

Conselleria de Sanitat

ORDE de 23 de juny de 2009, del conseller de Sanitat, per la qual aprova la Carta de Servicis de Drogodependències. [2009/7586]

L'article 6 del Decret 191/2001, de 18 de setembre, del Consell, que aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i regula les cartes de servicis en la Generalitat, estableix que la Carta del Ciutadà ha de ser objecte de desplegament a través de cartes sectorials i específiques que han de plasmar els estàndards de qualitat a què s'ha d'ajustar la prestació dels servicis públics d'acord amb els principis marc que arplega.

La Conselleria de Sanitat ha elaborat una carta de servicis d'acord amb el que estableix l'article 12.2 del Decret 191/2001, de 18 de desembre, sobre la qual ha informat favorablement la Direcció General de Modernització.

Per tot això, fent ús de les facultats que m'atribuïx l'article 12.1 del Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Consell, que aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i regula les cartes de servicis en la Generalitat,

ORDENE

Article 1

S'aprova la Carta de Servicis de Drogodependències.

Article 2

Esta disposició s'ha de publicar en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Article 3

La Carta de Servicis de la Conselleria de Sanitat ha d'estar disponible per al públic a través de l'adreça d'Internet <http://www.san.gva.es> o en www.gva.es/carta, a partir de la publicació d'esta orde en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, tot això sense perjudi d'altres accions divulgatives que s'adopten.

Valencia, 23 de juny de 2009

El conseller de Sanitat,
MANUEL CERVERA TAULET

ANNEX

Compromís institucional

Millorar la percepció que els ciutadans tenen de la qualitat dels servicis socio-sanitaris en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, establir compromisos amb ells i potenciar el desplegament d'iniciatives de qualitat en els diferents departaments sanitaris, són objectius que la Conselleria de Sanitat ha aprovat en el Pla d'Excel·lència de la Sanitat Valenciana i en el Pla Estratègic de Drogodependències i d'Altres Trastorns Addictius 2006-2010.

Esta Carta de Servicis de Drogodependències és una declaració de compromisos concrets de servici i proximitat amb els ciutadans, que demostra l'aposta decidida d'esta conselleria per la millora permanent de la qualitat dels servicis públics que ens ha de conduir cap a l'excel·lència.

Missatge general

Una administració del segle XXI ha de ser exigent en les metes i ha de respondre activament a les expectatives dels ciutadans. La Generalitat afronta este repte amb compromisos concrets de qualitat que es plasmen en les cartes de servicis. Mitjançant estes cartes, els ciutadans de la Comunitat Valenciana poden exigir la prestació de servicis públics amb les màximes garanties i conèixer en qualsevol moment en quin grau es complixen.

Conselleria de Sanidad

ORDEN de 23 de junio de 2009, del conseller de Sanitat, por la que se aprueba la Carta de Servicios de Drogodependencias. [2009/7586]

El Decreto 191/2001, de 18 de septiembre, del Consell, que aprobó la Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana y reguló las cartas de servicis en la Generalitat, establece en su artículo 6 que la Carta del Ciudadano será objeto de desarrollo a través de cartas sectoriales y específicas, que plasmarán los estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de los servicis públicos, de acuerdo con los principios marco recogidos en la Carta.

La Conselleria de Sanitat ha elaborado una carta de servicis de acuerdo con lo establecido en el artículo 12.2 del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, que ha sido informada favorablemente por la Dirección General de Modernización.

POR todo ello, y en uso de las facultades asignadas por el artículo 12.1 del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunitat y se regulan las cartas de servicis en la Generalitat

ORDENO

Artículo 1

Aprobar la Carta de Servicios de Drogodependencias.

Artículo 2

Ordenar la publicación de la presente disposición en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*

Artículo 3

La Carta de Servicis de la Conselleria de Sanidad estará disponible para el público a través de la dirección de Internet <http://san.gva.es> o en www.gva.es/carta, a partir de la publicación de la presente orden en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, Todo ello sin perjuicio de otras acciones divulgativas que, en su caso, se adopten.

Valencia, 23 de junio de 2009

El conseller de Sanitat,
MANUEL CERVERA TAULET

ANEXO

Compromiso institucional

Mejorar la percepció que los ciudadanos tienen de la calidad de los servicis socio-sanitarios en el ámbito de la Comunitat Valenciana, establecer compromisos con ellos y potenciar el desarrollo de iniciativas de calidad en los diferentes departamentos sanitarios, son objetivos que la Conselleria de Sanitat ha aprobado tanto en el Plan de Excelencia de la Sanidad Valenciana, como en el Plan Estratègic sobre Drogodependencias y otros trastornos Adictivos 2006-2010.

Esta Carta de Servicis de Drogodependencias es una declaración de compromisos concretos de servicio y proximidad con los ciudadanos, demostrando así la apuesta decidida de esta Conselleria por la mejora permanente de la calidad de los servicis públicos que nos lleve hasta la excelencia.

Mensaje general

Una administración del siglo XXI ha de ser exigente en sus metes y responder activamente a las expectativas de sus ciudadanos. La Generalitat afronta este reto con 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 servicis públicos con las máximas garantías y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

Des de la Direcció General de Drogodependències dirigim i coordinem els recursos d'atenció i prevenció de drogodependències i els oferim els servicis següents:

- Autoritzem els centres i servicis d'atenció i prevenció de les drogodependències i acreditem els programes de prevenció de les drogodependències.

