

PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

La participación ciudadana en el SAS, se canaliza a través del Consejo Andaluz de Salud, los Consejos de Salud de Área y el Consejo de Administración del SAS. Otra vía de participación la configuran las organizaciones de consumidores y usuarios integrantes del Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía –con las que se mantiene un convenio de colaboración– y las asociaciones de pacientes.

Usted puede participar también directamente a través de las encuestas anuales de satisfacción de usuarios, que el SAS realiza en hospitales, centros de salud y en consultas externas de asistencia especializada. Estas encuestas permiten conocer su grado de satisfacción en relación con los servicios sanitarios que recibe y cuáles son los aspectos positivos y negativos que pudieran tener desde su punto de vista. Esta misma finalidad tienen los cuestionarios autocumplimentables que se entregan al alta hospitalaria. En éstos, puede expresar su opinión sobre la atención recibida y demás aspectos relacionados con su estancia en el hospital.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Las sugerencias son un medio más de participación directa, mediante las cuales, usted puede aportar ideas de mejora de los servicios en general. Al igual que las reclamaciones, puede canalizarlas:

- **En persona:** Rellenando las hojas autocalcables del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, que se encuentra disponible en todas las oficinas de registro de la Administración Autónoma y en los centros sanitarios del SAS.
- **Por vía telemática:** Siguiendo el procedimiento electrónico establecido a tal efecto, en la página web del SAS, en la dirección: www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud, o bien en las hojas electrónicas del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, en la dirección: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica, donde se explica todo el proceso, desde su presentación hasta su resolución.

VERSIÓN ÍNTEGRA DE LA CARTA DE SERVICIOS:

BOJA nº 246 [22-12-2006]. También se puede consultar en:

www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud



INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Servicio Andaluz de Salud (SERVICIOS CENTRALES)

Avda. de la Constitución, nº 18
41071 Sevilla
Tlf. 955 018 000

Consejería de Salud

Avda. de la Innovación, s/nº. Edificio Arenas 1
41071 Sevilla
Tlf. 955 006 300

URGENCIAS (teléfono único): 902 505 061

EMERGENCIAS sanitarias: 061

CITA PARA CONSULTA DE ATENCIÓN PRIMARIA por internet: Inters@s

www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud

Salud Responde: 902 505 060

SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

Provincia de MÁLAGA

- **Distrito de Atención Primaria de la Axarquía**
C/ Infante, nº 42
29740 Vélez-Málaga
Atención al usuario:
951 066 920
- **Distrito de Atención Primaria Costa del Sol**
C/ La Unión, s/nº
29650 Mijas
Atención al usuario:
951 062 222
- **Distrito de Atención Primaria de la Vega**
(Área de Gestión Sanitaria Norte de Málaga)
Avda. Poeta Muñoz Rojas, s/nº
29200 Antequera
Atención al usuario:
951 061 520
- **Distrito de Atención Primaria Serranía de Ronda**
(Área de Gestión Sanitaria Serranía de Málaga)
Ctra. El Burgo, Km 1
29400 Ronda
Atención al usuario:
951 065 635
- **Distrito de Atención Primaria Valle del Guadalhorce**
Avda. Manuel de Falla, s/nº
29580 Cártama
Atención al usuario:
951 033 924
- **Distrito de Atención Primaria de Málaga**
C/ Sevilla, nº 23
29009 Málaga
Atención al usuario:
951 031 333
- **Hospital Regional de Málaga**
Avda. Carlos Haya, s/nº
29010 Málaga
Atención al usuario:
951 291 146
- **Hospital Virgen de la Victoria**
Campus Universitario de Teatinos, s/nº
29010 Málaga
Atención al usuario:
951 032 023
- **Hospital de la Serranía**
(Área de Gestión Sanitaria Serranía de Málaga)
Ctra. El Burgo, Km 1
29400 Ronda
Atención al usuario:
951 065 100
- **Hospital de la Axarquía**
Urb. El Tomillar, s/nº
29700 Vélez-Málaga
Atención al usuario:
951 067 023
- **Hospital de Antequera**
(Área de Gestión Sanitaria Norte de Málaga)
Avda. Poeta Muñoz Rojas, s/nº
29200 Antequera
Atención al usuario:
951 061 520
- **Centro Regional de Transfusión Sanguínea**
Avda. Dr. Gálvez Ginachero, s/nº
29009 Málaga
Teléfono: 951 034 100

Otros centros también dependientes de la Consejería de Salud

- **DELEGACIÓN PROVINCIAL DE SALUD**
C/ Castela, nº 8. Polígono Guadalhorce
29004 Málaga
Teléfono: 951 039 800
- **Empresa Pública Hospital Costa del Sol**
Ctra. Nacional 340, Km 187
29600 Marbella
Teléfono: 952 828 250

www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud

Carta de Servicios del Servicio Andaluz de Salud

Málaga



Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD



EL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

El Servicio Andaluz de Salud (SAS) es un organismo autónomo de carácter administrativo perteneciente a la Junta de Andalucía. Está adscrito a la Consejería de Salud desde su creación en 1986 y presta servicios de atención sanitaria en el ámbito del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA). Su marco de referencia lo constituyen la Ley de Salud de Andalucía, el Plan Andaluz de Salud y el Plan de Calidad.

El SAS cuenta con una red asistencial compuesta por 30 hospitales; 8 centros de transfusión de sangre; 33 distritos de atención primaria; 1.482 centros de atención primaria y 383 equipos de cuidados críticos y urgencias, para responder a la demanda de servicios sanitarios de todos sus usuarios.

SERVICIOS QUE PRESTA EL SAS

- **Atención primaria:** Constituye el primer nivel de los cuidados sanitarios. Le ofrece asistencia sanitaria preventiva, curativa, rehabilitadora y de promoción de la salud en consultorios y centros de salud, así como en domicilio.
- **Asistencia especializada:** Constituye el segundo nivel de cuidados. Le brinda los medios técnicos y humanos de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación adecuados que, por su nivel de especialización 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.
- **Prestaciones farmacéuticas:** Consiste en los medicamentos y productos sanitarios y el conjunto de actuaciones de esa índole que recibe el paciente de forma adecuada a sus necesidades clínicas, de acuerdo con las normas establecidas.
- **Prestaciones complementarias:** Le procuran los productos ortoprotésicos (prótesis externas y ortesis) recogidos en el catálogo general. Otras prestaciones son: transporte sanitario urgente y programado en ambulancia; dietoterapia; oxigenoterapia a domicilio; etcétera.
- **e-Administración:** El SAS dispone de servicios electrónicos de información y de gestión electrónica a través de su página web: www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud donde usted tendrá acceso a información ampliada sobre los servicios sanitarios y donde, a través de **Inters@s**, podrá gestionar directamente determinados trámites administrativos (pedir cita "on line" para consulta, cambio de médico de familia, solicitud de segunda opinión médica, etc.)

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Respeto a la dignidad personal e intimidad, valores éticos y culturales de los ciudadanos en el curso de su atención sanitaria.
- Información clínica, para proporcionar un conocimiento adecuado para que las personas puedan adoptar decisiones sobre su salud.
- Respeto a las decisiones adoptadas libremente por los ciudadanos respecto de su salud, como expresión de su autonomía personal, de acuerdo con la legislación vigente.
- Respeto a la voluntad expresada por una persona en su declaración de voluntad vital anticipada (testamento vital)
- En la respuesta quirúrgica, garantía del plazo establecido legalmente, no superior a los 180 días naturales, (o 120 días naturales, según procedimientos quirúrgicos) para las intervenciones quirúrgicas previstas en el Decreto 209/2001 y en la Orden 20 de diciembre de 2006 (BOJA nº 3 de 4 de enero de 2007).
- 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 diagnóstico y tratamiento en procesos oncológicos (30 días naturales) y cardiovasculares (60 días naturales), según Decreto 96/2004.
- 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.
- Garantía de efectividad del derecho a la libre elección de médico de familia, pediatra y especialista.
- Garantía de efectividad del derecho a elegir un hospital del Sistema Sanitario Público de Andalucía para intervención quirúrgica.
- Información pública actualizada sobre resultado de encuestas de usuarios; tiempos de respuesta asistencial para demanda quirúrgica, primeras consultas y procesos diagnósticos; y sobre calidad de la actividad asistencial.
- En la continuidad asistencial, desarrollo de nuevos sistemas y definiendo compromisos específicos entre los niveles asistenciales, y aplicando tecnologías que los hagan posibles.
- Mejora continua y búsqueda de la excelencia en la asistencia sanitaria, mediante la acreditación de centros y profesionales.



DERECHOS Y DEBERES

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

Derechos

- A recibir atención sanitaria en condiciones de igualdad, con respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad.
- 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.
- 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.
- Que se respeten las directrices de su declaración de voluntad anticipada.
- A la asignación de médico y centro de atención primaria.
- A la libre elección de médico de familia, pediatra, médico especialista y hospital dentro del SSPA, en caso de intervención quirúrgica.
- A conocer nombre y función de los profesionales que le atienden.
- A una atención personalizada a su llegada a un centro sanitario.
- A recibir atención sanitaria y a ser intervenido quirúrgicamente dentro de los plazos establecidos.

- A recibir información adecuada y en términos comprensibles sobre: su proceso de salud; servicios y prestaciones sanitarias; programas de prevención y promoción de la salud; de aspectos de la salud colectiva y sobre tratamientos, procedimientos quirúrgicos y pruebas diagnósticas que entrañen riesgos.
- A que quede constancia, por escrito o en soporte tecnológico, de la información obtenida en todo el proceso asistencial y a acceder al contenido de la misma.
- A recibir un informe de alta al finalizar su estancia en una institución hospitalaria, en consulta de atención especializada y al alta en urgencias.
- A la confidencialidad de toda la información de carácter personal que se custodie en los centros sanitarios.
- A participar en el sistema sanitario público a través de los órganos establecidos y mediante la representación de asociaciones de consumidores y usuarios.

Deberes

- Cumplir las prescripciones generales en materia de salud comunes a toda la población.
- Cumplir las prescripciones específicas determinadas por los servicios sanitarios.
- Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de los centros.
- 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.
- Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se otorgan a través de la Ley de Salud de Andalucía.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro, así como al personal que preste servicios en los mismos.
- 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.