



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA DE SANITAT, SALUT I ESPORTS



**UPCCA  
VALÈNCIA**

Unitat de Prevenció  
Comunitària en  
Conductes Addictives

# CARTA de SERVICIS

SERVICI DE DROGODEPENDÈNCIES

2018







# Presentació

La Delegació de Sanitat i Salut ha implantat un sistema de gestió de la sanitat basat en la millora contínua que ens permet utilitzar nous mètodes per a servir millor la ciutadania, d'una manera més eficaç i eficient.

Este model consistix a saber què ens demana la ciutadania, oferir-li el servici que ens sol·licita i millorar-lo de forma continuada. Per a això, entre les iniciatives que cal abordar es troba la implantació de cartes de compromisos com a instruments de comunicació i qualitat en els servicis.

La missió fonamental d'esta carta de compromisos és, per tant, definir i difondre els compromisos de servicis que assumix la Delegació de Sanitat i Salut per a donar resposta als requeriments de la ciutadania, fer un seguiment del grau de compliment d'estos compromisos i comunicar-ne els resultats.



## Maite Girau Meliá

*Regidora delegada de Sanitat, Salut i Esports*

*Servici de Drogodependències*



## Unitat responsable de la carta de servicis

El Servei de Drogodependències, dependent de la Delegació de Sanitat i Salut, és el responsable del compliment d'esta carta de compromisos.

L'àmbit d'aplicació d'esta carta és el municipi de València.

### La nostra **missió**



Com a Pla Municipal de Drogodependències (PMD)/Unitat de Prevenció Comunitària en Conductes Addictives (UPCCA-València), la missió del Servei de Drogodependències és la gestió d'esta prevenció a través dels diversos àmbits: comunitari, familiar, escolar i alternatives d'oci i temps lliure.



### La nostra **visió**



Millorar contínuament la qualitat de la prevenció de les conductes addictives a fi d'obtindre els millors resultats per a la població.





# Quins servicis oferim?

## Prevenió comunitària

- Informació, orientació i assessorament.
- Accions en mitjans de comunicació social: commemoració dels dies internacionals.
- Campanyes de sensibilització.
- Actes d'inspecció de publicitat d'alcohol il·legal en la via pública.
- Assessorament i informació en addiccions a sectors com: menors amb mesures judicials, col·lectius de dones, minories ètniques, immigrants en risc d'exclusió social.
- Formació d'agents mediadors socials.
- Formació de pràcticum, alumnes de màster.
- Informació en drogodependències.
- Accés a la informació científica en drogodependències i préstec de materials preventius a professionals, estudiants i agents preventius.
- Préstec interbibliotecari.
- Accés al Centre de Documentació Cendocbogani presencialment i a través d'Internet.
- Debats sobre drogodependències amb professionals.
- Presència en xarxes socials.
- Jornada anual de drogodependències.

## Prevenió escolar

- Assessorament a col·legis i centres educatius.
- Informació i formació sobre drogodependències a adolescents i joves.
- Informació i formació a l'alumnat sobre addiccions tecnològiques i riscos existents en Internet.
- Prevenió del consum de drogues en l'alumnat a través de la promoció de les capacitats afectives, intel·lectuals i socials.



- Desenvolupament de la prevenció del consum de drogues a través d'activitats preventives complementàries.
- Creació d'espais de comunicació per a la participació ciutadana i professional amb informació sobre addiccions.
- Atenció al professorat del municipi per a facilitar i fomentar les accions preventives als centres educatius.

### **Prevenció familiar**

- Assistència a persones iniciades en el consum de drogues amb informació i assessorament sobre els riscos, motivant-les a deixar-ne el consum per a previndre que desenvolupen una drogodependència.
- Informació i assessorament als familiars de persones consumidores de drogues sobre el problema de les drogues i les drogodependències.
- Assistència a menors amb infraccions per tinença i consum de drogues en la via pública.
- Informació i orientació als pares i mares sobre temes relacionats amb l'educació i la formació dels seus fills i filles amb l'objectiu de proporcionar-los més recursos educatius per a la seua funció de pares i mares: Escola de Mares i Pares.
- Informació i formació d'adolescents sobre els diversos aspectes que implica ser adolescents hui dia, facilitar-los la resolució de situacions que generen conflicte i promoure un creixement personal més saludable.

### **Alternatives d'oci i temps lliure**

- Prevenció de les addiccions en el temps d'oci durant el curs escolar.
- Prevenció de les addiccions en el temps d'oci durant l'estiu.
- Difusió dels valors esportius com a factors de prevenció positius davant de les addiccions.
- Formació en matèria de prevenció en el temps d'oci.
- Suport, assessorament i formació en prevenció de conductes addictives a les ONG i qualsevol entitat d'oci i temps lliure que així ho sol·licite.



# Drets i deures de les persones usuàries

## Les persones usuàries tenen dret a:

- Ser tractades amb respecte i deferència.
- Tindre informació sobre prevenció de les conductes addictives.
- Rebre la informació, orientació i assessorament que puguen precisar i l'atenció adequada en relació amb els servicis prestats.
- Conèixer l'estat de tramitació dels procediments i recursos en què siguen part interessada.
- Conèixer la identitat de les autoritats i el personal sota la responsabilitat dels quals es tramiten les actuacions i els procediments en què tinguen la condició d'interessades.
- No aportar documents que ja es troben en poder de l'Administració, així com que se'ls estenga acreditació gratuïta sobre les actuacions realitzades en relació amb la seua atenció.
- Formular al·legacions i aportar els documents que estimen convenientes i que puguen ser rellevants per a la resolució dels procediments en què tinguen la condició d'interessades.
- Rebre tractament reservat i confidencial de la informació relativa a la seua persona i al servici rebut.





- Formular qualsevol suggeriment, reclamació o queixa i rebre contestació en el termini establert.
- A més, la normativa de protecció de dades de caràcter personal els reconeix els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició respecte a les seues dades personals.



### Les persones usuàries tenen l'obligació de/d':

- Mantindre sempre una actitud correcta i de respecte cap al personal.
- Complir la normativa vigent i els codis de conducta.
- Facilitar les dades d'identificació que siguen necessàries per a realitzar les gestions, tràmits o rebre servicis, així com comunicar qualsevol canvi que es produïska en les seues dades personals.
- Fer ús adequat de les instal·lacions, respectant els espais i equipaments i col·laborant en el seu bon manteniment.
- Respectar les normes de funcionament intern que prèviament els hagen sigut comunicades i, en tot cas, acceptar i atendre les indicacions o instruccions que puguen rebre del personal dels servicis.



- Omplir de forma correcta, llegible i intel·ligible els documents, instàncies, suggeriments i reclamacions, i proporcionar les dades mínimes necessàries per a la seua correcta tramitació.
- Satisfer les taxes establides en aquells servicis en què així estiga disposat.
- Facilitar l'actuació inspectora.

## Formes de participació

Les persones usuàries poden participar en el procés de revisió, actualització i ampliació de les edicions futures d'esta carta de servicis directament, posant-se en contacte amb el Servici de Drogodependències per qualsevol mitjà que estimen oportú.





# Suggeriments, queixes i reclamacions

L'Ajuntament de València disposa d'un Servei de Queixes i Suggeriments, així com un procediment específic per a la seua tramitació.

## Els suggeriments podran ser presentats:

**Via telemàtica.** A través de la bústia de consultes i suggeriments del web municipal.

**Via presencial.** Per escrit, amb indicació de les dades personals en qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament.

## Quant a les queixes, es presentaran:

**Via telemàtica.** A través de la Seu electrònica, en què serà necessari accedir amb certificat digital.

**Via presencial.** Per escrit, en el Registre General d'Entrada situat a la plaça de l'Ajuntament, en el Registre del carrer d'Amadeu de Savoia o en qualsevol dels





registres de les juntes de districte, així com pels mitjans que estableix l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

## **Tant els suggeriments com les queixes hauran de ser contestats en el termini màxim de 30 dies naturals.**

Totes estes aportacions seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis.

## **Mecanismes de comunicació externa i interna**

Esta carta es posarà a disposició de la ciutadania en la pàgina web municipal [www.valencia.es](http://www.valencia.es).

## **Mesures d'esmena o compensació en el cas d'incompliment d'un compromís**

Si es detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos establits, se seguirà el procés propi del sistema de gestió del Servei de Drogodependències per a corregir-la: es procedirà a analitzar les causes que l'han propiciada i s'implantaràn les mesures correctores oportunes que n'asseguren el compliment. A més, s'enviarà una comunicació a la persona usuària en què se li informarà de les mesures correctores que cal adoptar.

