

Conselleria de Sanitat

RESOLUCIÓ de 28 de febrer de 2011, del conseller de Sanitat, per la qual aprova la Carta de Servicis de Sanitat 24. [2011/2651]

Els articles del Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'establix els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat, regula les cartes de servicis.

Segons que disposa l'article 15 del Decret esmentat, «les cartes de servicis, com a instruments de millora, són documents que contenen els compromisos de qualitat a què l'òrgan a què es referix la carta ajustarà la prestació dels servicis segons els recursos disponibles i, al mateix temps, proporcionen informació al ciutadà sobre les activitats prestades».

En els articles 16 i següents s'establixen els requisits, el contingut i el procediment per a l'elaboració de les cartes de servicis.

Complint el que disposen els preceptes esmentats, en l'àmbit d'esta Conselleria de Sanitat s'ha elaborat la Carta de Servicis de Sanitat 24, seguint en totes les fases la metodologia aprovada per la Direcció General de Modernització el 20 de maig de 2010, per la qual cosa ha rebut l'informe favorable preceptiu d'eixe centre directiu i ha sigut presentada per a l'aprovació, com a tràmit previ a la publicació.

Per tot això, fent ús de la facultat que em conferix l'article 19 del Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, esmentat adés, quant a l'autoritat competent per a l'aprovació, resolc:

Primer

Aprovar la Carta de Servicis de Sanitat 24, que s'unix com a annex a esta resolució.

Segon

Disposar-ne la publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Tercer

La Carta de Servicis de Sanitat 24 està a disposició de la ciutadania per mitjà de publicacions que s'han de facilitar en les dependències d'esta conselleria, especialment en centres sanitaris, així com a través la pàgina institucional de la Conselleria de Sanitat, en les adreces <<http://www.san.gva.es>>, <<http://www.gva.es>> i <<http://www.gva.es/carta>>, a més que es poden fer altres accions de comunicació.

València, 28 de febrer de 2011.– El conseller de Sanitat: Manuel Cervera Taulat.

ANNEX

Títol: Carta de Servicis de Sanitat 24

Missatge general

L'administració pública valenciana s'ha d'adaptar als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els servicis públics que presta. La Generalitat assumix este repte i amb este fi incorpora, dins de la política de modernització, el projecte cartes de servicis, com un instrument de millora a través del qual els ciutadans poden exigir la prestació d'uns servicis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer-ne en qualsevol moment el grau de compliment.

La Generalitat contribuïx així a donar resposta a l'exigència que conté l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que establix, en l'article 9, el dret general que tenen tots els ciutadans a disfrutar d'uns servicis públics de qualitat.

Conselleria de Sanidad

RESOLUCIÓN de 28 de febrero de 2011, del conseller de Sanidad, por la que se aprueba la Carta de Servicis de Sanitat 24. [2011/2651]

El Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat, regula en su articulado las cartas de servicis.

Según dispone el artículo 15 del citado Decreto, «las cartas de servicis, como instrumentos de mejora, son documentos que contienen los compromisos de calidad a los que, el órgano a que se refiere la carta, ajustará la prestación de sus servicis en función de los recursos disponibles y, al mismo tiempo, proporcionan información al ciudadano sobre las actividades prestadas».

En los artículos 16 y siguientes se establecen los requisitos, contenido y el procedimiento para la elaboración de las cartas de servicio.

Cumpliendo lo dispuesto en los citados preceptos, en el ámbito de esta Conselleria de Sanidad se ha elaborado la Carta de Servicis de Sanitat 24, siguiendo en todas sus fases la metodología aprobada por la Dirección General de Modernización el 20 de mayo de 2010, por lo que ha recibido el preceptivo informe favorable de dicho centro directivo y ha sido presentada para su aprobación, como trámite previo a su publicación.