- Prestem funcions d'assistència i prevenció en drogodependències a través de centres especialitzats, en col·laboració amb ajuntaments, mancomunitats i entitats sense finalitat lucrativa.

- Elaborem i dissenyem plans de formació adreçats als professionals de drogodependències.

- Tramitem subvencions dirigides a entitats sense finalitat lucrativa i a entitats locals, per tal de finançar els recursos necessaris d'assistència i prevenció de les drogodependències.

- Supervisem i coordinem la posada en funcionament efectiva dels programes de prevenció, i apostem per les campanyes de prevenció.

Compromisos de qualitat amb els ciutadans

- Rapidesa i eficàcia en l'autorització de centres i servicis per a garantir-ne la professionalitat i la qualitat.

- Gratuïtat i accessibilitat a la formació per als professionals del sector.

- Millora contínua de la cobertura de programes i campanyes de prevenció de les drogodependències.

- Eficiència i transparència en la gestió de les ajudes públiques.

- Transparència en el compliment dels compromisos adquirits. Per a això, se'n pot seguir el grau de compliment en la *web* de la Conselleria de Sanitat (www.san.gva.es).

Taula d'indicadors

<i>Àrea de compromís</i>	<i>Indicadors associats</i>	<i>Valors objectius</i>
Rapidesa i eficàcia en l'autorització de centres i servicis	Nombre màxim de dies per a la resolució d'autorització des que es presenta la documentació completa	3 dies Objectiu 100%
Gratuïtat i accessibilitat de la formació	Percentatge de sol·licituds acceptades en els cursos	95%
Millora contínua de la cobertura de programes i campanyes de prevenció	Percentatge de la cobertura global poblacional	85%
Eficiència i transparència en la gestió de les ajudes públiques	Nombre màxim de dies per a la resolució de la concessió des que es presenta la documentació completa	45 dies Objectiu 100%

Ajude'ns a prestar un servici MILLOR.

Ajude'ns a agilitzar el nostre treball aportant-nos tota la documentació necessària que s'indica en els impresos.

Si vol aportar suggeriments o té qualsevol problema relacionat amb el nostre servici, li demanem que utilitze els impresos normalitzats que pot trobar en qualsevol de les oficines de registre de la Generalitat, o en la pàgina web www.gva.es, en l'apartat *Servicis al ciutadà*.

Directorio

Direcció General de Drogodependències

Carrer Misser Mascó 31

46010 València

Telèfon 963 86 60 11

www.san.gva.es

Desde la Dirección General de Drogodependencias dirigimos y coordinamos los recursos de atención y prevención de drogodependencias y les ofrecemos los siguientes servicios:

- Autorizamos los Centros y Servicios de Atención y Prevención de las Drogodependencias y acreditamos los Programas de Prevención de las Drogodependencias.

- Prestamos funciones de asistencia y prevención en drogodependencias a través de centros especializados, en colaboración con ayuntamientos, mancomunidades y entidades sin fin de lucro.

- Elaboramos y diseñamos planes de formación dirigidos a los profesionales de drogodependencias.

- Tramitamos subvenciones dirigidas tanto a entidades sin fin de lucro como a entidades locales, para financiar los recursos necesarios de asistencia y prevención de las drogodependencias.

- Supervisamos y coordinamos la efectiva puesta en marcha de los programas de prevención, y apostamos por la implementación de campañas de prevención.

Compromisos de calidad con los ciudadanos

- Rapidez y eficacia en la autorización de centros y servicios para garantizar la profesionalidad y calidad de los mismos.

- Gratuidad y accesibilidad a la formación para los profesionales del sector.

- Mejora continua de la cobertura de programas y campañas de prevención de las drogodependencias.

- Eficiencia y transparencia en la gestión de las ayudas públicas.

- Transparencia en el cumplimiento de los compromisos adquiridos. A tal efecto, se podrá seguir el grado de cumplimiento en la Web de la Conselleria de Sanitat (www.san.gva.es)

Tabla de indicadores

<i>Área de compromiso</i>	<i>Indicadores asociados</i>	<i>Valores objetivos</i>
Rapidez y eficacia en la autorización de centros y servicios	Número máximo de días para la resolución de autorización desde que presentada documentación completa	3 días. Objetivo 100%
Gratuidad y accesibilidad a la formación	Porcentaje de solicitudes aceptadas en los cursos	95%
Mejora continua de la cobertura de programas y campañas de prevención	Porcentaje de la cobertura global poblacional	85%
Eficiencia y transparencia en la gestión de las ayudas públicas	Número máximo de días para la resolución de la concesión desde que presentada documentación completa	45 días. Objetivo 100%

Ayúdenos a prestar un MEJOR servicio

Ayúdenos a agilitar nuestro trabajo aportándonos toda la documentación necesaria e indicada en los impresos.

Si quiere aportar sugerencias o tiene cualquier problema con nuestro servicio, le rogamos que utilice los impresos normalizados que al efecto encontrará en cualquiera de las oficinas de registro de la Generalitat, o en la pàgina web www.gva.es, en el apartado de Servicios al ciudadano.

Directorio

Dirección General de Drogodependencias

Calle Micer Mascó 31

46010 Valencia

Teléfono 963 86 60 11

www.san.gva.es