

III. Otras Resoluciones

Consejería de Sanidad

5119 *Secretaría General Técnica.- Resolución de 23 de agosto de 2010, que autoriza la Carta de Servicios de la Secretaría General Técnica de esta Consejería.*

Visto el artículo 6 del Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas, y a las mejores iniciativas o sugerencias de los empleados públicos, redacción dada por el Decreto 33/2010, de 18 de marzo, establece que tales Cartas sean aprobadas por resolución de la Secretaría General Técnica del departamento de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma competente en la materia.

Visto el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de fecha 14 de julio de 2010, sobre el Proyecto de Carta de Servicios de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad, a tenor de lo dispuesto en el artículo 6, apartado primero, del citado Decreto 220/2000, de 4 de diciembre.

Considerando la legislación aplicable, constituida a tal efecto por el Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas, y a las mejores iniciativas o sugerencias de los empleados públicos,

RESUELVO:

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios correspondiente a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta Resolución y del contenido de la Carta de Servicios aprobada, en el Boletín Oficial de Canarias.

Tercero.- Remitir un ejemplar completo a la Inspección General de Servicios para su publicación en la página central del Gobierno, vía internet, y para su debida constancia.

Santa Cruz de Tenerife, a 23 de agosto de 2010.-
El Secretario General Técnico, José Trasobares de Dios.

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD:**Denominación:****SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD.****OFICINA DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS SANITARIOS (ODDUS).****Dirección:****Central:** En los Servicios Centrales de la Consejería de Sanidad:

Plaza del Fuero Real de Gran Canaria, Edificio Tamarco, 4 bajo,

35004 - Las Palmas de Gran Canaria.

Rambla de Santa Cruz, nº 53

38006 - Santa Cruz de Tenerife.

Funcional: en las Unidades Insulares de cada Área de Salud y los Servicios de Atención al Paciente y Unidades equivalentes existentes en los centros sanitarios del Servicio Canario de la Salud.**Horario de atención al público:**

Invierno: de 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.

Verano: de 09:00 a 13:00 horas de lunes a viernes.

Las Palmas de Gran Canaria:

Teléfono: (928) 452371

Fax: (928) 452262

Tenerife:

Teléfono: (922) 474392

Fax: (922) 474654

Correo electrónico: oddus.cs@gobiernodecanarias.org.

REGISTRO DE MANIFESTACIONES ANTICIPADAS DE VOLUNTAD EN EL ÁMBITO SANITARIO (MAV).**Dirección:**

Central: En los Servicios Centrales de la Consejería de Sanidad:
Rambla de Santa Cruz, nº 53, 38006 - Santa Cruz de Tenerife.
Avda. Juan XXIII, nº 17, 5ª Planta, 35004 - Las Palmas de Gran Canaria.

Horario de atención al público:

Invierno: de 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.
Verano: de 09:00 a 13:00 horas de lunes a viernes.

Las Palmas de Gran Canaria:

Teléfono: (928) 118956
Fax: (928) 118805

Tenerife:

Teléfono: (922) 474398
Fax: (922) 474396

Teléfono: para realizar la Manifestación deberá pedir cita previa en el teléfono 012 (Teléfono de Información del Gobierno de Canarias). El acceso al 012 se puede realizar desde fuera de la Comunidad y, dentro del territorio nacional, a través del 902111012 y, desde el extranjero, a través del +34902111012.

Correo Electrónico: mav@gobiernodecanarias.org.

SERVICIOS QUE SE OFRECEN AL CIUDADANO:**LA OFICINA DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS SANITARIOS:**

Garantiza los derechos y deberes de los ciudadanos, así como la información suficiente en el Sistema Canario de la Salud.

Área de reclamaciones:

Atender, tramitar y elevar al órgano competente la propuesta de contestación de las reclamaciones presentadas por los usuarios sanitarios.

Área de solicitudes:

Atender, tramitar, responder y proponer, en su caso, al órgano competente, la respuesta de las solicitudes presentadas por los usuarios sanitarios, pacientes o familiares.

Área de iniciativas y sugerencias:

Atender, valorar y tramitar las iniciativas y sugerencias presentadas por los usuarios sanitarios para un mejor funcionamiento de los servicios y eficaz cumplimiento de sus derechos, recabando para ello de cualquier entidad, organismo, centro o servicio público o privado los informes y estudios de viabilidad, así como las propuestas o alternativas que dichas iniciativas y sugerencias pudieran dar lugar.

Área de información:

Velar por el eficaz cumplimiento del deber de información y asesoramiento a los usuarios sanitarios y beneficiarios del Sistema Canario de la Salud, de sus derechos y deberes sanitarios, de los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder, así como de los requisitos necesarios para su ejercicio.

Gestionar y custodiar un Registro por cada Área, de las reclamaciones, solicitudes e iniciativas y sugerencias presentadas por los usuarios sanitarios, en coordinación con los registros que al efecto se constituyan en las unidades funcionales dependientes.

Divulgar y difundir información sobre determinados procesos sanitarios que a juicio del titular del Departamento competente en materia de sanidad, resulten ser de interés para los usuarios sanitarios en general.

Elaborar y difundir la Carta de los Derechos y Deberes de los Usuarios Sanitarios.

LAS MANIFESTACIONES ANTICIPADAS DE VOLUNTAD (MAV) EN EL ÁMBITO SANITARIO.

Son las instrucciones que una persona mayor de edad y con capacidad legal quiere que se cumplan por el personal sanitario cuando no pueda expresar su consentimiento sobre los actos médicos que se le deban practicar.

