

EDITORIAL

Carteras de servicios al ciudadano: su aplicación en la prevención de drogodependencias en la Comunidad Autónoma de Galicia

El sistema de carteras de servicios al ciudadano que, desde la década pasada, vienen utilizando las administraciones de diferentes países europeos, empezó a ser adoptado por distintas entidades locales, comunidades autónomas y por la Administración general del Estado. Las carteras de servicios se crean para informar de los servicios que tienen encomendados los órganos administrativos, unidades y centros, así como sobre los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con ellos y los compromisos de calidad en la prestación que asumen las instituciones.

La finalidad de las carteras de servicios no es sólo establecer o reconocer nuevos derechos o servicios, sino también fijar determinados niveles de calidad en la prestación de servicios previamente existentes, con el compromiso público de prestarlos en unas condiciones predeterminadas y con unos indicadores o estándares ponderables sobre la calidad del servicio que va a recibir el ciudadano.

Por lo que respecta a las drogodependencias, a lo largo de estos años se han venido publicando catálogos o recopilaciones de programas en el área asistencial. Sin embargo, en la cuestión de la prevención no han aparecido muchas referencias académicas o científicas que recojan sistemáticamente cómo son los procesos preventivos y cuál puede ser una cartera de servicios bien delimitada.

«Procesos preventivos y Cartera de Servicios en materia de prevención del Plan de Galicia sobre Drogas»¹ es una publicación que pretende sistematizar y organizar, con base en la evidencia científica, parte del bagaje preventivo experimentado o en vías de implantación en Galicia en los diferentes ámbitos y colectivos. Se enmarca en una de las estrategias de actuación de la Consellería de Sanidade de la Xunta de Galicia: garantizar la calidad, la mejora continua y la búsqueda de la excelencia de los servicios y de las prestaciones sanitarias a la ciudadanía.

Supuso un esfuerzo notable de un grupo de profesionales e instituciones que trabajan día a día en prevención, así como de otros profesionales con prestigio en este campo que lo supervisaron y perfeccionaron. Es un trabajo que no termina aquí, pues está concebido para ir incorporando nuevos programas, guías e instrumentos que vayan apareciendo en función de los avances científicos que se produzcan.

Los objetivos que persigue son los siguientes¹:

1º. Definir la cartera de servicios básicos (programas) que se compromete a desenvolver el Plan de Galicia sobre Drogas en el área de la prevención.

2º. Garantizar la existencia, como mínimo, de un programa de prevención universal, selectiva o indicada en tres ámbitos estratégicos para el desarrollo de la acción preventiva: escolar, familiar y juvenil.

3º. Dar respuesta adecuada a las necesidades que en relación con las drogodependencias presentan los siguientes colectivos:

a) *Conjunto de niños/as y adolescentes gallegos, mediante la implementación de programas universales en el medio escolar y familiar.*

b) *Menores con problemas de integración escolar y de conducta, mediante la implementación de programas selectivos en el medio escolar o familiar.*

c) *Menores con consumos abusivos de drogas o de especial riesgo, que los sitúan en el límite del abuso o dependencia, en las proximidades de los servicios asistenciales, mediante la implementación de programas indicados en medio abierto.*

d) *Familias en conflicto o con dificultades de manejo y funcionamiento serios, mediante la implementación de programas selectivos.*

Es importante destacar que la cartera de servicios incorpora dos tipos de programas, atendiendo a las evidencias científicas que avalan su implementación:

1. *Programas de alta calidad, que acumulan múltiples evidencias respecto a su eficacia, cuyas estrategias y contenidos fueron testados y evaluados de forma reiterada, tanto en España como en otros países. Estos programas pertenecen básicamente a los ámbitos escolar y familiar, donde se concentraron en los últimos años los mayores esfuerzos preventivos y que cuentan con una dilatada trayectoria temporal, lo que explica que hayan sido objeto de un mayor interés evaluador.*

2. *Programas en fase de pilotaje o validación, que están inspirados en programas o estrategias que mostraron su utilidad y eficacia preventiva en otros contextos culturales o ámbitos de intervención, pero que se encuentran aún en fase de pilotaje o de validación. El hecho de que estos programas acumulen un número más reducido de evidencias científicas no significa que sean menos efectivos, sino simplemente que, por estar vinculados a ámbitos de intervención y líneas de trabajo más recientes, fueron menos estudiados y evaluados.*

Tabla 1. Procesos preventivos y cartera de servicios en materia de prevención del Plan de Galicia sobre Drogas

Ámbito/colectivo	Programas incluidos		
	Programa	Destinatarios	Tipo
Escolar	SALUD EN LA ESCUELA	5-18 años	Universal
	CINENSINO	6º EPO/2º ESO	Universal
	NO PASA NADA, ¿PASA ALGO?	4º ESO	Selectivo
	ODISEA	Garantía Social	Selectivo
Familiar	MÁS QUE UN TECHO	Familias	Universal
	EN FAMILIA TODOS CUENTAN	Familias en riesgo	Selectivo
	ENTRE TODOS	Familias problemáticas	Indicada
Juventud	ACTIVA	Adolescentes en general	Universal
	CAMBIO DE SENTIDO	Jóvenes en autoescuelas	Universal
	CREATIVE	Jóvenes en riesgo	Selectivo
	ALTERNATIVA	Jóvenes en riesgo	Selectivo
Laboral	AL ALCANCE	Trabajadores	Universal
Reducción de daños	SISIFO	Drogodependientes en exclusión	
	ITINERE	Drogodependientes que salen de prisión	
Género	PENÉLOPE	Mujeres	Universal
Otros colectivos	ACAIS	Adolescentes gitanos	Universal
Actividades transversales	INFORMACIÓN-SENSIBILIZACIÓN	Población general	Universal
	FORMACIÓN MEDIADORES	Mediadores	Universal

La cartera de servicios¹ se complementa con otros instrumentos de apoyo, como son los manuales, las guías y los protocolos. En ellos se recogen y desarrollan las actividades que los profesionales deben realizar en los diferentes procesos que integran la acción preventiva: normativa reguladora de los programas preventivos, guía para la planificación de la intervención, guía para la elaboración de materiales, convenios tipo para la cofinanciación de los programas, protocolos de actividad-financiación, manual de la aplicación informática del sistema de información.

En la tabla 1 se presentan los programas incluidos en dicha publicación¹.

J. Morán Iglesias

Jefe de Área de Prevención, Reinserción y Coordinación.
Subdirección General de Salud Mental y Drogodependencias.
Servicio Gallego de Salud.
Consellería de Sanidad- Xunta de Galicia.
Santiago de Compostela. A Coruña. España.

Bibliografía

1. Procesos preventivos y Cartera de Servicios en materia de prevención del Plan de Galicia sobre Drogas. Santiago de Compostela: Subdirección General de Salud Mental y Drogodependencias, Servicio Gallego de Salud, Consellería de Sanidad, Xunta de Galicia, 2008.