



CARTA DE SERVICIOS

compromiso coa calidade

Servizos do Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia



Secretaría Xeral de Política Social

XUNTA DE GALICIA



1ª edición, 2012

Tiraxe: 2.000 exemplares

D. L.: C 1684-2012

Edita:

CONSELLERÍA DE TRABALLO E BENESTAR
Secretaría Xeral de Política Social

Índice

- 5** Prólogo
- 7** Propósito desta carta de servizos
- 9** Principais servizos que ofrecemos
- 13** Normativa reguladora dos servizos
- 15** Os nosos compromisos de calidade
- 21** Indicadores de calidade dos servizos
- 27** Coñeza os resultados da nosa carta
- 28** Colabore connosco
 - 1. Formas de colaboración
 - 2. Sistemas de consulta e participación
 - 3. Sistema de suxestións, queixas e reclamacións
- 32** Datos identificativos e de contacto



Prólogo

A atención ao colectivo de poboación con algún tipo de discapacidade ou limitación, que lle causou ou pode causarlle unha situación de dependencia para as actividades da vida diaria ou necesidades de apoio para a súa autonomía persoal en igualdade de oportunidades, convértese nun reto ineludible para os poderes públicos, que require unha resposta firme, sostida e adaptada ao noso actual modelo de sociedade.

Dende a Consellería de Traballo e Benestar fíxose unha aposta clara e decidida polo sistema para a autonomía e atención á dependencia na nosa Comunidade a través da implementación de accións de mellora continua do procedemento e de toda a organización, e co obxectivo de ofrecer uns servizos de calidade a todas as persoas en situación de dependencia. Neste sentido a Consellería, a través da Secretaría Xeral de Política Social, elaborou a súa Carta de Servizos orientada ao recoñecemento da situación de dependencia e do dereito aos servizos e prestacións de sistema para a autonomía e atención á dependencia.

Esta carta de servizos é a primeira carta auditada en materia de servizos sociais e persegue ser un instrumento que contribúa ao impulso da mellora continua da nosa organización e da avaliación permanente dos servizos prestados, co obxectivo de proporcionar uns servizos máis eficaces e eficientes acordes ás expectativas e requirimentos dos cidadáns.

En definitiva, este instrumento de mellora da calidade oriéntase á mellora dos niveis de satisfacción dos usuarios do sistema como obxectivo principal e compartido de todo o departamento e de todos os seus profesionais.

Beatriz Mato Otero

Conselleira de Traballo e Benestar



Propósito desta carta de servizos

A Secretaría Xeral de Política Social no seu afán pola mellora continua da calidade na prestación dos seus servizos dentro do ámbito da acción protectora que dá resposta ás necesidades das persoas en situación de dependencia, elaborou a súa carta de servizos.

A través desta carta de servizos, a Secretaría Xeral de Política Social pretende seguir traballando na mellora continua dos servizos que ofrece en materia de dependencia, resaltando fundamentalmente a súa pretensión de lle precisar ao cidadán, con rigor e transparencia, os servizos relacionados co procedemento de valoración da dependencia e do recoñecemento de dereito aos servizos e prestacións do sistema e ademais facer públicos por primeira vez os niveis de calidade que se compromete a ofrecer aos seus usuarios.

Dende a Secretaría Xeral de Política Social asumimos os compromisos expresados nesta carta, convencidos de que realizando unha avaliación continua destes e tendo presentes as necesidades e expectativas das partes lexitimamente interesadas no desenvolvemento da nosa actividade, poderemos seguir traballando para prestar servizos públicos cada vez de maior calidade.

Coro Piñeiro Vázquez
Secretaria Xeral de Política Social



Principais servizos que ofrecemos

Entre os servizos que presta a Secretaría Xeral de Política Social encóntranse os seguintes:

1. Información:

Información xeral sobre o procedemento de recoñecemento da dependencia ou sobre a situación de expedientes concretos.

2. Avaliación e valoración da situación de dependencia:

Avaliación da capacidade funcional da persoa mediante a aplicación do baremo, polos técnicos cualificados designados para tal efecto, que determinará o grao de dependencia.

3. Recoñecemento do grao de dependencia:

Información e notificación sobre o grao recoñecido así como información sobre o catálogo de servizos e prestacións correspondentes, entre os que o órgano competente determinará o/os máis idóneo/os en función das súas necesidades de atención.

4. Aprobación do programa individual de atención:

Notificación do dereito ao acceso a un ou varios dos servizos e/ou prestacións económicas do sistema de atención á dependencia (SAAD), tras avaliar os documentos do expediente, incluída a preferencia manifestada pola persoa solicitante.

5. Servizos e prestacións económicas do catálogo do sistema de atención á dependencia (SAAD):

5.1. Servizo de prevención da dependencia e promoción da autonomía persoal: co fin de desenvolver e manter as capacidades persoais para as actividades da vida diaria e afrontar situacións de especial risco que poden agravar a situación de dependencia dunha persoa (terapia ocupacional, atención temperá, estimulación cognitiva, mantemento e recuperación da autonomía funcional, habilitación psicosocial para persoas con enfermidade mental ou discapacidade intelectual, apoios persoais, coidados en aloxamentos especiais, transporte adaptado...).

- 5.2. Servizo de teleasistencia e xeolocalización:** facilitan a atención persoal inmediata no ámbito habitual da persoa usuaria para responder ante situacións de emerxencia, inseguridade, soidade ou illamento, mediante o uso das seguintes tecnoloxías:
- Un dispositivo instalado no domicilio e conectado á liña telefónica no caso da teleasistencia.
 - Un dispositivo que proporciona información sobre situación e movementos da persoa usuaria (GPS) no caso da xeolocalización.
- 5.3. Servizo de axuda nel fogar (SAF):** actuacións levadas a cabo no contorno das persoas relacionadas coa atención de carácter persoal, que permitan á persoa usuaria a realización das actividades básicas da vida diaria, así como atencións de carácter doméstico e do fogar coa finalidade de incrementar a súa autonomía persoal e calidade de vida, posibilitando a permanencia no seu domicilio.
- 5.4. Servizo de atención diúrna:** atención integral nun centro durante o período diúrno ás persoas en situación de dependencia co obxectivo de mellorar ou manter o nivel de autonomía persoal, así como apoiar as súas familias ou persoas cuidadoras.
- 5.5. Servizo de atención nocturna:** atención integral nun centro durante o período nocturno para dar resposta ás necesidades das persoas en situación de dependencia, así como apoiar as súas familias ou persoas cuidadoras.
- 5.6. Servizo de atención residencial:** atención integral e continuada durante as 24 horas do día e nun centro residencial, de carácter personalizado, tendo en conta a natureza da situación de dependencia de cada persoa e a intensidade de cuidados que precise.
- Poderá ter carácter permanente cando o centro sexa a residencia habitual da persoa ou temporal cando se atendan estadias temporais, vacacións, fins de semana, enfermidades ou períodos de respiro familiar dos cuidadores non profesionais.
- 5.7. Libranza vinculada ao servizo:** prestación económica destinada a facilitar o pagamento dun servizo dos anteriormente mencionados (5.1 ao 5.6), cando non sexa posible prestalo mediante a rede pública da Comunidade Autónoma de Galicia.

A determinación da contía para cada persoa efectuarase en función do grao recoñecido e da capacidade económica de acordo coa contía do IPREM (Indicador Público de Renda de Efectos Múltiples) que se fixa anualmente, polo que se poderá percibir integramente, se a capacidade económica é igual ou menor que 1 IPREM, ou reducirase proporcionalmente se é superior. A contía dependerá, así mesmo, da dedicación horaria dos coidados e nunca poderá ser superior ao prezo que se xustifique como aboadado polo servizo recibido.

As contías máximas da libranza vinculada ao servizo aprobaranse anualmente mediante unha Orde e poderanse consultar na seguinte ligazón <http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia>

- 5.8. Libranza de asistencia persoal:** prestación económica destinada a facilitar a contratación, pola persoa en situación de dependencia, dun asistente persoal profesional que lle preste apoio para o acceso á educación, ao traballo e a unha vida máis autónoma.

A determinación da contía para cada persoa efectuarase en función do grao recoñecido e da capacidade económica de acordo coa contía do IPREM que se fixa anualmente, polo que se poderá percibir integramente, se a capacidade económica é ata 2,5 veces o IPREM, ou reducirase proporcionalmente se é superior. A contía dependerá, así mesmo, da dedicación horaria dos coidados e nunca poderá ser superior ao prezo que se xustifique como aboadado polo servizo recibido.

As contías máximas da libranza de Asistencia Persoal aprobaranse anualmente mediante unha Orde e poderanse consultar na seguinte ligazón <http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia>



5.9. Libranza de coidados no ámbito familiar: prestación económica de carácter excepcional destinada ás persoas en situación de dependencia, que son atendidas no seu domicilio por un coidador non profesional do seu contorno.

A determinación da contía para cada persoa efectuarase en función do grao recoñecido e da capacidade económica de acordo coa contía do IPREM que se fixa anualmente, polo que se poderá percibir integramente, se a capacidade económica é igual ou menor que 1 IPREM, ou reducirase proporcionalmente se é superior. A contía dependerá, así mesmo, da dedicación horaria dos coidados.

As contías máximas da libranza de coidados no entorno familiar aprobaranse anualmente mediante unha Orde e poderanse consultar na seguinte ligazón <http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia>

6. Formación e asistencia técnica:

Dirixida aos profesionais do ámbito dos servizos sociais e sanitarios implicados no desenvolvemento do sistema da dependencia.

7. Apoio ao coidador:

Mediante accións formativas de carácter non formal e de apoio ás/os coidadoras/es non profesionais nas habilidades para o seu propio coidado e para a atención das persoas en situación de dependencia.

Normativa reguladora dos servizos

A principal normativa reguladora dos servizos obxecto desta carta é a seguinte:

1. NORMATIVA ESTATAL

- Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia
- Real decreto lei 8/2010, do 20 de maio, polo que se adoptan medidas extraordinarias para a redución do déficit público.
- Real decreto 615/2007, do 11 de maio, polo que se regula a Seguridade Social dos coidadores das persoas en situación de dependencia.
- Real decreto 727/2007, do 8 de xuño, sobre criterios para determinar as intensidades de protección dos servizos e a contía das prestacións económicas da Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia.
- Real decreto 174/2011, do 11 de febreiro, polo que se aproba o baremo de valoración da situación de dependencia establecido pola Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia.
- Real decreto 175/2011, do 11 de febreiro, polo que se modifica o Real decreto 727/2007, do 8 de xuño, sobre criterios para determinar as intensidades de protección dos servizos e a contía das prestacións económicas da Lei 39/2006, de 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia, e o Real decreto 615/2007, do 11 de maio, polo que se regula a Seguridade Social dos coidadores das persoas en situación de dependencia.
- Real decreto lei 20/2011, do 30 de decembro, de medidas urxentes en materia orzamentaria, tributaria e financeira para a corrección do déficit público.
- Real decreto lei 20/2012, do 13 de xullo, de medidas para garantir a estabilidade orzamentaria e de fomento da competitividade.