En el documento MAV podemos hacer referencia a :

- 1) Las instrucciones y opciones que deberá respetar el personal sanitario que atienda al otorgante sobre los cuidados y el tratamiento de su salud.
- 2) Las instrucciones respecto al destino de su cuerpo y a la donación de órganos y tejidos.
- 3) Las indicaciones de naturaleza ética, moral o religiosa que expresen sus objetivos vitales y valores personales para que orienten a los profesionales médicos en la toma de decisiones clínicas.
- 4) La designación de uno o varios representantes que actuarán como interlocutores de las instrucciones y valores manifestados ante el médico o el equipo sanitario.

NUESTROS COMPROMISOS:

-Actualización mensual de la página web.

-Nos comprometemos a dar una atención personalizada y cualificada mediante trato amable y lenguaje comprensible y adecuado a las necesidades del ciudadano.

-Atención telefónica de las consultas formuladas por los ciudadanos para evitar desplazamientos.

-Implantar la elaboración de Cuestionarios de Satisfacción.

Específicos de la ODDUS

-Contestar las reclamaciones sanitarias en el plazo máximo de dos meses y solicitudes en el plazo máximo de un mes, en el 80% de los casos.

-Seguimiento mensual del grado de cumplimiento de los plazos de los Centros Sanitarios en la elaboración de informes.

-Descarga de modelos de Reclamaciones, Solicitudes, Iniciativas y Sugerencias Sanitarias desde la página Web de la Consejería de Sanidad.

-Registro diario del número de atenciones realizadas.

Específicos del MAV

-La inscripción en el Registro será de forma inmediata respecto de las manifestaciones anticipadas de voluntad otorgadas ante el Funcionario encargado del Registro, las recibidas realizadas ante tres testigos y ante Notario si se solicita la inscripción, en el 95% de los casos.

-Remisión de una Plantilla de lectura rápida de las manifestaciones anticipadas de voluntad inscritas en el Registro, en el 95% de los casos.

-Descarga desde la web de la Consejería de Sanidad de modelos para hacer un MAV, que no son obligatorios, que servirán al otorgante para orientarle en su manifestación ante testigos o ante el funcionario encargado del Registro.

-Implantar un registro del número de consultas atendidas ante el Servicio: telefónicas, presenciales o vía web.

-Facilitar el acceso informático a las MAV al personal sanitario autorizado.

-Número de solicitudes de inscripción presentadas igual al Número de Manifestaciones Anticipadas de Voluntad realizadas.

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

-Seguimiento del cumplimiento de actualización de la página Web.

-Implantación efectiva de un sistema de cuestionario de satisfacción.

-Grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.

ODDUS:

-Porcentaje del cumplimiento a los tiempos de respuesta a las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias presentadas ante el ODDUS.

-Porcentaje del seguimiento mensual del grado de contestación en plazo por parte de los Centros Sanitarios a las solicitudes de informes requeridos.

-Grado de cumplimiento de acceso a los modelos de Reclamaciones, Solicitudes, Iniciativas y Sugerencias Sanitarias desde la Web de la Consejería de Sanidad.

-Registro del número de consultas atendidas realizadas ante el ODDUS: telefónicas, presenciales o vía Web.

MAV:

-Porcentaje del cumplimiento de inscripción inmediata en el Registro, respecto de las manifestaciones anticipadas de voluntad otorgadas ante el Funcionario encargado del Registro, las recibidas realizadas ante tres testigos y respecto de las MAV ante notario si se solicita la inscripción.

-Porcentaje del cumplimiento de remisión de la Plantilla de lectura rápida de las manifestaciones inscritas en el Registro de las MAV.

-Grado de cumplimiento de acceso al modelo desde la página Web de la Consejería de Sanidad.

-Registro del número de consultas atendidas ante el Servicio: telefónicas, presenciales o vía web.

-Porcentaje del cumplimiento del acceso informático a las MAV al personal sanitario autorizado.

-Grado de cumplimiento del número de solicitudes de inscripción presentadas igual al número de Manifestaciones Anticipadas de Voluntad realizadas.

NECESITAMOS SU OPINIÓN: SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

-Puede acceder al sistema mediante escrito simple o a través del impreso que se encuentra a su disposición en todas las oficinas de registro, en la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana, y a través del Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano del Gobierno de Canarias (012).

-El sistema de sugerencias y reclamaciones está abierto a la transmisión de datos mediante correo electrónico y a través de la página Web del Gobierno de Canarias.

-En un plazo máximo de tres meses usted recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, diríjase a la Inspección General de Servicios.

-La Inspección General de Servicios velará por el cumplimiento del procedimiento de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, y localizará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios públicos y actuará puntualmente o efectuará los estudios y propuestas necesarios para la subsanación de las deficiencias detectadas.

-Solicite más información de este sistema en cualquier oficina de registro o información del Gobierno de Canarias: sus sugerencias y reclamaciones no nos molestan, son necesarias para saber dónde nos estamos equivocando.

-Si es usted usuario de los servicios sanitarios, sus solicitudes y reclamaciones se encauzarán en la forma prevista en el número 6 del artículo 12 de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias (BOC nº 96, de 5.8.94), y en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, de desarrollo (BOC nº 78, de 16.6.99).

-Sus reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los servicios administrativos no sanitarios dentro del Sistema Canario de Salud, se tramitarán conforme a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre.