



**RESOLUCIÓN DE 11 DE DICIEMBRE DE 2006, DE LA DIRECCIÓN GERENCIA DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD, POR LA QUE SE APRUEBA LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD.**

(BOJA núm 246, 22 -12- 2006)

 [Versión imprimible](#)

Visto el proyecto de Carta de Servicios del Servicio Andaluz de Salud, y conforme al procedimiento establecido en el Decreto 317/2003 de 18 de noviembre por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos, y en uso de las competencias que confiere el artículo 7.1 del citado Decreto,

**RESUELVO**

1. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio Andaluz de Salud, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.
2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios antes referida en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
3. La presente Resolución tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 11 de diciembre de 2006

EL DIRECTOR GERENTE  
Juan Carlos Castro Álvarez.

**ANEXO**

**CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD**

## PREÁMBULO

La Carta de Servicios del Servicio Andaluz de Salud, organismo autónomo de carácter administrativo de la Junta de Andalucía adscrito a la Consejería de Salud conforme establece el artículo 64 de la Ley de Salud de Andalucía, tiene como propósito facilitar a los usuarios y usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Servicio Andaluz de Salud.

El Servicio Andaluz de Salud hace efectivo el derecho a la protección de la salud de la ciudadanía en Andalucía, el régimen de definición y aplicación de los derechos y deberes de los ciudadanos respecto de los servicios sanitarios en la Comunidad Autónoma y la ordenación general de las actividades sanitarias en Andalucía, todo ello bajo los principios de coordinación de las actuaciones y de los recursos, aseguramiento público, universalización, financiación pública, equidad, superación de las desigualdades, planificación, eficacia y eficiencia de la organización sanitaria, descentralización, autonomía y responsabilidad en la gestión, participación de ciudadanos y de los profesionales, mejora de la calidad en los servicios y utilización eficaz y eficiente de los recursos sanitarios que sean necesarios para la consecución de sus objetivos.

La presente Carta de Servicios, tiene como ámbito de aplicación y con carácter genérico, aquellos servicios asistenciales que recibe directamente la ciudadanía. Igualmente esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio Andaluz de Salud. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio Andaluz de Salud adoptará las medidas necesarias para garantizar el desarrollo y el cumplimiento del contenido de la presente Carta en los servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

#### I. DATOS IDENTIFICATIVOS

##### **I.I. Datos identificativos del Servicio Andaluz de Salud.**

El Servicio Andaluz de Salud es un organismo autónomo de carácter administrativo de la Junta de Andalucía adscrito a la Consejería de Salud. El Servicio Andaluz de Salud posee

una red asistencial compuesta por 30 hospitales, 8 centros de transfusión de sangre, 33 distritos de atención primaria, 1482 centros de atención primaria y 383 equipos de cuidados críticos y urgencias, para responder a la demanda de servicios sanitarios de todas las personas usuarias.

El Servicio Andaluz de Salud cuenta con los siguientes centros directivos:

- Dirección-Gerencia
- Secretaría General
- Dirección General de Asistencia Sanitaria
- Dirección General de Personal y Desarrollo Profesional
- Dirección General de Gestión Económica

## **I.II. Misión del Servicio Andaluz de Salud.**

El Servicio Andaluz de Salud tiene como misión prestar atención sanitaria a las ciudadanas y ciudadanos andaluces, ofreciendo servicios sanitarios públicos de calidad, asegurando la accesibilidad, equidad y satisfacción de las personas usuarias y buscando la eficiencia y el aprovechamiento óptimo de los recursos.

## **I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.**

La Coordinación General del Servicio Andaluz de Salud es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

## **I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio Andaluz de Salud.**

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio Andaluz de Salud podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas externas e independientes que anualmente se realizan sobre la satisfacción de los servicios a las personas usuarias y que se realizan en hospitales, centros de salud y en consultas externas

de asistencia especializada. Estas encuestas permiten conocer la opinión directa y la satisfacción expresada por quienes han recibido los servicios; además, de ser un resultado de la propia tarea asistencial, ayuda a monitorizar los cambios y las áreas de mejora de cada uno de los centros.

2. Mediante la expresión de sus opiniones en los cuestionarios autocumplimentables que se entregan al alta hospitalaria, donde quedará reflejada su opinión sobre la atención recibida y demás aspectos relacionados con su estancia en el hospital.
3. A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
4. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas, grupos focales y foros que se organicen al efecto por el Servicio Andaluz de Salud.
5. Mediante su participación en el Consejo Andaluz de Salud, los Consejos de Salud de área y el Consejo de Administración del Servicio Andaluz de Salud.
6. A través del Convenio de colaboración entre el Servicio Andaluz de Salud y el Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía (integrado por la Federación de Asociaciones de Consumidores en Acción -FACUA-, la Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa -AL-ALDALUS- y la Unión de Consumidores de Andalucía -UCA-UCE)
7. A través de las Asociaciones de pacientes.
8. A través de otros canales, por ejemplo los canales de Internet de los centros e instituciones del Servicio Andaluz de Salud.

## II. SERVICIOS

### II.I. Relación de Servicios que presta.

Al Servicio Andaluz de Salud le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. **Atención Primaria:** Constituye la puerta de entrada, el primer nivel de los cuidados sanitarios. Ofrece asistencia sanitaria preventiva, curativa, rehabilitadora y de promoción de la salud en consultorios y centros de salud.
2. **Asistencia Especializada:** Constituye el segundo nivel de cuidados. Brinda los medios técnicos y humanos de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación adecuados que, por su nivel de especialización singular o sus características, no pueden

resolverse en los servicios de atención primaria. Esta atención se presta en los centros hospitalarios y en los periféricos de especialidades o de consultas externas.

3. **Prestaciones Farmacéuticas:** Consiste en los medicamentos, productos sanitarios y conjunto de actuaciones de esa índole que recibe el paciente de forma adecuada a sus necesidades clínicas, de acuerdo con las normas establecidas.
4. **Prestaciones complementarias:** Son los productos ortoprotésicos (prótesis externas y ortesis) recogidos en el catálogo general, y otras prestaciones como el transporte sanitario urgente y programado en ambulancia, dietoterapia, oxigenoterapia a domicilio, etc.
5. **e-Administración:** El SAS dispone de servicios electrónicos de información y de gestión electrónica a través de su página web: [www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud](http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud) donde las personas tienen acceso a información ampliada sobre los servicios sanitarios y donde, a través de Inters@s, pueden gestionar y realizar directamente determinados trámites administrativos (cambio de médico y de centro de atención primaria, solicitud de segunda opinión, petición de cita para consulta, etc.).

## **II.II. Normativa reguladora de los Servicios prestados por el Servicio Andaluz de Salud.**

Ley 8/1986, de 6 de mayo, del Servicio Andaluz de Salud. (BOJA núm. 41, de 10 de mayo, BOE núm. 124, de 24 de mayo).

Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía. (BOJA núm. 74, de 4 de julio y BOE núm. 185, de 4 de agosto).

Ley 5/2003, de 9 de octubre, de Declaración de Voluntad Vital Anticipada. (BOJA núm. 210, de 31 de octubre).

Decreto 195/1985, de 28 de agosto, sobre ordenación de los servicios de Atención Primaria en Andalucía. (BOJA núm. 89, de 14 de septiembre).

Decreto 105/1986 de 11 de junio, sobre ordenación de asistencia sanitaria especializada y órganos de dirección de los hospitales (BOJA núm. 61, de 24 de junio) y Decreto

462/1996, de 8 de octubre, por el que se modifica el decreto 105/1986, de 11 de junio, de ordenación de la asistencia sanitaria especializada y de órganos de dirección de los hospitales. (BOJA núm. 127, de 5 de noviembre).

Decreto 96/1994, de 3 de mayo, por el que crea el área de gestión sanitaria de Osuna. (BOJA núm. 83, de 7 de junio).

Decreto 68/1996, de 13 de febrero, por el que se crea el área sanitaria norte de Córdoba (BOJA núm. 37, de 23 de marzo).

Decreto 128/1997, de 6 de mayo, por el que se regula la libre elección de Médico Especialista y de Hospital en el Sistema Sanitario Público de Andalucía (BOJA núm. 60, de 24 de mayo).

Decreto 60/1999, de 9 de marzo, sobre libre elección de médico y pediatra (BOJA núm. 43, de 13 de abril).

Decreto 159/1998, de 28 de julio, por el que se regula la prestación de determinados medicamentos con cargo a fondos propios de la Comunidad Autónoma de Andalucía. (BOJA núm. 91, de 13 de agosto)

Decreto 195/1998, por el que se regula la prestación ortoprotésica. (BOJA núm. 125, de 3 de noviembre).

Decreto 209/2001, del 18 de septiembre, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta quirúrgica (BOJA núm. 114, de 2 de octubre).

