

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 i horari d'atenció.....	6
6.- Compromisos i indicadors.....	7
7.- Drets i deures dels usuaris i de les usuàries.....	9
7.1.- Drets.....	9
7.2.- Deures.....	10
8.- Legislació aplicable.....	11
9.- Formes de comunicació del compliment dels compromisos.....	12
10.- Formes de participació de les famílies usuàries.....	12
11.- Ajude'ns a prestar un servei millor.....	13
12.- Mesures d'esmena.....	13
13.- Aprovació, publicació i vigència.....	14

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 compliment d'aquests i entre altres activitats, aquesta entitat gestiona el Centre Universitari de Diagnòstic i Atenció Primerenca (CUDAP).

El CUDAP és un centre d'atenció primerenca destinat a l'atenció en règim ambulatori de les necessitats de xiquets i xiquetes que presenten trastorns en el seu desenvolupament o tenen risc de patir-ne, i de les seues famílies des d'un punt de vista integral en què es consideren els aspectes biopsicosocials, amb la finalitat de potenciar la seua capacitat de desenvolupament i de benestar i fer possible la seua integració en l'entorn familiar, escolar i social, així com la seua autonomia personal.

Entenem la present carta de serveis com una eina per a millorar la informació i la transparència que es facilita als usuaris i les usuàries, que juntament amb el compromís continu per la qualitat del nostre servei permet fer eficaç el nostre centre.

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

2.- Missió

Com recull el *Llibre blanc d'atenció primerenca*, 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 en ells es configuraran 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 dels problemes que pateixen els xiquets i les xiquetes amb discapacitat o amb el risc de patir-ne i les seues famílies.

El compromís de la nostra societat amb la protecció dels xiquets, especialment amb els 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 i garantir d'aquesta manera la compensació de les desigualtats individuals i el dret a aconseguir un desenvolupament evolutiu el més normalitzat possible i una vida plena i independent.

D'aqueix compromís adquirit naix l'atenció primerenca, universalment reconeguda com un conjunt d'intervencions dirigides a la població infantil de 0 a 6 anys, a la família i a l'entorn, que tenen per objectiu donar resposta al més prompte 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. 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.

3.- Equip responsable

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

4.- Serveis prestats

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

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

TÍTOL DEL SERVEI	INTERVENCIÓ
OBJECTE: <ul style="list-style-type: none"> 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. 	

5.- Localització i horari d'atenció

Adreça:

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

<https://goo.gl/maps/vjyBBtTj1DkV5heV9>

Horari:

L'horari d'atenció és de dilluns a divendres, de 9 a 18 hores

El CUDAP presta els seus serveis de gener a desembre. Obre 220 dies a l'any. El centre romandrà tancat en 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'adequarà a aquests.

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: 96 393 79 99

Adreça electrònica: 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.

SERVEI: Serv I. Acompanyament familiar	
COMPROMÍS	INDICADOR DE COMPLIMENT
C1. Reunir-nos amb les famílies en despatxos independents per tractar informació personal.	IND1. Percentatge d'ús d'espais independents en les reunions amb famílies.
C2. Ofereim una atenció amable, personalitzada a través del diàleg, i una comunicació respectuosa.	IND2. Puntuació mitjana entre 4 i 5 obtinguda en els ítems 2 i 9 de l'enquesta de satisfacció <i>Informació i acolliment</i> .
C3. Proporcionem informació específica del servei.	IND3. Puntuació mitjana entre 4 i 5 obtinguda en els ítems 1 i 4 de l'enquesta de satisfacció <i>Informació i acolliment</i> .
C4. Garantim puntualitat en les cites programades.	IND4. Puntuació mitjana entre 4 i 5 obtinguda en l'ítem 4 de l'enquesta sobre satisfacció.

SERVEI: Serv II. Valoració	
COMPROMÍS	INDICADOR DE COMPLIMENT
C5 Ofereim informació precisa sobre com es durà a terme la valoració.	IND5. Puntuació mitjana entre 4 i 5 obtinguda en l'ítem 8 de l'enquesta <i>Informació i acolliment</i> i en l'ítem 1 de l'enquesta <i>Valoració</i> .

C6. Recollim de la família la informació i les preocupacions sobre la situació del xiquet o de la xiqueta.	IND6. Puntuació mitjana entre 4 i 5 obtinguda en l'ítem 5 de l'enquesta <i>Informació i acolliment</i> i en els ítems 2 i 5 de l'enquesta <i>Valoració</i> .
C7. Entreguem a les famílies usuàries un informe per escrit que recull tota la informació sobre la valoració inicial.	IND7. Percentatge dels informes entregats en cada valoració inicial.
C8. Entreguem a les famílies usuàries els resultats de la valoració inicial en menys d'un mes.	IND8. Com a mínim el 80% de les valoracions inicials es realitzen abans d'un mes.
SERVEI: Serv III. Intervenció	
COMPROMÍS	INDICADOR DE COMPLIMENT
C9. Treballem sobre el que prioritza la família.	IND9. Puntuació mitjana entre 4 i 5 obtinguda en l'ítem 3 de l'enquesta sobre satisfacció.
C10. Oferim estratègies d'actuació a la família.	IND10. Puntuació mitjana entre 4 i 5 obtinguda en l'ítem 5 de l'enquesta sobre satisfacció.
C11. Ens reunim amb professionals d'altres entitats.	IND11. Puntuació mitjana entre 4 i 5 obtinguda en els ítems 8 i 9 de l'enquesta sobre satisfacció
C12. Considerem l'entorn pròxim per a una millor intervenció.	IND12 Com a mínim el 25% de les intervencions anuals es realitzen en l'entorn educatiu, familiar o sanitari.
C13. Oferim una adequada intervenció amb predisposició dels professionals per a la resolució de problemes i dubtes i l'atenció de necessitats.	IND13. Puntuació mitjana entre 4 i 5 obtinguda en els ítem 6 i 7 de l'enquesta sobre satisfacció.

