

## Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

*RESOLUCIÓ de 30 d'abril de 2019, de la consellera de Sanitat Universal i Salut Pública, per la qual s'aprova la Carta de Serveis d'Atenció a la Drogodependència i altres Trastorns Addictius. [2019/4875]*

El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, té per objecte regular els instruments generals del sistema per a la millora de la qualitat de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, a fi de garantir a la ciutadania la prestació d'uns serveis públics de qualitat, així com l'establiment de directrius per a l'avaluació del compliment i resultats dels seus plans i programes i la seua corresponent publicitat.

En el capítol III de l'esmentat decret es defineix el sistema de gestió de les cartes de serveis, com un instrument de millora contínua dels serveis, per mitjà del qual les organitzacions públiques informen sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestionen i presten, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania, i a la demanda de transparència en l'activitat pública.

Per la seua condició d'instrument de millora, les cartes de serveis es configuren com un autèntic sistema de gestió i, en aquest sentit, tota la informació bàsica de les cartes de serveis es gestionarà de manera uniforme i centralitzada per l'òrgan directiu responsable en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics i estarà suportada en una aplicació informàtica corporativa, en la que se n'aniran introduint totes les dades corresponents a l'evolució dels objectius i indicadors associats als compromisos de qualitat, de manera que s'efectuarà tant el seu control i seguiment com la gestió completa dels aspectes essencials de les cartes.

Per Ordre de 23 de juny de 2009, del llavors conseller de Sanitat, es va aprovar la Carta de Serveis de Drogodependències que incloïa els corresponents compromisos de qualitat vinculats als serveis que prestava, carta que a causa del transcurs del temps, i per a adaptar-se a les noves necessitats i expectatives de la ciutadania, necessita ser actualitzada.

En conseqüència, des de la Direcció General d'Assistència Sanitària s'ha promogut la revisió de la dita carta, amb la finalitat d'adaptar i actualitzar els seus compromisos de qualitat als serveis actuals i procedir a la seua publicació en la plataforma corporativa de la Generalitat, així com, en el seu portal de transparència, GVA-Oberta, perquè el contingut de la nova carta que ara s'aprova, i en particular, dels compromisos de qualitat establerts en ella, arribe de forma efectiva als usuaris i usuàries potencials dels serveis afectats.

D'acord amb l'article 17.2. Del Decret 41/2016 del Consell, la carta ha sigut informada, favorablement, per part de l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, quant a la coherència metodològica dels processos d'elaboració i dels compromisos adquirits, així com, en relació a l'homogeneïtat de les cartes.

Per tot allò que s'ha exposat, fent ús de la facultat que em conferix l'article 17 del citat Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, quant a l'autoritat competent per a procedir a la seua aprovació, resolc:

### Primer

Aprovar la Carta de Serveis d'Atenció a la Drogodependència i altres Trastorns Addictius que s'incorpora com a annex d'aquesta resolució.

### Segon

L'aprovació d'aquesta nova carta, i la seua posterior publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, substituïx i deixa sense efecte la Carta de Serveis de Drogodependències, aprovada per Ordre de 23 de juny de 2009, del llavors conseller de Sanitat.

## Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

*RESOLUCIÓN de 30 de abril de 2019, de la consellera de Sanidad Universal y Salud Pública, por la que se aprueba la Carta de Servicios de Atención a la Drogodependencia y Otros Trastornos Adictivos. [2019/4875]*

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, tiene por objeto regular los instrumentos generales del sistema para la mejora de la calidad de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, con el fin de garantizar a la ciudadanía la prestación de unos servicios públicos de calidad, así como el establecimiento de directrices para la evaluación del cumplimiento y resultados de sus planes y programas y su correspondiente publicidad.

En el capítulo III del citado decreto se define el sistema de gestión de las cartas de servicios, como un instrumento de mejora continua de los servicios, por medio del cual las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

Por su condición de instrumento de mejora, las cartas de servicios se configuran como un auténtico sistema de gestión y, en este sentido, toda la información básica de las cartas de servicios se gestionará de manera uniforme y centralizada por el órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos y estará soportada en una aplicación informática corporativa, en la que se irán introduciendo todos los datos correspondientes a la evolución de los objetivos e indicadores asociados a los compromisos de calidad, de forma que se efectuará tanto su control y seguimiento como la gestión completa de los aspectos esenciales de las cartas.

Por Orden de 23 de junio de 2009, del entonces conseller de Sanidad, se aprobó la Carta de Servicios de Drogodependencias que incluía los correspondientes compromisos de calidad vinculados a los servicios que prestaba, carta que debido al transcurso del tiempo, y para adaptarse a las nuevas necesidades y expectativas de la ciudadanía, necesita ser actualizada.

En consecuencia, desde la Dirección General de Asistencia Sanitaria se ha promovido la revisión de dicha carta, con la finalidad de adaptar y actualizar sus compromisos de calidad a los servicios actuales y proceder a su publicación en la plataforma corporativa de la Generalitat, así como, en su portal de transparencia, GVA-Oberta, para que el contenido de la nueva carta que ahora se aprueba, y en particular, de los compromisos de calidad establecidos en ella, llegue de forma efectiva a los usuarios y usuarias potenciales de los servicios afectados.

De acuerdo con el artículo 17.2. del Decreto 41/2016, del Consell, la carta ha sido informada, favorablemente, por parte del órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, en cuanto a la coherencia metodològica de los procesos de elaboración y de los compromisos adquiridos, así como, en relación a la homogeneidad de las cartas.

Por todo lo expuesto, haciendo uso de la facultad que me confiere el artículo 17 del citado decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, en cuanto a la autoridad competente para proceder a su aprobación, resuelvo:

### Primero

Aprobar la Carta de Servicios de Atención a la Drogodependencia y Otros Trastornos Adictivos que se incorpora como anexo de esta resolución.

### Segundo

La aprobación de esta nueva carta, y su posterior publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, sustituye y deja sin efecto la Carta de Servicios de Drogodependencias, aprobada por Orden de 23 de junio de 2009, del entonces conseller de Sanidad.



*Tercer*

La nova Carta de Serveis estarà a disposició de la ciutadania a través la pàgina institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sense perjudi d'altres accions de comunicació que pogueren realitzar-se.

València, 30 d'abril de 2019.– La consellera de Sanitat Universal i Salut Pública: Ana Barceló Chico.

*Tercero*

La nueva Carta de Servicios estará a disposición de la ciudadanía a través la página institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sin perjuicio de otras acciones de comunicación que pudieran realizarse.

València, 30 de abril de 2019.– La consellera de Sanidad Universal y Salud Pública: Ana Barceló Chico.