CT/CD/VV).
- Recursos y Programas subvencionados (http://www.san.gva.es/web/dgas/asistencia)
  - Centros de Intervención de Baja Exigencia (CIBE).
  - Unidades de Prevención Comunitaria de Conductas Adictivas (UPCCA) http://www.san.gva.es/web/dgas/prevencion)
  - Programas de atención al juego patológico y asociaciones de exalcohólicos

*** Ponemos a la disposición de la ciudadanía los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, habilitando su seguimiento a través de la página: www.gva.es/carta**