Por todo lo expuesto, haciendo uso de la facultad que me confiere el artículo 19 del citado Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, en cuanto a la autoridad competente para proceder a su aprobación, resuelvo:

Primero

Aprobar la Carta de Servicis de Sanitat 24, que se une como anexo a esta resolució.

Segundo

Disponer su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Tercero

La Carta de Servicis de Sanitat 24 estará a disposició de la ciutadania por medio de publicaciones que se facilitarán en las distintas dependencias de esta Conselleria, especialmente en centros sanitarios, así como a través la pàgina institucional de la Conselleria de Sanidad, en las direcciones, <<http://www.san.gva.es>>, y <<http://www.gva.es>>, o <<http://www.gva.es/carta>>, sin perjuicio de otras acciones de comunicació que pudieran realizarse.

Valencia, 28 de febrero de 2011.– El conseller de Sanitat: Manuel Cervera Taulat.

ANEXO

Título: Carta de Servicis de Sanitat 24

Mensaje general

La administración pública valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y para ello ha de modernizar y mejorar de forma contínua los servicis públicos que presta. La Generalitat asume este reto y a tal fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto cartas de servicis como un instrumento de mejora a través del cual los ciudadanos podrán exigir la prestación de unos servicis públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos a disfrutar de unos servicis públicos de calidad.

«Una administració excel·lent»

Compromís institucional

L'Agència Valenciana de Salut de la Conselleria de Sanitat aprofita el desplegament de les tecnologies de la informació i la comunicació per a facilitar als usuaris de la sanitat valenciana l'accés als serveis sanitaris.

A través de les prestacions de Sanitat 24, es facilita la sol·licitud telefònica o informàtica de la cita prèvia per a les consultes d'Atenció Primària. Els desplegaments de Sanitat 24 permeten també als usuaris ben acreditats l'accés confidencial a informació dels seus registres sanitaris.

Servicis

Sanitat 24 és un servei de la sanitat valenciana orientat a facilitar als ciutadans tràmits com la cita amb l'Atenció Primària o l'accés a informació d'interès, utilitzant les noves tecnologies de la informació i de la comunicació.

Els serveis que actualment presta Sanitat 24 són els següents:

1. Gestió de cita prèvia per a l'atenció primària. Sanitat 24 posa a la seua disposició diversos canals per a la sol·licitud, modificació o anul·lació de les cites amb el metge de família, pediatria o infermera del centre de salut.

2. Accés personal a informació de la història de salut del pacient, a través de canals que verifiquen la identitat de qui hi accedix i garanteixen la seguretat en la transmissió de dades.

3. Enviament d'informació sobre campanyes de divulgació sanitària i promoció de la salut.

Compromisos i indicadors

1. Posem al teu abast diversos canals per a la gestió de la cita prèvia en Atenció Primària, per a tramitar les sol·licituds de forma pràctica, còmoda i sense desplaçaments.

Nombre de cites gestionades a través de Sanitat 24 per cada 100 habitants	Valor objectiu
	40 cites per cada 100 habitants

2. Els canals per a tramitar la cita prèvia estan disponibles 24 hores al dia, 365 dies a l'any (SMS, Internet i portal vocal).

% de dies de disponibilitat dels serveis	Valor objectiu
	95%

3. T'assegurem un tràmit àgil i ràpid per a l'obtenció de la cita amb el metge de família, pediatria o infermeria.

Temps de gestió per a confirmar la primera cita disponible	Valor objectiu
	90 segons

4. Et posem els mitjans tècnics perquè pugues gestionar-te la cita, i triar la data i l'horari entre les cites disponibles.

% d'usuaris que valoren de forma satisfactòria la utilitat del servei en l'enquesta web.	Valor objectiu
	90%

5. Estenem el servei de cita prèvia a través de Sanitat 24 al nombre més gran possible de ciutadans.

% de població amb possibilitat de gestionar la cita a través de Sanitat 24	Valor objectiu
	95%

6. Facilitem l'accés a la història sanitària electrònica a través de Sanitat 24.

% de ciutadans amb història sanitària en Internet / població	Valor objectiu
	90%

«Una administración excelente»

Compromiso institucional

La Agencia Valenciana de Salud de la Conselleria de Sanitat aprovecha los desarrollos de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar a los usuarios de la sanidad valenciana el acceso a los servicios sanitarios.