Si l'incompliment detectat té caràcter sistemàtic i es comprova la impossibilitat que les mesures correctores adoptades puguen esmenar-lo, es procedirà a la reformulació del compromís adquirit.



# Normativa reguladora

## Relació actualitzada de les normes reguladores de cadascun dels servicis prestats



- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local.
- Reial Decret Legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Llei 10/2014, de 29 de desembre, de la Generalitat, de Salut de la Comunitat Valenciana.



## A quines coses ens comprometem?

## Per a garantir-ne el compliment mesurem:

### PREVENCIÓ COMUNITÀRIA

Informar, orientar o assessorar sobre addiccions de manera presencial, escrita, telefònica o electrònicament a totes les persones que ho sol·liciten.

01

**Nombre de peticions d'informació, orientació i assessorament i nombre de respostes.**

Difondre mensualment materials d'informació i formació propis del PMD o de col·laboracions amb altres institucions (FAD, PNsD, CIPS, MSPSI), de prevenció d'addiccions a través dels mecanismes de comunicació propis (correu ordinari, Internet).

02

**Nombre d'enviaments ordinaris / mes.  
Nombre d'enviaments electrònics / mes.**

Atendre totes les sol·licituds d'atenció específica sobre "grups diana" per a previndre les addiccions, des del PMD/UPCCA-València o en col·laboració amb altres institucions que les demanen.

03

**Nombre de sol·licituds ateses sobre el total de peticions.**

Respondre en el termini de 48 hores les consultes realitzades en el Centre de Documentació Dr. Emilio Bogani Miquel (CENDOCBOGANI)

04

**Nombre de peticions cursades dins de termini.**

Informar i assessorar les dones en risc d'exclusió social dels centres d'acollida de la Conselleria, que ho sol·liciten.

05

**Nombre de dones ateses.**



Participar en els “Dies Internacionals” (Dia sense Alcohol, sense Tabac, Anti-SIDA, etc.) i en les celebracions festives (Falles, Sant Joan, etc.) que requerisquen especial acció preventiva sobre les conseqüències dels consums de drogues.

06

**Nombre de participacions en els dies internacionals i de participacions en celebracions festives.**

Acomplir les peticions de préstec de materials de prevenció, llibres, fotocòpies o documents en línia o préstec interbibliotecari (C17) realitzades al CENDOCBOGANI en el termini màxim de 5 dies.

07

**Nombre de peticions cursades dins de termini.**

Formar en salut els i les professionals de la mediació social entre l'Administració i persones immigrants en col·laboració amb el MHI-SALUT, que ho sol·liciten.

08

**Nombre de peticions demanades i d'intervencions realitzades.**

Atendre totes les sol·licituds per a la realització d'activitats formatives de pràcticum i màster de les universitats de València.

09

**Nombre de peticions rebudes i execució del programa durant el mateix curs escolar que es rep la petició. Nombre d'alumnat participant.**

Celebrar anualment una jornada sobre drogodependències.

10

**Nombre de jornades celebrades/any**

Tramitar tots els expedients sancionadors de menors d'edat que consumixen alcohol en la via pública.

11

**Nombre d'expedients tramitats.**

Informar els expedients d'altres servicis municipals que ho sol·liciten en un màxim de 10 dies.

12

**Nombre d'expedients sobre els quals s'ha emés informe dins de termini.**



Realitzar inspeccions del compliment de l'article 67.4) de la Llei 10/2014 de la Generalitat Valenciana, de Salut de la Comunitat Valenciana, a les empreses que situen publicitat il·legal d'alcohol en la via pública.

13

**Correlacionar cada acta amb el seu acte d'enviament corresponent al servici sancionador.**



# CONCURS "K me cuentas..."

Cartell



Vídeo



Temàtica: "Ús responsable de les tecnologies"  
Informa't en: [www.valencia.es/kmecuentas](http://www.valencia.es/kmecuentas)

!!! Guanya magnífics premis !!!



