

64	2005	SOC	VIAJES IMAS, SLL	MANILVA	9616
68	2005	SOC	SANCHEZ CUSTODIO, SLL	MALAGA	9616
69	2005	SOC	DANISA, SLL	MALAGA	9616
71	2005	SOC	PANADERIA EL ROCIO, S.L.L.	FUENGIROLA	14424
72	2005	SOC	ESCUELA DE AVENTURA EL BOSQUE DE PIEDRA S.L.L.	VILLANUEVA CONCEPCION	9616
73	2005	SOC	EDIMAR S.L.L.	ALHAURIN EL GRANDE	14424
74	2005	SOC	GRUAS NAVARRO MALAGA, S.L.L.	ALHAURIN DE LA TORRE	9616
75	2005	SOC	REFORMAS Y CONSTRUCCIONES ORDOÑEZ S.C.A.	VILLANUEVA DEL TRABUCO	19232
76	2005	SOC	GUERRERO Y FRANCO S.L.L.	MALAGA	9616
77	2005	SOC	RAUL AGUILAR GALINDO COY, S.L.L.	NERJA	24040
79	2005	SOC	AGENCIA ROCIO Y MARISA,SLL	MÁLAGA	9616
81	2005	SOC	PINTURAS SIN NOMBRE, S.L.L.	HUMILLADERO	9616
82	2005	SOC	ACADEMIA DE IDIOMAS MARELINGUA, S.L.L.	MALAGA	9616
84	2005	SOC	BAYONCITOS, S.COOP.AND.	RINCON DE LA VICTORIA	14424
85	2005	SOC	MICAIRE CLIMATIZACIÓN, SLL	MALAGA	4808
86	2005	SOC	ANDAMIOS MONTAJES Y ESTRUCTURAS METALICAS LA MEZQUITA, S.L.L.	MALAGA	9616
89	2005	SOC	MALAGA TXOCOLATE, S.COOP.AND.	MALAGA	4808
90	2005	SOC	ANTIA PELUQUEROS, S.L.L.	MALAGA	9616
91	2005	SOC	PAYRE SYSTEM, S.COOP.AND.	MALAGA	4808
92	2005	SOC	CONSTRUCCIONES HNOS. ROSA PELAEZ, S.L.L.	MIJAS	9616
94	2005	SOC	SERVICIOS INTEGRALES INFORMACION Y COMUNICACIONES CNS, S.L.L.	FUENGIROLA	9616
95	2005	SOC	HISPATOP SERVICIOS TOPOGRAFICOS, S.L.L.	MALAGA	9616
96	2005	SOC	MECANIZADOS ALHAURIN, S.L.L.	ALHAURIN EL GRANDE	9616
97	2005	SOC	PSICOTERAPIA REDES, S.L.L.	MALAGA	14424
99	2005	SOC	ALIAGRO 2005, S.L.L.	VILLANUEVA DE TAPIA	9616
100	2005	SOC	PINTURAS TRABUCO, S.COOP.AND.	VILLANUEVA DEL TRABUCO	14424
101	2005	SOC	INSTALACIONES FRIGORIFICAS RINCON, S.L.L.	LA CALA DEL MORAL	14424
103	2005	SOC	PAIDESIS, SOC. COOP. AND.	MALAGA	9616
105	2005	SOC	JUGON JURADO GONZALEZ, S.L.L.	MALAGA	4808
106	2005	SOC	FLORES DISEÑO & PARTNERS, S.L.L.	CAMPANILLAS (MALAGA)	9616
107	2005	SOC	VIAJES LA CALA DEL MORAL, S.L.L.	LA CALA DEL MORAL	9616
111	2005	SOC	CLINICA VETERINARIA GATO BLANCO PERRO NEGRO, S.COOP. AND.	BENAJARAFE	14424
113	2005	SOC	GARCO, MONTAJES GANADEROS S.L.L.	TEBA	14424
114	2005	SOC	MAGISTRAL COCINAS S.L.L.	ALHAURIN EL GRANDE	19232
115	2005	SOC	LIBRERIA EPODE, S.L.L.	MIJAS COSTA	9616
118	2005	SOC	ARREGL ARTE, S.L.L.	MALAGA	9616
122	2005	SOC	CONSTRUCCIONES Y REFORMAS TABOADA-BUENO SLL	ALORA	19232
127	2005	SOC	LAS CAPACHERAS, SOCIEDAD COOP. ANDALUZA	CUEVAS DE SAN MARCOS	15866,4
141	2005	SOC	GRUPO PROMOVE INTEGRAL, S.L.L.	MALAGA	14424
145	2005	SOC	HEIZER, S.L.L.	CAMPANILLAS	9616

Málaga, 24 de noviembre de 2005.- El Director, Juan Carlos Lomeña Villalobos.

CONSEJERIA DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE

RESOLUCION de 22 de noviembre de 2005, de la Delegación Provincial de Granada, por la que se hace público el acuerdo de concesión de subvenciones para la promoción de Eventos Comerciales que se celebren en Andalucía, correspondiente al ejercicio de 2005.

Examinadas las solicitudes presentadas al amparo de la Orden de 28 de julio de 2005, por la que se establecen las normas reguladoras de la concesión de subvenciones para la promoción de eventos comerciales que se celebren en Andalucía correspondientes al ejercicio del 2005 (BOJA 154 de 9 de agosto) esta Delegación Provincial,

RESUELVE

Primero. Hacer pública la resolución de 22 de noviembre de 2005, de la Delegación Provincial de Granada de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, en la que se acuerda la concesión de ayudas a los beneficiarios que se relacionan en el anexo a esta resolución y que cumplen los requisitos exigidos en la normativa reguladora de subvenciones en materia de eventos comerciales (Convocatoria 2005).

Segundo. El contenido íntegro de dicha resolución, cuyo anexo contiene la relación de beneficiarios, estará expuesto en el tablón de anuncios de esta Delegación Provincial, sita en Plaza Trinidad núm. 11 de Granada, a partir del mismo día de publicación de la presente Resolución en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Tercero. Los plazos establecidos en dicha resolución se computarán a partir del día siguiente al de la publicación de esta resolución en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Granada, 22 de noviembre de 2005.- La Delegada, María Sandra García Martín.

CONSEJERIA DE SALUD

RESOLUCION de 30 de noviembre de 2005, de la Dirección General de Financiación, Planificación e Infraestructuras, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Conciertos Sanitarios de la Consejería.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Administración

Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de las competencias que le confiere el art. 7.1 del 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,

ANTECEDENTES DE HECHO

1. Que, con fecha 20 de octubre de 2005, se remitió a la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios solicitud de informe preceptivo previo, en relación con la propuesta de la Carta de Servicios elaborada por el Servicio de Conciertos Sanitarios, para su aprobación.

2. Que, con fecha 8 de noviembre de 2005, tuvo entrada en Registro General de esta Consejería de Salud, informe preceptivo favorable emitido por el Servicio de Coordinación de Gestión de la Calidad de los Servicios adscrito a la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, con indicación de algunas observaciones que se han tenido en cuenta en la redacción definitiva de la Carta de Servicios del Servicio de Conciertos Sanitarios.

FUNDAMENTOS JURIDICOS

1. Que, de conformidad con lo dispuesto por el art. 6 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, los titulares de los órganos, organismos y unidades a los que se refieran las Cartas de Servicios serán los responsables últimos de su elaboración.

2. Que, según lo dispuesto por el art. 7.1 del Decreto referido, las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante resolución del titular o máximo responsable del órgano, organismo o unidad, a cuyos servicios se refieran aquéllas, previo informe de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios.

3. Que, el art. 7.3 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, establece que la resolución aprobatoria de la Carta de Servicios se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, momento a partir del cual surtirá plenos efectos.

Por todo ello,

R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Conciertos Sanitarios, que se incorpora como anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios del Servicio de Conciertos Sanitarios en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 30 de noviembre de 2005.- El Director General, Jesús Huerta Almendro.