2. NORMATIVA AUTONÓMICA

- Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia.
- Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do sistema para a autonomía e atención á dependencia, o procedemento para a elaboración do Programa Individual de Atención e a organización e funcionamento dos órganos técnicos competentes.
- Decreto 148/2011, do 7 de xullo, polo que se modifica o Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do sistema para a autonomía e atención á dependencia, o procedemento para a elaboración do Programa individual de atención e a organización e funcionamento dos órganos técnicos competentes
- Orde da Consellería de Traballo e Benestar do 2 de xaneiro de 2012, de desenvolvemento do Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do sistema para a autonomía e atención á dependencia, o procedemento para a elaboración do Programa Individual de Atención e a organización e funcionamento dos órganos técnicos competentes.
- Orde do 9 de agosto de 2012 pola que se modifica a Orde do 2 de xaneiro de 2012, de desenvolvemento do Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do sistema para a autonomía e atención á dependencia, o procedemento para a elaboración do programa individual de atención e a organización e funcionamento dos órganos técnicos competentes.

Para máis información sobre a normativa poden consultar a seguinte ligazón <http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia/normativa-estatal-dependencia>

Os nosos compromisos de calidade

En relación cos servizos identificados nesta carta, a Secretaría Xeral de Política Social asume os seguintes compromisos de calidade na súa prestación:

COMPROMISOS NO SERVIZO DE INFORMACIÓN

1. Dar resposta ao 97% das consultas dos cidadáns relacionadas co procedemento de recoñecemento da situación de dependencia e o dereito aos servizos e prestacións do sistema para a autonomía e atención á dependencia, a través do servizo de información 012 nun tempo máximo dun minuto e o 3% restante nun tempo máximo de 35 días naturais.
2. Resolver o 25% das queixas e reclamacións presentadas a través do servizo de información 012, nun tempo máximo de 1 día natural, e o 75% un tempo máximo de 35 días naturais.
3. Facilitar ao máximo a presentación de consultas de información sobre dereitos, servizos e prestacións do sistema para a autonomía e atención á dependencia e ofrecer un alto nivel de concreción nas respostas ás consultas e dúbidas formuladas, de modo que a porcentaxe de usuarios que formulen consultas que queden satisfeitos con esa concreción alcance polo menos o 60%.



4. Informar o 100% das persoas solicitantes do recoñecemento de dependencia, mediante o servizo de información telefónica do 012, como mínimo dos seguintes aspectos: inicio do expediente; día, hora e lugar da valoración; prazos de resolución e teléfono de información.
5. Ofrecer un profesional de referencia para impulsar e axilizar os trámites necesarios para o recoñecemento de dependencia e do dereito das prestacións no 100% dos seguintes casos:
 - ás familias solicitantes dos menores de tres anos
 - nas solicitudes dos supostos de emerxencia social.

COMPROMISOS NO SERVIZO DE AVALIACIÓN E VALORACIÓN DA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

1. Valorar ao 65% das persoas solicitantes do recoñecemento de dependencia nun tempo máximo de 70 días naturais, e ao 35% restante nun tempo máximo 80 días naturais, dende o momento en que o expediente entre na xefatura territorial da provincia de residencia do solicitante e conte coa documentación obrigatoria completa.



2. Valorar ao 100% dos menores de tres anos nun tempo máximo de 12 días hábiles, dende o momento en que o expediente entre na xefatura territorial da provincia de residencia do solicitante e conte coa documentación obrigatoria completa.
3. Realizar o 90% das valoracións de dependencia no contorno habitual do solicitante.
4. Adaptar a data e o horario da valoración ás necesidades da persoa solicitante, de xeito que o número de queixas relacionadas coa falta de flexibilidade nesta materia non supere en ningún caso o 2% anual de todas as persoas obxecto de valoración.

5. Ofrecer unha alta competencia técnica do persoal valorador, asegurando unha porcentaxe de clientes satisfeitos con este aspecto superior ao 85%.

COMPROMISOS NO SERVIZO DE RECOÑECEMENTO DO GRAO DE DEPENDENCIA

1. Tramitar o 40% dos expedientes de recoñecemento de grao de dependencia nun tempo máximo de 20 días naturais dende a valoración da situación de dependencia e o resto nun tempo máximo de 3 meses dende o momento en que o expediente entre na xefatura territorial da provincia de residencia do solicitante e conte coa documentación obrigatoria completa.
2. Recoñecer o grao de dependencia do 100% dos expedientes dos menores de tres anos nun tempo máximo de 20 días hábiles, dende o momento en que o expediente entre na xefatura territorial da provincia de residencia do solicitante e conte coa documentación obrigatoria completa.
3. Simplificar a comunicación da resolución do grao de dependencia para que resulte cada vez máis comprensible para os cidadáns, de xeito que polo menos o 60% de persoas entrevistadas e ás que se lles remita a devandita comunicación opinen que esta é comprensible.

COMPROMISOS NO SERVIZO DE APROBACIÓN DO PROGRAMA INDIVIDUAL DE ATENCIÓN

1. Simplificar a comunicación da aprobación do programa individual de atención para que resulte cada vez máis comprensible para os cidadáns, de xeito que polo menos o 60% de persoas entrevistadas e ás que se lles remita a devandita comunicación opinen que esta é comprensible.
2. Aprobar o Programa individual de atención (PIA) do 100% dos expedientes dos menores de tres anos nun tempo máximo de 20 días hábiles, dende a data da notificación da resolución de grao de dependencia.
3. Aprobar o Programa individual de atención (PIA) do 100% dos expedientes de Asistencia persoal nun tempo máximo de 2 meses dende a data da resolución de grao de dependencia.
4. Garantir ao 100% dos expedientes de Asistencia persoal o nivel de protección adicional que establece a Comunidade Autónoma de Galicia, que permite incrementar a contía máxima recoñecida polo SAAD (Sistema para a autonomía persoal e atención á dependencia) ata o importe máximo que anualmente se estableza na correspondente orde, en función da intensidade

horaria e segundo a capacidade económica da persoa beneficiaria. Na Comunidade Autónoma de Galicia, no ano 2011, o dito importe máximo quedou establecido en 1.300 euros.

5. Garantir por parte da Comunidade Autónoma de Galicia, ao 100% dos expedientes de Asistencia persoal, o complemento adicional do 15% da contía total recoñecida cando se acredite a prestación do servizo en períodos de especial dedicación, podendo alcanzar a devandita contía ata 1.495 euros.

COMPROMISOS EN SERVIZOS E PRESTACIÓNS ECONÓMICAS DO CATÁLOGO DO SISTEMA DE ATENCIÓN Á DEPENDENCIA (SAAD)

1. Proporcionar, nos casos de emerxencia social ditaminados polo órgano competente, o acceso ao servizo idóneo nun prazo máximo de 5 días naturais.

COMPROMISOS NO SERVIZO DE TELEASISTENCIA E XEOLOCALIZACIÓN

1. Proporcionar o acceso efectivo ao servizo de teleasistencia e xeolocalización, dende a notificación do dereito a este, nun tempo máximo de 15 días naturais no 90% dos casos e no 10% restante de casos nun tempo máximo de 20 días naturais, sempre que non se demore por causas imputables ao interesado.
2. Ante unha situación de emerxencia, responder no 100% dos casos nun tempo máximo dun minuto, dende que o centro de atención recibe o aviso da situación.

COMPROMISOS NO SERVIZO DE ATENCIÓN DIÚRNA

1. No 99% dos casos proporcionar o acceso efectivo ao servizo de atención diúrna nun tempo máximo de 7 días naturais dende que se notifica ao interesado o dereito ao dito servizo; e no 1% de casos restantes, nun tempo máximo de 15 días naturais.
2. Proporcionar o servizo de atención diúrna no mesmo municipio/cidade en que reside a persoa solicitante en polo menos o 50% dos casos; na mesma comarca nun 40% dos casos; e asignalo nunha comarca limítrofe como máximo no 10% restante de casos.
3. Facilitar transporte adaptado para asistir ao servizo de atención diúrna no 85% dos casos nos que se resolveu outorgar o devandito servizo e a persoa beneficiaria cumpre con todos os requisitos que se establezan.

COMPROMISOS NO SERVIZO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL

1. Proporcionar o acceso efectivo ao servizo de atención residencial, dende a notificación do dereito a este, nun tempo máximo de 15 días naturais no 75% dos casos; e no 25% restante nun tempo máximo de 70 días naturais.

COMPROMISOS NAS LIBRANZAS (VINCULADA AO SERVIZO, DE ASISTENCIA PERSOAL E DE COIDADOS NO CONTORNO FAMILIAR)

1. Proporcionar o acceso ás prestacións económicas denominadas libranza vinculada ao servizo, libranza de asistencia persoal e libranza de coidados no contorno familiar, dende a notificación do dereito a estas, nun tempo máximo de 30 días naturais no 60% dos casos e no 40% restante nun tempo máximo de 60 días naturais, sempre que non se demore por causas imputables ao interesado.



COMPROMISOS NO SERVIZO DE APOIO AO COIDADOR

1. Fomentar o Programa de apoio ao cuidador, mediante o aumento dun 20% anual do número total de persoas cuidadoras que acceden ás actividades de formación do devandito programa, ata lograr que o 100% dos cuidadores das persoas en situación de dependencia accedan á devandita formación.
2. Proporcionar ao 100% dos asistentes ás xornadas formativas de apoio ao cuidador a guía de cuidados básicos e os manuais de formación básicos ou específicos (Manual de formación para cuidados no contorno familiar de persoas con demencia, Manual de enfermidade mental e Manual de enfermidades crónicas) que lles aplique.
3. Publicar e manter actualizados na web da Consellería de Traballo e Benestar <http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia> a guía de cuidados básicos e os manuais de formación básicos e específicos (Manual de formación para cuidados no contorno familiar de persoas con demencia, Manual de enfermidade mental e Manual de enfermidades crónicas).
4. Facilitar información e/ou apoio psicolóxico ao 100% dos cuidadores das persoas en situación de dependencia que o demanden a través do teléfono 902 400 116.

Indicadores de calidade dos servizos

Co fin de avaliar o grao de cumprimento dos compromisos asumidos nesta presente carta de servizos, a Secretaria Xeral de Política Social terá en conta os resultados dos indicadores que se detallan a continuación:

INDICADORES DOS SERVIZOS DE INFORMACIÓN

1. % das consultas dos cidadáns relacionadas co procedemento de recoñecemento da situación de dependencia e o dereito aos servizos e prestacións do sistema para a autonomía e atención á dependencia, atendidas a través do servizo de información 012 nun tempo máximo dun minuto.
2. Tempo máximo de atención ás consultas dos cidadáns relacionadas co procedemento de recoñecemento da situación de dependencia e o dereito aos servizos e prestacións do sistema para a autonomía e atención á dependencia, a través do servizo de información 012.
3. Tempo medio de resolución de queixas e reclamacións presentadas a través do servizo de información 012.
4. Tempo máximo de resolución de queixas e reclamacións presentadas a través do servizo de información 012.
5. % de persoas entrevistadas que opinan que é doado solicitar información.
6. % de persoas entrevistadas que opinan que as respostas ás dúbidas formuladas son concretas.
7. % de persoas solicitantes do recoñecemento de dependencia que se informaron mediante o servizo de información telefónica do 012, como mínimo dos seguintes aspectos: inicio do expediente; día, hora e lugar da valoración; prazos de resolución e teléfono de información.
8. Nivel de satisfacción respecto da información proporcionada.
9. % das familias dos menores de tres anos solicitantes do recoñecemento de dependencia ás que se lles ofreceu un profesional de referencia, para impulsar e axilizar os trámites necesarios.
10. % de solicitudes de recoñecemento de dependencia en supostos de emerxencia social ás que se lles ofreceu un profesional de referencia, para impulsar e axilizar os trámites necesarios.

