

**CARTA DE COMPROMISOS
CON LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Atención al Usuario

INTRODUCCIÓN

El acceso a la salud es uno de los elementos que definen a la sociedad del bienestar y que el Estatuto de Autonomía de Aragón incorpora como uno de los derechos básicos de los aragoneses.

El Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón tiene como finalidad esencial promover y mejorar la salud de los ciudadanos por medio de unos servicios sanitarios que den una adecuada respuesta a sus necesidades.

En un contexto de responsabilidad social, y como expresión de la voluntad política de avanzar en la calidad y en la eficacia asistencial, el Departamento de Salud y Consumo desea, por medio de la presente Carta de Compromisos, establecer garantías adicionales en el cumplimiento del derecho a la salud que tienen los usuarios del sistema público sanitario aragonés.

La Carta de Compromisos es un documento abierto y dinámico en el que tienen su expresión y garantía aspectos fundamentales de la atención al usuario en los ámbitos de la información, la accesibilidad, la calidad y la participación.

INFORMACIÓN Y RESPETO A LA AUTONOMÍA DE DECISIÓN

Compromisos:

1. Proporcionar información comprensible de los derechos de los usuarios de nuestro sistema público, en especial los relativos a una segunda opinión médica, libre elección, tiempos de garantía y expresión de voluntades anticipadas, así como sobre el contenido de la oferta y el funcionamiento de los centros y servicios sanitarios.
2. Todos los centros sanitarios habilitarán lugares especialmente preparados y señalizados para facilitar información a los usuarios.
3. Se potenciarán los servicios y unidades de atención personalizada al usuario.
4. Proporcionar la información sobre los posibles riesgos individuales y ambientales para la salud, y se potenciarán iniciativas para promover estilos de vida saludables, mediante la elaboración de estrategias y programas dedicados a la promoción y educación para la salud.
5. Crear la página web www.saludinforma.es con el fin de proporcionar información general y actualizada sobre nuestro sistema público de salud
6. Todos los profesionales del sistema público sanitario aragonés se identificarán para facilitar sus relaciones con los pacientes.
7. La información clínica que se facilite a los pacientes y sus familiares sobre la enfermedad y las posibles alternativas asistenciales o de tratamiento, se hará de forma comprensible, para ayudar a la toma de decisiones. Esta información se proporcionará en espacios que aporten las debidas garantías de privacidad y trato personalizado.
8. Facilitar información a los pacientes y familiares de los riesgos que pueden conllevar algunas intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas, y se recabará su consentimiento informado y por escrito.
9. Se promoverán las condiciones para garantizar el respeto de los valores éticos y culturales de los pacientes.

ACCESIBILIDAD AL SISTEMA PÚBLICO DE SALUD

Compromisos:

10. Aproximar la atención especializada a las comarcas periféricas de nuestra Comunidad Autónoma, mediante una red de centros sanitarios de alta resolución y de programas móviles de diagnóstico por la imagen.
11. Implantar un sistema centralizado de citación y de información telefónica y por Internet, que garantice la plena accesibilidad horaria y territorial a estos servicios.
12. Implantación progresiva de la oferta de consultas y pruebas diagnósticas mediante telemedicina, conforme a protocolo.
13. Implantación del visado electrónico de recetas, evitando molestias a los usuarios del sistema público de salud.
14. Implantación de la receta electrónica, que facilitará la obtención y seguimiento de los tratamientos que deben seguir los pacientes crónicos.
15. Implantación del cribado neonatal para la detección precoz de enfermedades asociadas a factores genéticos o hereditarios.
16. Implantación del cribado para la detección precoz del cáncer de mama para todas las mujeres de edades comprendidas entre los 50 y los 69 años.
17. Establecimiento, con arreglo a protocolo, del cribado para la detección precoz del cáncer colorrectal en la población mayor de 50 años.
18. Implantación progresiva del programa gratuito de salud bucodental infantojuvenil para la población con edades comprendidas entre los 6 y 17 años.
19. Garantizar la atención bucodental gratuita de las personas con discapacidad psíquica, conforme a protocolo.
20. Garantía de los plazos en la atención de procesos oncológicos, de 15 días para el diagnóstico ante la sospecha de cáncer y de 30 días para el inicio del tratamiento.

CALIDAD EN LA ATENCIÓN

Compromisos

21. Garantizar la disponibilidad de cita en el mismo día para consultas de atención primaria urgentes y en el plazo no superior a tres días para las consultas no urgentes, excepto en consultas programadas y de revisión.
22. Garantías de plazo en la atención sanitaria, que será como máximo de 60 días para las consultas de atención especializada y de 30 días como máximo para la práctica de pruebas de radiología, mamografías, TAC y resonancia magnética, y los legalmente establecidos en atención quirúrgica.
23. Oferta de atención psicológica, con carácter general a todos los pacientes oncológicos, y la posibilidad de reconstrucción mamaria cuando ésta sea procedente en las pacientes de cáncer de mama mastectomizadas.
24. Implantación progresiva de consultas de especialidades de alta resolución en acto único.
25. Implantación progresiva de las consultas monográficas para aquellos procesos que se determinen y en los que intervienen varias especialidades.
26. Implantación progresiva del Plan de Atención Integral a la Salud de la Mujer, ofertando orientación sobre salud sexual y reproductiva, la posibilidad de optar a un parto más natural y promoviendo la lactancia materna.
27. Colaborar en la prevención y la detección precoz de la violencia de género.
28. Ofrecer y financiar, conforme a protocolo, las intervenciones quirúrgicas de reorientación de sexo.
29. Facilitar la disponibilidad de camas articuladas y grúas para la atención en domicilio de pacientes crónicos.
30. Garantizar las condiciones asistenciales para una muerte digna del paciente y el duelo de sus familiares.
31. Elaboración del primer Plan de Confort para los usuarios de los centros hospitalarios del Sistema Público de Salud.
32. Implantación de dietas hospitalarias adaptadas tanto a las necesidades clínicas o asistenciales de los pacientes como a su cultura y valores éticos.

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Compromisos:

33. Elaboración periódica de una única encuesta de satisfacción para el conjunto del sistema público de salud aragonés.
34. Implantación de un sistema de seguimiento de cada queja, desde su interposición hasta su resolución, informando por escrito al usuario del resultado de las gestiones llevadas a cabo, en un plazo de tiempo no superior a los 30 días.
35. Establecer un ²marco protocolizado que regule y potencie el trabajo que llevan a cabo las entidades y asociaciones de pacientes y familiares en los centros sanitarios de toda la comunidad autónoma, propiciando así la labor del voluntariado, y divulgando el papel y los objetivos de estas organizaciones en el sistema sanitario.
36. Crear un sistema para canalizar las sugerencias que los usuarios deseen formular con el ánimo de mejorar el funcionamiento y resultados del sistema público de salud.
37. Fomentar un nuevo modelo de participación en salud.
