

CONSEJERÍA DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE

RESOLUCIÓN de 23 de abril de 2007, de la Delegación Provincial de Jaén, por la que se hace público el Acuerdo de Inadmisión de las solicitudes presentadas al amparo de la Normativa Reguladora de las ayudas en materia de Comercio y Artesanía, en la modalidad de Promoción Comercial, correspondiente al ejercicio 2007.

Examinadas las solicitudes presentadas al amparo de la Orden de 9 de noviembre de 2006, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de Comercio y Artesanía, modalidad Promoción Comercial (BOJA núm. 239, de 13 de diciembre de 2006), esta Delegación Provincial

R E S U E L V E

Primero. Hacer pública la Resolución de 23 de abril de 2007, de la Delegación Provincial de Jaén de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, por la que se acuerda la inadmisión de las solicitudes presentadas fuera del plazo establecido, no cumplen las condiciones exigidas en la normativa reguladora de las ayudas o no han cumplido del trámite de subsanación de documentación en materia de Comercio y Artesanía, en la modalidad de Promoción Comercial (convocatoria de 2007).

Segundo. El contenido íntegro de dicha Resolución, cuyos anexos contiene la relación de afectados, estará expuesto en el tablón de anuncios de esta Delegación Provincial, sita en Plaza de la Constitución 13, de Jaén, a partir del mismo día de la 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.

Jaén, 23 de abril de 2007.- La Delegada, Antonia Olivares Martínez.

CONSEJERÍA DE SALUD

RESOLUCIÓN de 26 de abril de 2007, de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados del Hospital Universitario Virgen del Rocío de Sevilla del Servicio Andaluz de Salud.

Visto el proyecto de Carta de Servicios de la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados del Hospital Universitario Virgen del Rocío 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,

R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados del Hospital Universitario Virgen del Rocío 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, 26 de abril de 2007.- El Director Gerente, Juan Carlos Castro Álvarez.

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN CLÍNICA DE CIRUGÍA PLÁSTICA Y GRANDES QUEMADOS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO VIRGEN DEL ROCÍO DE SEVILLA DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

P R E Á M B U L O

La Carta de Servicios de la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados del Hospital Universitario Virgen del Rocío del Servicio Andaluz de Salud, tiene como propósito facilitar al ciudadano información sobre los servicios de este dispositivo asistencial, así como posibilitarle una colaboración activa en la mejora de los mismos.

Por todo ello, la Unidad Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados 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**I. Datos identificativos.**

I.I. Datos identificativos de la Unidad Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados del Hospital Universitario Virgen del Rocío.

La Unidad Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados es una Unidad de Gestión Clínica que depende del Hospital Universitario Virgen del Rocío, que a su vez es un centro de Asistencia Sanitaria Especializada del Servicio Andaluz de Salud, organismo adscrito a la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía.

I.II. Misión de la Unidad Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados del Hospital Universitario Virgen del Rocío.

La Unidad Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados del Hospital Universitario Virgen del Rocío tiene como misión la atención a las personas con patologías susceptibles de tratamiento por la Especialidad de Cirugía Plástica y Reparadora que requieran la reparación o reposición de estructuras superficiales que afectan a la forma y función corporal.

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

La Dirección de la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados es la 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 la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados del Hospital Universitario Virgen del Rocío.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados del Hospital Universitario Virgen del Rocío en calidad de clientes, ya sea de carácter interno –personal al servicio de la Administración Pública, unidades u órganos administrativos– o externo –la ciudadanía en general– 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 de satisfacción de hospitalización, autocumplimentada por

el paciente o familiar tras el alta, que se recogen de todos los pacientes ingresados en la unidad, de forma voluntaria y anónima.

2. A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía que la Unidad de Gestión de Usuarios del centro hospitalario pone a disposición de cualquier paciente y/o acompañante y que es analizado por motivos, lugar y profesionales que la motivan.

3. A través de la expresión de sus opiniones sobre la prestación de servicios mediante hoja de sugerencias disponibles en la propia Unidad.

4. A través de la expresión de sus opiniones directamente al Director de la Unidad o a la persona que le sustituya en su ausencia y/o mediante el correo electrónico.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

Una Unidad de Gestión Clínica presta la mejor atención posible a los problemas de salud de los pacientes que atiende, proporcionando, del mismo modo, un servicio de calidad a sus clientes internos. Para ello, su práctica asistencial está basada en el mejor conocimiento científico disponible y tiene en cuenta la eficiencia en la utilización de los recursos, así como las expectativas del ciudadano acerca de la accesibilidad a los servicios sanitarios y la continuidad asistencial. También velará porque se respeten los principios de beneficio y autonomía del paciente, contribuyendo a promover una investigación científica adecuada a su nivel y asumiendo el compromiso de impulsar las políticas de salud de la Consejería de Salud.

Los valores son aquellos elementos que conforman la conducta básica de las personas que forman parte de la unidad y lo que se espera de ellas. Por tanto se basa en principios como:

- El respeto a las creencias y decisiones de la persona enferma y sus allegados.
- La búsqueda de la excelencia y la mejora continua de la calidad asistencial.
- La continuidad asistencial.
- El trabajo en equipo.
- El compromiso con el Sistema Sanitario Público.
- La información y la transparencia.
- El uso adecuado de los recursos y de la innovación tecnológica.
- El liderazgo clínico responsable, etc.

A la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados del Hospital Universitario Virgen del Rocío le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en las diferentes estructuras organizativas que la integran:

1. Tratamiento quirúrgico de aquellas regiones en las que se requiera reconstrucción de tejidos blandos. Ejemplo, la reconstrucción mamaria postmastectomía, incluida en el Proceso Cáncer de Mama.

2. La atención a los pacientes quemados agudos, para lo cual es Unidad Regional de Referencia del SAS para esta patología.

3. Tratamiento quirúrgico de los tumores cutáneos y de todas aquellas regiones en las que sea necesaria la reconstrucción por plastias o injertos: Proceso Asistencial Integrado de la Consejería de Salud, Cáncer de Piel.

4. Tratamiento quirúrgico de las malformaciones congénitas externas de la región cráneo-cervicofacial, así como las de otras regiones que exijan plastias o injertos.

5. La Unidad de Reimplantes de la Unidad constituye una línea estratégica de la misma, como Cirugía de la mano, que desde inicios del año 2000 se convirtió en Unidad Regional de Referencia del SAS.

6. Secuelas de traumatismos y quemaduras: perteneciente al Proceso Asistencial Integrado de la Consejería de Salud sobre Trauma Grave.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados del Hospital Universitario Virgen del Rocío.

- Estatuto de Autonomía para Andalucía (BOE núm. 20, de marzo de 2007 mediante Ley Orgánica de 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía).
- Ley 8/1986, de 6 mayo, del Servicio Andaluz de Salud (BOJA núm. 41, de 10 de mayo y 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 105/1986, de 11 de junio, sobre ordenación de asistencia sanitaria especializada y órganos de dirección de hospitales (BOJA núm. 61, de 24 de junio) y Decreto 462/1996, de 8 de octubre, por el que se modifica el anterior (BOJA núm. 127, de 5 de noviembre).
- 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 159/1998, de 28 de julio, por el que se regula la prestación de determinados medicamentos con cargos a fondos propios de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA núm. 91, de 13 de agosto).
- Decreto 195/1998, por la 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 del plazo de respuesta quirúrgica (BOJA núm. 114, de 2 de octubre).
- Decreto 127/2003, sobre el ejercicio de derecho a la segunda opinión médica en el Sistema Sanitario Público de Andalucía (BOJA 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 Anticipadas en Andalucía (BOJA 104, de 28 de mayo).
- Decreto 246/2005, de 8 de noviembre por el que se regula el ejercicio del derecho de las personas menores de edad a percibir 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).
- Orden de 18 de marzo de 2005, por el que se establecen normas para la aplicación de la garantía de plazos de respuesta en procesos asistenciales, primeras consultas de asistencia especializada y procedimientos diagnósticos y sobre el funcionamiento de los registros del Sistema Sanitario Público de Andalucía (BOJA núm. 60, de 29 de marzo).

III. Derechos de la ciudadanía como usuaria de los servicios sanitarios o en materia de salud.

III.I. Derechos de la ciudadanía en las Administraciones Públicas.

- Artículo 22 de la ley orgánica de 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

1. Se garantiza el derecho constitucional previsto en el artículo 43 de la Constitución Española a la protección de la salud mediante un sistema sanitario público de carácter universal.

2. Los pacientes y usuarios del sistema andaluz de salud tendrán derecho a:

- a) Acceder a todas las prestaciones del sistema.
- b) La libre elección de médico y de centro sanitario.
- c) La información sobre los servicios y prestaciones del sistema, así como de los derechos que les asisten.
- d) Ser adecuadamente informados sobre sus procesos de enfermedad y antes de emitir el consentimiento para ser sometidos a tratamiento médico.
- e) El respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad.
- f) El consejo genético y la medicina predictiva.
- g) La garantía de un tiempo máximo para el acceso a los servicios y tratamientos.
- h) Disponer de una segunda opinión facultativa sobre sus procesos.
- i) El acceso a cuidados paliativos.
- j) La confidencialidad de los datos relativos a su salud y sus características genéticas, así como el acceso a su historial clínico.
- k) Recibir asistencia geriátrica especializada.

3. Las personas con enfermedad mental, las que padezcan enfermedades crónicas e invalidantes y las que pertenezcan a grupos específicos reconocidos sanitariamente como de riesgo, tendrán derecho a actuaciones y programas sanitarios especiales y preferentes.

4. Con arreglo a la ley se establecerán los términos, condiciones y requisitos del ejercicio de los derechos previstos en los apartados anteriores.

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

1. A recibir un trato con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información general y específica en los procedimientos que le afecten.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información, real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y personal funcionario que tramita los procedimientos en que sean parte.

III.II. Derechos de las personas usuarias de los servicios sanitarios públicos en Andalucía.

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

- Información verbal y escrita de los procesos e informe al alta médica.

- Carta de derechos y deberes.
- Posibilidad de reclamación y contestación en plazo.
- Derecho a disponer del Historial Clínico.
- Recibir atención en condiciones de igualdad, respeto, confidencialidad e intimidad.
- Derecho a elección de centro y médico y a una 2.ª opinión.
- Atención en plazo según normativa. Decreto de garantía de tiempo en lista de espera quirúrgica, pruebas diagnósticas prioritarias y 1.ª Consulta Especialista.

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 la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados del Hospital Universitario Virgen del Rocío, 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 centros asistenciales del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

También está disponible en Internet en formato electrónico: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/Isr/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, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/Isr/index.jsp.

También podrá canalizar las sugerencias y reclamaciones siguiendo el procedimiento electrónico a tal efecto en la página web del SAS, en la dirección web: www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud.

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 impresa 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 la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados, 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 de la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados del Hospital Universitario Virgen del Rocío, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

- Direcciones:

Avenida Manuel Siurot, s/n (CP 41013, Sevilla).

- Teléfonos:

- 955 012 631 Secretaría de la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados.
- 955 012 629 Dirección de la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados.
- 955 012 561-66 Servicio de Información del Hospital de Rehabilitación y Traumatología Virgen del Rocío.
- 955 012 575-76 Subdirección Médica del Hospital de Rehabilitación y Traumatología Virgen del Rocío.
- 955 013 469 Dirección Médica del Hospital Universitario Virgen del Rocío.
- 955 012 000 Centralita del Hospital Universitario Virgen del Rocío.

- Fax de la Subdirección Médica del Hospital de Rehabilitación y Traumatología, del Hospital Universitario Virgen del Rocío: 955 012 576.
- Correo electrónico del Director de la Unidad y de sus componentes, disponible en la página web de la Unidad: www.huvr.es/cirurgioplastica.

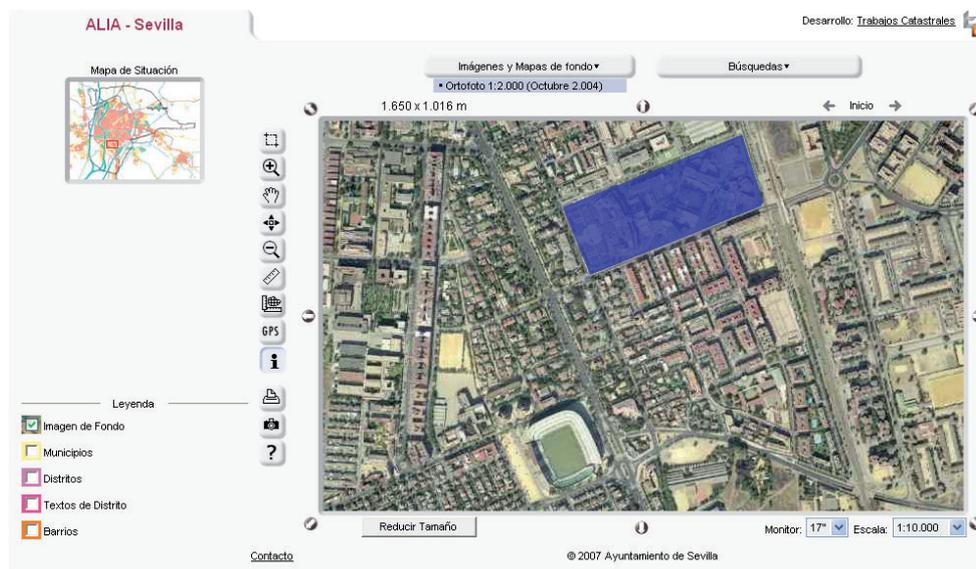
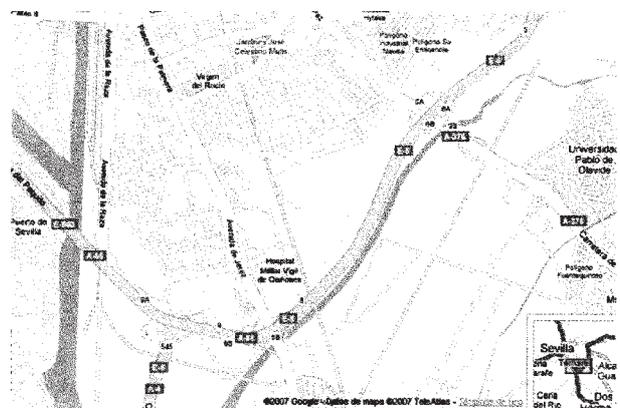
- Libro de Sugerencias y Reclamaciones: Unidad de Gestoría del Usuario del Hospital de Rehabilitación y Traumatología Virgen del Rocío, planta baja o en www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados del Hospital Universitario Virgen del Rocío se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Líneas 1, 33 y 72: parada en Avda. Manuel Siurot, s/n.
- Líneas 2 y 6: parada de la C/ Marqués Luca de Tena.
- Autobuses metropolitanos Los Amarillos: Parada de la C/ Marqués Luca de Tena.
- Estación de Trenes «Virgen del Rocío».

2. Plano de situación:



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

I. Compromisos de calidad.

Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

Los servicios prestados por la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados del Hospital Universitario Virgen del Rocío recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1.1. En el tratamiento quirúrgico de aquellas regiones en las que se requiera reconstrucción de tejidos blandos, por ejemplo en la reconstrucción mamaria postmastectomía, la Unidad se compromete a buscar el incremento anual de la proporción de mujeres a las que se realiza tratamiento quirúrgico radical que incluya reconstrucción inmediata.

1.2. En el tratamiento de las secuelas por quemaduras, la Unidad se compromete a garantizar que la probabilidad de supervivencia tras quemadura, ajustada a tipo de paciente y de

lesión, es homologable a la de los centros con mejores tasas publicadas.

1.3. En el tratamiento quirúrgico de los tumores cutáneos y de todas aquellas regiones en las que sea necesaria la reconstrucción por plastias o injertos, la Unidad se compromete a que los pacientes con Melanoma Maligno susceptible de intervención quirúrgica sean intervenidos antes de 45 días.

1.4. En el tratamiento quirúrgico de las malformaciones congénitas externas de la región cráneo-cervicofacial, la Unidad asume que serán intervenidos antes de 120 días.

1.5. En Reimplantes, en la cirugía de la mano, se asume el compromiso de que la probabilidad de éxito tras reimplante sea similar a la admitida en las Unidades de Reimplantes de la Unión Europea.

1.6. En secuelas de traumatismos graves y quemaduras en general se asume el compromiso de disminuir al máximo las demoras, en las distintas áreas de intervención y poniendo en marcha mecanismos de acceso inmediato de procesos urgentes.

- Cirugía: por debajo de los de los tiempos establecidos en la normativa de garantía de plazos de respuesta quirúrgica.
- Consultas especializadas: en primeras consultas, demora inferior a los tiempos establecidos en los decretos de garantía de plazos de respuesta cuando así se contemple y en toda caso inferior a los 60 días.

1.7. En general en todas las áreas la Unidad tiene definidos planes y procedimientos que tienen como finalidad la orientación de los servicios al ciudadano.

- Comisiones que analizan cada una de las reclamaciones y los resultados de las encuestas, poniendo en marcha planes de mejoras y evaluación de los mismos.
- Asimismo, la Unidad asume el compromiso de utilización de cuantas herramientas informáticas han sido puestas a su disposición y que facilitan el acceso a las citas y a la historia clínica, proporcionando una información completa on-line a los pacientes, como la historia clínica digital, registro de la demanda quirúrgica, la agenda electrónica de citas de consultas, etc, así como tener abierta y actualizada la información en la página web de la Unidad, integrada en la del Centro: www.huvr.es/cirugiaplastica.

II. Indicadores.

Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados del Hospital Universitario Virgen del Rocío se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Unidad:

1. Respecto a la reconstrucción mamaria:

Incremento del porcentaje de mujeres a las que se realiza reconstrucción mamaria inmediata postmastectomía, sobre el total de mujeres sometidas a mastectomía en el área de referencia de esta Unidad de Gestión Clínica.

2. Respecto a secuelas de traumatismos y quemaduras:.

La probabilidad de supervivencia tras quemadura, ajustada a tipo de paciente y de lesión será homologable a la de los centros con mejores tasas publicadas.

3. Respecto al tratamiento quirúrgico de los tumores cutáneos:

El 70% de los pacientes con Melanoma Maligno intervenidos quirúrgicamente en la Unidad lo serán antes de 45 días.

4. Respecto al tratamiento quirúrgico de las malformaciones congénitas de la región cráneo-cervicofacial, así como las de otras regiones que exijan plastias o injertos:.

Al menos el 75% de los niños en tratamiento de la Unidad tendrán una demora máxima inferior a 120 días.

5. Respecto al reimplante en la cirugía de mano: .

La tasa de éxito tras cirugía de reimplante será superior al 65 %.

6. Respecto a secuelas de traumatismos graves y quemaduras en general referente al compromiso de disminuir las demoras.

En Cirugía: 100% de los casos tratados en la Unidad la demora máxima será inferior a la establecida en la normativa de garantías de tiempo de respuesta. .

En Consultas especializadas: en primeras consultas, más del 50% de las solicitudes realizadas a la Unidad, la demora media en primeras consultas será inferior a 30 días, y ningún paciente será atendido en un tiempo superior al establecido en los decretos de garantía de tiempos de respuesta. .

7. La Tasa de reclamaciones será inferior al 0,16% s/ total de pacientes atendidos.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

- El horario de atención al público en jornada ordinaria en información presencial será de lunes a viernes desde las 8:00 hasta las 20:00 horas.
- El horario de atención al público en atención urgente será ininterrumpido las 24 horas al día los 365 días al año.

I.II. Otros datos de interés.

La Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados tiene además del carácter asistencial, un importante componente docente e investigador, en el marco de su compromiso con la calidad total en la generación y transmisión del conocimiento.

Expondremos a continuación brevemente algunas facetas de estos aspectos.

1. En relación con la Docencia:

1.1. La Unidad Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados del Hospital Universitario Virgen del Rocío participa en la docencia de pregrado, asociada tanto a la Facultad de Medicina de la Universidad de Sevilla como a la Escuela Universitaria de Enfermería del centro.

1.2. La Unidad está acreditada por el Ministerio de Sanidad y Consumo y por el Ministerio de Educación y Ciencia para la docencia de los Médicos Internos y Residentes de la Especialidad de Cirugía Plástica y Reconstructiva. Además, los MIR de nuestro hospital de especialidades como Cirugía Ortopédica y Traumatología, Dermatología Médico-Quirúrgica, Otorrinolaringología o Cuidados Críticos y Emergencias realizan parte de su formación con nosotros.

1.3. La formación continua de nuestros miembros es parte fundamental del trabajo científico de la Unidad.

2. En relación con la Investigación:

2.1. Profesionales de la Unidad son Investigadores principales en proyectos de investigación con financiación externa por Agencias Competitivas en temas como Anatomía aplicada al diseño de intervenciones quirúrgicas, la medida del impacto que las quemaduras tienen en los pacientes quemados o la aplicación de la tecnología de modelado de procesos de negocio a la organización de la gestión clínica.

2.2. Profesionales de la Unidad participan como Investigadores asociados en proyectos de gran impacto como la

aplicación de la realidad virtual a la planificación quirúrgica, proyecto multidisciplinario financiado por la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa y por la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía.

Ejemplo de ello es la cooperación con la Fundación Alcalá Innova, la Escuela Superior de Ingenieros Industriales y la Escuela Superior de Telecomunicaciones de la Universidad de Sevilla; supone la posibilidad de simular en tres dimensiones la planificación quirúrgica de la patología compleja de cabeza y cuello, aumentando notablemente el nivel de precisión, disminuyendo el tiempo de quirófano y mejorando el entrenamiento de nuestros cirujanos.

Este proyecto ha sido objeto del premio de Investigación de 2006 del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, por su contribución a la innovación en el campo de las Ciencias de la Salud desde un abordaje multidisciplinario.

2.3. Además de las mejoras introducidas en la práctica asistencial como consecuencia de éstos y de otros proyectos, la Unidad participa en diferentes foros científicos autonómicos, nacionales e internacionales sobre temas de la especialidad como consecuencia de la producción de conocimiento científico que venimos desarrollando.

2.4. Las publicaciones en libros, revistas nacionales e internacionales y las comunicaciones en congresos internacionales son innumerables, contribuyendo así a la gestión del conocimiento, compartiendo con otras especialidades clínicas y otras disciplinas las experiencias y trabajando en redes y en definitiva, poniendo los más innovadores avances científicos al servicio de los ciudadanos y de la sociedad en su conjunto.

3. Nuestro compromiso con la calidad queda patente por la acreditación en calidad realizada por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía en 2006 dentro del Programa de Acreditación de Unidades de Gestión Clínica. El grado de acreditación obtenido por la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados del Hospital Universitario Virgen del Rocío fue el de Acreditación Avanzada.

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN de 18 de abril de 2007, de la Delegación Provincial de Málaga, por la que se corrigen errores de la de 26 de septiembre de 2006, por la que se da publicidad íntegra a la Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria «Martín Aldehuela», de Málaga.



CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA «MARTÍN DE ALDEHUELA»

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria (en adelante IES) «Martín de Aldehuela», dependiente de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, tiene como propósito facilitar a los usuarios y usuarias de este centro educativo la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el IES «Martín de Aldehuela».

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el IES «Martín de Aldehuela» a todas las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior,

la Dirección del Centro adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas al servicio del Centro.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos del IES «Martín de Aldehuela».

El IES «Martín de Aldehuela» forma parte de la Red de Centros Públicos de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.

I.II. Misión del IES «Martín de Aldehuela».

El IES «Martín de Aldehuela» tiene como misión satisfacer la demanda de educación y las expectativas de sus alumnos actuales y potenciales, aportar valor a su aprendizaje, conocimiento y competencia profesional; mejorar los estándares de calidad en su currículum y en sus resultados académicos; facilitar el progreso y la inserción laboral de nuestros alumnos y contribuir al prestigio de las enseñanzas que se imparten en el Centro, mediante la colaboración entre todos nuestros grupos de interés.

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

La Dirección del Centro 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 IES «Martín de Aldehuela».

Las personas que reciben los servicios que presta el IES «Martín de Aldehuela» podrán colaborar en la mejora de la prestación de los mismos a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que periódicamente se realizan sobre la prestación de servicios, reguladas mediante el procedimiento de «Medición de la Satisfacción de los Usuarios y del Personal» (PR8201) del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

2. Mediante la presentación de las Sugerencias, Quejas y Reclamaciones (SQR) que estimen oportunas, utilizando para ello el buzón situado en el vestíbulo del Centro. Estas SQR serán recogidas, analizadas y tratadas de acuerdo con el procedimiento establecido en el SGC (PR8202).

3. Mediante su participación en los siguientes órganos:

- Consejo Escolar.
- Junta de Delegados.
- Asociación de Padres y Madres de Alumnos.

4. Mediante su participación en las siguientes actividades:

- Actividades Complementarias y Extraescolares.
- Jornadas Informativas.
- Reuniones de Orientación.

5. Mediante el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía que está a disposición de los usuarios en los registros generales de documentos de la Administración Autonómica.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

Al IES «Martín de Aldehuela» le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Impartir las siguientes enseñanzas:

- Educación Secundaria Obligatoria (ESO):
- Primer Ciclo: Cursos primero y segundo.
- Segundo Ciclo: Cursos tercero y cuarto.