A través de las prestaciones de «Sanitat 24» se facilita la solicitud telefónica o informática de cita previa para las consultas de atención primaria. Los desarrollos de «Sanitat 24» permiten también a los usuarios debidamente acreditados el acceso confidencial a información contenida en sus registros sanitarios.

Servicios

Sanitat 24 es un servicio de la sanidad valenciana orientado a facilitar a los ciudadanos trámites como la cita con la atención primaria o el acceso a información de interés, utilizando las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.

Los servicios que actualmente presta Sanitat 24 son los siguientes:

1. Gestión de cita previa para la atención primaria. Sanitat 24 pone a su disposición diversos canales para la solicitud, modificación o anulación sus citas con el médico de familia, pediatría o enfermería de su centro.

2. Acceso personal a información de la historia de salud del paciente, a través de canales que verifican la identidad de quien accede y garantizan la seguridad en la transmisión de datos.

3. Envío de información acerca de campañas de divulgación sanitaria y promoción de la salud.

Compromisos e indicadores

1. Ponemos a tu alcance diversos canales para la gestión de la cita previa en Atención Primaria, para tramitar las solicitudes forma práctica, cómoda y sin desplazamientos.

Número de citas gestionadas a través de Sanitat 24 por cada 100 habitantes	Valor objetivo
	40 citas por cada 100 habitantes

2. Los canales para tramitar la cita previa están disponibles 24 horas al día, 365 días al año (SMS, Internet y portal vocal).

% de días de disponibilidad de los servicios	Valor objetivo
	95%

3. Te aseguramos un trámite ágil y rápido para la obtención de la cita con tu médico de familia, pediatría o enfermería.

Tiempo de gestión para confirmar la primera cita disponible	Valor objetivo
	90 segundos

4. Te ponemos los medios técnicos para que puedas gestionarte la cita, y elegir la fecha y horario entre las citas disponibles.

% de usuarios que valoran de forma satisfactoria la utilidad del servicio en la encuesta web.	Valor objetivo
	90%

5. Extendemos el servicio de cita previa a través de Sanitat 24 al mayor número de ciudadanos posible.

% de población con posibilidad de citarse a través de Sanitat 24	Valor objetivo
	95%

6. Facilitamos el acceso a la historia sanitaria electrónica a través de Sanitat 24.

% de ciudadanos con historia sanitaria en Internet / población	Valor objetivo
	90%

7. Assegurem l'accés a una informació personal de la història sanitària actualitzada i fiable.

Demora màxima per a la incorporació de dades	Valor objectiu
	1 setmana

Posem a disposició dels ciutadans els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'esta carta de servicis, habilitant-ne el seguiment a través de la pàgina <www.gva.es/carta>.

Ajude'ns a prestar un servici MILLOR

- Si té qualsevol problema amb el nostre servici o vol aportar suggeriments, es pot posar en contacte amb el telèfon 012 o enviar un missatge al correu electrònic <cats@gva.es>.
- També a través del portal <www.gva.es> es permet la presentació telemàtica de queixes i suggeriments.

Guia d'utilització de Sanitat 24

- Per a poder tindre accés a Sanitat 24, el ciutadà ha de tindre la targeta SIP.
- Per a utilitzar el servici de cita prèvia, el ciutadà s'ha d'identificar proporcionant al sistema les dades d'identificació relatives al número SIP de la targeta sanitària.
- Per a la consulta de la història sanitària, es requerix disposar d'un certificat digital.
- Per a rebre informació sobre les campanyes sanitàries en el mòbil, ha de donar-se d'alta gratuïtament en el telèfon 900 662 000.

On ens pot trobar?

1. Per Internet

- A través del portal web: <www.san.gva.es> (cita prèvia i consulta de la història sanitària).
- Disponibilitat de la pàgina web: 24 hores al dia, 365 dies a l'any (excepte les parades programades).
- Estàndard A del protocol de pautes d'accessibilitat establides pel W3C.
- Especificacions tècniques d'ús: per a alguns servicis és necessari el certificat digital.

A través de punt salut (cita prèvia)

- Terminals ubicats en centres de salut que permeten la gestió de la cita prèvia d'atenció primària
- Disponibles en l'horari d'atenció del centre.

2. Per telèfon

- A través del portal vocal: telèfon 901 227 722 (cita prèvia).
- Horari d'atenció: 24 hores al dia, 365 dies a l'any, per mitjà d'un sistema automàtic de reconeixement de veu.
- Este sistema està disponible en valencià, castellà i anglés.
- A través de SMS (cita prèvia i campanyes sanitàries).
- Horari d'atenció: 24 hores al dia, 365 dies a l'any
- Per a gestionar la cita, envie un missatge SMS des del telèfon mòbil al número 217373, amb la paraula:
 - CITA número SIP (cita - espai - número SIP).
 - ANUL·LAR número SIP (anul·lar - espai - número SIP).
 - CONSULTAR número SIP (consultar - espai - número SIP).
- Cost de cada missatge: 0,15 €.

7. Aseguramos el acceso a una información personal de la historia sanitaria actualizada y fiable.

Demora máxima para la incorporación de datos	Valor objetivo
	1 semana

Ponemos a disposición de los ciudadanos los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, habilitando su seguimiento a través de la página <www.gva.es/carta>

Ayúdenos a prestar un MEJOR servicio

- Si tiene cualquier problema con nuestro servicio o quiere aportar sugerencias se puede poner en contacto con el teléfono 012 o enviar un mensaje al correo electrónico <cats@gva.es>.
- Asimismo, a través del portal <www.gva.es> se permite la presentación telemática de quejas y sugerencias.

Guía de utilización de Sanitat 24

- Para poder tener acceso a Sanitat 24, el ciudadano debe estar en posesión de la tarjeta SIP.
- Para utilizar el servicio de cita previa, el ciudadano debe identificarse proporcionando al sistema los datos de identificación relativos al número SIP de su tarjeta sanitaria.
- Para la consulta de la historia sanitaria, se requiere disponer de un certificado digital.
- Para recibir información acerca de las campañas sanitarias en su móvil, debe darse de alta gratuitamente en el teléfono 900 662 000.

Dónde estamos

1. Por Internet

- A través del Portal web: <www.san.gva.es> (cita previa y consulta historia sanitaria)
- Disponibilidad de la página web: 24 horas al día, 365 días al año (salvo las paradas programadas).
- Estándar A del protocolo de pautas de accesibilidad establecidas por el W3C.
- Especificaciones técnicas de uso: para algunos servicios es necesario certificado digital.

A través de Punt Salut (Cita previa)

- Terminales ubicados en centros de salud que permiten la gestión de la cita previa de atención primaria
- Disponibles en horario de atención al centro.

2. Por teléfono

- A través de portal vocal: teléfono 901 22 77 22 (Cita previa)
- Horario de atención: 24 horas al día, 365 días al año, mediante un sistema automático de reconocimiento de voz.
- Este sistema está disponible en castellano, valenciano e inglés.
- A través de SMS (Cita previa y campañas sanitarias)
- Horario de atención: 24 horas al día, 365 días al año
- Para gestionar la cita, enviar un mensaje SMS desde el teléfono móvil al número 217373, con la palabra:
 - CITA número SIP (cita - espacio - número S I P).
 - ANULAR número SIP (a n u l a r - espacio - número S I P).
 - CONSULTAR número SIP (consultar - espacio - número S I P).
- Coste de mensaje 0,15 €.