

CARTA DE SERVEIS

SALUT I COMUNITAT

La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.

La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.

Data d'aprovació:

1. QUI SÓM

Nom del servei:	Salut i Comunitat
Àrea:	Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de l'Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable tècnic:	Cap del Servei de Salut i Comunitat

2. ON SÓM

Adreça:	Ctra. de Montcada 596 – 08223 (Edifici Glòries) 
Telèfon:	937 315 982
Web:	www.terrassa.cat/salut
Correu electrònic:	salut.comunitaria@terrassa.cat
Horaris:	Hores convingudes

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és promoure i millorar la salut de la població facilitant l'adopció d'estils de vida saludables, dinamitzant espais participatius i afavorint la creació d'entorns promotors de salut.

Serveis que oferim

Programa de promoció de la salut

Oferim assessorament professional, materials específics i un conjunt d'activitats i campanyes de sensibilització, tant a l'àmbit educatiu com en diversos espais comunitaris, en les següents línies: prevenció de l'obesitat infantil, promoció de l'alimentació saludable, promoció de l'activitat física saludable, promoció de la salut bucodental, prevenció del consum de tabac, alcohol i altres drogues, promoció de la salut sexual i afectiva i prevenció del VIH i de la SIDA.

Pla Local de Drogues

Pla estratègic de ciutat que estableix les bases per les actuacions en l'àmbit de les drogodependències, elaborat i dut a terme amb la participació de les entitats, els recursos especialitzats i el món associatiu.

Terrassa, ciutat cardioprotegida

Projecte que inclou la instal·lació i el manteniment de DEAs (desfibril·ladors externs automàtics) a equipaments municipals i vehicles de la policia municipal, així com la formació en el suport vital bàsic i l'ús de DEAs al personal municipal i a la ciutadania.

Espais participatius i suport a les entitats de salut

Facilem la creació d'espais participatius perquè les entitats, institucions i la ciutadania en general puguin participar en la gestió dels assumptes relatius a l'àmbit de la salut a la ciutat. També oferim assessorament tècnic a les entitats de salut i atendre les consultes de la ciutadania sobre temes de salut pública.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Consell Municipal de Salut

Al 2016 es va constituir el Consell Municipal de la Salut (CMS), l'òrgan de participació sectorial que neix de la necessitat de dotar a la ciutat de Terrassa d'un espai de debat i reflexió que permeti a la ciutadania expressar les seves necessitats en l'àmbit de la salut. L'objecte és promoure, estimular i canalitzar la participació de la ciutadania i de les seves associacions en la gestió estratègica dels afers relatius a l'àmbit de la salut, ampliant els espais d'influència ciutadana i de corresponsabilitat que impliquin una millora de l'acció de govern en l'àmbit de la salut.

Aquí podeu consultar el reglament del Consell Municipal de Salut: [Reglament del Consell Municipal de Salut](#).

Taula Salut Mental

La Taula de Salut Mental és un espai de reflexió, d'intercanvi d'informació, de coordinació i de recerca per trobar solucions a les problemàtiques en matèria de salut mental, i facilitar l'accés als recursos i serveis existents a través de polítiques i accions de proximitat. En aquesta hi participen els diferents agents de la xarxa de salut mental i serveis municipals. La dinamització es duu a terme conjuntament amb l'Oficina de Capacitats Diverses.

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la ciutadania.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS



Desenvolupar programes de promoció d'hàbits saludables en els àmbits educatiu i comunitari.	
Desenvoluparem un programa d'activitats de promoció de la salut a partir de l'oferta del Servei.	Programa d'activitats (Sí/No) Nombre de cursos, tallers i activitats
Respondrem el 100% de les demandes que arribin al Servei en un termini màxim de 15 dies.	% de demandes respostes en el termini establert
Valorarem el grau de satisfacció en les activitats dutes a terme. Volem assolir de mitja un mínim de 7 sobre 10.	Mitjana de grau de satisfacció de les persones participants

Disposar d'un Pla Local de Drogues que ens permeti analitzar i planificar les actuacions en l'àmbit de les drogodependències.	
Garantirem que la ciutat disposi d'un Pla Local de Drogues vigent.	Existència d'un Pla Local de Drogues (Sí/No)
Elaborarem un Pla de treball consensuat amb la Comissió Permanent del Pla de Drogues.	Elaboració i aprovació d'un Pla de treball consensuat (Sí/No)
Promourem que es realitzin com a mínim el 75% de les accions del Pla de treball.	% d'accions realitzades contemplades al Pla
Garantirem l'actualització i manteniment de la pàgina web del Pla Local de Drogues.	Existència d'una pàgina web amb informació actualitzada (Sí/No)

Oferir assessorament tècnic a les entitats de salut i atendre les consultes de la ciutadania sobre temes de salut.	
Atendrem en un màxim de 15 dies totes les demandes d'assessorament o suport tècnic de les entitats de salut vinculades al Servei de Salut.	% de demandes d'assessorament tècnic ateses en el termini establert
Atendrem en un màxim de 15 dies totes les consultes de la ciutadania sobre temes de promoció de la salut.	% de consultes ateses en el termini establert

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'empendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.
Trucades des de fora de Terrassa Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica

- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública (BOE núm. 240, de 05/10/2011).
- Llei 18/2009, del 22 d'octubre, de salut pública.
- Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.

Règim econòmic

Els serveis són gratuïts.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ Respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data...

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.