



## DEPARTAMENTO DE SANIDAD

### **ORDEN SAN/1233/2018, de 27 de junio, por la que se aprueba la actualización de la carta de servicios de la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios.**

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, dedica el Capítulo IV del Título II a regular las Cartas de Servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo en el artículo 20.4 del citado precepto legal que deberán ser aprobadas mediante orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las cartas de servicios, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de sus contenidos.

En consecuencia, visto el proyecto de Carta de Servicios de la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios formulado por la Secretaría General Técnica del Departamento de Sanidad y el Informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la actualización de la Carta de Servicios de la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios que figura como anexo a la presente orden y dejar sin efecto la Carta aprobada por Resolución de la Secretaría General Técnica del anterior Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia de fecha 19 de noviembre de 2012, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta orden en el “Boletín Oficial de Aragón”, y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta orden se remitirá copia de la misma a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Zaragoza, 27 de junio de 2018.

**El Consejero de Sanidad,  
SEBASTIÁN CELAYA PÉREZ**

**ANEXO****CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS USUARIOS****1. PRESENTACION.****Misión:**

Velar por el cumplimiento de los derechos, deberes y compromisos con los usuarios que acceden a los servicios sanitarios, promover la participación de los ciudadanos en el sistema e impulsar la mejora de la calidad en la provisión de los servicios de salud.

**Visión:**

Ser un referente para usuarios y profesionales del sistema sanitario para que, a través de la información, la comunicación, la participación y la corresponsabilidad, se puedan garantizar los servicios sanitarios de calidad y sostenibles. Integrar la percepción y la opinión de la ciudadanía en las políticas sanitarias trabajando en coordinación y de forma transversal con otras áreas.

**2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN.**

Denominación del centro: Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios.

Departamento de adscripción: Departamento de Sanidad.

Dirección: Vía Univérsitas 36, 4ª planta. 50017 Zaragoza.

Dirección electrónica: [dgderechosygarantias@aragon.es](mailto:dgderechosygarantias@aragon.es)

Página Web: <https://www.saludinforma.es/portalsi/web/salud>

Teléfono Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios: 976713365.

Teléfono de Salud Informa: 902555321.

Fax: 976714420.

Horario de atención al público de lunes a viernes:

- Atención personal y telefónica 9:00-14:00 horas.
- Atención personal telefónica en Salud Informa 8:00-20:00 horas.

Medios de transporte público próximos al centro:

- Autobuses urbanos: 38, 42, 22, Circular 1, Circular 2.
- Estaciones de bicicletas:
  - Vía Univérsitas: Avda. Duquesa Villahermosa (estación 124).
  - Vía Univérsitas: C/ Hermanos Gamba (estación 125).

Mapa geográfico de localización:



#### **4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS:**

##### **Información relativa a:**

- Cartera de servicios, acceso y utilización de los servicios sanitarios.
- Libre elección de médico.
- Prestación farmacéutica, transporte sanitario y material ortoprotésico.
- Reintegro de gastos.
- Derechos y deberes de los usuarios.
- Participación.
- Interrupción voluntaria de embarazo.

##### **Información, tramitación y gestión de:**

- Tarjeta Sanitaria.
- Voluntades anticipadas.
- Segunda opinión médica.
- Quejas, sugerencias y agradecimientos.
- Acceso a documentación clínica, derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO).
- Formación a usuarios.
- Acceso a servicios sanitarios mediante atención telefónica, web y App.
- Escuela de Salud de Aragón y su plataforma de formación.

#### **5. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS:**

- A ser informados de manera suficiente, adecuada y comprensible de sus derechos y deberes respecto a las prestaciones y servicios sanitarios disponibles en Aragón, su organización, procedimiento de acceso, uso y disfrute.
- A la libre elección de médico.
- A solicitar, directamente o a través de quienes estén legitimados, una segunda opinión médica.
- A realizar por escrito, la declaración de voluntades anticipadas, que deberá incorporarse al Registro de Voluntades Anticipadas.
- A preservar la dignidad, intimidad y confidencialidad de sus datos sanitarios.
- A recibir información que les capacite para la toma de decisiones libres y conscientes.
- A participar de forma activa con instituciones y servicios de salud, a través de los instrumentos establecidos para ello.

#### **6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN:**

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- Estas dependencias.
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet, en la página Web del Gobierno de Aragón: <http://www.aragon.es>

## 7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN:

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICION
Atender en el mismo día en que solicitan información de forma presencial o telefónica al menos al 95% de los usuarios.	Porcentaje de usuarios atendidos en plazo.	Base de datos
Alcanzar un grado de satisfacción de los usuarios en relación con la atención dispensada por el personal de la Dirección General con el 95% igual o superior a 7 en una escala de 1 a 10.	Puntuación media obtenida en la encuesta	Encuesta de satisfacción anual: - nivel de confianza del 95%, y - error máximo del 5%.
Emitir Resolución del 90% de las solicitudes de Segunda opinión médica en un plazo de 10 días hábiles.	Porcentaje de solicitudes de segunda opinión resueltas en plazo.	Base de datos
Citar al 97% de las solicitudes para servicio de Voluntades Anticipadas, en 3 días hábiles.	Porcentaje de citas atendidas en plazo.	Aplicación salud informa, cita previa voluntades anticipadas
Registrar el 95% de las solicitudes de Voluntades Anticipadas en Registro Autonómico en un plazo de 10 días hábiles desde su recepción.	Porcentaje de solicitudes de voluntades anticipadas registradas en Registro Autonómico en plazo..	Base de datos
Alcanzar un grado de satisfacción de los usuarios en relación con la atención dispensada por los operadores de "salud informa" con el 95% igual o superior a 7 en una escala de 1 a 10.	Puntuación media obtenida en la encuesta.	Encuesta de satisfacción anual: - nivel de confianza del 95%, y - error máximo del 5%.
Responder en el plazo máximo de 3 días hábiles, al 97% de las consultas realizadas a través de salud informa (e-mail "web.saludinforma@aragon.es" y "ausuariosugerencias@aragon.es").	Porcentaje de consultas atendidas en plazo.	Base de datos
Responder en el plazo máximo de 10 días hábiles, al 99% de las solicitudes de validación de actividades formativas realizadas a través de la web de la Escuela de Salud de Aragón (escueladesalud@aragon.es)	Porcentaje de solicitudes de validación de actividades formativas en plazo.	Base de datos
Revisar trimestralmente el 90% de la información contenida en el salud informa.	Porcentaje de páginas del portal que han sido revisadas en plazo.	Aplicación salud informa, fecha revisión página. Periodicidad trimestral.

## **8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

- La participación de los usuarios se realiza a través:
  - o Órganos de participación: Consejo de Salud de Aragón, Consejo de Salud de Sector, Consejo de Salud de Zona y Consejo Asesor de Atención a la Salud de la Mujer.
  - o Asociaciones, organizaciones representativas de pacientes y entidades.
- Se detectan necesidades, se gestiona la opinión y la percepción de los usuarios a través de:
  - o Análisis de quejas y sugerencias.
  - o Análisis de problemas relacionados con la atención sanitaria y su tramitación, a través del servicio de asesoramiento y gestiones.
  - o Encuestas de opinión de servicios sanitarios.
  - o Encuestas de los servicios ofertados a través de Salud Informa.
  - o Convocatorias abiertas de Grupos focales para análisis de expectativas.

## **9. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO:**

- Medidas adoptadas en relación a la Igualdad de Género:
  - o Consejo Asesor de Atención a la Salud de la Mujer.
- Medidas adoptadas en relación a la Calidad del Servicio:
  - o Proceso de Acreditación de la web del Salud Informa por la ACSA (Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía).

## **10. OTRA INFORMACIÓN.**