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  
REGIDORIA DE SANITAT, SALUT I ESPORTS



PLA MUNICIPAL DE  
DROGODEPENDÈNCIES

UPCCA  
VALÈNCIA



GENERALITAT VALENCIANA  
CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA





- |   |    |  |
|---|----|--|
| Realitzar una enquesta i un estudi anuals sobre addiccions al municipi.                                       | 14 | Nombre d'enquestes i estudis.  |
| Introduir com a mínim 500 registres nous anuals en les bases de dades de la Web del CENDOCBOGANI.             | 15 | Nombre de nous documents catalogats anualment.   |
| Introduir 300 entrades anuals en les xarxes socials vinculades al PMD i al CENDOCBOGANI.                      | 16 | Nombre d'entrades en les xarxes/any:<br><a href="http://www.facebook.com/pmdescolar">www.facebook.com/pmdescolar</a><br><a href="http://www.facebook.es/Cendocbogani">www.facebook.es/Cendocbogani</a><br><a href="http://www.twitter.es/Cendocbogani">www.twitter.es/Cendocbogani</a> |
| Actualització setmanal de l'agenda de congressos, reunions i jornades sobre addiccions realitzades a Espanya. | 17 | Nombre d'esdeveniments inclosos en la web <a href="http://www.cendocbogani.org">www.cendocbogani.org</a> setmanalment.   |
| Realitzar un mínim de 5 articles anuals en l'apartat "Temes d'Actualitat" del web del CENDOCBOGANI.           | 18 | Nombre d'articles inclosos en la web <a href="http://www.cendocbogani.org">www.cendocbogani.org</a> anualment.   |

## PREVENCIÓ ESCOLAR

- |   |    |   |
|---|----|---|
| Crear espais de participació de l'alumnat, amb informació d'addiccions a través de les xarxes socials "K me cuentas..." en Facebook, Instagram, Twitter i Blog. Respondre els comentaris i preguntes en un termini màxim de 3 dies. | 19 | Nombre de preguntes contestades en el termini de tres dies.<br>Seguiment informàtic de la utilització de cadascuna de les xarxes socials on s'està present. |
| Oferir anualment un curs en línia "Educadrogues" de formació sobre prevenció al professorat.  | 20 | Nombre de cursos.<br>Nombre de participants.  |



Realitzar a l'inici del curs escolar una reunió informativa amb la comunitat educativa del municipi.

21

**Reunions celebrades en un any.  
Nombre de centres educatius i de professorat participant.**

Atendre totes les peticions d'assessorament al professorat del municipi en programes de prevenció i problemàtiques de l'alumnat derivades del consum de drogues.

22

**Nombre de sol·licituds ateses.**

Oferir anualment a tots els centres educatius d'educació secundària del municipi la realització de xarrades informatives sobre drogodependències per a adolescents i joves.  
Atendre totes les demandes.

23

**Nombre de peticions.  
Nombre de centres i participants.**

Oferir anualment a tots els centres educatius del municipi el taller "Clickeando" sobre addiccions tecnològiques i riscos existents en Internet a adolescents i joves.  
Atendre totes les demandes.

24

**Nombre de peticions.  
Nombre de centres i participants.**

Oferir anualment a tots els centres educatius del municipi el taller "Ludens" sobre joc d'atzar en línia.  
Atendre totes les demandes.

25

**Nombre de peticions.  
Nombre de centres i participants.**

Oferir anualment a tots els centres educatius del municipi la participació en el programa de prevenció "Construïx el teu món", dirigit a alumnat de 3 a 16 anys, per a sistematitzar la prevenció de les addiccions en l'àmbit escolar.  
Atendre totes les demandes.

26

**Nombre de peticions.  
Nombre de centres i participants.**



Oferir anualment a tots els centres educatius d'educació primària i secundària del municipi el programa de prevenció "Cinema i educació en valors", emmarcat dins de les activitats extraescolars. Atendre totes les demandes.

27

**Nombre d'alumnat, professorat, centres escolars i projeccions realitzades en un any.**

Realitzar i difondre anualment la guia d'activitats Toca Cinema per a la prevenció d'addiccions en la població escolar amb un mínim de 4 pel·lícules a l'any.

28

**Nombre de guies i nombre de pel·lícules realitzades i difoses anualment.**

Realitzar i difondre anualment el material didàctic "Novel·la i valors" per a la prevenció entre la població escolar, amb un total de 2 llibres a l'any.

