



Al igual que el resto de las sociedades desarrolladas, los andaluces exigen una mayor calidad en los servicios públicos. Nuestro compromiso para la presente legislatura será: aprobar las **Cartas de Servicios** para todos los Centros de la Administración de la Junta de Andalucía, de forma que para cada servicio público la ciudadanía conozca de una manera clara y explícita las prestaciones y los estándares de calidad a que tienen derecho.

#### Discurso de Investidura de la VII legislatura

**Manuel Chaves González**  
Presidente de la Junta de Andalucía

## MISIÓN DE LA UNIDAD:

Coordinar y planificar todas aquellas actuaciones que en atención sociosanitaria e incorporación social de drogodependencias y adicciones se realicen en la comunidad autónoma andaluza para lograr la atención a las personas con problemas de adicción, en todas las fases del tratamiento necesario. Además prevenir o reducir la incidencia o severidad de los problemas asociados a la adicción.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA:

La unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta es el Servicio de Coordinación Asistencial de la Dirección General para las Drogodependencias y Adicciones.



## DIRECCIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE:

DIRECCIÓN GENERAL PARA LAS DROGODEPENDENCIAS Y ADICCIONES  
SERVICIO DE COORDINACIÓN ASISTENCIAL

Avda. Hytasa, 14, Edificio Junta de Andalucía. 41006 Sevilla

Teléfono: 955 04 83 32 Fax: 955 04 83 46

e-mail: drogadicciones.cibs@juntadeandalucia.es

Se puede acceder desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Línea 26 en Avenida de Hytasa.

Plano de situación:



- FUNDACIÓN ANDALUZA DE ATENCIÓN A LAS DROGODEPENDENCIAS  
Avda. Hytasa, Edificio Toledo II, Planta 2ª Oficina 3. 41006 Sevilla.  
Teléfono: 955 05 32 70 Fax: 955 05 32 80
- CENTRO PROVINCIAL DE DROGODEPENDENCIAS  
C/ La Reina, 55. 04002 Almería.  
Teléfono: 950 28 10 32 Fax: 950 27 34 42
- CENTRO PROVINCIAL DE DROGODEPENDENCIAS  
C/ Valenzuela 1º 1ª Planta. 11071. Cádiz.  
Teléfono: 956 22 80 18 Fax: 956 22 91 33
- PATRONATO PROVINCIAL DE SERVICIOS SOCIALES  
(Unidad de Drogas y Adicciones) Avda. del Mediterráneo s/n.  
14011. Córdoba.  
Teléfono: 957 46 35 88 Fax: 957 46 36 48

- CENTRO PROVINCIAL DE DROGODEPENDENCIAS  
C/ San Juan de Dios 11, Hospital de San Juan de Dios. 18001 Granada.  
Teléfono: 958 20 21 01 Fax: 958 27 62 28
- CENTRO PROVINCIAL DE DROGODEPENDENCIAS  
C/ Cantero cuadrado s/n. 21003 Huelva.  
Teléfono: 959 49 47 67 Fax: 959 49 47 70
- CENTRO PROVINCIAL DE DROGODEPENDENCIAS  
Recinto Hospitalario Princesa de España. Crta. de Madrid s/n.  
23071 Jaén.  
Teléfono: 953 24 81 08 Fax: 953 24 80 20
- CENTRO PROVINCIAL DE DROGODEPENDENCIAS  
C/ Alcalde José Luis Estrada s/n (Rotonda de Suárez s/n).  
29011 Málaga.  
Teléfono: 952 07 14 00 Fax: 952 28 43 12
- CENTRO PROVINCIAL DE DROGODEPENDENCIAS  
Centros Sociales de Miraflores, Crta. de Miraflores s/n. 41080 Sevilla.  
Teléfono: 954 55 30 20 Fax: 954 55 30 21

## HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS:

### Horarios de atención al público.

- La función asistencial que se presta en los Centros de Tratamiento Ambulatorio es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.
- En los Centros en régimen de Internamiento la atención al usuario es ininterrumpida.
- La atención al público en la Oficina del Servicio de Coordinación Asistencial es de 9 a 14 horas de lunes a viernes.

### Otros datos de interés.

- Existe un teléfono de atención al público gratuito 900 845 040 disponible las 24 horas y con atención personalizada de 8 a 15 horas.
- Se puede encontrar información sobre los Centros y recursos en la página web de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en la Sección de Drogodependencias:  
<http://www.juntadeandalucia.es/igualdadybienestarsocial/>
- Las personas que deseen información sobre los recursos y programas podrán dirigirse además a las Delegaciones Provinciales para la Igualdad y Bienestar Social donde podrán acceder a la Carta de Servicios ampliada. También estará disponible en Internet en la página web de la Consejería.

Precio unitario: 0,10 € - Fecha de publicación Febrero de 2005. Ejemplar gratuito



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

# CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE COORDINACIÓN ASISTENCIAL, D. G. PARA LAS DROGODEPENDENCIAS Y ADICCIONES

CARTA DE SERVICIOS



CALIDAD DE SERVICIOS



# EL SERVICIO DE COORDINACIÓN ASISTENCIAL PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

## Área de Atención Sociosanitaria:

- Informar, orientar y asesorar sobre las distintas posibilidades de atención a las personas con problemas de adicción así como atender todos los tipos de adicciones desde los Centros de Tratamiento Ambulatorio.
- Realizar la desintoxicación eliminando la droga del organismo en las distintas modalidades.
- Realizar la deshabituación rompiendo los hábitos y los estilos de vida relacionados con el consumo de drogas o adicción sin sustancia en las distintas modalidades.
- Realizar otras intervenciones desde los Centros de Tratamiento Ambulatorio:
  - Programa de determinación de drogas de abuso.
  - Elaboración de informes para instancias administrativas y judiciales.
  - Información, orientación y tratamiento a jóvenes consumidores y familiares.
  - Intervención con pacientes con Patología Dual.
  - Intervención con mujeres embarazadas consumidoras de drogas.
  - Programa de intervención en Instituciones Penitenciarias.

## Área de Incorporación Social:

- Proporcionar a la persona con problemas de adicción, los recursos necesarios para lograr una normalización social.
- Ofrecer Viviendas de Apoyo a la Reinserción, a personas que carecen de un sistema de relaciones sociales y de vinculación con el entorno.
- Ofrecer recursos socioeducativos en Centros de Día, donde se realizan intervenciones complementarias a los programas asistenciales.
- Promocionar la incorporación laboral a través del Programa Red de Artesanos.
- Fomentar el empleo a través del Programa Arquímedes.

## Área de Reducción de Daños:

- Reducir la enfermedad y la muerte relacionada con el consumo de drogas y aumentar la calidad de vida de los consumidores en activo a través de:
  - Los programas de Tratamiento con agonistas (metadona, nicotina, etc.).
  - Programa de uso compasivo de dispensación de heroína.
  - Programa de Intercambio de Jeringuillas, dispensación de preservativos y útiles higiénicos para el consumo.
  - Programas de Educación para la Salud.
  - Programa de Intervención en Centros de Encuentro y Acogida.

## Área de Participación Social:

- Gestionar y resolver subvenciones destinadas a asociaciones que trabajan en el campo de las drogodependencias y adicciones para fomentar la participación social.

## Área de formación:

- Ofrecer formación a los profesionales de la Red de Drogodependencias de Andalucía en el área asistencial y de incorporación social.

## Área de investigación:

- Desarrollar líneas de investigación tanto en el área de asistencia como de incorporación social.
- Convocar anualmente un Premio de Investigación en Drogodependencias en el campo asistencial y de incorporación social.

## COMPROMISOS DE CALIDAD:

- Disponer de una red de Centros de Tratamiento Ambulatorio que atiendan todas las adicciones y cubran todo el territorio andaluz garantizando la accesibilidad, inmediatez y adaptación a las características personales.
- Disponer de una red de recursos específicos de internamiento que den respuesta a las distintas etapas del tratamiento en aquellos pacientes que por sus características personales lo precisen.
- Optimizar los tiempos de espera para la atención y acceso a los recursos, mediante la previsión de plazas frente a la demanda de las mismas.
- Prestar una atención individualizada y profesionalizada a través de los equipos multidisciplinares en todos los centros.



- Conseguir que toda persona usuaria, pueda lograr una vida más normalizada en el ámbito laboral, educativo, personal, familiar, etc.
- Realizar encuestas sobre la percepción del servicio y grado de satisfacción que tienen las personas usuarias de los distintos programas.
- Garantizar la atención a los consumidores en activo a través de una red de centros y programas de reducción de daños.
- Garantizar la homologación de los servicios prestados en todo el territorio andaluz y de los protocolos de actuación, tanto internos como con otras instituciones.
- Disponer de elementos de evaluación y gestión, que garanticen objetividad, información exhaustiva y confidencialidad en los datos, de cara a la planificación de actuaciones futuras, a través de un sistema de información específico que permita la transmisión de datos a través de la página web.

- Asegurar que la intervención asistencial y de incorporación social se encuadre bajo los principios de igualdad, confidencialidad y de participación de la persona usuaria en su proceso de recuperación, adoptando las medidas que sean necesarias para ello.
- Disponer de una línea telefónica gratuita 900 845 040 de atención a las drogodependencias disponible las 24 horas todos los días del año y con atención personalizada de 8 a 15 horas.
- Convocar anualmente subvenciones dirigidas a las asociaciones que trabajan en el campo de las drogodependencias y adicciones.
- Garantizar a los profesionales una formación continuada en el campo de las drogodependencias y adicciones.
- Convocar anualmente un Premio de Investigación en Drogodependencias y promover y subvencionar la investigación en el campo de las adicciones.

## INDICADORES DE CALIDAD:

- Número de Centros autorizados y acreditados en base a la Orden de 29 de febrero de 1996, por la que se regula la acreditación de los Centros de Atención a Drogodependientes.
- Número de Admisiones a tratamiento en los Centros de Tratamiento Ambulatorio, por provincia, por centro, por género y por tipo de adicción.



- Número de pacientes y tiempo medio de espera para acceder a los recursos asistenciales y de incorporación social.
- Número de pacientes incluidos en los distintos programas de atención a las drogodependencias en los Centros de Tratamiento Ambulatorio.
- Número de pacientes ingresados en los distintos recursos de internamiento, índice de ocupación y tipología de alta.
- Relación entre el número de plazas de internamiento ofertadas en los distintos centros, por perfiles y demandas de las mismas.
- Número de profesionales con titulación específica que trabajan en cada uno de los centros.
- Número de pacientes atendidos en recursos y programas de Incorporación Social.

- Número de pacientes en programa de formación prelaboral y número de pacientes con contrato o que acceden al mercado laboral.
- Número de pacientes que acceden a recursos y programas de reducción de daños.
- Número de publicaciones y memorias sobre los distintos recursos y programas del área asistencial y de incorporación social y nuevos protocolos.
- Número de centros corporativos que acceden al Sistema de Información del Plan Andaluz Sobre Drogas y Adicciones.
- Nivel en la escala de satisfacción (0-4) del Cuestionario de Percepción del Tratamiento recibido por los pacientes (en Comunidades Terapéuticas y en Viviendas de Apoyo a la Reinserción).
- Número de llamadas recibidas en el teléfono de información sobre drogodependencias, específicas del área asistencial y de incorporación social.
- Número de subvenciones concedidas a las asociaciones que trabajan en el campo de las drogodependencias y adicciones.
- Número de cursos de formación y participantes en los mismos.
- Número de proyectos presentados al Premio de Investigación en Drogodependencias.
- Número de investigaciones desarrolladas y participantes.

## SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:

### Libro de Sugerencias y Reclamaciones

#### Libro de Sugerencias y Reclamaciones

1. La ciudadanía o las personas usuarias, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.
2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de la ciudadanía en sus relaciones con el Servicio de Coordinación Asistencial, ya que puede presentar las reclamaciones oportunas cuando considere haber sido objeto de desatención tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estime convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.
3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico.

([www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp))