

CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN TEMPRANA

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 reconocido en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón y demás normas aplicables. Para sus fines, dispone de una red de centros y servicios de ámbito regional.

La presente Carta de Servicios de Atención Temprana informa a los ciudadanos de las prestaciones propias de este servicio y de los compromisos de calidad que el Instituto Aragonés de Servicios Sociales asume, de las formas de participación y colaboración en los objetivos de mejora y les ofrece la posibilidad de formular quejas y sugerencias en relación con su funcionamiento.

1. PRESENTACIÓN

Se define la Atención Temprana como el conjunto de actuaciones preventivas, de diagnóstico e intervención, dirigidas a la población infantil de 0 a 6 años, a la familia y a su entorno, que tienen por finalidad dar respuesta, lo más pronto posible, a las necesidades transitorias o permanentes que presentan los menores con trastornos en su desarrollo o que tienen riesgo de padecerlos.

Misión

Ofrecer a los menores de 6 años que presentan trastornos en su desarrollo o están en situación de riesgo una atención individual especializada, tanto desde la vertiente preventiva como asistencial, para potenciar su capacidad de desarrollo, posibilitar su mejor integración en el medio familiar, escolar y social, así como mejorar su autonomía personal y bienestar.

Visión

Organización comprometida con la mejora del desarrollo evolutivo y personal y con la calidad de vida de la población infantil que presenta trastornos del desarrollo o situación de riesgo, así como de sus familias, que busca ser un referente a nivel nacional y actuar con los siguientes valores:

- Responsabilidad pública en el control y ejecución del programa.
- Universalidad y derecho de acceso al servicio en condiciones de igualdad efectiva y no discriminación.
- Trabajo interdisciplinar y profesionales de alta cualificación y especialización.
- Participación de las familias, de las asociaciones y de los colectivos profesionales implicados.
- Equidad en la distribución geográfica de los recursos, buscando la cercanía de los centros de atención temprana al lugar de residencia habitual del niño/a.
- Seguridad, eficacia, eficiencia y compromiso con la calidad en los servicios

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Denominación de la unidad: Programa de Atención Temprana de la Comunidad Autónoma de Aragón

Departamento de Adscripción: Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

Centros que desarrollan el Programa de Atención Temprana:

Centro Base de Teruel

Horario de atención: de 9 a 14 horas, de lunes a viernes, excepto festivos

Dirección: Avda. Sanz Gadea, 2 44002 Teruel

Teléfono: 978 641 325 Fax 978 641 232

Líneas de autobús: 1 y 7

Paradas: Playa de Aro y Sanz Gadea

cbteruel@aragon.es

Centro Base de Huesca

Horario de atención: de 9 a 14 horas, de lunes a viernes, excepto festivos

Dirección: C/ Joaquín Costa, 26 Bajos 22002 Huesca

Teléfono 974 225 650 Fax 974 224109

cbhuesca@aragon.es

Centro Base I de Zaragoza;

Horario de atención : de 9 a 14 horas, de lunes a viernes excepto festivos

Dirección: C/ Santa Teresa nº 19-21 50006 Zaragoza

Teléfono 976 715 666 Fax 976715733

Medios de transporte público:

Líneas de autobús: Líneas 40 y 24

Tranvía: Parada: San Francisco.

cbzaragoza@aragon.es

Coordinación en Dirección Gerencia del IASS.

Sección de Atención Temprana

Horario de atención : de 9 a 14 horas, de lunes a viernes excepto festivos

Dirección: Pº Maria Agustín, 16 50004 Zaragoza

Teléfono: 976 715600 Fax: 976 715601

iass@aragon.es , www.iass.aragon.es



3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA

- Orden de 20 de enero de 2003, del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, por la que se regula el Programa de Atención Temprana de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
- Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.
- 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 del programa de Atención Temprana, que a continuación se detallan, son de naturaleza esencial y carácter gratuito según lo establece el Catálogo de Servicios Sociales de Aragón.

1. Valoración sobre la necesidad de atención temprana

Valoración sobre 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.

Actividades que comprende el servicio:

- Detección de casos
- Valoración inicial de las necesidades del menor
- Diseño de un Plan Individual de Atención (PIA) y Dictamen de inclusión en el Programa.

2. Tratamiento de Atención temprana

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

Actividades que comprende el servicio:

- Realización de los tratamientos diseñados en el Plan Individual de Atención (PIA).
- Seguimiento permanente de los programas de tratamiento recogidos en el PIA.

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

Sin perjuicio de los derechos de carácter general que asisten a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración y de los expresamente reconocidos en la Ley de Servicios Sociales de Aragón, en el ámbito de la atención temprana se tiene derecho:

- Al diseño de un plan individualizado de tratamiento
- A la protección de datos de carácter personal

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:

- Las dependencias en las que se presta el servicio de atención temprana.
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet, en la página web del Gobierno de Aragón <http://www.aragon.es/>

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

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MODOS DE MEDICIÓN
Impulsar a través de la sección de Atención Temprana, al menos dos acciones anuales de sensibilización, prevención y detección precoz en colaboración con los sistemas educativo y sanitario	Numero de reuniones o Jornadas de divulgación del programa con Salud, Educación y Servicios Sociales Generales.	Registro de actividades de la Sección de Atención Temprana de Servicios Centrales
Realizar la valoración inicial multiprofesional, en el Centro Base del IASS, en un plazo en el que, en ningún caso, se superen los 30 días naturales desde la fecha de presentación de la solicitud	Porcentaje de valoraciones realizadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales	Registro Centros Base
Asegurar que el inicio del tratamiento, una vez realizado el dictamen de inclusión en el programa, no sea superior a 15 días naturales en el 80% de los casos y que en el 20% restante no exceda de 30 días naturales.	Porcentaje de niños que inician el tratamiento en un plazo igual o menor a 15 días naturales, desde la fecha del dictamen de inclusión y porcentaje de niños que inician el tratamiento en un plazo mayor de 15 y menor de 30 naturales, desde la fecha del dictamen de inclusión	Registro de Centros Base
Revisar y ajustar el Plan Individual de Atención en el plazo marcado, en todos los casos	Porcentaje de casos revisados en el plazo establecido en su Plan Individual de Atención	Registro de Centros Base
Conocer la opinión y expectativas de los usuarios de los centros con periodicidad anual y asegurar que el 90% de los usuarios están satisfechos con el servicio	Porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos con el servicio	Encuesta anual de la Sección de Atención Temprana del IASS.
Aplicar un protocolo común, en el inicio del Programa, que garantice que el 80% de los usuarios están satisfechos con la acogida.	Porcentaje de usuarios satisfechos con la acogida	Encuesta anual de la Sección de Atención Temprana del IASS

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 de los Centros Base; así como a través de las sugerencias en los Centros de Desarrollo Infantil y Atención Temprana de las entidades contratadas para la 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. OTRA INFORMACION

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, 16 50004 Zaragoza

Teléfono 976 715 600 Fax 976 715 601 ias@aragon.es