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE CONCIERTOS SANITARIOS

P R O L O G O

La Carta de Servicios del Servicio de Conciertos Sanitarios de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía tiene como propósito facilitar a las personas usuarias y ciudadanía

en general, la obtención de información, y facilitar el acceso a los medios para la participación activa en la mejora de los servicios proporcionados por esta Unidad Administrativa, mediante una estrategia continuada de calidad con la utilización de parámetros de eficiencia y orientación de los recursos a la satisfacción de las necesidades de la salud y expectativas de la ciudadanía, introduciendo indicadores y cultura de la calidad tanto en la labor propia como en la desarrollada y sometida a las normas generales del Sistema Sanitario Público de Andalucía por los Hospitales Concertados/Convenidos.

Asimismo esta Carta tiene como finalidad, y al hilo de lo anterior, conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Conciertos Sanitarios, haciéndola extensible tanto a las personas usuarias de la actividad hospitalaria concertada/convenida, así como a los propios Hospitales Convenidos/Concertados, colaborando en la mejora del nivel de salud de la población andaluza. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) Datos de carácter general.

1. Datos identificativos.

1.1. Datos identificativos del Servicio de Conciertos Sanitarios.

El Servicio de Conciertos Sanitarios (S.C.S.) es una Unidad Administrativa dependiente funcionalmente de la Subdirección de Planificación y adscrita a la Dirección General de Planificación, Financiación e Infraestructuras de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía.

1.2. Misión.

El Servicio de Conciertos Sanitarios desarrolla la Misión de coordinar la política de conciertos con entidades públicas y privadas, así como la participación en la gestión de los conciertos y convenios que se determinen por la Viceconsejería de la Consejería de Salud.

1.2. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios

La Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios es el propio Servicio de Conciertos Sanitarios.

1.3. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Conciertos Sanitarios.

Tanto los clientes externos, que son aquellas personas beneficiarias de la asistencia sanitaria, como los clientes internos, entre los que se encuentran los Centros Hospitalarios Concertados o Convenidos, y aquellos otros órganos, organismos o unidades administrativas pertenecientes a la Administración Sanitaria, podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

En relación con los clientes externos:

1. Mediante escritos dirigidos al Servicio de Conciertos Sanitarios de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía, sita en Avda. de la Innovación, s/n, Edif. Arena 1-41020 Sevilla.

2. Mediante la cumplimentación de las Hojas del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía (véase el apartado IV).

3. Mediante sugerencias por correo electrónico a la Consejería de Salud a través de su página Web (www.csalud.juntaandalucia.es/principal/).

En relación con los clientes internos: mediante encuentros, reuniones, jornadas y foros que a tal efecto se organicen por el Servicio de Conciertos Sanitarios.

2. Servicios.

2.1. Relación de servicios que se presta el Servicio de Conciertos Sanitarios.

El SCS a través del ejercicio de sus funciones, presta los siguientes servicios:

1. Elaborar los análisis singulares de las necesidades de prestación de asistencia sanitaria especializada complementaria.

2. Tramitar los procedimientos administrativos para la Formalización y Resolución de Convenios o Conciertos de prestación de asistencia sanitaria especializada.

3. Gestionar el programa presupuestario relativo a Conciertos/Convenios Sanitarios.

4. Realizar el seguimiento de la ejecución del presupuesto y tramitación administrativa contable de las facturaciones.

5. Tramitar las Autorizaciones sobre la equivalencia en Unidades de Producto Concertado para aquellos convenios o conciertos, en relación con, entre otros, servicios diagnósticos y terapéuticos no previstos en los mismos, o en la vigente Orden de Tarifa para la adecuación a la variabilidad de las necesidades asistenciales.

6. Coordinar el desarrollo de la actividad de los distintos Centros Hospitalarios, en relación con las prestaciones sanitarias concertadas/convenidas con los mismos.

7. Evaluar el desarrollo de los Conciertos/Convenios suscritos a través de seguimientos periódicos de la actividad realizada, plasmándolo en un Cuadro de Mando mensual.

