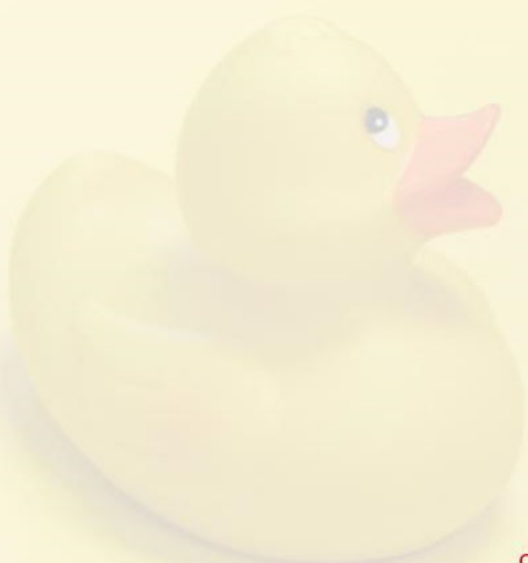


# Fundació General

VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Centre Universitari de Diagnòstic  
i Atenció Primerenca [CUDAP]

## CARTA DE SERVEIS



Centre concertat



GENERALITAT  
VALENCIANA



SISTEMA PÚBLIC  
VALENCIÀ DE  
SERVEIS SOCIALS

## Taula de continguts

1. Introducció	3
2. Missió	4
3. Equip responsable	5
4. Serveis prestats	5
5. Localització, accés i horari dels serveis	6
6. Compromisos i indicadors de la carta de serveis.	7
7. Drets i deures de les persones usuàries	10
7.1. Drets	10
7.2. Deures	12
8. Legislació aplicable	13
9. Formes de comunicació del compliment dels compromisos	13
10. Formes de participació de les famílies usuàries	14
11. Ajudeu-nos a prestar un servei millor	14
12. Mesures d'esmena	15
13. Aprovació, publicació i vigència	15

## 1. Introducció

La Fundació General de la Universitat de València de la Comunitat Valenciana (FGUV) és una entitat sense ànim de lucre que té entre els seus fins principals l'atenció integral a persones amb discapacitat. En el seu compliment i entre altres activitats, aquesta entitat gestiona el Centre Universitari de Diagnòstic i Atenció Primerenca (CUDAP).

El CUDAP és un centre de serveis socials d'atenció primària de caràcter específic i, en concret, un centre de desenvolupament infantil i atenció primerenca (CDIAT) amb atenció ambulatoria i diürna. Ofereix una resposta integral a les necessitats transitòries o permanents dels xiquets i les xiquetes menors de 6 anys que pateixen trastorns en el seu desenvolupament o es troben risc de patir-los, així com a les seues famílies i el seu entorn. Hom pren en consideració els factors biopsicosocials per tal de potenciar la seua capacitat de desenvolupament, la seua autonomia personal, el seu benestar i la seua inclusió en els diferents entorns.

Entenem la present carta de serveis com a eina per a millorar la informació i transparència que es facilita a les persones usuàries que, juntament amb el compromís continu de la qualitat del nostre servei, permet dotar d'eficiència el nostre centre.

Mitjançant la present carta de serveis, l'entitat posa a disposició pública els seus compromisos amb les famílies usuàries, promovent el treball conjunt per a millorar la qualitat del servei prestat.

## 2. Missió

Com recull el *Libro blanco de la atención temprana* (2000), elaborat per la Federació Estatal d'Associacions de Professionals d'Atenció Precoç (GAT), «el desenvolupament infantil és un procés dinàmic summament complex que se sustenta en l'evolució biològica, psicològica i social. Els primers anys de vida constitueixen una etapa de l'existència especialment crítica, ja que és durant aquest període quan es configuren les habilitats perceptives, motrius, cognitives, lingüístiques, afectives i socials que possibiliten una equilibrada interacció amb el món que ens envolta».

Els trastorns en el desenvolupament tenen una gran transcendència individual, familiar i social, per la qual cosa els òrgans competents han d'oferir una resposta que evite en la mesura que siga possible les discriminacions i les limitacions subsegüents als problemes que pateixen els xiquets i les xiquetes amb discapacitat, o en risc de patir-ne, i les seues famílies.

El compromís de la nostra societat amb la protecció a la infància, especialment amb aquells grups que estan en risc de patir alteracions en el seu desenvolupament, a més de ser un exponent inequívoc de progrés i de solidaritat, ha d'involucrar tots els sectors socials per tal de garantir la compensació de les desigualtats individuals i el dret a aconseguir un desenvolupament evolutiu tan normalitzat com es puga, així com una vida plena i independent.

Derivat d'aquest compromís adquirit naix l'atenció precoç, universalment reconeguda com un conjunt d'intervencions adreçades a la població infantil de 0 a 6 anys, a la família i a l'entorn, que tenen per objectiu donar una resposta de caràcter integral, tan immediata com siga possible, a les necessitats transitòries o permanents que presenten els xiquets i les xiquetes amb trastorns en el seu desenvolupament o que tenen el risc de patir-ne per causes d'origen prenatal, perinatal o postnatal. Aquestes intervencions, que han de considerar la globalitat del xiquet i de la xiqueta, han de ser planificades per un equip de professionals d'orientació interdisciplinària o transdisciplinària.

Contemplant les necessitats de la tríada *infant - família - entorn*, el centre intervindrà per optimitzar i potenciar la capacitat de les famílies i/o persones cuidadores principals perquè puguen actuar de manera efectiva en els entorns on es mou el xiquet o la xiqueta, facilitant el

seu creixement, maduració i aprenentatge en tots els àmbits, i sempre amb la finalitat d'aconseguir el màxim nivell de desenvolupament personal i d'inclusió social. L'atenció a les famílies es realitzarà prioritàriament des del naixement de la xiqueta o xiquet fins al moment de la seua escolarització.

### 3. Equip responsable

Gerent de la FGUV
Direcció acadèmica del CUDAP
Coordinació del CUDAP
Equip tècnic del CUDAP
Administració del CUDAP
Departament jurídic de la FGUV

### 4. Serveis prestats

TÍTOL DEL SERVEI	ACOMPANYAMENT FAMILIAR
DESCRIPCIÓ DETALLADA:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanyament familiar: orientació, informació i assessorament de les famílies amb la finalitat de capacitar i empoderar per reorganitzar la dinàmica familiar.</li> </ul>	

TÍTOL DEL SERVEI	VALORACIÓ
DESCRIPCIÓ DETALLADA:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Valoració: valoració funcional de les necessitats del xiquet i de la xiqueta, així com de les manifestades per la família.</li> </ul>	

TÍTOL DEL SERVEI	INTERVENCIÓ
DESCRIPCIÓ DETALLADA:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervenció: disseny d'un pla d'intervenció individualitzat i la seua posada en pràctica en col·laboració amb la família i els professionals d'altres entitats.</li> </ul>	

## 5. Localització, accés i horari dels serveis

### Adreça:

El CUDAP està al carrer de la Guàrdia Civil, núm. 22, de València.

<https://goo.gl/maps/vjyBBtJ1DkV5heV9>

### Horari:

L'horari d'atenció és de dilluns a divendres, de 8.00 a 18.00 hores.

El CUDAP presta els seus serveis de gener a desembre. Obre 220 dies a l'any. El centre romandrà tancat durant els períodes vacacionals que es determinen anualment després de la publicació oficial del calendari laboral de l'any corresponent.

La fixació d'aquests períodes es farà saber a les persones usuàries (en les instal·lacions) i, en tot cas, la programació s'hi adequarà.

### Accés:

Les línies de transport següents passen prop del CUDAP:

- Autobús: 10, 93, 98, C3, L110 i L115.
- Metro: 4, 6, 3 i 9.

