



CARTA DE SERVEIS

WWW.SABADELL.CAT

SALUT



Ajuntament
de Sabadell



CARTA DE SERVEIS DE SALUT

1. PRESENTACIÓ

En un procés permanent de millora del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama un servei de major qualitat en el sector públic.

La nova llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovada el desembre del 2014 estableix el dret de les persones a una bona Administració.

Les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i han d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i fer-ho d'acord amb els principis, les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.

2. MISSIÓ I SERVEIS

- **Missió**

El Servei de Salut té com a missió vetllar per la millora de la salut i contribuir a la qualitat de vida de la població.

- **Serveis**

Els serveis que l'Ajuntament es compromet a dur a terme són els següents:

Protecció de la salut

Protegir la salut de la ciutadania, principalment amb la vigilància i el control dels establiments alimentaris, equipaments públics, aigües de consum i lleure i el control de les plagues urbanes.

Laboratori municipal

Analitzar les mostres mediambientals d'aigües i/o d'aliments encarregades per l'Ajuntament, altres administracions i/o per particulars.

Promoció de la salut

Facilitar que la població adopti i mantingui estils de vida saludables mitjançant intervencions informatives, educatives i de sensibilització.

Suport a entitats de salut

Donar suport a les entitats de salut de la ciutat a través de: subvencions periòdiques; difusió i cessió d'espais municipals i gestió de logística associada a esdeveniments a la ciutat; taules participatives com el consell municipal de salut i altres taules sectorials.



3. UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

DIRECCIÓ DEL SERVEI DE SALUT

Horari d'atenció: laborables de dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h

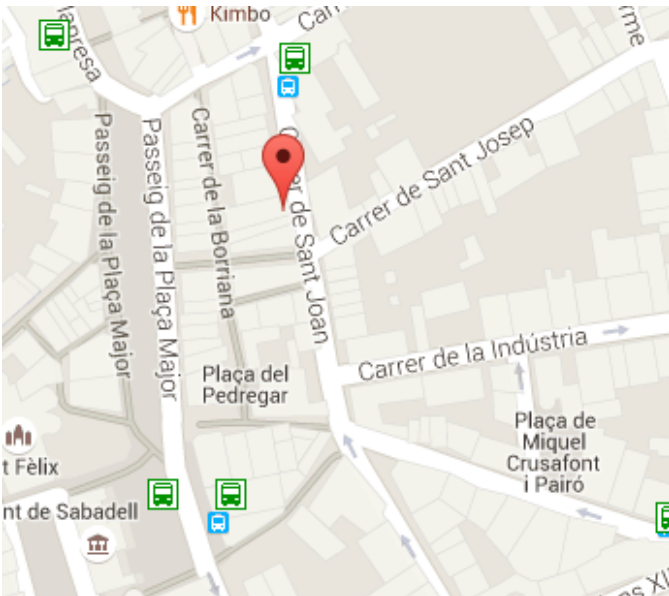
Carrer de Sant Joan, 24, 08202 de Sabadell

Telèfon: 93 745 31 45

Fax: 93 745 09 70

Adreça electrònica del servei de Salut: salut@ajsabadell.cat

Web: <http://sabadell.cat/ca/salut>



- **Com arribar-hi:**

Autobusos urbans: www.tus.es

Parades properes :

- Alfons XIII L4 L5 L11 L44 L55 L80
- Dr. Robert L1 L2 L3 L4 L5 L44 L55
- F.G.C. - Rambla L11 L80
- Les Valls L4 L5 L7 L10 L12 L44 L55
- Manresa L1 L2 L3 L4 L5 L44 L55
- Mercat Central L4 L5 L7 L10 L12 L44 L55 F1 F2 F3 F4
- Sant Joan L4 L5 L12 L44 L55 F4 F5
- Tres Creus L4 L5 L12 L44 L55 F4 F5



- **Protecció de la Salut i Laboratori Municipal**

Horari d'atenció: laborables de dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h

Pl. Gas, 2 , 08208 de Sabadell

Telèfon: 93 726 47 00 ext. 5

Fax: 93 726 24 18

Adreça electrònica: laboratorimunicipal@ajsabadell.cat

Web: PROTECCIÓ – Laboratori Municipal

<http://www.sabadell.cat/ca/serveis-de-salut/laboratori-de-salut-publica>

Web: PROTECCIÓ – Seguretat Alimentària

<http://www.sabadell.cat/ca/serveis-de-salut/aliments-i-establiments-alimentaris>

Web: PROTECCIÓ – Salut Ambiental i Control de Plagues

<http://www.sabadell.cat/ca/serveis-de-salut/salut-ambiental-i-control-de-plagues>

- **Promoció de la Salut**

Horari d'atenció: laborables de dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h

Rambla de Sabadell, 69, 08201 de Sabadell

Telèfon: 93 745 34 05

Fax: 93 745 34 06

Adreça electrònica: salut@ajsabadell.cat

Web: PROMOCIÓ – Estils de vida i salut

<http://www.sabadell.cat/ca/serveis-de-salut/estils-de-vida-i-salut>



4. COMPROMISOS I INDICADORS

- Respondre amb celeritat les consultes, els suggeriments i les queixes (realitzades a través d'instància en qualsevol registre, per telèfon 010 o des de la pàgina web: <http://web.sabadell.cat/>).

Respondrem el 90% abans de 30 dies

- Indicador: Percentatge de respostes fetes abans de 30 dies sobre el total.

Protecció de la salut

- Reduir el risc per a la salut d'establiments i equipaments públics quant a legionel·losi.
Controlarem la vigència de les certificacions emeses per les empreses autoritzades.

- Indicador: Nombre de certificacions controlades respecte a les que caduquen a l'any en curs.

Realitzarem anualment un mínim del 10% d'inspeccions a instal·lacions de baix risc de legionel·la del registre municipal.

- Indicador: Nombre d'inspeccions sanitàries de baix risc realitzades respecte al total de registrades.

- Reduir el risc de transmissió de malalties a causa dels tatuatges i pírcings
Farem el 100% de les inspeccions per autorització sanitària d'establiments de tatuatges, pírcings i micropigmentacions sol·licitades.

- Indicador: Nombre d'inspeccions per autorització sanitària realitzades respecte al total de sol·licituds

- Vigilar i controlar les plagues urbanes.
Actuarem en el 100 % de les incidències comunicades per la ciutadania.

- Indicador: 10 hores diàries d'abril a octubre (9:00h a 19:00h) i 9 hores de novembre a març (9:00h a 18:00h)

- Reduir els risc d'emmalaltir a causa dels aliments
Farem, anualment, el 100 % de les inspeccions de risc alt de nous establiments

- Indicador: Nombre d'inspeccions d'alt risc fetes respecte al total de nous establiments

- Treballar amb el compromís de millora continua.
Mantindrem la Certificació ISO9001:2008

- Indicador: Superar l'auditoria anual de l'empresa certificadora



Laboratori Municipal

- Realitzar les anàlisis sol·licitades pels diferents clients.
Respondrem el 100% de les sol·licituds d'anàlisis.
 - Indicador: Nombre de respostes respecte al nombre de sol·licituds
- Treballar amb les tècniques analítiques oficials i amb el compromís de millora continua.
Mantindrem la Certificació ISO9001:2008
 - Indicador: Superar l'auditoria anual de l'empresa certificadora

Promoció de la Salut

- Informar i sensibilitzar les persones joves sobre sexualitat, afectivitat i prevenció de Sida o malalties transmissibles.
Oferirem un mínim d'una activitat educativa sobre sexualitat, afectivitat i prevenció de Sida i altres malalties transmissibles a les aules dels centres educatius públics de secundària.
 - Indicador: Nombre d'activitats realitzades en centres educatius de secundària públics.
- Informar i sensibilitzar els joves sobre el consum de drogues, principalment alcohol, tabac i cannabis.
Oferirem un mínim d'una activitat educativa sobre prevenció del consum de drogues (alcohol, tabac i cànnabis) als centres educatius públics de secundària.
 - Indicador: Nombre d'activitats realitzades en centres educatius de secundària públics.
- Promoure estils de vida saludables en els àmbits de l'alimentació, l'exercici físic i la millora de la salut mental (prevenció de trastorns mentals).
Realitzarem un mínim del 80% dels assessoraments, tallers i sessions sol·licitats.
 - Indicador: Nombre d'assessoraments, tallers i sessions realitzats, respecte al nombre de sol·licituds

Suport a les entitats de Salut

- Donar suport als projectes i accions de les entitats locals de l'àmbit de la salut..
Convocarem anualment subvencions per a projectes d'entitats de salut que es despleguin a Sabadell i contribuirem a la difusió i realització dels que responguin als objectius de la regidoria.
 - Indicador 1 : Nombre de convocatòries anuals de subvencions
 - Indicador 2: Nombre d'activitats promogudes per entitats de salut a les que s'ha donat suport.



5. VIES DE RECLAMACIÓ, CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS

- **Adreça electrònica del servei:** salut@ajsabadell.cat
- **Instància als registres municipals**
- **Telèfon:** 010 o al 93 7453110 (si truca de fora de Sabadell)
- **Lloc web:** web.sabadell.cat/ apartat "[contacte](#)"
- **Adreça electrònica del servei transparència:** transparencia@ajsabadell.cat

6. DRETS I DEURES

DRETS:

1. Dret a l'atenció i a la informació sobre les competències del servei
2. Dret a la informació entenedora i completa
3. Dret a rebre assessorament sobre qualsevol tràmit del servei
4. Dret a conèixer la identitat de la persona que s'ocupa de cada tema
5. Dret a no haver de presentar documents que es troben en poder de l'administració
6. Dret a conèixer l'estat de tramitació dels seus documents
7. Dret a obtenir resposta de les queixes i suggeriments presentats
8. Dret a un tractament equitatiu amb respecte i discreció
9. Dret a la confidencialitat

DEURES:

1. Deure de respectar els horaris del servei
2. Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa
3. Deure de respectar la dignitat personal i professional del personal del servei



7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES VINCULADES AL SERVEI

Taxes i preus públics:

- [Ordenança municipal 3.12 "Taxa per al serveis d'inspecció sanitària, autorització sanitària i protecció de la salubritat pública "](#)
- [Ordenança municipal 5.1 "Preu públic sobre els serveis prestats al Laboratori municipal"](#)

Normes vinculades al servei

- [Llei 18/2009 de Salut Pública](#)
- [Llei 39/2015 del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques](#)
- [Reial Decret 865/2003](#) i [Decret 352/2004 de Prevenció i control de la Legionel·losi](#)
- [Decret 90/2008 que regula les pràctiques de tatuatge, micropigmentació i pírcing i estableix l'obligació de disposar d'Autorització Sanitària de funcionament](#)
- [Reglament \(CE\) 852/2004 relatiu a l'higiene dels productes alimentaris](#)
- [Reial Decret 3484/2000 de normes d'higiene per a l'elaboració, distribució i comerç de menjars preparats.](#)

Subvencions

- [Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de subvencions.](#)
- [Reial Decret 887/2006, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei General de subvencions.](#)
- [Normativa municipal de subvencions vigent.](#)



CARTA
DE SERVEIS

SALUT



Ajuntament
de Sabadell