8. Realizar el seguimiento del resarcimiento de las responsabilidades patrimoniales, en las que pudiesen haber incurrido los Hospitales Concertados.

9. Coordinar el Programa de Promoción y Prevención de la Visión (PPV).

10. Elaborar y divulgar el contenido de las publicaciones anuales referidas a la actividad hospitalaria concertada/convenida por medio de esta Unidad Administrativa.

11. Impulsar el procedimiento de elaboración de normativa, en relación con las materias atribuidas por la Dirección General a este Servicio de Conciertos Sanitarios.

12. Emitir las certificaciones e informes solicitados a instancia de las personas usuarias o que ostenten la condición de interesadas del Servicio de la Asistencia Hospitalaria Concertada/Convenida.

13. Ejecutar la coordinación de las competencias que en esta materia tienen atribuidas las diferentes Unidades de Gestión Provinciales.

14. Responder a las solicitudes de la ciudadanía en requerimiento de información y comunicación.

15. Contestar los correos electrónicos instados por la ciudadanía por medio del Buzón de Sugerencias del Ciudadano de la página web de la Consejería de Salud portalsalud.csalud@juntadeandalucia.es.

16. Respetar el Medio Ambiente, con la introducción de cláusulas de mejoras, plus normativos, en los pliegos de cláusulas administrativas particulares, que regirán la relación con los Centros Concertados.

2.2. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Conciertos Sanitarios por orden cronológico

1986: 1. Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad (BOE núm. 102/1986, de 29 de abril).

1992: 2. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992).

1995: 3. Decreto 165/1995, de 4 de julio, que regula los procedimientos de homologación de Centros Hospitalarios y de suscripción de convenios y conciertos entre la Consejería de Salud o el SAS y entidades, tanto públicas como privadas, para la prestación de asistencia sanitaria en los mencionados centros (BOJA núm. 111, de 8 de agosto).

1998: 4. Orden de 4 de junio de 1998, por la que se establece el procedimiento de gestión para la derivación de pacientes a Centros Hospitalarios concertados o convenidos por la Consejería de Salud (BOJA núm. 71, de 27 de junio de 1998).

5. Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud (BOJA núm. 74/1998, de 4 de julio).

6. Orden de 23 de octubre de 1998, por la que se actualiza y desarrolla el sistema de presupuestación y tarificación de convenios o conciertos para la prestación de asistencia sanitaria en centros hospitalarios (BOJA núm. 128/1998, de 10 de noviembre).

1999: 7. Resolución de 18 de marzo de 1999, de la Dirección General de Farmacia y Conciertos, por la que se dictan instrucciones para la ejecución de la Orden de 4 de junio de 1998, por la que se establece el procedimiento de gestión para la derivación de pacientes a centros hospitalarios concertados o convenidos por la Consejería de Salud (BOJA núm. 42, de 10 de abril de 1999).

2000: 8. Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (BOE núm. 148 de 21 de junio de 2000).

2001: 9. Decreto 209/2001, de 18 de septiembre, por el que se establece la garantía del plazo de respuesta quirúrgica en el Sistema Sanitario Público de Andalucía (BOJA núm. 114, de 2 de octubre de 2001).

10. Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (BOE de 26 de octubre de 2001, corrección de errores en BOE, de fecha 19 de diciembre de 2001 y BOE de fecha 9 de febrero de 2002).

2002: 11. Orden de 25 de septiembre de 2002, por la que se establecen normas para la aplicación de la garantía de plazo de respuesta quirúrgica y el funcionamiento del registro de demanda quirúrgica del Sistema Sanitario Público de Andalucía (BOJA núm. 115, de 1 de octubre de 2002).

12. Orden de 25 de septiembre de 2002, sobre el procedimiento de pago de los gastos derivados de intervenciones quirúrgicas en centros sanitarios privados por superación del plazo máximo de respuesta quirúrgica en el Sistema Sanitario Público de Andalucía (BOJA, núm. 115, de 1 de octubre de 2002).