### Canals de comunicació:

Atenció telefònica: 963 937 999

Adreça electrònica: [administracio.cudap@fundacio.es](mailto:administracio.cudap@fundacio.es)

### Pàgina web:

<https://www.uv.es/fundacio-general-cudap/ca/centre-universitari-diagnostic-atencio-primerenca-cudap.html>

## 6. Compromisos i indicadors de la carta de serveis

SERVEI: <b>Serv I.</b> Acompanyament familiar	
COMPROMÍS	INDICADOR DE COMPLIMENT
<b>C1.</b> Oferim una atenció amable, personalitzada a través del diàleg i d'una comunicació respectuosa.	<b>IND1.</b> Puntuació mitjana igual o superior a 4 obtinguda en l'ítem 2 de l'enquesta de satisfacció «Informació i acolliment» i en l'ítem 7 del qüestionari de satisfacció general.
<b>C2.</b> Proporcionem informació específica del servei.	<b>IND2.</b> Puntuació mitjana igual o superior a 4 obtinguda en els ítems 1, 4 i 7 de l'enquesta de satisfacció «Informació i acolliment».
<b>C3.</b> Garantim puntualitat en les cites programades.	<b>IND3.</b> Puntuació mitjana igual o superior a 4 obtinguda en l'ítem 4 de l'enquesta de satisfacció general.

SERVEI: <b>Serv II.</b> Valoració	
COMPROMÍS	INDICADOR DE COMPLIMENT
<b>C4.</b> Oferim informació precisa sobre com es durà a terme la valoració.	<b>IND4.</b> Puntuació mitjana igual o superior a 4 obtinguda en els ítems 8 i 10 de l'enquesta de satisfacció «Informació i acolliment».
<b>C5.</b> Recollim de la família la informació i les preocupacions sobre la situació del xiquet o de la xiqueta.	<b>IND5.</b> Puntuació mitjana igual o superior a 4 obtinguda en l'ítem 5 de l'enquesta de satisfacció «Informació i acolliment», en els ítems 1, 3 i 6 de l'enquesta de satisfacció «Valoració» i l'ítem 1 de l'enquesta de satisfacció general.



<p><b>C6.</b> Valorem el desenvolupament evolutiu global i funcional del xiquet i de la xiqueta una vegada a l'any, considerant la família i l'entorn.</p>	<p><b>IND6.</b> El 100 % de les persones usuàries que estan d'alta en el servei més de 6 mesos durant l'any natural.</p>
<p><b>C7.</b> Informem les famílies usuàries dels resultats de la valoració inicial en menys d'un mes.</p>	<p><b>IND7.</b> Com a mínim el 80 % de les valoracions inicials es realitzen abans d'un mes.</p>
<p><b>C8.</b> Elaborem amb la família el pla d'intervenció d'atenció precoç.</p>	<p><b>IND8.</b> El 100 % de les famílies usuàries. Puntuació mitjana igual o superior a 4 obtinguda en l'ítem 5 de l'enquesta de satisfacció «Valoració» i l'ítem 2 de l'enquesta de satisfacció general.</p>
<p><b>C9.</b> Després de la valoració inicial, entreguem a les famílies usuàries un informe que recull tota la informació sobre la valoració i el pla d'intervenció d'atenció precoç.</p>	<p><b>IND9.</b> El 100 % de les valoracions inicials es lliuren per escrit a les famílies.</p>
<p><b>C10.</b> Entreguem a les famílies usuàries els informes de seguiment de cada valoració i l'informe final de la intervenció.</p>	<p><b>IND10.</b> El 100 % de les famílies valorades en seguiment reben l'informe de seguiment. El 100 % de les famílies que finalitzen la intervenció reben l'informe final.</p>
<p><b>C11.</b> Entreguem a la Unitat de Valoració i Seguiment de l'Atenció Primerenca (UVSAP) els informes de valoració inicial, de seguiment i final de les persones usuàries en menys de 15 dies des que es finalitza la valoració.</p>	<p><b>IND11.</b> S'envia a la UVSAP els informes de valoració inicial, de seguiment i final del 100 % de les persones usuàries en menys de 15 dies des que finalitza la valoració.</p>



<b>SERVEI: Serv III. Intervenció</b>	
<b>COMPROMÍS</b>	<b>INDICADOR DE COMPLIMENT</b>
<b>C12.</b> Recollim en el pla d'intervenció d'atenció primerenca allò que prioritza la família.	<b>IND 12.</b> Puntuació mitjana igual o superior a 4 obtinguda en l'ítem 3 de l'enquesta de satisfacció general i en l'ítem 6 del qüestionari de satisfacció de «Valoració».
<b>C13.</b> Oferim estratègies d'actuació a la família, dotant-los d'instruments i pautes per a promoure el desenvolupament del xiquet o xiqueta.	<b>IND13.</b> Puntuació mitjana igual o superior a 4 obtinguda en els ítems 5, 8 i 10 de l'enquesta de satisfacció general.
<b>C14.</b> Ens coordinem amb tots els agents que intervenen en el desenvolupament de la persona usuària.	<b>IND14.</b> Puntuació mitjana igual o superior a 4 obtinguda en els ítems 9 i 10 de l'enquesta de satisfacció general.  El 100 % de les persones usuàries d'alta més de 6 mesos l'any natural tenen en el seu historial alguna coordinació amb altres equips professionals.
<b>C15.</b> Considerem l'entorn pròxim per a una millor intervenció.	<b>IND15.</b> Com a mínim el 15% de les intervencions realitzades cada l'any tenen lloc en l'entorn educatiu, familiar o sanitari.

<p><b>C16.</b> Ofereix una intervenció adequada amb predisposició per part de l'equip professional a la resolució de problemes, dubtes i necessitats.</p>	<p><b>IND16.</b> Puntuació mitjana igual o superior a 4 obtinguda en els ítem 6 i 7 de l'enquesta de satisfacció general.</p>
<p><b>C17</b> Treballem en equip transdisciplinari desenvolupant i implementant el pla d'atenció individualitzada que atén les necessitats i capacita les persones usuàries, família i entorn.</p>	<p><b>IND17.</b> El 100 % de la plantilla treballa seguint el model transdisciplinari.</p>
<p><b>C18</b> Fem públic el preu del servei per tipus de sessions que estableix la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge perquè les persones usuàries puguin calcular el cost del seu pla d'atenció individualitzat.</p>	<p><b>IND18.</b> En el tauler d'anuncis de CUDAP publiquem el cost de mòdul per dia i tipus de sessió que estiga vigent en cada moment.</p>

## 7. Drets i deures de les persones usuàries

### 7.1. Drets

Les persones usuàries del servei del CUDAP tenen dret:

- a. A la protecció de la salut.
- b. A una valoració específica de les seues necessitats i les de la seua família, i a rebre les orientacions adequades per a un tractament correcte, dins dels recursos i les possibilitats del CUDAP.

- c. A rebre els tractaments que es presten al CUDAP concordes a la valoració de les seues necessitats i a una atenció global en funció de les seues circumstàncies de salut, psicològiques, educatives i sociofamiliars.
- d. A rebre una atenció personalitzada, integral, que tinga en compte els aspectes individuals, familiars i comunitaris.
- e. Que el o la terapeuta guarde el secret professional i vetle per la confidencialitat de la informació sobre la persona usuària i la seua família, respectant la confidencialitat, la privacitat i la intimitat personal.
- f. A ser tractades amb el respecte i la dignitat que són deguts, tant pels professionals del CUDAP, com per la resta de persones usuàries, sense cap tipus de discriminació per raó de sexe, raça o religió.
- g. A utilitzar les instal·lacions i l'equipament del CUDAP d'acord amb les normes de convivència reglamentàriament establertes i sota la supervisió i les indicacions del personal.
- h. A participar en els serveis i les activitats que s'organitzen en el CUDAP i a col·laborar-hi amb els seus coneixements i experiències. Els òrgans de participació són el consell de centre i l'assemblea de persones usuàries, que es regeixen pel [Reglament de Funcionament de l'Òrgan de participació](#), en què s'estableix el règim per a l'elecció dels representants de persones usuàries del CUDAP.
- i. A rebre informació veraç i accessible sobre:
  - Els objectius i les normes de funcionament del CUDAP.
  - La valoració i els tractaments que la persona usuària reba en el CUDAP, així com sobre la seua evolució global.
  - En els casos pertinents, informació prèvia sobre derivacions o comunicacions amb mitjans externs en relació amb la situació de la persona usuària o de la família.