Decreto 281/2001, de 26 de diciembre, por el que se regula la prestación dental a la población de 6 a 15 años de la Comunidad Autónoma de Andalucía. (BOJA núm. 150, de 31 de diciembre)

Decreto 127/2003, sobre el ejercicio de derecho a la segunda opinión médica en el Sistema Sanitario Público de Andalucía (BOJA núm. 102, de 30 de mayo) y Orden de 24 de agosto de 2004, por la que se desarrolla el Decreto 127/2003, de 13 de mayo, por el que se establece el ejercicio del derecho a la segunda opinión médica en el Sistema

Sanitario Público de Andalucía (BOJA núm.173, de 3 de septiembre).

Decreto 96/2004, de 9 de marzo, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta en procesos asistenciales, primeras consultas de asistencia especializada y procedimientos diagnósticos en el Sistema Sanitario Público de Andalucía (BOJA núm. 62, de 30 de marzo).

Decreto 238/2004, por el que se regula el Registro de Voluntades Vitales Anticipadas en Andalucía. (BOJA núm.104, de 28 de mayo)

Decreto 241/2004, de 18 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Salud y del Servicio Andaluz de Salud. (BOJA núm. 99, de 21 de mayo).

Decreto 156/2005, de 8 de junio, por el que se regula el Diagnóstico Genético Preimplantatorio en el Sistema Sanitario Público de Andalucía y se crea la Comisión Andaluza de Genética y Reproducción. (BOJA núm. 135, de 13 de julio)

Decreto 246/2005, de 8 de noviembre por el que se regula el ejercicio del derecho de las personas menores de edad a recibir atención sanitaria en condiciones adaptadas a las necesidades propias de su edad y desarrollo, y se crea el Consejo de Salud de las Personas Menores de Edad (BOJA núm. 244, de 16 de diciembre)

Decreto 257/2005, de 29 de noviembre, de asistencia jurídica al Servicio Andaluz de Salud. (BOJA núm. 247, de 21 de diciembre)

Orden de 2 de diciembre de 2002, por la que se crea el área de gestión sanitaria Campo de Gibraltar (BOJA núm. 149, de 19 de diciembre)

Orden de 18 de marzo de 2005, por la que se establecen normas para la aplicación de la garantía de plazo de respuesta en procesos asistenciales, primeras consultas de asistencia especializada y procedimientos diagnósticos y sobre el funcionamiento de los Registros de Procesos Asistenciales, de Demanda de Primeras Consultas de Asistencia Especializada y de Demanda de Procedimientos Diagnósticos del Sistema Sanitario Público de Andalucía. (BOJA núm. 60, de 29 de marzo)

Orden de 7 de diciembre de 2005 por la que se actualiza el Catálogo General de Ortoprotésica. (BOJA núm. 248, de 22 de diciembre)

Orden de 13 de diciembre de 2005, por la que se establece para el año 2006, la población con derecho a la prestación asistencial dental que regula el Decreto 281/2001, de 26 de diciembre, y se fijan las tarifas aplicables a la contratación de los servicios. (BOJA núm. 250, de 27 de diciembre)

Orden de 5 de octubre de 2006, por la que se crean las áreas de gestión sanitaria Norte de Almería, Serranía de Málaga, Norte de Málaga, y Sur de Granada (BOJA núm. 202, de 18 de octubre)

### **III. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS COMO USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS**

#### **III.I. Derechos de los ciudadanos en las administraciones públicas**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los ciudadanos, en sus relaciones con las administraciones públicas, tienen los siguientes derechos, entre otros:

1. Recibir un trato con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

#### **III.II. Derechos y deberes de las personas usuarias en los servicios sanitarios**



## **públicos en Andalucía.**

Los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios sanitarios públicos en Andalucía, establecidos por la legislación sanitaria vigente, se formulan de modo resumido a continuación:

- Derechos:
  1. A recibir atención sanitaria en condiciones de igualdad, con respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad.
  2. Que se les ofrezca la atención, prestaciones y servicios sanitarios disponibles y necesarios para la salud; así como, la atención destinada a reducir y paliar el sufrimiento y el dolor en situaciones críticas o durante el proceso de la muerte.
  3. A decidir libremente entre las opciones clínicas disponibles y dar su consentimiento, oral o escrito, ante cualquier intervención; así como a negarse al tratamiento, salvo en los supuestos establecidos por Ley, y a disponer de una segunda opinión médica sobre su proceso.
  4. Que se respeten las directrices de su declaración de voluntad anticipada.
  5. A la asignación de médico y centro de atención primaria.
  6. A la libre elección de médico de familia, pediatra, médico especialista y hospital dentro del Sistema Sanitario Público de Andalucía.
  7. A conocer nombre y función de los profesionales que le atienden.
  8. A una atención personalizada a su llegada a un centro sanitario.
  9. A recibir atención sanitaria y a ser intervenido quirúrgicamente dentro de los plazos establecidos.
  10. A recibir información adecuada y en términos comprensibles sobre: su proceso de salud; servicios y prestaciones sanitarios, programas de prevención y promoción de la salud, aspectos de la salud colectiva y sobre tratamientos, procedimientos quirúrgicos y pruebas diagnósticas que entrañen riesgos.
  11. A que quede constancia, por escrito o en soporte tecnológico, de la información obtenida en todo el proceso asistencial y en acceder al contenido de la misma.

12. A recibir un informe de alta al finalizar su estancia en una institución hospitalaria, en consulta de atención especializada y al alta en urgencias.
  13. A la confidencialidad de toda la información de carácter personal que se custodie en los centros sanitarios.
  14. A participar en el sistema sanitario público a través de los órganos establecidos y mediante la representación de asociaciones de consumidores y usuarios.
- Deberes:
    1. Cumplir las prescripciones generales en materia de salud comunes a toda la población.
    2. Cumplir las prescripciones específicas determinadas por los servicios sanitarios.
    3. Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de los centros.
    4. Responsabilizarse del uso adecuado de los recursos ofrecidos por el sistema de salud, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de los servicios, procedimientos de incapacidad laboral y prestaciones.
    5. Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se otorgan a través de la Ley de Salud de Andalucía.
    6. Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro, así como al personal que preste servicios en los mismos.
    7. Firmar, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias, el documento pertinente, en el que quedará expresado con claridad que el paciente ha quedado suficientemente informado y rechaza el tratamiento sugerido.

#### **IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

##### **IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.**

1. La ciudadanía andaluza, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.
2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la

participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio Andaluz de Salud, ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico ([www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp)).

#### **IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.**

1. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por Internet según lo dispuesto en el Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos, rellenando el formulario electrónico en la página web:  
[www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp)
2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser imprimida en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

#### **IV.III. Tramitación.**

La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el Servicio Andaluz de Salud, ante cuyo servicio se formuló la

sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta también, en el mismo plazo, de lo actuado a la Inspección General de Servicios.

## **V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO**

### **V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.**

Para contactar con los distintos servicios del Servicio Andaluz de Salud, las personas interesadas podrán dirigirse a:

#### **Servicio Andaluz de Salud (Servicios centrales)**

Avda. de la Constitución, 18  
41071 Sevilla  
Tlf. 955 01 80 00  
Fax: 955 01 80 25

C/ Pedro Muñoz Torres, s/n.  
41071 Sevilla  
Tlf. 955 01 91 01  
Fax: 955 01 91 22

- Dirección de Internet:  
[www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud](http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud)
- Correo Electrónico:  
[websas@juntadeandalucia.es](mailto:websas@juntadeandalucia.es)
- Libro de Sugerencias y Reclamaciones:  
[www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp)

#### **Consejería de Salud**

**Avda. de la Innovación, s/n Edificio Arenas 1**  
41071 Sevilla

Tlf. 955 00 63 00  
Fax: 955 00 63 28

**Delegación Provincial de Salud de Almería:**

Carretera de Ronda, 101.  
04071 Almería  
Tlf. 950 01 36 00  
Fax: 950 01 36 11

**Delegación Provincial de Salud de Cádiz:**

María Auxiliadora, 2.  
11071 Cádiz  
Tlf. 956 00 90 00  
Fax: 956 00 91 20

**Delegación Provincial de Salud de Córdoba:**

Avda. República Argentina, 34.  
14071 Córdoba  
Tlf. 957 01 54 00  
Fax: 957 01 54 88

**Delegación Provincial de Salud de Granada:**

Avda. del Sur, 13.  
18071 Granada  
Tlf. 958 02 70 00  
Fax: 958 02 70 33

**Delegación Provincial de Salud de Huelva:**

C/ Cardenal Cisneros, 3 y 5.  
21003 Huelva  
Tlf. 959 01 06 00  
Fax: 959 01 07 25

**Delegación Provincial de Salud de Jaén:**

Paseo de la Estación, 15.

23071 Jaén

Tlf. 953 01 30 00

Fax: 953 01 34 66

**Delegación Provincial de Salud de Málaga:**

Castelao, 8. Polígono Guadalhorce.

29071 Málaga

Tlf. 951 03 98 00

Fax: 951 03 99 30

**Delegación Provincial de Salud de Sevilla:**

Avda. Luís Montoto, 89.