2003: 13. Orden de 10 de febrero de 2003, por la que se aprueba el Pliego-Tipo de Cláusulas Administrativas Particulares y el modelo de Contrato-Tipo de Gestión Servicios Públicos para la concertación por la Consejería de Salud, de la prestación sanitaria a los usuarios del Sistema Sanitario Público de Andalucía en hospitales homologados, mediante el procedimiento negociado (BOJA núm. 36, de 21 de febrero de 2003).

14. Orden de 28 de marzo de 2003, por la que se aprueban los pliegos de cláusulas administrativas particulares, modelos-tipo, que han de regir la contratación de suministros, de servicios y de consultoría y asistencia por el procedimiento abierto mediante la forma de concurso y procedimiento negociado, así como la contratación de suministros homologados por el procedimiento negociado sin publicidad (BOJA núm. 96, de 22 de mayo de 2003).

2004: 15. 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 de diagnósticos en el Sistema Sanitario Público de Andalucía (BOJA núm. 62, de 30 de marzo de 2004).

16. Orden de 17 de marzo de 2004, por la que se modifican los pliegos de cláusulas administrativas particulares, modelos-tipo, que han de regir la contratación de suministros, de servicios y de consultoría y asistencia por el procedimiento abierto mediante la forma de concurso y por el procedimiento negociado (BOJA núm. 63, de 31 de marzo de 2004).

17. 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 de 2004).

2005: 18. Orden de 18 de marzo de 2005, por la que se establecen normas para la aplicación de la garantía de respuesta en procesos asistenciales, primeras consultas de asis-

tencia especializada y procedimientos diagnósticos y sobre funcionamiento de los Registros de Procesos Asistenciales, de Demandas de Primeras Consultas de Asistencia Especializada y de Demanda de Procedimientos de Diagnósticos del Sistema Sanitario Público de Andalucía (BOJA núm. 60, de 29 de marzo de 2005).

3. Derechos de las personas usuarias de los servicios prestados por el Servicio de Conciertos Sanitarios.

a) Con carácter general, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE 285, de 27 de noviembre) la ciudadanía en general, y concretamente los clientes internos/externos, son titulares de los siguientes derechos, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y deferencia por el personal adscrito a este Servicio de Conciertos Sanitarios.

2. A conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos, en los que tenga la condición de interesada, que se tramiten en este Servicio.

3. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar ante este SCS.

4. A exigir las responsabilidades de esta Administración Pública, de los Centros Concertados y del Personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

5. A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

b) Con carácter específico, persiguiendo dispensar una asistencia sanitaria de calidad, y según lo dispuesto por el art. 6 de la Ley Andaluza de Salud, núm. 2/1998, de 15 de junio:

1. A las prestaciones y servicios de salud, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

2. Al respecto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que puedan ser discriminados por razón alguna.

3. A la información sobre los servicios y prestaciones sanitarios a que pueden acceder y sobre los requisitos necesarios sobre su uso.

4. A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y su estancia en cualquier centro sanitario.

5. A ser advertidos de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y tratamiento que se les apliquen pueden ser utilizados en función de un proyecto docente o de investigación que, en ningún caso, podrá comportar peligro adicional para su salud. En todo caso, será imprescindible la previa autorización y por escrito del paciente y la aceptación por parte del médico y de la dirección del correspondiente centro sanitario.

6. A que se les dé en términos comprensibles, a él y a sus familiares o allegados, información completa y continuada, verbal y escrita, sobre su proceso, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento.

7. A que se les extienda certificado acreditativo de su estado de salud, por los facultativos que le atendieron en los Centros Concertados/Convenidos, cuando así lo soliciten.

8. A que quede constancia por escrito o en soporte técnico adecuado de todo su proceso en el Centro Concertado/Convenido. Al finalizar la estancia en la institución sanitaria, el paciente, familiar o persona a él allegada recibirá su informe de alta.

9. Al acceso a su historial clínico, que obre en poder del Centro Concertado/Convenido.

10. A que se les asigne un médico durante su estancia, o la duración de su proceso, en el Centro Concertado/Convenido, cuyo nombre se les dará a conocer, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial. En caso de ausencia, otro facultativo del equipo asumirá la responsabilidad.