- Orientació sobre pautes d'actuació amb la persona usuària, dinàmica familiar i recursos externs.
  - Informació i orientació prèvies a la finalització de l'atenció o tractament/s.
  - Informació adequada i amb raonable antelació per a l'assistència a les sessions de tractament/s en el CUDAP i per a entrevistes, reunions o activitats d'interés dins i fora del CUDAP.
  - Informació adequada sobre les circumstàncies extraordinàries o els canvis en el funcionament del CUDAP.
- j. A conèixer i tindre accés a la [carta de serveis del CUDAP](#).
- k. A participar i prendre decisions prèviament informades en l'elaboració del PIAT (pla d'intervenció d'atenció primerenca) o del document que el substituïska.
- l. A acceptar o rebutjar la seua participació en activitats de recerca científica o tractaments experimentals, després de ser consultades i sempre amb el consentiment lliure i informat corresponent.
- m. A rebre informes periòdics sobre l'evolució global de la persona usuària i l'atenció o tractament que rep. En el cas que es necessiten uns altres informes, aquests es demanaran de manera justificada mitjançant el document corresponent emplenat com cal i amb una setmana d'antelació.
- n. A formular suggeriments, queixes i reclamacions segons el [procediment](#) establert pel Centre.

## 7.2. Deures

Les persones usuàries del CUDAP tenen els deures següents:

- a. Col·laborar i participar activament en l'elaboració del PIAT (pla d'intervenció d'atenció primerenca) i en el seu desenvolupament.
- b. Facilitar a l'equip professional del CUDAP la documentació i els informes de la persona usuària, així com informació veraç sobre qualsevol altra circumstància que siga rellevant per a la seua atenció, inclosa la relativa a les modificacions que puguen afectar la situació familiar.

- c. Complir els horaris establerts per a les sessions de tractament que s'hagen acordat segons la disponibilitat de les persones professionals i de les famílies.
- d. Assistir a les cites programades, excepte per causa degudament justificada. En tal cas, cal notificar aquesta circumstància telefònicament o per correu electrònic i omplir el justificant que hi ha a aquest efecte, amb la major antelació possible.
- e. Adoptar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració, a fi de facilitar una millor convivència.
- f. Respectar les instal·lacions del CUDAP i fer-ne un bon ús.
- g. Comunicar canvis d'estat de salut, en particular si es tracta de malalties infectocontagioses. En aquest cas, cal comunicar les pautes de tractament i, si escau, guardar les mesures de quarantena protocol·làries establertes pel personal sanitari.
- h. Durant les sessions d'intervenció, l'ús dels telèfons mòbils està restringit. Queda expressament prohibit enregistrar qualsevol tipus d'imatges de les sessions. En cas que els pares, mares o representants legals desitgen enregistrar la sessió en vídeo, ho han de sol·licitar als professionals.
- i. Signar el full d'assistència en cada sessió de tractament a què acudisca.
- j. Complir les instruccions de funcionament indicades pel CUDAP e cada moment.
- k. Facilitar la coordinació amb altres equips professionals i persones implicades.
- l. Facilitar, tant com siga possible, l'accés de les persones professionals als entorns naturals.

## 8. Legislació aplicable

- Decret 27/2023, de 10 de març, del Consell, pel qual es regulen la tipologia i el funcionament dels centres, serveis i programes de serveis socials, i la seua ordenació dins de l'estructura funcional, territorial i competencial del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.
- Resolució de 21 de juny de 2022, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, per la qual es convoquen els acords d'acció concertada en matèria de serveis socials en els sectors d'atenció a persones amb diversitat funcional, infància i adolescència, a persones en situació o risc d'exclusió social pertanyents a col·lectius vulnerables i a persones majors dependents, per al període 2022-2026.
- Decret 188/2021, de 26 de novembre, del Consell, de modificació del Decret 181/2017, de 17 de novembre, del Consell, pel qual es desenvolupa l'acció concertada per a la prestació de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana per entitats d'iniciativa social.
- Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 8491 / 21.02.2019).
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

## 9. Formes de comunicació del compliment dels compromisos

El compliment dels compromisos es comunicarà amb caràcter anual mitjançant:

- Correu electrònic enviat a totes les famílies usuàries
- En la web de CUDAP:

<https://www.uv.es/uvweb/nullca/carta-serveis/indicadors-resultats-1286294641880.html>

- En la *Memòria d'activitats*, disponible en la pàgina web de CUDAP:  
<https://www.uv.es/fundacion-general-cudap/es/centro-universitario-diagnostico-atencion-primaria-cudap.html>
- En l'assemblea de l'òrgan de participació
- En el compte anual que es reporta a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge

## 10. Formes de participació de les famílies usuàries

Per col·laborar en la millora de la prestació del servei, les famílies usuàries del CUDAP podran manifestar la seua opinió a través dels mecanismes següents:

- Amb les enquestes anònimes sobre satisfacció articulades mitjançant formularis de Google. N'hi ha tres:
  - *Informació i acolliment*. Es passa després de l'acolliment de la família usuària.
  - *Valoració*. Es passa després de la valoració a l'inici del tractament.
  - *Qüestionari de satisfacció de les famílies*. Es passa una vegada a l'any i en cessar en el servei.
- Formular suggeriments que ajuden a millorar.
- Plantejar queixes quan els serveis oferts no resulten satisfactoris.
- Per mitjà de l'òrgan de participació.
- Directament amb l'equip de professionals del Centre.



## 11. Ajudeu-nos a prestar un servei millor

Tots els suggeriments, queixes, reclamacions i felicitacions es faran en un formulari que està disponible en la pàgina web del CUDAP:

<https://www.uv.es/fundacio-general-cudap/ca/sobre/bustia-suggeriments-queixes-reclamacions-felicitacions.html>

Els formularis s'han d'enviar a l'adreça de correu electrònic: [fguv@uv.es](mailto:fguv@uv.es). La FGUV els registrarà en un arxiu amb la indicació de la data d'entrada, les dades de contacte facilitades, el concepte, el departament afectat, la resposta facilitada i la data de contestació.

El gerent de la FGUV és l'òrgan competent per a l'atenció, la gestió i la resposta de totes les queixes, reclamacions, suggeriments o felicitacions que es formulen.

En el cas que es tracte d'una queixa, haurà de ser contestada en el termini de deu dies hàbils, i serà la mateixa gerència de la FGUV qui s'encarregarà de notificar-ho a l'òrgan competent de la Direcció Territorial (Secció de Persones amb Diversitat Funcional). A partir d'aquell moment, la Direcció Territorial disposa d'un termini de 15 dies per a considerar idònia la resposta donada a la persona usuària. En cas contrari, ho posarà en coneixement de l'entitat i la instarà a donar una resposta més adequada.

## 12. Mesures d'esmena

Les famílies usuàries del CUDAP que consideren que s'haja incomplert algun dels compromisos indicats podran comunicar-ho a través dels canals establerts per a la recollida de suggeriments i reclamacions. En cas de constatar algun incompliment, se'ls enviarà un escrit per informar-les sobre les causes, així com sobre les mesures adoptades per a corregir l'incompliment detectat.

### 13. Aprovació, publicació i vigència

La vigència de la present carta de serveis serà de quatre anys a partir de l'endemà de la seua aprovació, llevat que variacions importants dels seus continguts aconsellen anticipar la seua revisió.

Aprovada pel responsable, Cristóbal Suria Luengo, gerent de la Fundació General de la Universitat de València.

València, data de la signatura electrònica.

-----