

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO BASE DE TERUEL

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales, creado por Ley 4/1996, de 22 de mayo, es el organismo autónomo responsable en materia de acción social de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, en el marco del sistema público de servicios sociales.

Está adscrito al Departamento responsable en materia de servicios sociales de la Administración de la Comunidad Autónoma, dispone de autonomía de gestión en el ejercicio de sus competencias y tiene por finalidad hacer efectivo, en condiciones de igualdad, el derecho de acceso de los ciudadanos a los servicios sociales, que se establece en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón y demás leyes aplicables. Para sus fines, dispone de una red de centros y servicios de ámbito autonómico.

La presente Carta de Servicios del Centro Base de Teruel, informa a los ciudadanos de los servicios que presta dicho centro y de los compromisos de calidad que asume, así como de las formas de participación y colaboración en los objetivos de mejora y de la posibilidad de formular quejas y sugerencias en relación con su funcionamiento.

1.- PRESENTACIÓN

El Centro Base de Teruel es un centro de atención social especializada, de ámbito provincial, dependiente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en el que se desarrollan fundamentalmente programas de atención básica a personas con discapacidad.

Constituye la puerta de entrada a los servicios y prestaciones establecidos para las personas con discapacidad.

Desarrolla actuaciones de prevención y promoción de la autonomía personal a personas con discapacidad y a sus familias.

Facilita la colaboración y coordinación entre organismos públicos y entidades privadas, recoge las demandas de las personas con discapacidad e impulsa su participación social.

Misión

Valorar y orientar a las personas con discapacidad.

Facilitar el reconocimiento de los derechos legales y favorecer la plena integración en el ámbito social, personal y laboral.

Servir de apoyo técnico a profesionales, colectivos y entidades públicas en materia de discapacidad.

Visión

El Centro Base pretende ser un centro público de referencia y utilidad en materia de discapacidad, en la Comunidad Autónoma de Aragón, en el que profesionales cualificados sirven con objetividad, transparencia y equidad a los intereses generales, y están comprometidos con los derechos de los ciudadanos y con la mejora continua de los servicios.

Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón.

4.- RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

Los servicios que a continuación se detallan son de naturaleza esencial y carácter gratuito para todas las personas que cumplan los requerimientos normativos para acceder a su disfrute o percepción, según lo establece el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón

1. Servicio de información y orientación especializada para la discapacidad

Presta información sobre el procedimiento relacionado con la declaración y calificación de grado de discapacidad y sobre recursos, prestaciones y programas que ésta u otras administraciones públicas destinan a las personas con reconocimiento de grado de discapacidad:

- Adaptación de acceso a vivienda
- Adaptación de pruebas selectivas
- Adaptación de puesto de trabajo
- Ayudas técnicas
- Ayudas para eliminación de barreras
- Exenciones fiscales
- Tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad
- Prestaciones no contributivas
- Protección familiar por hijo a cargo

2. Servicio de valoración.

Se valoran los déficits que genera la discapacidad y los factores sociales que puedan dificultar la integración social de las personas:

- Valoración de la discapacidad.

Es un requisito para el acceso a los recursos y beneficios que las administraciones públicas destinan a las personas con discapacidad.

- Valoración de la situación de dependencia de 0 a 3 años.

Es un requisito para el acceso a los servicios y prestaciones reconocidos en la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

3. Servicio de atención temprana

- Servicio de valoración de la necesidad de Atención Temprana.

Valora la necesidad de atención temprana en aquellas situaciones en las que los menores de seis años presenten, o puedan presentar, déficit en su desarrollo psicomotor.

- Tratamiento de Atención Temprana

Proporciona prevención, rehabilitación y atención a los menores de 6 años que presentan o puedan presentar déficit en su desarrollo.

4. Tratamientos de recuperación

Servicio que proporciona recuperación y/o mantenimiento de las capacidades, en las áreas de Logopedia, Psicomotricidad y Fisioterapia a personas con déficits funcionales.

5. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

Las personas usuarias del Centro Base, sin perjuicio de los derechos de carácter general que asisten a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración y de los expresamente previstos en la Ley de Servicios Sociales de Aragón, tienen derecho a:

- Recibir orientación sobre los derechos y beneficios derivados de la obtención del grado de discapacidad.
- Recibir información de manera presencial, telefónica o telemática.
- Conocer la evolución de los tratamientos de recuperación, ya sea por las personas interesadas o por sus representantes legales.

6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- Dependencias del Centro Base.
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Por Internet, en la página del Gobierno de Aragón: www.aragon.es

7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MODOS DE MEDICIÓN
Informar a los ciudadanos y a las entidades públicas y privadas en las consultas presenciales y formuladas por escrito, respondiendo en la forma indicada por el usuario, en el plazo máximo de 10 días hábiles.	Porcentaje de informes que se responden en menos de 10 días hábiles	Registros del Centro Base
Notificar la resolución del reconocimiento del grado de discapacidad, en el 90% de los casos, en un plazo menor a 90 días naturales desde la presentación de la solicitud.	Porcentaje de notificaciones de reconocimiento del grado de discapacidad realizados en menos de 90 días	Registros del Centro Base
Emitir los informes solicitados por los Ayuntamientos, en relación con las tarjetas de estacionamiento para personas con dificultad de utilizar transportes colectivos, en el plazo de 30 días naturales	Porcentaje de informes emitidos en el plazo de 30 días naturales desde la fecha de solicitud.	Registros del Centro Base
Elaborar el Dictamen Técnico	Porcentaje de informes	Registros del Centro

Facultativo en el plazo de 30 días naturales, desde la presentación de la solicitud, para prestaciones no contributivas de invalidez y/o prestación por hijo a cargo.	emitidos en el plazo de 30 días naturales desde la fecha de solicitud.	Base
Realizar la valoración del grado de dependencia, de 0 a 3 años, en un plazo menor de 30 días naturales desde la fecha que se requiere el informe.	Porcentaje de informes emitidos en el plazo de 30 días naturales desde la fecha de solicitud.	Registros del Centro Base
Atención Temprana: Realizar la valoración inicial multiprofesional, en un plazo no superior a los 30 días naturales desde la fecha de presentación de la solicitud	Porcentaje de informes emitidos en el plazo de 30 días naturales desde la fecha de solicitud.	Registros del Centro Base
Atención Temprana: Respetar, en todos los casos, los plazos establecidos en los Planes Individuales de Atención para la revisión y ajuste de los mismos.	Porcentaje de casos revisados en el plazo establecido en su Plan Individual de Atención.	Registros del Centro Base

8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Los ciudadanos pueden participar en la mejora del servicio a través de la encuesta de satisfacción y del área de información y orientación del Centro Base así como a través de las sugerencias en los Centros de Desarrollo Infantil y Atención Temprana de las entidades contratadas para prestación del servicio

9. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO.

Las generales previstas en la normativa sectorial correspondiente.

10. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

La Secretaría General del Instituto Aragonés de Servicios Sociales será la responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta carta de servicios y de promover y coordinar las acciones necesarias para impulsar su mejora.

Dirección: Paseo Maria Agustín, nº 16

50004 Zaragoza

Teléfono 976 715 600

Fax 976 715 601

Página web: <http://iass.aragon.es/>