CARTA DE SERVEIS

SALUT I COMUNITAT

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

1. QUI SOM

Nom del servei:	Salut i Comunitat
Àrea:	Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític:	Regidoria de Salut
Responsable tècnic:	Cap del Servei de Salut i Comunitat

2. ON SOM

Adreça:	Carrer Torres Garcia, 33, 4ª pis (08221 Terrassa)
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 d'Addiccions

Pla estratègic de ciutat que estableix el marc de referència pel que fa a l'anàlisi, la planificació i la intervenció en l'àmbit de la prevenció de les addicions (incloent les

comportamentals) a la nostra ciutat. Es tracta d'un Pla elaborat i dut a terme per part dels diversos serveis municipals i entitats de la ciutat directa o indirectament relacionats amb la prevenció de les addiccions.

Terrassa, ciutat càrdioprotegida

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.

Suport a les entitats de salut

Oferim suport i assessorament tècnic a les entitats de salut de la ciutat en l'organització d'activitats i les acompanyem en la difusió. Facilitem espais de participació per conèixer les seves necessitats, sumar sinergies i generar projectes comuns que donin resposta a les necessitats detectades.

Atenem les consultes ciutadanes relacionades amb la promoció i la prevenció de la salut.

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 al voltant de la salut a la ciutat.

L'objectiu del CMS és vincular institucions, entitats i col·lectius relacionats amb la salut en les polítiques de salut local. Així com afavorir el seguiment, control i presa de decisions relacionades amb la salut, promovent d'aquesta manera la corresponsabilitat i la millora de l'acció de govern en aquest àmbit.

Tota la informació del Consell Municipal de Salut a Participa a Terrassa.

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 participen els diferents agents de la xarxa de salut mental i serveis municipals. La coordinació del treball es fa a través d'un grup motor integrat per diferents serveis de la xarxa de salut mental i serveis municipals. La secretaria tècnica i dinamització la porta a terme el Servei de Salut i Comunitat.

La Taula de Salut Mental Terrassa, forma part de la xarxa de Taules de Salut Mental que hi ha arreu de Catalunya, que treballen per la promoció i millora de la salut mental del seu territori. El seu funcionament és fa a través de comissions i grups de treball.

Taula d'Entitats de Salut

És un espai de trobada estable i amb un calendari de reunions que aglutini a les entitats salut interessades en compartir i identificar les necessitats comunes:

- Millorar el grau de coneixement de les entitats, entre elles i per part de la ciutadania.
- Promoure el treball en xarxa i la col·laboració entre entitats, per sumar sinergies.
- Identificar necessitats comunes i ajudar a donar-hi resposta.
- Conscienciar i/o sensibilitzar a la societat sobre les necessitats de les persones afectades d'una malaltia o trastorn, així com la defensa dels seus drets en diferents àmbits: sanitari, social, educatiu.
- Fer visible la seva tasca a través d'activitats i projectes conjunts.

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Oferir programes de promoció d'hàbits saludables en els àmbits educatiu i comunitari	
Oferirem un programa amb un mínim de 8 activitats de promoció de la salut adreça a l'àmbit educatiu.	Programa d'activitats (Sí/No) Nombre d'activitats ofertades
Oferirem un programa amb un mínim de 7 activitats de promoció de la salut adreça a l'àmbit comunitari.	Programa d'activitats (Sí/No) Nombre d'activitats ofertades
Respondrem el 100% de les demandes que	% de demandes respostes en el termini

arribin al Servei en un termini màxim de 7 dies hàbils.	establert
Valorarem el grau de satisfacció en les activitats dutes a terme. Volem assolir de mitjana un mínim de 8 sobre 10.	Mitjana de grau de satisfacció de les persones participants
Donar suport tècnic a les entitats de salut de la ciutat	
Atendrem en un màxim de 7 dies hàbils 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 el 100% de les peticions de suport i/o assessorament en les sol·licituds i justificacions de les subvencions per a les entitats de salut de la ciutat.	% de les peticions ateses
Promourem la realització de la Fira d'entitats de salut anualment.	Fira d'entitats de salut (Sí/No)
Actualitzarem anualment la Guia d'entitats de Salut de la ciutat.	Actualització de la Guia (Sí/No)
Atendre les consultes de la ciutadania sobre temes relacionats amb la salut	
Atendrem en un màxim de 7 dies hàbils totes les consultes de la ciutadania sobre temes relacionats amb 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'emprendrà, 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, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent enllaç
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les Oficines d'Atenció Ciutadana.
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils 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.

Regim econòmic aplicable:

Els serveis són gratuïts.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i 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 exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris e seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament ossibles i econòmicament proporcionals.

- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A 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

En data 29 de novembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

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.