INDICADORES DOS SERVIZOS DE AVALIACIÓN E VALORACIÓN DA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

1. % de persoas solicitantes do recoñecemento de dependencia valoradas nun tempo máximo de 70 días naturais, dende o momento en que o expediente entre na xefatura territorial da provincia de residencia do solicitante e conte coa documentación obrigatoria completa.
2. % de persoas solicitantes do recoñecemento de dependencia valoradas nun tempo maior a 70 días e menor ou igual a 80 días naturais, dende o momento en que o expediente entre na xefatura territorial da provincia de residencia do solicitante e conte coa documentación obrigatoria completa.



3. % de menores de tres anos valorados nun tempo máximo de 12 días hábiles, dende o momento en que o expediente entre na xefatura territorial da provincia de residencia do solicitante e conte coa documentación obrigatoria completa.
4. % de valoracións de dependencia realizadas no ámbito habitual do solicitante.
5. N.º de queixas relacionadas coa falta de flexibilidade para establecer a data e o horario das valoracións.
6. % de persoas entrevistadas satisfeitas coa competencia técnica do persoal valorador.

INDICADORES DOS SERVIZOS DE RECOÑECEMENTO DO GRAO DE DEPENDENCIA

1. % de expedientes dos cales se recoñeceu o grao de dependencia nun tempo máximo de 20 días naturais, dende a valoración da situación de dependencia.
2. % de expedientes dos cales se recoñeceu o grao de dependencia nun tempo inferior a tres meses, dende o momento en que o expediente entre na xefatura territorial da provincia de residencia do solicitante e conte coa documentación obrigatoria completa.
3. % de expedientes dos menores de tres anos dos cales se recoñeceu o grao de dependencia nun tempo máximo de 20 días hábiles, dende o momento en que o expediente entre na xefatura territorial da provincia de residencia do solicitante e conte coa documentación obrigatoria completa.
4. % de persoas entrevistadas que opinan que a comunicación da resolución de grao é comprensible.

INDICADORES DOS SERVIZOS DE APROBACIÓN DO PROGRAMA INDIVIDUAL DE ATENCIÓN

1. % de persoas entrevistadas que opinan que a comunicación da aprobación do programa individual de atención é comprensible.
2. % de expedientes dos menores de tres anos dos cales se aprobou o PIA nun tempo máximo de 20 días hábiles, dende a data da notificación da resolución de grao de dependencia.
3. % de expedientes de Asistencia persoal dos cales se aprobou o PIA nun tempo máximo de 2 meses, dende a data da resolución de grao de dependencia.
4. % de expedientes de Asistencia persoal aos que se lles garante o nivel de protección adicional que establece a Comunidade Autónoma de Galicia.
5. % de expedientes de Asistencia persoal aos que se lles garante por parte da Comunidade Autónoma de Galicia o complemento adicional do 15% da contía total recoñecida se acreditan a prestación do servizo en períodos de especial dedicación.

INDICADORES DOS SERVIZOS E PRESTACIÓNS ECONÓMICAS DO CATÁLOGO DO SISTEMA DE ATENCIÓN Á DEPENDENCIA (SAAD)

1. Tempo máximo de acceso ao servizo nos casos de emerxencia social ditaminados polo órgano competente.

INDICADORES DOS SERVIZOS DE TELEASISTENCIA E XEOLOCALIZACIÓN

1. % de persoas ás que se lles proporcionou o acceso efectivo ao servizo de teleasistencia e xeolocalización nun tempo máximo de 15 días naturais, dende a notificación do dereito a este sempre que non se demore por causas imputables ao interesado.
2. Tempo máximo de acceso efectivo ao servizo de teleasistencia e xeolocalización, dende a notificación do dereito a este.
3. % de casos ante unha situación de emerxencia aos que se respondeu nun tempo máximo dun minuto, dende que o centro de atención recibe o aviso da situación.



INDICADORES DOS SERVIZOS DE ATENCIÓN DIÚRNA

1. % de persoas ás que se lles deu acceso efectivo ao servizo de atención diúrna nun tempo máximo de 7 días naturais, dende que se notifica ao interesado o dereito ao devandito servizo.
2. % de persoas ás que se lles deu acceso efectivo ao servizo de atención diúrna nun tempo maior a 7 días naturais e menor igual a 15 días naturais, dende que se notifica ao interesado o dereito ao devandito servizo.
3. % de casos aos que se lles proporcionou o servizo de atención diúrna no mesmo municipio/cidade en que reside a persoa solicitante.
4. % de casos aos que se lles proporcionou o servizo de atención diúrna na mesma comarca na que reside a persoa solicitante.
5. % de casos aos que se lles proporcionou o servizo de atención diúrna nunha comarca limítrofe á que reside a persoa solicitante.
6. % de casos aos que se lles facilitou transporte adaptado para asistir ao centro de atención diúrna.



INDICADORES DOS SERVIZOS DE ATENCIÓN RESIDENCIAL

1. % de persoas ás que se lles deu acceso efectivo ao servizo de atención residencial, dende a notificación do dereito a este, nun tempo máximo de 15 días naturais.
2. % de persoas ás que se lles deu acceso efectivo ao servizo de atención residencial, dende a notificación do dereito a este, nun tempo maior a 15 días naturais e menor ou igual a 70 días naturais.

INDICADORES DOS SERVIZOS DE LIBRANZAS (VINCULADA AO SERVIZO, DE ASISTENCIA PERSOAL E DE COIDADOS NO ÁMBITO FAMILIAR)

1. % de persoas ás que se lles deu acceso ás libranzas, dende a notificación do dereito a estas, nun tempo máximo de 30 días naturais.
2. % de persoas ás que se lles deu acceso ás libranzas, dende a notificación do dereito a estas, nun tempo máximo de 60 días naturais.

INDICADORES DOS SERVIZOS DE APOIO AO COIDADOR

1. Incremento anual do % de persoas cuidadoras que acceden á formación do Programa de apoio ao cuidador.
2. % de cuidadores das persoas en situación de dependencia que accederon á formación do Programa de apoio ao cuidador.
3. % de asistentes ás xornadas formativas de apoio ao cuidador aos que se lles proporcionou a guía de coidados básicos e os manuais de formación básicos ou específicos que lles aplique.



4. % de documentos (guía de coidados básicos e os manuais de formación básicos e específicos) publicados e actualizados na web.
5. % de cuidadores das persoas en situación de dependencia que demandaron información e/ou apoio psicolóxico a través do teléfono 902 400 116 e se lles facilitou.

Coñeza os resultados da nosa carta

A Secretaría Xeral de Política Social considera de grande importancia a avaliación da calidade dos servizos que ofrece, entendendo que debe ser un proceso continuo e que asegure ante os clientes dos devanditos servizos, unha comunicación transparente dos resultados do nivel de calidade que conseguen os devanditos servizos.

Con este fin, a Secretaría Xeral de Política Social avaliará e comunicará anualmente o grao de cumprimento dos seus compromisos, seguindo os indicadores definidos nesta carta de servizos.

Os resultados da devandita avaliación faranse públicos dentro dos tres primeiros meses de cada ano natural e, como mínimo a través da páxina web da Consellería de Traballo e Benestar <http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia>



Colabore connosco

Para que a Secretaría Xeral de Política Social poida ofrecer os servizos que se describen nesta carta atendendo aos criterios e niveis de compromiso que nesta se definen, necesítase da colaboración dos/as usuarios/as e as súas familias como clientes que son dos nosos servizos, tendo en conta o seguinte:

1. FORMAS DE COLABORACIÓN

- Cubra correctamente todos os apartados do impreso de solicitude de recoñecemento de dependencia.
- Comprobe que achega a documentación que se lle pide.
- Póñase en contacto co seu traballador/a social de referencia (do seu concello, centro de saúde ou servizos sociais especializados) para realizar todas as xestións relacionadas co procedemento tales como presentar a solicitude de recoñecemento de dependencia, achegar a documentación pertinente que debe acompañar á solicitude, presentar as solicitudes de revisión a instancia do interesado, se procede, así como calquera outra xestión relacionada co procedemento.
- Facilite toda a información e datos que lles sexan requiridos e que resulten necesarios para recoñecer ou manter o dereito ás prestacións do sistema
- Comunique calquera variación da súa situación nun prazo de 30 días naturais dende que tal variación se produza.
- Formule as súas suxestións, queixas e/ou reclamacións, de ser o caso, a través da canle establecida para o efecto e que se describe nesta carta de servizos.
- Comunique calquera incidencia que observe en relación á prestación dos servizos dos que vostede sexa beneficiario á Subdirección Xeral de Autorización e Inspección de servizos sociais da Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Traballo e Benestar.
- Preste especial atención aos requisitos indicados na súa resolución de recoñecemento de dependencia e/ou de aprobación do programa individual de atención.

- Contacte co servizo do teléfono de información 012 sempre que teña necesidade de realizar calquera petición de información, xestión de citas para valoración e/ou calquera outra demanda de aclaración de dúbidas sobre cumprimentación da solicitude, trámites que debe realizar, aclaración de requisitos indicados na súa resolución ou outros aspectos relacionados cos servizos de dependencia obxecto desta carta.

2. SISTEMAS DE CONSULTA E PARTICIPACIÓN

Vostede, como usuario dos servizos que oferta a Secretaría Xeral de Política Social, tamén pode colaborar na súa mellora participando a través das seguintes vías:

- a) Participando nas enquisas de avaliación de calidade do servizo que se elaboren e se lle presenten en relación cos servizos obxecto desta carta.
- b) Participando a través dos seus representantes nas comisións provinciais de coordinación entre a Xefatura Territorial da Consellería de Traballo e Benestar, os servizos sociais comunitarios, de atención primaria de saúde e especializados, e a través dos seus representantes no Consello Galego de Benestar Social.

3. SISTEMA DE SUXESTIÓNS, QUEIXAS E RECLAMACIÓNS

Para a mellora da calidade dos servizos recollidos nesta carta de servizos, como usuario dos devanditos servizos, agradecemos a presentación de suxestións, queixas e reclamacións que vostede considere conveniente facernos chegar:

a) Cómo e onde presentalas:

As suxestións, queixas e reclamacións poderán ser presentadas polos interesados en expedientes tramitados ou por usuarios dos servizos obxecto desta Carta de Servizos cando o consideren oportuno a través dos seguintes medios:

- Por medios telemáticos, a través das seguintes direccións de correos electrónicos, segundo a provincia onde teña tramitado un expediente ou na que se lle prestase algún dos servizos obxecto desta carta:

Provincia da Coruña:

[*dependencia.coruna@xunta.es*](mailto:dependencia.coruna@xunta.es)

[*xfaturaterritorial.ctb.coruna@xunta.es*](mailto:xfaturaterritorial.ctb.coruna@xunta.es)

Provincia de Lugo:

[*infodependencia@xunta.es*](mailto:infodependencia@xunta.es)

[*xfaturaterritorial.ctb.lugo@xunta.es*](mailto:xfaturaterritorial.ctb.lugo@xunta.es)

Provincia de Pontevedra:

- Área territorial de Pontevedra:

[*organo-valoracion.ctb.pontevedra@xunta.es*](mailto:organo-valoracion.ctb.pontevedra@xunta.es)

[*traballobienestar.vigo@xunta.es*](mailto:traballobienestar.vigo@xunta.es)

- Área territorial de Vigo:

[*dependencia.vigo@xunta.es*](mailto:dependencia.vigo@xunta.es)

[*traballobienestar.vigo@xunta.es*](mailto:traballobienestar.vigo@xunta.es)

Provincia de Ourense:

[*dependencia.ourense@xunta.es*](mailto:dependencia.ourense@xunta.es)

[*traballobienestarourense@xunta.es*](mailto:traballobienestarourense@xunta.es)

- Por medios telefónicos, a través do teléfono 012.
- Por escrito, mediante un documento dirixido ás xefaturas territoriais da Consellería de Traballo e Benestar ou á Secretaría Xeral de Política Social, podendo empregar para esta finalidade o modelo imprimido que se recolle no anexo VI do Decreto 164/2005, do 16 de xuño (DOG nº121, do 24 de xuño).

En todo caso, as suxestións ou queixas que se presenten deberán conter como mínimo os datos do interesado que formula a suxestión ou a queixa, así como os feitos que a motivaron.

b) Como se resollen:

Todas as queixas que reciban, serán resoltas polas xefaturas territoriais da Consellería de Traballo e Benestar ou a Secretaría Xeral de Política Social no prazo máximo de 20 días dende a súa recepción, e en todo caso estas unidades administrativas notificarán ao interesado as actuacións levadas a cabo en relación coas queixas que teña presentado.



Datos identificativos e de contacto (I)

ORGANIZACIÓN PRESTADORA DOS SERVIZOS DA CARTA:

Secretaría Xeral de Política Social (SXPS).

CONSELLERÍA Á QUE PERTENCE:

Consellería de Traballo e Benestar.

SERVIZOS CENTRAIS DA SXPS

Direccións postais, medios de contacto e acceso:

- **Servizo de Atención á Dependencia**

Dirección: Edificio Administrativo San Caetano.
San Caetano s/n – C.P.15781. Santiago de Compostela
Tfno.: 881 995 159 Fax: 981 545 663
Correo electrónico: sxdependencia@xunta.es

- **Unidade de Coordinación dá Dependencia**

Dirección: Plaza Europa 10 A - 2º - Edificio Área Central.
C.P.15707 - Santiago de Compostela.
Tfno.: 881 999 709 Fax: 881 999 222
Correo electrónico: sxdependencia@xunta.es

Dirección web

<http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia>

Horarios de atención:

- *Presencial*: de luns a venres laborais, de 9:00 a 14:00 horas
- *Telefónica*: no teléfono 012, de luns a venres de 8:00 a 20:00 horas.
- *Telemática*: por correo electrónico, as 24 horas todo o ano.
- *Rexistro*: no Rexistro xeral da Xunta de Galicia; de luns a venres laborais, de 9:00 a 19:00 horas e sábados, de 9:00 a 14:00 horas.

Medios de acceso e transporte a servizos centrais:

Edificio Administrativo San Caetano:
Autobuses urbanos de Santiago de Compostela, liñas 5, C2, C4 e P2.

Edificio Área Central:
autobuses urbanos de Santiago de Compostela, liñas C2, C4, 9 e 11.

SERVICIOS PERIFÉRICOS DA SXPS**Direccións postais, medios de contacto e acceso:****1. ÁREA TERRITORIAL DÁ CORUÑA:**

- **Xefatura Territorial da Coruña**
 Dirección: Avda. Salvador de Madariaga, 9-1º - C.P. 15.008 A Coruña
 Tfno.: 981 185 770 Fax: 981 185 701
 Correo electrónico: xefaturaterritorial.ctb.coruna@xunta.es
 Medios de acceso: autobuses urbanos liñas 1A, 4.
- **Equipo de Valoración da Coruña**
 Dirección: C/ Concepción Arenal, 7-9 - C.P. 15.006 A Coruña
 Tfno.: 881 881 507 Fax: 881 881 506
 Correo electrónico: dependencia.coruna@xunta.es
 Medios de acceso: autobuses urbanos liñas 1, 17 y 23A.
- **Equipo de Valoración de Ferrol**
 Dirección: Plaza Camilo José Cela, s/n - C.P. 15403 - Ferrol
 Tfno.: 881 881 507 Fax: 981 337 238
 Correo electrónico: dependencia.coruna@xunta.es
 Medios de acceso: autobuses urbanos liñas 1-b, 1-2, 7 y 9.
- **Equipo de Valoración de Santiago**
 Dirección: Plaza Europa 10 A – 2º - Edificio Area Central
 C.P.15707 – Santiago de Compostela
 Tfno.: 881 881 507 Fax: 881 999 222
 Correo electrónico: dependencia.coruna@xunta.es
 Medios de acceso: autobuses urbanos liñas C2, C4, 9 y 11.

2. ÁREA TERRITORIAL DE LUGO:

- **Xefatura Territorial de Lugo**
 Dirección: Rolda dá Muralla, 70 - C.P. 27071 - Lugo
 Tfno.: 982 294 363 Fax: 982 294 359.
 Correo electrónico: xefaturaterritorial.ctb.lugo@xunta.es
 Medios de acceso: autobuses urbanos línea 10.
- **Equipo de Valoración de Lugo**
 Dirección: Serra de Ancares, 68 - Bajo - C.P. 27003 - Lugo
 Tfno.: 982 889 134 Fax: 982 889 162.
 Correo electrónico: infodependencia@xunta.es
 Medios de acceso: autobuses urbanos línea 10

3. ÁREA TERRITORIAL DE OURENSE:

- **Xefatura Territorial de Ourense**

Dirección: Avda. dá Habana, 79 - C.P. 32004 - Ourense

Tfno.: 988 386 224

Fax: 988 386 838.

Correo electrónico: traballobenestarourense@xunta.es

Medios de acceso: autobuses urbanos liñas 1, 2, 3, 4, 6A, 7, 9, 11A, 11B, 12, 13A, 13B, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 23, 25A, 25B, 26, 27 e 33.

- **Equipo de Valoración de Ourense**

Dirección: Sáenz Díez, 33 – C.P. 32003 - Ourense

Tfno.: 988 386 903

Fax: 988 386 665.

Correo electrónico: dependencia.ourense@xunta.es

Medios de acceso: autobuses urbanos liñas 1, 2, 3, 4, 6A, 7, 9, 11A, 11B, 12, 13A, 13B, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 23, 25A, 25B, 26, 27 e 33.

4. ÁREA TERRITORIAL DE PONTEVEDRA:

- **Xefatura Territorial de Vigo**

Dirección: Concepción Areal, 8 - C.P. 36201 - Vigo

Tfno.: 986 817 769

Fax: 986 817 634.

Correo electrónico: traballobenestarvigo@xunta.es

Medios de acceso: autobuses urbanos liñas C9B, 8, C2, 15B e C18

- **Equipo de Valoración de Vigo**

Dirección: Numancia, 3 – C.P. 36206 - Vigo

Tfno.: 986 213 995

Fax: 986 266 444.

Correo electrónico: dependencia.vigo@xunta.es

Medios de acceso: autobuses urbanos liñas C4A, C4B, C4C, C6, C9A, C9B, L11, C15A, C15B, C15C, L25 e L28.

- **Equipo de Valoración de Pontevedra**

Dirección: Avda. de Vigo, 16 - Bajo – C.P. 36002 - Pontevedra

Tfno.: 986 213 995

Fax: 986 863 025.

Correo electrónico: valoracion.ctb.pontevedra@xunta.es

Medios de acceso: autobuses urbanos liñas L3 e L4.

Horarios de atención:

- *Presencial*: de luns a venres laborais, de 9:00 a 14:00 horas
- *Telefónica*: no teléfono 012, de luns a venres de 8:00 a 20:00 horas.
- *Telemática*: por correo electrónico, as 24 horas todo o ano.
- *De Rexistros de documentación*:
 - A Coruña:
 - Xefatura Territorial da Coruña: de luns a venres laborais, de 9:00 a 14:00 horas.
 - Rexistros de documentación nos equipos de valoración dá Coruña, Ferrol e Santiago: de luns a venres laborais, de 9:00 a 14:00 horas.
 - Lugo e Ourense:
 - Xefaturas Territoriais de Lugo e Ourense: de luns a venres laborais, de 9:00 a 19:00 e sábados, de 9:00 a 14:00 horas.
 - Rexistros de documentación nos equipos de valoración de Ourense: de luns a venres laborais, de 9:00 a 14:00 horas
 - Pontevedra:
 - Xefatura Territorial da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza de Pontevedra: de luns a venres laborais, de 9:00 a 19:00 e sábados, de 9:00 a 14:00 horas.
 - Vigo:
 - Xefatura Territorial de Vigo: de luns a venres laborais, de 9:00 a 19:00 e sábados, de 9:00 a 14:00 horas.

Plano de situación dos servizos periféricos:

- Disponibles no enlace web <http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia>

Datos identificativos e de contacto (II)

ORGANIZACIÓN RESPONSABLE DA CARTA:

Secretaría Xeral de Política Social (SXPS) - Subdirección Xeral da Dependencia

CONSELLERÍA Á QUE PERTENCE:

Consellería de Traballo e Benestar.

Medios de contacto:

- **Secretaría Xeral de Política Social**

Tfnos.: 981 540 076 / 981 541 807

Fax: 981 545 663

Correo electrónico: secretariapoliticasocial.ctb@xunta.es

- **Subdirección Xeral da Dependencia**

Tfnos.: 881 999 830/881999832

Fax: 981 545 663

Correo electrónico: sxdependencia@xunta.es

Dirección web: <http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia>

Horarios de atención:

- *Presencial:* de luns a venres laborais, de 9:00 a 14:00 horas
- *Telefónica:* no teléfono 012, de luns a venres de 8:00 a 20:00 horas.
- *Telemática:* por correo electrónico, as 24 horas todo o ano.
- *Rexistro:* no Rexistro xeral da Xunta de Galicia; de luns a venres laborais, de 9:00 a 19:00 e sábados, de 9:00 a 14:00 horas.

Medios de acceso e transporte a servizos centrais:

Autobuses urbanos de Santiago de Compostela, liñas 5, C2, C4 e P2.

Enderezo Postal:

Edificio Administrativo San Caetano

San Caetano s/n- C.P 15781. Santiago de Compostela

Plano de situación:



**XUNTA
DE GALICIA**