

Compromís institucional

La qualitat de les nostres prestacions és un dels objectius prioritaris de la Conselleria de Benestar Social, en tots els seus àmbits d'actuació: Prestacions sociosanitàries, immigració, servicis socials, discapacitats, família, menor i adopcions, dona i joventut.

Per això, estem desenvolupant un Pla de Qualitat, tant per als centres de servicis socials, com per a les prestacions destinades directament als ciutadans de la Comunitat Valenciana.

Esta Carta de Servicis vol fer conéixer per anticipat què és el que els ciutadans poden esperar i demandar, i els compromisos de qualitat garantits per la Conselleria de Benestar Social.

Alicia de Miguel García
Consellera de Benestar Social



L'Administració de tots



Carta de Servicis de Termalisme Social



“Una Administració de tots els ciutadans”

Missatge general

Una Administració del segle XXI ha de ser exigent en les seues metes i respondre activament a les expectatives dels seus ciutadans. La Generalitat Valenciana afronta este repte assumint compromisos concrets de Qualitat que es plasmen en les Cartes de Servicis.

A través d'estes Cartes, els ciutadans de la Comunitat Valenciana podran exigir la prestació de servicis públics amb les màximes garanties i conéixer en tot moment el seu grau de compliment.

Termalisme Social

El Programa de Termalisme Social té com a objectius la prevenció, rehabilitació i promoció integral de les persones majors, potenciant la promoció d'hàbits de vida saludables per a una major qualitat de vida.

La Conselleria de Benestar Social, a través de la Direcció General de Servicis Socials, publica anualment una convocatòria d'ajudes per a estades en balnearis de la Comunitat Valenciana, els principals destinataris de la qual són persones majors de 65 anys que necessiten tractament en establiments d'aigües termals, així com altres col·lectius singulars.

La importància del Programa de Termalisme Social suposa que cada any es convoquen ajudes aproximadament per a 9.000 places, distribuïdes en dos períodes semestral. D'esta manera, el programa s'estén al llarg de tot l'any.

Els servicis que oferix el programa són:

- Estada en hotel en règim d'allotjament i pensió completa durant 8 dies (7 nits) en habitació doble.
- Supervisió mèdica de tot el tractament termal.
- Tractament terapèutic hidrotermal durant 6 dies.

Compromisos de qualitat amb als CIUTADANS

Informació

- Publicació de la convocatòria d'ajudes per a estades en balnearis de la Comunitat Valenciana en els 2 últims mesos de l'any.

Eficàcia i agilitat en la gestió

- Tramitació dels expedients de forma àgil, a fi que els torns dels dos semestres comencen en les dates previstes.
- Resolució de les places disponibles en el termini màxim de 45 dies per als torns del primer semestre i de 90 dies per als del segon, comptant tals terminis des de la finalització del termini d'entrega de sol·licituds.

Cobertura del programa

- Elaboració i gestió de llistes d'espera per a cada torn, a fi d'optimitzar la cobertura de les places disponibles.
- Notificació telefònica per a la cobertura de les vacants produïdes.

Transparència

- Treballarem perquè el percentatge de queixes sobre el programa anual siga inferior a l'1% respecte al total de sol·licituds.
- Podrà seguir el grau de compliment dels compromisos d'esta Carta de Servicis consultant els indicadors de qualitat en la pàgina web: www.gva.es/carta

Taula d'indicadors. Mesurem la qualitat

ÀREA DE COMPROMÍS	INDICADORS ASSOCIATS	VALORS OBJECTIU
EFICÀCIA I AGILITAT EN LA GESTIÓ	Percentatge de places resoltes en 45 dies a partir de la finalització del termini d'entrega de sol·licituds (primer semestre).	100%
	Percentatge de places resoltes en 90 dies a partir de la finalització del termini d'entrega de sol·licituds (segon semestre).	100%
COBERTURA DEL PROGRAMA	Percentatge de cobertura de places disponibles	95%
TRANSPARÈNCIA	Percentatge de queixes sobre el total de sol·licituds	Inferior a l'1%
	Accessibilitat on-line a les dades sobre indicadors (per Internet - www.gva.es/carta -, o cridant al 012).	100%

Ajude'ns a prestar un MILLOR servici

- Ajude'ns a agilitzar el nostre treball aportant-nos tota la documentació necessària i indicada en els impresos.
- Tinga en compte que els procediments administratius tenen terminis; informe-se'n i no els esgote.
- Si detecta algun error, preguem que ens el comunique com més prompte millor perquè el puguem corregir.
- Si té qualsevol problema amb el nostre servici o vol aportar suggeriments li preguem que utilitze els impresos normalitzats que a este efecte trobarà en qualsevol de les oficines de registre de la Generalitat Valenciana, o en la pàgina www.gva.es en l'apartat de “Servicis al Ciutadà”.

Programa de Termalisme Social

Horari: De dilluns a divendres de 09:00 a 14:00 h. - www.bsocial.gva.es

Direcció General de Servicis Socials. Programa de Termalisme Social
C/ Colom, nº 80 - 46003 VALÈNCIA - Tel. 963 862 400

Direcció Territorial de Benestar Social. Registre i informació
C/ Rambla Méndez Núñez, 41 - 03001 ALACANT - Tel. 966 478 209

Direcció Territorial de Benestar Social. Registre i informació
Av Baró de Càrcer, 36 - 46001 VALÈNCIA - Tel. 963 866 750

Direcció Territorial de Benestar Social. Registre i informació
Av Germans Bou, 81 - 12003 CASTELLÓ - Tel. 964 726 222