29

**Nombre de materials distribuïts anualment.**





Introduir 50 entrades anuals en la web [www.tutoriasenred.com](http://www.tutoriasenred.com) del PMD/UPC-CA-València en col·laboració amb la Fundació d'Ajuda contra la Drogoaddicció (FAD).

30

**Nombre de posts inclosos en el blog *Tutories en xarxa* anualment.**

Introduir 200 entrades anuals en cadascuna de les xarxes socials vinculades a "Tutories en xarxa", [www.facebook.com/tutoriasenred](http://www.facebook.com/tutoriasenred), [www.twitter.com/tutoriasenred](http://www.twitter.com/tutoriasenred) i [www.youtube.com/tutoriasenred](http://www.youtube.com/tutoriasenred)

31

**Nombre d'entrades incloses anualment.**

**Nombre de visites mensuals.**

## PREVENCIÓ FAMILIAR

Realitzar l'atenció psicològica individualitzada a menors i persones adultes que s'inicien en les addiccions i atendre la primera cita abans de 10 dies.

32

**Nombre de sol·licituds rebudes.  
Nombre de sol·licituds ateses.  
Nombre de sessions realitzades dins del termini.**

Realitzar l'atenció psicològica a familiars de subjectes amb problemes d'addiccions i atendre la primera cita abans de 10 dies.

33

**Nombre de sol·licituds rebudes.  
Nombre de sol·licituds ateses.  
Nombre de sessions realitzades dins del termini.**

Realitzar l'atenció psicològica a menors amb infraccions per consum i/o possessió de drogues en la via pública i atendre la primera cita abans de 10 dies.

34

**Nombre de sol·licituds rebudes.  
Nombre de sol·licituds ateses.  
Nombre de sessions realitzades.**

Informar i formar sobre les conseqüències de les addiccions en les seues vides a totes les persones del Programa de menors amb mesures judicials que sol·liciten l'atenció.

35

**Nombre de sol·licituds rebudes.  
Nombre de menors que han rebut atenció.**



Oferir anualment a tots els centres educatius del municipi el Programa d'Escola de Mares i Pares, orientat a la prevenció de les addiccions i atendre les demandes possibles.

36

**Nombre de sol·licituds rebudes, nombre de programes realitzats, nombre d'assistents, nombre d'assistències i nombre de diplomes lliurats.**

Oferir anualment a tots els centres educatius del municipi el Programa Avatars de Ser Adolescent Hui, dirigit a joves de 2n, 3r i 4t d'ESO, per a la prevenció de les addiccions i atendre les demandes possibles.

37

**Nombre de sol·licituds rebudes, nombre de programes realitzats i nombre d'alumnat.**

Oferir anualment a tots els centres educatius del municipi el Programa Xarrades Informatives pares-mares/fills-filles majors d'11 anys, per a previndre les addiccions i atendre les demandes possibles.

38

**Nombre de sol·licituds rebudes, nombre de xarrades realitzades. Nombre d'assistents (pares i mares i fills i filles).**





## ALTERNATIVES D'OCI I TEMPS LLIURE

Oferir anualment a tots els centres educatius del municipi el programa d'oci alternatiu "En eixir de classe", per a joves de 8 a 12 anys, durant el curs escolar. Atendre la demanda.

39

**Nombre de peticions realitzades.  
Nombre de col·legis, participants/  
mes-any i sessions/mes-any.**

Oferir anualment a tots els centres de joventut del municipi el programa d'oci alternatiu "Viu l'estiu", per a joves de 10 a 14 anys, en el període estival. Atendre la demanda.

40

**Nombre de centres municipals  
de joventut i participants.**

Atendre totes les sol·licituds per a la realització d'accions esportives que difonguen els valors de l'esport com a factors de prevenció enfront de les conductes addictives.

41

**Nombre de sol·licituds ateses  
en termini.**

Assessorar en prevenció de conductes addictives durant el temps d'oci a col·lectius, associacions, ONG, etc. que ho sol·liciten, en un termini màxim de 10 dies.

42

**Nombre de sol·licituds ateses  
dins de termini.**

Atendre totes les sol·licituds de formació en prevenció d'addiccions en temps d'oci als monitors que desenvolupen els programes del PMD.

43

**Nombre de sol·licituds ateses  
en termini.**

Tots estos compromisos tindran validesa fins a desembre de 2019. La comunicació del seu compliment es realitzarà semestralment i es publicitarà a través del web de l'Ajuntament de València (<http://www.valencia.es>).

# Servici de Drogodependències

## Telèfons:

962 082 029

963 525 478, extensió 2029

## Adreça:

**Ajuntament de València**  
**Regidoria de Sanitat, Salut i Esports**  
**Servici de Drogodependències**  
**C/ Amadeu de Savoia, 11, pati D**  
**València 46010**

## Adreça electrònica:

[pmdsanidad@valencia.es](mailto:pmdsanidad@valencia.es)

[pmdescolar@valencia.es](mailto:pmdescolar@valencia.es)

[pmdfamiliar@valencia.es](mailto:pmdfamiliar@valencia.es)

[alternativaspm�@valencia.es](mailto:alternativaspm�@valencia.es)

## Webs:

<http://www.valencia.es/pmd>

<http://www.tutoriasenred.com>

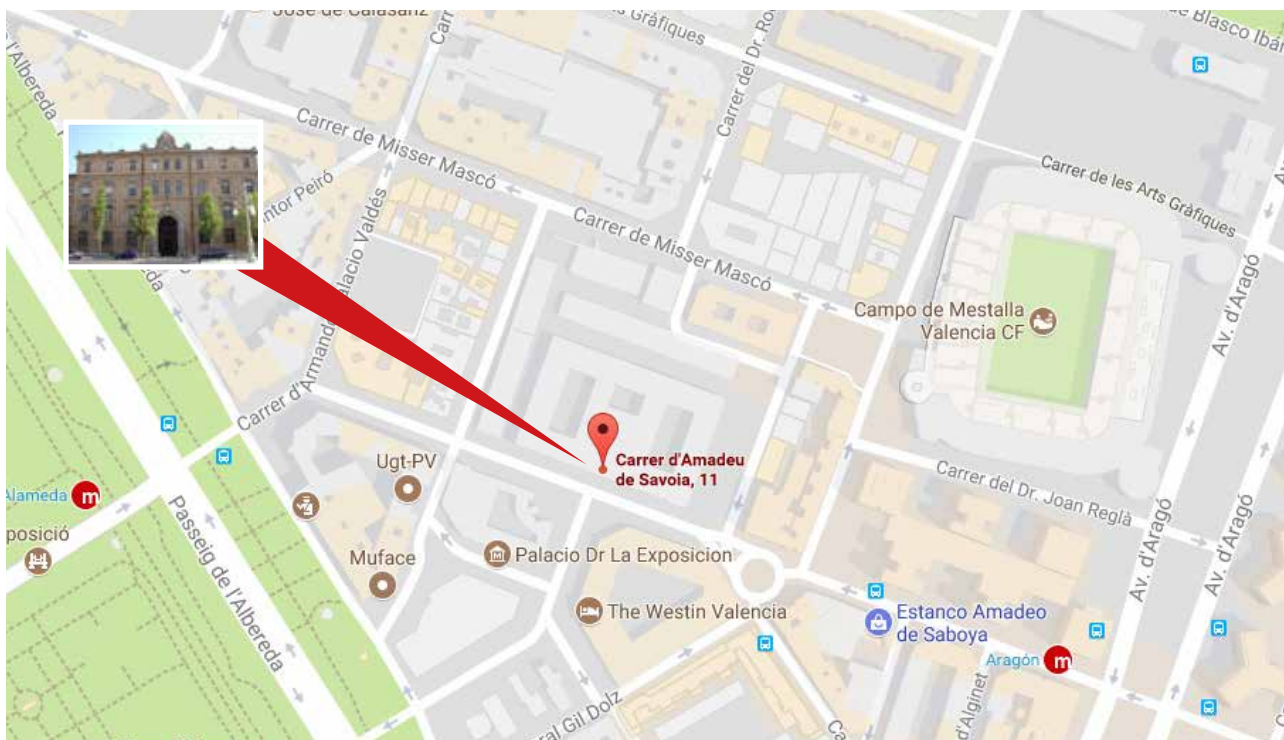
<http://www.cendocbogani.org>

## Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres  
de 8:30 a 14:30 hores.

## Autobús:

EMT: línia 32. Metro: línia 5, Aragó.



Icones gentilesa de Freepik a través de www.flaticon.com - Mapa gentilesa de Google Maps



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA DE SANITAT, SALUT I ESPORTS

