



I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

• OTRAS DISPOSICIONES

CONSEJERÍAS DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y PORTAVOZ DEL GOBIERNO Y DE SALUD Y SERVICIOS SANITARIOS

RESOLUCIÓN de 31 de mayo de 2011, de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, y de la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios, por la que se aprueban las Cartas de Servicios del Servicio de Salud del Principado de Asturias (SESPA) y se ordena su publicación en el Boletín Oficial del Principado de Asturias.

La elaboración y difusión de cartas de servicios es una de las herramientas más utilizadas para promover la calidad en la gestión de las Administraciones Públicas y así se recoge en el Decálogo de Compromisos para la implantación de la Calidad en las Administraciones Públicas contenido en la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas españolas, suscrita por Acuerdo de Consejo de Gobierno del Principado de Asturias de fecha 23 de febrero de 2010.

El Decreto 121/2008, de 27 de noviembre, de estructura orgánica básica de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, encomienda a la misma, entre otras funciones, el impulso de los procesos de mejora continua y de calidad en la prestación de los servicios públicos de la Administración del Principado de Asturias, así como el apoyo al establecimiento regular de acuerdos de nivel de servicios entre los distintos órganos que lo precisen, a través de su Dirección General de Modernización, Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.

La Ley 1/1992, de 2 de julio, del Servicio de Salud, recoge en su artículo 15 las funciones de la Dirección Gerencia del SESPA, de dirección, gestión e inspección interna de la totalidad de actividades y servicios del Servicio de Salud, así como la función de dictar instrucciones y circulares relativas al funcionamiento y la organización internas del Servicio de Salud.

Por su parte, el Decreto 256/2007, de 17 de octubre, de estructura orgánica básica del Servicio de Salud del Principado de Asturias, en relación con el Decreto 125/2008, de 27 de noviembre, de estructura orgánica básica de la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios, atribuye a aquél funciones relativas al desarrollo de programas específicos que garanticen la continuidad asistencial en las prestaciones sanitarias; valoración y autorización de atención sanitaria en centros ubicados fuera del territorio del Principado de Asturias; la gestión de prestaciones sanitarias como la prestación ortoprotésica, el reintegro de gastos por asistencia sanitaria.

Así pues, la presente Resolución tiene por objeto aprobar las cartas de servicios de los órganos adscritos al SESPA, en el ejercicio de las competencias que la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno tiene asignadas en materia de modernización de los procesos administrativos, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 34/2008, de 26 de noviembre, del Presidente del Principado, de reestructuración de las Consejerías que integran la Administración de la Comunidad Autónoma e igualmente de las competencias que, en virtud de la Ley 1/1992, de 2 de julio, de creación del SESPA, corresponden a éste organismo.

En virtud de lo anterior,

DISPONGO

Primero.

Aprobar el texto de las Cartas de Servicios de los órganos adscritos al SESPA con una vigencia máxima de dos años, y que como anexo I forman parte de la presente Resolución.

Segundo.

Ordenar a la Dirección General de Modernización, Telecomunicaciones y Sociedad de la Información y a la Subdirección de Asistencia Sanitaria del SESPA la adopción de cuantas decisiones faciliten la puesta en práctica de las Cartas de Servicios que se aprueban.

Tercero.

Ordenar la publicación de la presente resolución en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias* y en la sede electrónica del Principado de Asturias www.asturias.es, en tanto que las Cartas estarán a disposición de los ciudadanos en la sede de las unidades responsables, relacionadas en el anexo II.

La Consejera de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno,

La Directora Gerente del SESPA,

Fdo.: Ana Rosa Migoya Diego

Fdo.: Nieves Elena Arias Menéndez

Oviedo, a 31 de mayo de 2011.—Cód. 2011-12868.



Anexo I

- A) Carta de Servicios de la Unidad de Gestión y Coordinación Asistencial. Asistencia Sanitaria.
- B) Carta de Servicios del Servicio de Salud del Principado de Asturias: Gestión de prestación ortoprotésica.
- C) Carta de Servicios de la Unidad de Gestión y Coordinación Asistencial. Reintegro de gastos.

