Compromiso institucional

La calidad de nuestras prestaciones es uno de los objetivos prioritarios de la Conselleria de Bienestar Social, en todos sus ámbitos de actuación: prestaciones sociosanitarias, inmigración, servicios sociales, discapacitados, familia, menor y adopciones, mujer y juventud.

Por ello, estamos desarrollando un Plan de Calidad, tanto para los centros de servicios sociales, como para las prestaciones destinadas directamente a los ciudadanos de la Comunidad Valenciana.

Esta Carta de Servicios quiere dar a conocer por anticipado qué es lo que los ciudadanos pueden esperar y demandar, y los compromisos de calidad garantizados por la Conselleria de Bienestar Social.

Alicia de Miguel García
Consellera de Bienestar Social

La Administración de todos | GENERALITAT VALENCIANA | CARTA de SERVICIOS

CARTA de SERVICIOS

Carta de Servicios de Termalismo Social

GENERALITAT VALENCIANA

"Una Administración de todos los ciudadanos"

Mensaje general

Una Administración del siglo XXI tiene que ser exigente en sus metas y responder activamente a las expectativas de sus ciudadanos. La Generalitat Valenciana afronta este reto asumiendo compromisos concretos de Calidad que se plasman en las Cartas de Servicio.

A través de estas Cartas, los ciudadanos de la Comunidad Valenciana podrán exigir la prestación de servicios públicos con las máximas garantías y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

Termalismo Social

El Programa de Termalismo Social tiene como objetivos la prevención, rehabilitación y promoción integral de las personas mayores, potenciando la promoción de hábitos de vida saludables para una mayor calidad de vida.

La Conselleria de Bienestar Social, a través de la Dirección General de Servicios Sociales, publica anualmente una convocatoria de ayudas para estancias en balnearios de la Comunidad Valenciana, cuyos principales destinatarios son personas mayores de 65 años que precisen tratamiento en establecimientos de aguas termales, así como otros colectivos singulares.

La importancia del Programa de Termalismo Social supone que cada año se convocan ayudas para alrededor de 9.000 plazas, distribuidas en dos periodos semestrales. De esta forma, el programa se extiende a lo largo de todo el año.

Los servicios que ofrece el programa son:

- Estancia en hotel en régimen de alojamiento y pensión completa durante 8 días (7 noches) en habitación doble.
- Supervisión médica de todo el tratamiento termal.
- Tratamiento terapéutico hidrotermal durante 6 días.

Compromisos de calidad con los CIUDADANOS

Información

- Publicación de la convocatoria de ayudas para estancias en balnearios de la Comunidad Valenciana en los 2 últimos meses del año.

Eficacia y agilidad en la gestión

- Tramitación de los expedientes de forma ágil, a fin de que los turnos de los dos semestres empiecen en las fechas previstas
- Resolución de las plazas disponibles en el plazo máximo de 45 días para los turnos del primer semestre y de 90 días para los del segundo, contando dichos plazos desde la finalización del plazo de entrega de solicitudes.

Cobertura del programa

- Elaboración y gestión de listas de espera para cada turno, a fin de optimizar la cobertura de las plazas disponibles, hasta alcanzar el 95%.
- Notificación telefónica para la cobertura de las vacantes producidas.

Transparencia

- Trabajaremos para que el porcentaje de quejas sobre el programa anual sea inferior al 1% respecto al total de solicitudes.
- Podrá seguir el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, consultando los indicadores de calidad en la página web: www.gva.es/carta

Tabla de indicadores. Medimos la calidad

ÁREA DE COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	VALORES OBJETIVOS
EFICACIA Y AGILIDAD EN LA GESTIÓN	Porcentaje de plazas resueltas en 45 días a partir de la finalización del plazo de entrega de solicitudes (primer semestre).	100%
	Porcentaje de plazas resueltas en 90 días a partir de la finalización del plazo de entrega de solicitudes (segundo semestre).	100%
COBERTURA DEL PROGRAMA	Porcentaje de cobertura de plazas disponibles	95%
TRANSPARENCIA	Porcentaje de quejas sobre el total de solicitudes	Inferior al 1%
	Accesibilidad on-line a los datos acerca de indicadores (por Internet –www.gva.es/carta-, o llamando al 012)	100%

Ayúdenos a prestar un MEJOR servicio

- Ayúdenos a agilizar nuestro trabajo aportándonos toda la documentación necesaria e indicada en los impresos.
- Tenga en cuenta que los procedimientos administrativos tienen plazos; infórmese de los mismos y no los agote.
- Si detecta algún error, le rogamos nos lo comunique lo antes posible para que lo podamos corregir.
- Si tiene cualquier problema con nuestro servicio o quiere aportar sugerencias le rogamos que emplee los impresos normalizados que al efecto encontrará en cualquiera de las oficinas de registro de la Generalitat Valenciana, o en la página en el apartado de "Servicios al Ciudadano".

Programa de Termalismo Social

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h. - www.bsocial.gva.es

Dirección General de Servicios Sociales. Programa de Termalismo Social
C/ Colón, nº 80 - 46003 VALENCIA - Tel. 963 862 400

Dirección Territorial de Bienestar Social. Registro e información
C/ Rambla Méndez Núñez, 41 - 03001 ALICANTE - Tel. 966 478 209

Dirección Territorial de Bienestar Social. Registro e información
Avda. Barón de Cárcer, 36 - 46001 VALENCIA - Tel. 963 866 750

Dirección Territorial de Bienestar Social. Registro e información
Avda. Hermanos Bou, 81 - 12003 CASTELLÓN - Tel. 964 726 222