11. A la libre elección entre las opciones que les presente el responsable médico de su caso en el Centro Concertado/Convenido, siendo preciso el previo consentimiento escrito del paciente para la realización de cualquier intervención sanitaria, excepto en los siguientes casos:

- Cuando la no intervención suponga un riesgo para la salud pública.

- Cuando no esté capacitado para tomar decisiones, en cuyo caso, el derecho corresponderá a sus familiares o personas allegadas, y en el caso de no existir éstos, o no ser localizados, corresponderá a la autoridad judicial.

- Cuando la posibilidad de lesión irreversible o peligro de fallecimiento exija una actuación urgente.

12. A disponer de una segunda opinión facultativa sobre su proceso, en los términos en que reglamentariamente esté establecido.

13. A la participación en los servicios y actividades sanitarios, a través de los cauces previstos en la Ley citada y de las disposiciones que la desarrollen.

14. A la utilización de las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias, así como a recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente estén establecidos.

15. A disponer, en todos los centros y establecimientos sanitarios, de una carta de derechos y deberes por los que ha de regirse su relación con los mismos.

16. De acuerdo a lo dispuesto en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, todos los españoles y ciudadanos extranjeros que tengan establecida su residencia en el territorio nacional, tienen derecho a la Protección de la Salud, a la Atención Sanitaria, y a todos los especificados en el Capítulo Primero, Principios Generales, en su artículo 10. Los extranjeros no residentes en España, así como los españoles fuera del territorio nacional, tendrán garantizado tal derecho en la forma que las leyes y convenios internacionales establezcan.

17. Conforme a lo dispuesto por el art. 49.5 del Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, las disposiciones del Pliego Cláusulas Administrativas Particulares se consideran parte integrante de los respectivos contratos, en este sentido, el SCS supervisará que la atención sanitaria que se preste en los Hospitales Concertados/Convenidos, sea la misma para todas las personas, sin otras diferencias que las sanitarias, inherentes a la naturaleza propia del proceso asistencial.

4. Sugerencias y reclamaciones.

4.1. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. La ciudadanía, 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 la ciudadanía en sus relaciones con el Servicio de Conciertos Sanitarios, ya que puede presentar las reclamaciones oportunas cuando considere haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estime conveniente en orden a mejorar la eficacia de los servicios que se prestan.

3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía, en los Centros Hospitalarios Concertados/Convenidos y también está disponible en Internet en formato electrónico www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

4.2. 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 de An-

dalucía, así como, en las demás formas previstas en el art. 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web 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 certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, donde se hará entrega de copia sellada.

4.3. Tramitación.

1. 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 de Conciertos Sanitarios, en atención a la adopción de las medidas que correspondan, debiendo este 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 los Servicios.

5. Direcciones y formas de acceso.

5.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con el Servicio de Conciertos Sanitarios, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

- Dirección: Avda. de la Innovación, s/n. Edificio Arenas I. Sevilla.
- Teléfono: 955-00-64-78.
- Fax: 955-00-63-25.
- Dirección de Internet: www.csalud.junta-andalucia.es/principal.
- Dirección de correo electrónico: portalsalud.csalud@juntadeandalucia.es.
- Libro de Sugerencias y Reclamaciones: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

5.2. Formas de acceso y transportes.

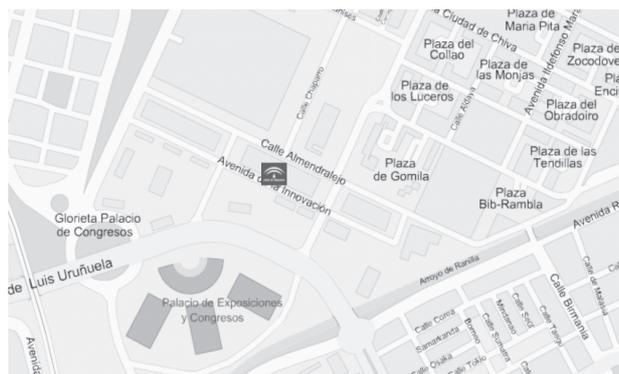
Al Servicio de Conciertos Sanitarios se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de Sevilla de las líneas siguientes:

- Línea 27: Parada Avda. de las Ciencias.
- Línea 55: Parada Avda. de las Ciencias.

Igualmente se accede por medio de los trenes de cercanías:

- Apeadero de RENFE: con parada en Palacio de Congresos.

5.3. Plano de Situación.



B) Datos derivados de compromisos de calidad y de la normativa aplicable.

1. Compromisos de calidad.

1.2. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de los servicios prestados por el S.C.S. y los derechos concretos de la ciudadanía recogidos en esta carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Elaborar anualmente los análisis singulares de las necesidades que surgen de las prestaciones sanitarias concertadas/convenidas.
2. Tramitar los procedimientos administrativos para la formalización y resolución de los Convenios/Conciertos en el plazo de un mes.
3. Ejecutar el presupuesto encomendado en un grado superior al 99%.
4. Tramitar la facturación administrativa contable en un plazo de siete días desde su recepción.
5. Tramitar las autorizaciones de prestaciones concertadas en un plazo de siete días desde su entrada en este Servicio.
6. Elaborar anualmente los indicadores de actividad previsible para el presupuesto del Servicio de Conciertos Sanitarios de la Consejería de Salud.
7. Evaluar el volumen de personas atendidas en el desarrollo de los Conciertos/Convenios suscritos con una periodicidad mensual.
8. Tramitar los expedientes contables para la formalización del pago, en el plazo de tres meses, una vez superado el periodo voluntario, establecido en el Concierto, para la cumplimentación del mismo.
9. Elaborar y divulgar el contenido de las publicaciones encomendadas, relacionadas con la actividad hospitalaria concertada/convenida y el Programa de Promoción y Prevención de la Visión, con carácter anual.
10. Elaborar los Informes y Certificaciones solicitados a instancia de las personas usuarias del Servicio en un plazo de quince días.
11. Convenir una reunión anual con los responsables provinciales, con el objeto de priorizar la normativa reguladora de los Conciertos Sanitarios.
12. Contestar a las solicitudes de información o de comunicación, presentados por la ciudadanía, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción.
13. Convocar reuniones anuales con los responsables provinciales, con la finalidad de mejorar, homogeneizar y priorizar las actuaciones de mejora.
14. Contestar en un plazo máximo de 15 días hábiles a los correos solicitando información por parte de las personas usuarias en el Buzón de Sugerencias del Ciudadano.
15. Introducir en todos los contratos administrativos de Conciertos Sanitarios cláusulas de mejora normativa que repercuta en la protección del medio ambiente.

2. Indicadores.

2.1. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Servicio de Conciertos Sanitarios se establecen los siguientes indicadores:

1. Número de estudios anuales de análisis realizados para efectuar el seguimiento de la actividad hospitalaria concertada/convenida.
2. Porcentaje de procedimientos para la formalización y resolución de Convenios y Conciertos tramitados en el plazo comprometido sobre el total.
3. Porcentaje de ejecución del presupuesto anual del S.C.S.
4. Porcentaje de facturas tramitadas en plazo.

5. Porcentaje de Autorizaciones de Servicios para Centros Concertados/Convenidos tramitadas en plazo.

6. Número de indicadores de actividad analizados para la confección del presupuesto del Servicio de Conciertos Sanitarios.

7. Volumen anual de personas atendidas en los Centros Concertados/Convenidos de Andalucía, actividad realizada: número de ingresos hospitalarios, urgencias, consultas, intervenciones quirúrgicas, estudios diagnósticos y sesiones de rehabilitación.

8. Porcentaje de expedientes contables de responsabilidad patrimonial tramitados en plazo.

9. Porcentaje de Publicaciones elaboradas y divulgadas.

10. Porcentaje de Informes y Certificaciones emitidos en plazo.

11. Número de Resoluciones Administrativas dictadas anualmente.

12. Porcentaje de escritos de información o comunicación dirigidos a las personas usuarias o ciudadanos remitidos en plazo sobre el total.

13. Numero de reuniones anuales promovidas por el Servicio de Conciertos Sanitarios.

14. Porcentaje de correos de información dirigidos a las personas usuarias que lo hayan solicitado mediante el Buzón de Sugerencias del Ciudadano contestados en plazo sobre el total.

15. Porcentaje de cláusulas de mejora normativa, introducidas en los Conciertos, que repercutirán sobre la protección medioambiental.

C) Datos de carácter complementario.

1. Horarios y otros datos de interés.

1.1. Horarios de atención al público:

- El horario de atención al público en información presencial será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas.

- El horario de atención al público en información telefónica será de lunes a viernes desde las 8:00 hasta las 15:00 horas ininterrumpidamente.

1.1.1. Otros datos de interés:

1.1.2. Publicaciones periódicas:

a) Actividad Hospitales Concertados en Andalucía, con carácter anual.

b) Memoria anual de actividades del Programa de Promoción y Prevención de la Visión.

1.2.2. Mapa andaluz de hospitales concertados y servicios actuales.



Provincia	I. Méd.	C. Hos	Urg.	C. Amb	Cons. Ext.	S. Rehab.	Est. diagn.
Almería	X	X	O	X	O	X	X
Almería	X	X	O	X	O	X	X
Cádiz	X	X	O	X	X	X	X
Cádiz	X	X	O	X	X	X	X
Cádiz	X	X	X	X	X	X	X

Provincia	I. Méd.	C. Hos	Urg.	C. Amb	Cons. Ext.	S. Rehab.	Est. diagn.
Cádiz	X	X	X	X	X	X	X
Cádiz	X	X	X	X	X	X	X
Córdoba	X	X	O	X	X	X	X
Granada	X	O	O	O	X	X	O
Huelva	X	X	O	X	X	X	X
Málaga	X	X	O	X	X	X	X
Málaga	X	O	O	X	O	O	X
Málaga	X	O	O	X	O	X	X
Málaga	X	O	O	O	O	O	O
Sevilla	X	X	O	X	X	X	X
Sevilla	X	X	X	X	X	X	X
Sevilla	X	X	O	X	X	O	X
Sevilla	X	X	O	X	O	O	X
Sevilla	X	O	O	O	O	O	O

I. Méd.: Ingresos Médicos.

C.Hos.: Cirugía con hospitalización.

Urg.: Urgencias.

C. Amb.: Cirugía Ambulatoria.

Cons. Ext.: Consultas Externas.

S. Rehab.: Sesiones de Rehabilitación.

Est. Diagn.: Estudios Diagnósticos: Rx. y Eco.

X: Se presta este servicio.

O: No se presta este servicio.

RESOLUCION de 2 de diciembre de 2005, de la Dirección General de Financiación, Planificación e Infraestructuras, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Planificación Sanitaria de la Consejería.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de las competencias que le confiere el art. 7.1 del 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,

ANTECEDENTES DE HECHO

1. Que, con fecha 20 de octubre de 2005, se remitió a la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios solicitud de informe preceptivo previo, en relación con la propuesta de la Carta de Servicios elaborada por el Servicio de Planificación Sanitaria, para su aprobación.

2. Que, con fecha 8 de noviembre de 2005, tuvo entrada en Registro General de esta Consejería de Salud, informe preceptivo favorable emitido por el Servicio de Coordinación de Gestión de la Calidad de los Servicios adscrito a la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, con indicación de algunas observaciones que se han tenido en cuenta en la redacción definitiva de la Carta de Servicios del Servicio de Planificación Sanitaria.

FUNDAMENTOS JURIDICOS

1. Que, de conformidad con lo dispuesto por el art. 6 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, los titulares de los órganos, organismos y unidades a los que se refieran las Cartas de Servicios serán los responsables últimos de su elaboración.

2. Que, según lo dispuesto por el art. 7.1 del Decreto referido, las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante resolución del titular o máximo responsable del órgano, organismo o unidad, a cuyos servicios se refieran aquéllas, previo informe de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios.