

CAST

CENTRO DE ATENCIÓN
A PERSONAS SIN TECHO

CARTA DE SERVICIOS

Sin techo

Indicadores

- Nº de personas atendidas en los distintos servicios y programas.
- Número de alojamientos tramitados, según valoración de emergencia, y tiempo medio de respuesta.
- Número de reuniones de coordinación mantenidas con los recursos de alojamiento de la ciudad.
- Número y perfil de los profesionales del equipo del centro.
- Número de personas atendidas con apoyo de traducción.
- Documentos disponibles en idiomas diferentes al español.
- Número de quejas y sugerencias recibidas, según motivo
- Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias.
- Grado de satisfacción de las personas usuarias acerca de la calidad de los servicios recibidos, la protección de sus datos y la accesibilidad del centro

CARTA DE SERVICIOS

Sin techo

CAST

CENTRO DE ATENCIÓN
A PERSONAS SIN TECHO

Localización y acceso

Centro de Atención a Personas sin Techo
C/ Jardines, 3 Accesorio (Esq. C/Sogueros),
46003 - Valencia

Tel.: **96 208 47 47 - 96 208 47 49**

Fax: 96 352 02 40

E-mail: **cast@valencia.es**

www.valencia.es/bienestarsocial

El horario de atención del Centro es de 8:00 a 20:00 h.
de lunes a jueves y de 8:00 a 15:00 h. los viernes.
En los meses de verano el horario es de 8:00 a 15:00 h.
todos los días.

La atención es presencial, sin cita previa.
La solicitud de plaza de alojamiento se efectúa
a las 8:00 h. todos los días.



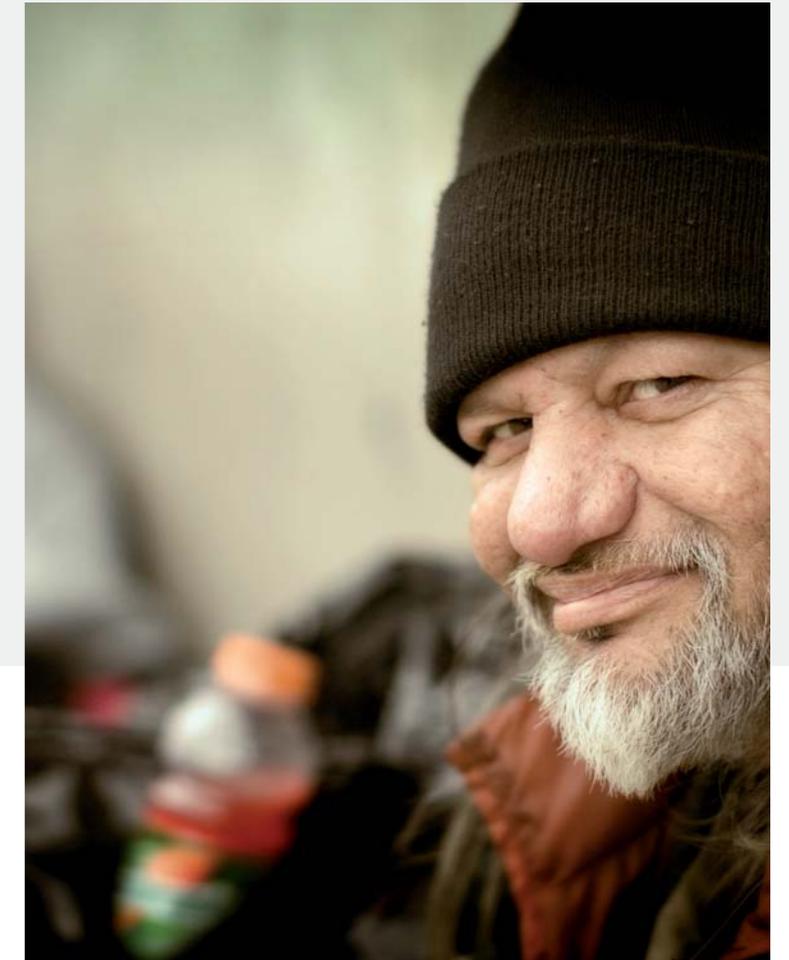
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
ÀREA DE PROGRÉS HUMÀ
REGIDORIA DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ

CARTA DE SERVICIOS

Sin techo

CAST

CENTRO DE ATENCIÓN
A PERSONAS SIN TECHO



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
ÀREA DE PROGRÉS HUMÀ
REGIDORIA DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ

www.valencia.es/bienestarsocial
bienestarsocial



CARTA DE SERVICIOS

Sin techo

CAST

CENTRO DE ATENCIÓN
A PERSONAS SIN TECHO



Es un recurso municipal, cuya gestión es compartida con entidades de la iniciativa social, que atiende a personas sin techo que se encuentran en proceso o situación de exclusión social y coordina los recursos de alojamiento temporal en la ciudad de Valencia.

Misión

Atender a personas sin techo que se encuentran en proceso o situación de exclusión social, carecen de recursos económicos y relacionales, y de habilidades personales suficientes para cubrir sus necesidades básicas.

Servicios que presta

- Atención social a las personas sin techo para cubrir sus necesidades básicas
- Recepción y atención social de las demandas de alojamiento e intervención individualizada para iniciar procesos de cambio
- Propuesta y asignación de plazas en centros residenciales (alojamientos en albergues y viviendas tuteladas)
- Gestión y/o coordinación de recursos (centros y programas o proyectos específicos): Centre de Suport – TBC, desintoxicación hospitalaria, coordinación con entidades públicas y privadas...).
- Trabajo de calle, con el apoyo de la unidad de Policía Local X-4, con personas sin techo en situación de exclusión que no acuden a ningún centro o servicio en demanda de ayuda.
- Intervención integral que posibilite la normalización de hábitos y la integración social.

Compromisos

- La atención será inmediata, sin lista de espera ni necesidad de solicitar cita previa.
- Cuando una situación sea valorada profesionalmente como de emergencia, se garantizará la concesión de plaza de alojamiento.
- Las entrevistas estarán a cargo de profesionales especializados.
- El asesoramiento que se realice tendrá carácter integral, aplicado a las necesidades y características de cada usuario/a.
- Estará disponible un servicio de traducción para la atención de personas con otros idiomas. Los documentos de información, folletos, etc., también estarán disponibles en idiomas diferentes del castellano.
- El centro estará adaptado para su utilización por parte de las personas con discapacidad tanto física, como psíquica y sensorial.
- Los datos de carácter personal y familiar serán objeto de protección y confidencialidad.
- Anualmente se realizará una consulta para medir la satisfacción de las personas usuarias acerca de la calidad del servicio.
- La presentación de quejas y sugerencias se puede realizar por las siguientes vías:
 - En www.valencia.es/sugerencias
 - Por escrito en buzón del propio centro o presentado en Registros de entrada. Éstos últimos serán contestados también por escrito en el plazo de 30 días.

