



CARTA DE COMPROMISOS



**CARTA DE COMPROMISOS
DEL DEPARTAMENTO
DE SALUD Y CONSUMO
CON LOS USUARIOS DEL
SISTEMA DE SALUD
DE ARAGÓN**





La salud es uno de los derechos básicos que tienen los ciudadanos y queda reconocido en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía de Aragón.

La sociedad aragonesa está viviendo importantes cambios que son, en parte, consecuencia de las transformaciones que se vienen produciendo en un mundo globalizado.

El Sistema de Salud debe dar respuesta a las necesidades sentidas por los usuarios, lo que implica, mejorar la accesibilidad a los servicios asistenciales, agilizar los tiempos de respuesta en la atención y ofrecer un trato más personalizado.


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 adecuada respuesta a estas 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 esta Carta de Compromisos, establecer garantías adicionales en el cumplimiento del derecho a la salud que tienen los usuarios del Sistema Sanitario público de Aragón.

La presente 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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luisa', with a horizontal line underneath it.

Luisa María Noeno Ceamanos
CONSEJERA DE SALUD Y CONSUMO

A woman with short, curly grey hair and glasses, wearing a purple top and a necklace, stands in a public square. She is holding a large white sign with a teal vertical stripe on the right side. The sign features the logo of the Government of Aragon and the text 'NUESTRO COMPROMISO ES MEJORAR.' The background shows a large, ornate building with arches and balconies under a clear blue sky.

 GOBIERNO
DE ARAGON
GOVERNMENT OF ARAGON

**NUESTRO COMPROMISO
ES MEJORAR.**

INFORMACIÓN Y RESPETO POR LA AUTONOMÍA DE DECISIÓN

- 01 Garantizar el ejercicio del derecho a la expresión de las voluntades anticipadas, a la libre elección de profesional sanitario y a la segunda opinión médica, de acuerdo con su regulación normativa.
-
- 02 Respetar la dignidad, la intimidad y los valores éticos y culturales de cada persona, garantizando la confidencialidad de los datos clínicos.

03 Informar de los derechos que tienen los ciudadanos como usuarios del Sistema de Salud y del funcionamiento de los servicios sanitarios, utilizando las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

04 Proporcionar información y atención personalizada a los ciudadanos, potenciando la utilización de los Servicios de Información y Atención al Usuario.

05 Facilitar información clínica comprensible y suficiente que permita al paciente tomar decisiones sobre su salud y sobre las alternativas asistenciales y de tratamiento. Esta información se proporcionará en espacios que aporten las debidas garantías de privacidad y trato personalizado.

06 Informar a los pacientes y familiares de los riesgos que pueden conllevar algunas intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas para las que es necesario su consentimiento informado y por escrito.

07 Informar sobre los posibles riesgos individuales y ambientales para la salud e impulsar iniciativas que promuevan estilos de vida saludable y programas de educación para la salud.



 GOBIERNO
DE ARAGÓN
Departamento de Política General

NUESTRO COMPROMISO
ES MEJORAR.

ACCESIBILIDAD AL SISTEMA PÚBLICO DE SALUD

08 Aproximar la atención especializada a las comarcas de Aragón, mediante una red de centros sanitarios de alta resolución y de programas móviles de diagnóstico.

09 Facilitar la obtención de cita con los profesionales de Atención Primaria, a través de un sistema centralizado de citación e información telefónica y por Internet que garantice la plena accesibilidad horaria y territorial.

10 Implantación progresiva de la telemedicina como procedimiento útil para mejorar la oferta de consultas y pruebas diagnósticas.

11 Implantación del visado electrónico de recetas y extensión de la receta electrónica a toda la Comunidad Autónoma para evitar desplazamientos a los usuarios.

12 Detección precoz en el recién nacido de enfermedades asociadas a factores genéticos o hereditarios.

13 Detección precoz del cáncer de mama en todas las mujeres de edades comprendidas entre los 50 y los 69 años.

14 Detección precoz del cáncer colorrectal en la población mayor de 50 años.

15 Desarrollo progresivo del programa gratuito de Salud Bucodental Infantojuvenil para la población con edades comprendidas entre los 6 y 17 años.



GOBIERNO
DE ARAGON

NUESTRO COMPROMISO
ES MEJORAR.

CALIDAD EN LA ATENCIÓN

- 16 Garantizar la disponibilidad de cita en el mismo día para las consultas urgentes de Atención Primaria y en un plazo no superior a tres días para las consultas no urgentes.
-
- 17 Garantizar la consulta de Atención Especializada en un plazo máximo de 60 días. Para la realización de pruebas de radiología, mamografías, TAC y resonancia magnética, el plazo máximo será de 30 días. Asimismo se garantizan los plazos legalmente establecidos para la atención quirúrgica.
-
- 18 Garantizar la atención a los procesos oncológicos, en un plazo de 15 días para el diagnóstico desde la sospecha de cáncer y de 30 días para el inicio del tratamiento.

19 Oferta de atención psicológica a todos los pacientes oncológicos y la posibilidad de reconstrucción mamaria cuando esté clínicamente indicada.

20 Desarrollo progresivo de las consultas de acto único, para los procesos que se determinen, permitiendo el diagnóstico y tratamiento en el mismo día.

21 Implantación progresiva de las consultas monográficas en las que intervienen varias especialidades.

22 Desarrollo del Plan de Atención Integral a la Salud de la Mujer, orientado a promover la salud sexual y reproductiva, la lactancia materna y la posibilidad de optar a un parto más natural.

23 Colaborar en la prevención y detección precoz de la violencia de género.

-
- 24 Ofertar y financiar, de acuerdo con los protocolos establecidos, las intervenciones quirúrgicas de reorientación de sexo.
-
- 25 Facilitar la disponibilidad de camas articuladas y grúas para la atención en domicilio de pacientes crónicos.
-
- 26 Garantizar las condiciones que permitan una muerte digna del paciente y el apoyo en el proceso del duelo a sus familiares.
-
- 27 Elaborar un Plan de Confort para los usuarios de los centros del Sistema público de salud.
-
- 28 Implantación de dietas hospitalarias adaptadas a las necesidades, la cultura y los valores éticos de los pacientes.



GOBIERNO
DE ARAGÓN

NUESTRO COMPROMISO
ES MEJORAR.

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

- 29 Elaboración periódica de una encuesta de satisfacción para el conjunto del Sistema público de salud de Aragón.

- 30 Información al usuario del resultado de las gestiones realizadas en relación con las quejas y reclamaciones, en un plazo de tiempo no superior a los 30 días.

- 31 Facilitar a las asociaciones de pacientes y entidades una mejor difusión de sus actividades y su participación en proyectos de salud.

- 32 Definir el marco normativo que regule la labor del voluntariado de las entidades, asociaciones de pacientes y familiares en los centros sanitarios.

- 33 Establecer un sistema de recogida de las sugerencias formuladas por los usuarios para mejorar el funcionamiento y resultados del Sistema público de salud.

- 34 Adecuar y dinamizar los órganos de participación existentes y definir un modelo de participación en salud para la Comunidad Autónoma de Aragón.

www.saludinforma.es
902 555 321