7.- Drets i deures dels usuaris i de les usuàries

7.1.- Drets

Les persones usuàries del servei del CUDAP tenen dret a:

- La protecció de la salut.
- Una valoració específica de les seues necessitats i les de la seua família i rebre les orientacions adequades per al tractament correcte amb els recursos i les possibilitats del CUDAP.
- Rebre els tractaments que presta el CUDAP d'acord amb la valoració de les seues alteracions de desenvolupament i una atenció global en funció de les seues circumstàncies mèdiques, psicològiques, educatives i sociofamiliars.
- Que el o la terapeuta garde el secret professional i vetle per la confidencialitat de la informació sobre elles i la seua família.
- Ser tractades amb el respecte i la dignitat 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.
- 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.
- Participar en els serveis i les activitats que organitzen el CUDAP i col·laborar amb els seus coneixements i experiències en el desenvolupament d'aquells.
- Ser informades adequadament sobre els objectius i les normes de funcionament del CUDAP.
- Ser informades adequadament sobre la valoració i els tractaments que reben en el CUDAP, així com sobre la seua evolució global.
- Rebre informació prèvia, en els casos pertinents, sobre derivacions o comunicacions amb mitjans externs en relació amb la seua situació o la situació de la seua família.
- Orientació sobre pautes d'actuació que han de seguir, dinàmica familiar i recursos externs.
- Informació i orientació prèvies a la finalització de l'atenció i tractaments.
- Informació adequada i amb una antelació raonable per a assistir a les sessions de tractament del CUDAP i per a entrevistes, reunions o activitats d'interés que es realitzen dins i fora del CUDAP.

- Informació adequada sobre les circumstàncies extraordinàries o els canvis en el funcionament del CUDAP.
- Acceptar o rebutjar la seua participació en investigacions científiques o tractaments experimentals, sempre després de ser consultades i amb el consentiment lliure i informat corresponent.
- Rebre del CUDAP els informes escrits pertinents o els que sol·liciten de manera justificada. En tot cas, tenen dret a rebre informes periòdics sobre la seua evolució global i l'atenció o tractaments que reben.

7.2.- Deures

Les persones usuàries del CUDAP tenen els deures següents:

- Col·laborar en el programa d'intervenció establert.
- Facilitar als professionals del CUDAP la seua documentació i informes, així com la informació sobre qualsevol altra circumstància que siga rellevant per a la seua atenció, inclosa la relativa a les modificacions que puguen afectar la situació familiar.
- Complir els horaris establerts per a les sessions de tractament que, prèviament acordats, els hauran notificat els professionals del CUDAP.
- Assistir a les sessions programades, llevat que hi haja una causa degudament justificada. En aquest darrer cas, hauran de notificar-ho telefònicament o per correu electrònic i presentar un justificant (malaltia, assistència a especialistes o causes similars que els impedisquen d'assistir-hi). Discrecionalment, el CUDAP, amb caràcter excepcional, pot admetre una declaració responsable en els casos que siga impossible aconseguir la justificació deguda.
- Comunicar al CUDAP amb la màxima antelació possible les sessions a les quals no puguen assistir.
- Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració a fi de facilitar una millor convivència.
- Respectar les instal·lacions del CUDAP i fer-ne un bon ús.

- Comunicar canvis d'estat de salut, en particular si es tracta de malalties infectocontagioses. Han de comunicar les pautes de tractament i, si cal, guardar les mesures de quarantena protocol·làries establertes pel metge o la metgessa.
- Durant les sessions d'intervenció està restringit l'ús dels telèfons mòbils. Queda expressament prohibit l'enregistrament de qualsevol tipus d'imatges de les sessions. En cas que els pares, les mares o els representants legals desitgen enregistrar la sessió en vídeo, ho hauran de sol·licitar als professionals.
- Signar el full corresponent a cada sessió de tractament a què assistisquen.
- Complir les instruccions de funcionament indicades pel CUDAP en cada moment.

8.- Legislació aplicable

- RESOLUCIÓ de 21 de juny de 2022, de la Vicepresidència i la 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. 8.491, 21 de febrer de 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
- Publicació d'aquests resultats en la memòria d'activitats en la pàgina web del CUDAP:
<https://www.uv.es/fundacio-general-cudap/ca/centre-universitari-diagnostic-atencio-primerenca-cudap.html>
- L'assemblea de l'òrgan de participació
- El compte anual que s'envia a la CIPI

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 que es fan arribar amb el formulari 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 amb el seu representant de família.
- Directament amb l'equip de professionals del centre

11.- Ajude'ns a prestar un servei millor

Tots els suggeriments, queixes, reclamacions i/o 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. 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, aquesta s'haurà de contestar en el termini de deu dies hàbils. El gerent de la FGUV s'encarregarà a més de notificar-la a l'òrgan competent de la Direcció Territorial (Secció de Persones amb Diversitat Funcional), que disposarà d'un termini de quinze 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 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.