Anexo II

SEDES DE LAS UNIDADES DONDE LAS CARTAS DE SERVICIO ESTARÁN A DISPOSICIÓN DE LOS CIUDADANOS

- A) Carta de Servicios de la Unidad de Gestión y Coordinación Asistencial: Asistencia sanitaria.
Unidad de Gestión y Coordinación Asistencial.
Plaza del Carbayón, 1 y 2, 33001-Oviedo.
- B) Carta de Servicios del Servicio de Salud del Principado de Asturias: Gestión de prestación ortoprotésica.
Unidad de Gestión y Coordinación Asistencial.
Plaza del Carbayón, 1 y 2, 33001-Oviedo.
- C) Carta de Servicios de la Unidad de Gestión y Coordinación Asistencial: Reintegro de gastos.
Unidad de Gestión y Coordinación Asistencial.
Plaza del Carbayón, 1 y 2, 33001-Oviedo.

MISIÓN

La Unidad de Gestión y Coordinación Asistencial se encarga de gestionar las ayudas sanitarias que los ciudadanos necesitan como soporte en sus situaciones de enfermedad, con la mayor agilidad y sujeción a los criterios del Sistema Sanitario Público.

NORMATIVA REGULADORA

RD 1030/2006, de 15 de septiembre, sobre cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud.

RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN PRESTADA:

Si desea formular una sugerencia o reclamación sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Reclamaciones y Sugerencias que puede obtener en cualquiera de las oficinas con atención a la ciudadanía, en el Portal Institucional del Principado de Asturias, o solicitándola mediante correo postal, como electrónico o teléfono.

La hoja debidamente cumplimentada se presentará en:

- En cualquier oficina de registro de la Administración del Principado de Asturias establecidas en el artículo 8 de la Ley 27/1995, de 13 de marzo, sobre régimen jurídico de la Administración del Principado de Asturias.

- Escribiendo tu mensaje al: "Buzón del ciudadano" (SAC@asturias.org).

- Enviando una carta a la Oficina de Atención Ciudadana Edificio de Servicios Múltiples C/ Coronel Aranda, 2 Planta Plaza 33005 Oviedo.

Las reclamaciones hechas por esta vía no son recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en caso de incumplimiento de los compromisos)

Se estudiarán las reclamaciones y quejas relativas al incumplimiento de los compromisos adquiridos a través de esta carta, estudiando los motivos y posibles formas de resolución y haciendo llegar al usuario afectado una carta escrita por parte del Servicio implicado y, si procede, pidiendo disculpas y exponiendo las posibles formas de subsanación.

LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

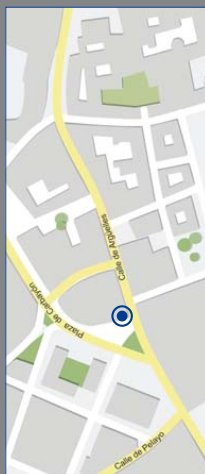
Servicio de Salud del Principado de Asturias
Unidad de Gestión y Coordinación Asistencial
Dirección: Plaza del Carbayón 1 y 2, 33001, Oviedo.

Teléfono: 985 108 500

Fax: 985 108 514

Horario de atención a la ciudadanía:
9 a 14.

Página Web: www.asturias.org



Edita: Servicio de Salud del Principado de Asturias

Carta de Servicios

www.asturias.es

Salud y Servicios Sanitarios:
Unidad de Gestión y
Coordinación Asistencial
(Asistencia Sanitaria)



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS



Salud y Servicios Sanitarios: Unidad de Gestión y Coordinación Asistencial (Asistencia Sanitaria)

SERVICIOS QUE PRESTAMOS	COMPROMISOS QUE ASUMIMOS	CÓMO LO MEDIMOS
ASISTENCIA SANITARIA FUERA DEL DISPOSITIVO DE REFERENCIA		
> Valorar y gestionar las derivaciones de enfermos que por no disponer de los recursos o técnicas necesarias en nuestra Comunidad Autónoma deben ser remitidos a Centros Sanitarios del resto del País.		
> Gestionar la solicitud al centro de destino y/o responder al interesado en un periodo no superior a 7 días en los casos en que se disponga de la información necesaria.		
> Porcentaje de solicitudes gestionadas y respondidas en un periodo no superior a 7 días.		

Carta de Servicios

www.asturias.es

Salud y Servicios Sanitarios:
Unidad de Gestión y
Coordinación Asistencial
(Gestión de la Prestación Ortoprotésica)

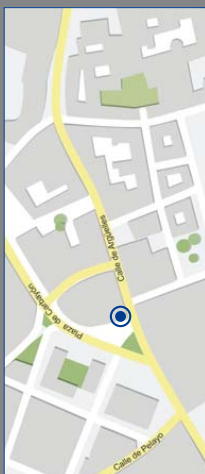


SERVICIO DE SALUD
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

Servicio de Salud del Principado de Asturias
Unidad de Gestión y Coordinación Asistencial
Dirección: Plaza del Carbayón 1 y 2, 33001, Oviedo.
Teléfono: 985 108 500
Fax: 985 108 514
Horario de atención a la ciudadanía:
9 a 14.
Página Web: www.asturias.org



Edita: Servicio de Salud del Principado de Asturias

MISIÓN

La Unidad de Gestión y Coordinación Asistencial se encarga de gestionar las ayudas sanitarias que los ciudadanos necesitan como soporte en sus situaciones de enfermedad, con la mayor agilidad y sujeción a los criterios del Sistema Sanitario Público.

NORMATIVA REGULADORA

- RD 1030/2006, de 15 de septiembre, sobre cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud.
- Orden Ministerial de 18 de enero de 1996, del Ministerio de Sanidad y Consumo para la regulación de la prestación ortoprotésica, modificada por la Orden Ministerial de 30 de marzo de 2000, por el que se aprueba el catálogo de material ortoprotésico.
- Decreto 234/2003, de 4 de diciembre, de la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios del Principado de Asturias, por el que se regula el procedimiento de solicitud y concesión de las prestaciones sanitarias en las modalidades de ortoprotésis, gastos por asistencia sanitaria con medios ajenos al Sistema Nacional de Salud.

RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN PRESTADA:

Si desea formular una sugerencia o reclamación sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Reclamaciones y Sugerencias que puede obtener en cualquiera de las oficinas con atención a la ciudadanía, en el Portal Institucional del Principado de Asturias, o solicitándola mediante correo postal, como electrónico o teléfono.

La hoja debidamente cumplimentada se presentará en:

- En cualquier oficina de registro de la Administración del Principado de Asturias establecidos en el artículo 8 de la Ley 2/1995, de 13 de marzo, sobre régimen jurídico de la Administración del Principado de Asturias.
- Escribiendo tu mensaje al: "Buzón del ciudadano" (SAC@asturias.org).
- Enviando una carta a la Oficina de Atención Ciudadana Edificio de Servicios Múltiples C/ Coronel Aranda, 2 Planta Plaza 33005 Oviedo.

Las reclamaciones hechas por esta vía no son recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en caso de incumplimiento de los compromisos)

Se estudiarán las reclamaciones y quejas relativas al incumplimiento de los compromisos adquiridos a través de esta carta, estudiando los motivos y posibles formas de resolución y haciendo llegar al usuario afectado una carta escrita por parte del Servicio implicado y, si procede, pidiendo disculpas y exponiendo las posibles formas de subsanación.



Salud y Servicios Sanitarios: Unidad de Gestión y Coordinación Asistencial (Gestión de la Prestación Ortoprotésica)

SERVICIOS QUE PRESTAMOS

COMPROMISOS QUE ASUMIMOS

CÓMO LO MEDIMOS

GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN ORTOPROTÉSICA

> Valorar y gestionar las solicitudes de reembolso de gastos por adquisición de material ortoprotésico indicado por los Servicios Sanitarios Públicos.

> Tener emitida la propuesta de resolución en un período que no supere los 5 meses, desde la recepción de la documentación completa y correcta.

> Tiempo transcurrido entre la recepción de la documentación completa y correcta y la emisión de la propuesta de resolución.

Carta de Servicios

www.asturias.es

Salud y Servicios Sanitarios:
Unidad de Gestión y
Coordinación Asistencial
(Reintegro de Gastos)

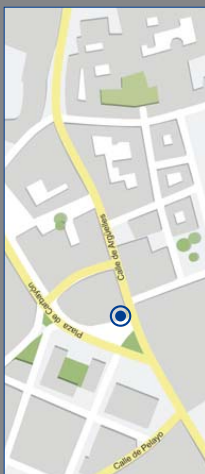


SERVICIO DE SALUD
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

Servicio de Salud del Principado de Asturias
Unidad de Gestión y Coordinación Asistencial
Dirección: Plaza del Carbayón 1 y 2, 33001, Oviedo.
Teléfono: 985 108 500
Fax: 985 108 514
Horario de atención a la ciudadanía:
9 a 14.
Página Web: www.asturias.org



Edita: Servicio de Salud del Principado de Asturias

MISIÓN

La Unidad de Gestión y Coordinación Asistencial se encarga de gestionar las ayudas sanitarias que los ciudadanos necesitan como soporte en sus situaciones de enfermedad, con la mayor agilidad y sujeción a los criterios del Sistema Sanitario Público.

NORMATIVA REGULADORA

- Decreto 234/2003, de 4 de diciembre, por el que se regula el procedimiento de solicitud y concesión de prestaciones económicas de carácter sanitario, gastos por enfermedad, gastos por accidente y reintegro de gastos por asistencia sanitaria con medidas de control del Sistema Nacional de Salud.
- Resolución de 27 de septiembre de 2006, de la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios por la que se aprueba el procedimiento de gestión y coordinación de la Unidad de Gestión y Coordinación Asistencial de pacientes del Servicio de Salud del Principado de Asturias que reciben asistencia en centros asistenciales ubicados fuera de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias.
- Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización.

RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN PRESTADA:

Si desea formular una sugerencia o reclamación sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Reclamaciones y Sugerencias que puede obtener en cualquiera de las oficinas con atención postal, como electrónico o teléfono.

La hoja debidamente cumplimentada se presentará en:

- En cualquier oficina de registro de la Administración del Principado de Asturias establecidos en el artículo 8 de la Ley 2/1995, de 13 de marzo, sobre régimen jurídico de la Administración del Principado de Asturias.
- Escribiendo tu mensaje al: "Buzón del ciudadano" (SAC@asturias.org).
- Enviando una carta a la Oficina de Atención Ciudadana Edificio de Servicios Múltiples C/ Coronel Aranda, 2 Planta Plaza 33005 Oviedo.

Las reclamaciones hechas por esta vía no son recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en caso de incumplimiento de los compromisos)

Se estudiarán las reclamaciones y quejas relativas al incumplimiento de los compromisos adquiridos a través de la Unidad de Gestión y Coordinación Asistencial. En caso de que se detecte un incumplimiento se afectará una carta escrita por parte del Servicio implicado y, si procede, pidiendo disculpas y exponiendo las posibles formas de subsanación.

Salud y Servicios Sanitarios: Unidad de Gestión y Coordinación Asistencial (Reintegro de Gastos)

SERVICIOS QUE PRESTAMOS

COMPROMISOS QUE ASUMIMOS

CÓMO LO MEDIMOS

GESTIÓN DEL REINTEGRO DE GASTOS DERIVADOS DE ASISTENCIA SANITARIA FUERA DEL DISPOSITIVO ASISTENCIAL PÚBLICO

- > Valorar y gestionar los reintegros de gastos por:
 - Asistencia sanitaria privada y asistencia sanitaria recibida en el extranjero (paises no pertenecientes a la UE).
 - Viajes y dietas para acudir a Centros Sanitarios fuera de la Comunidad Autónoma de Asturias.
 - Adquisición de productos farmacéuticos.
 - Gastos asistenciales enmarcados en el Seguro Escolar.
- > Tener emitida la propuesta de resolución en un período que no supere los 5 meses, desde la recepción de la documentación completa y correcta.
- > Tiempo transcurrido entre la recepción de la documentación completa y correcta y la emisión de la propuesta de resolución.