41071 Sevilla

Tlf. 955 00 68 00

Fax: 955 00 68 47

**B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA  
APLICABLE**

**I. COMPROMISOS DE CALIDAD**

**I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.**

La relación de servicios prestados por el Servicio Andaluz de Salud recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Respeto a la dignidad personal e intimidad, valores éticos y culturales de los ciudadanos en el curso de su atención sanitaria.
2. Información clínica, para proporcionar un conocimiento adecuado para que las personas puedan adoptar decisiones sobre su salud.
3. Respeto a las decisiones adoptadas libremente por los ciudadanos respecto a su salud, como expresión de su autonomía personal, de acuerdo con la legislación vigente.
4. Respeto a la voluntad expresada por una persona en su declaración de voluntad

- vital anticipada (testamento vital).
5. En la respuesta quirúrgica, garantía de plazo de respuesta, no superior a los 180 días naturales, para las intervenciones quirúrgicas previstas en el Decreto 209/2001, del 18 de septiembre, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta quirúrgica (BOJA núm. 114, de 2 de octubre de 2001).
  6. En consultas externas y procedimientos diagnósticos, garantía de plazo de respuesta para el acceso a la primera consulta del especialista (60 días naturales); acceso a prueba diagnóstica (30 días naturales); para el diagnóstico y tratamiento en procesos oncológicos (30 días naturales) y cardiovasculares (60 días naturales). Decreto 96/2004, de 9 de marzo, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta en procesos asistenciales, primeras consultas de asistencia especializada y procedimientos diagnósticos en el SSPA de Andalucía. (BOJA núm. 62, de 30 de marzo de 2004).
  7. En la gestión de la segunda opinión médica, garantía del plazo de 30 días para emisión del informe correspondiente; así como, la atención sanitaria que pudiera proponerse en el citado informe.
  8. Garantía de efectividad del derecho a la libre elección de médico de familia, pediatra y especialista.
  9. Garantía de efectividad del derecho a elegir un Hospital del Sistema Sanitario Público de Andalucía para intervención quirúrgica.
  10. Información pública actualizada sobre el resultado de encuestas de usuarios; tiempo de respuesta asistencial para demanda quirúrgica, primeras consultas y procesos diagnósticos; y sobre calidad de la actividad asistencial.
  11. En la continuidad asistencial, desarrollo de nuevos sistemas y definiendo compromisos específicos entre los niveles asistenciales, y aplicando tecnologías que los hagan posibles.
  12. Mejora continua y búsqueda de la excelencia en la asistencia sanitaria, mediante la acreditación de centros y de profesionales.

## **II. INDICADORES**

### **II.I. Indicadores de calidad**

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos

en esta Carta se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por el Servicio Andaluz de Salud:

- Número de personas que han expresado su voluntad en su declaración de voluntad vital anticipada.
- Número de pacientes cuyo tiempo de respuesta asistencial para intervención quirúrgica ha superado el tiempo de garantía (Decreto 209/2001, del 18 de septiembre, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta quirúrgica, BOJA núm. 114 de 2 de octubre de 2001).
- Número de pacientes cuyo tiempo de respuesta asistencial en el acceso a primera consulta del especialista ha superado el tiempo de garantía (Decreto 96/2004, de 9 de marzo, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta en procesos asistenciales, primeras consultas de asistencia especializada y procedimientos diagnósticos en el SSPA de Andalucía, BOJA núm. 62 de 30 de marzo de 2004).
- Número de pacientes cuyo tiempo de respuesta asistencial en el acceso a prueba diagnóstica ha superado el tiempo de garantía (Decreto 96/2004, de 9 de marzo, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta en procesos asistenciales, primeras consultas de asistencia especializada y procedimientos diagnósticos en el SSPA de Andalucía, BOJA núm. 62 de 30 de marzo de 2004).
- Porcentaje de informes sobre segunda opinión médica emitidos en el plazo establecido.
- Número de ciudadanos que han ejercido su derecho a la libre elección de médico de familia o pediatra por año.
- Número de ciudadanos que han ejercido su derecho a elegir hospital para intervención quirúrgica por año.
- Número de profesionales acreditados al año.
- Número de centros o unidades acreditadas al año.

## **C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### **I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS**

#### **I.I. Horarios de atención al público.**



- El horario de asistencia sanitaria en la red de centros del Servicio Andaluz de Salud es las 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año.

### **I.II. Otros datos de interés.**

- Centro de Información y Servicios al Ciudadano "Salud Responde" (Atención 24 horas): **902.505.060**
- Emergencias Sanitarias (Atención 24 horas): **061**
- Teléfono Único de Urgencias y Emergencias Sanitarias (Atención 24 horas): **902.505.061**

El Catálogo de centros, con información sobre los mismos, del Servicio Andaluz de Salud se encuentra disponible en su página web [www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud](http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud)