



I. COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

D. OTRAS DISPOSICIONES

CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA

ORDEN PRE/1339/2023, de 23 de noviembre, por la que se aprueba la carta de servicios del programa de prevención y detección precoz de cáncer de cuello de útero en Castilla y León.

Las cartas de servicios como herramientas de gestión de calidad, de comunicación, participación y transparencia acercan la Administración a los ciudadanos, facilitan avanzar en la implantación de la mejora continua y en la calidad de la prestación de los servicios públicos.

Mediante las cartas de servicios la Administración de Castilla y León informa sobre los compromisos de calidad de los servicios públicos que presta, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

El Decreto 4/2021, de 18 de febrero, establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y regula en el capítulo III el «sistema de gestión de las cartas de servicios».

El citado Decreto establece en su artículo 17 que las cartas de servicios se aprobarán por orden de la consejería competente en materia de calidad de los servicios, a propuesta del centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.

La aprobación de las cartas de servicios se hará pública mediante la inserción de un extracto del contenido de esta en el Boletín Oficial de Castilla y León y se difundirá, tal como prevé el artículo 7 del Decreto 4/2021, de 18 de febrero, a través del portal de transparencia de la página web de la Junta de Castilla y León y demás medios de difusión de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y en las respectivas dependencias administrativas interesadas, así como en las oficinas y puntos de asistencia en materia de registro.

En virtud de lo dispuesto en el Artículo 1.gg) del Decreto 6/2022, de 5 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, le corresponde a esta Consejería «el diseño y la ejecución de programas y proyectos para el desarrollo y evaluación de la calidad de los servicios, así como la evaluación de su funcionamiento.»

Por lo expuesto, de conformidad con la competencia que se deriva del Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y visto el informe emitido por el Servicio de Calidad, Innovación y Participación Ciudadana, y la propuesta de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios,

RESUELVO:*Primero.*

Aprobar la carta de servicios del Programa de Prevención y Detección Precoz de cáncer de cuello de útero en Castilla y León, cuyo extracto aparece como anexo a la presente Orden.

Segundo.

La carta se difundirá según lo establecido en el Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y por aquellos medios que se consideren más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

Tercero.

Esta orden tendrá eficacia a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.

Valladolid, 23 de noviembre de 2023.

El Consejero de la Presidencia,
Fdo.: LUIS MIGUEL GONZÁLEZ GAGO

ANEXO**I.– DATOS DE CARÁCTER GENERAL****TÍTULO:**

Carta de Servicios del Programa de Prevención y Detección Precoz de cáncer de cuello de útero en Castilla y León.

IDENTIFICACIÓN, LOCALIZACIÓN Y CONTACTO:

- *Consejería de Sanidad*

Dirección General de Salud Pública

Servicio de Promoción de la Salud y Salud Laboral

Paseo de Zorrilla, 1 C.P. 47007–Valladolid

Teléf. de contacto: 983410903 (ext.:806326) y 983413600 (ext.:806340)

- *Servicios Territoriales de Sanidad de Castilla y León:*

Secciones de Promoción de la salud y Salud Laboral:

<i>PROVINCIA</i>	<i>DIRECCIÓN</i>	<i>TELEFONO</i>
Ávila	C/ San Juan de la Cruz, 28 05001 – ÁVILA	920 / 35 50 83
Burgos	Paseo Sierra de Atapuerca, 4 09002 – BURGOS	947 / 28 01 00
León	Avda. Peregrinos s/n 24008 – LEÓN	987 / 296 100
Palencia	Avda. Casado del Alisal, 32 34001 – PALENCIA	979 / 71 54 66
Salamanca	C/ Príncipe de Vergara, 53-71 37003 – SALAMANCA	923 / 29 60 22
Segovia	Avda. de Juan Carlos I, 3 40003 – SEGOVIA	921 / 41 71 01
Soria	Calle Nicolás Rabal, 7 42003 – SORIA	975 / 236 600
Valladolid	Avda. Ramón y Cajal, 6 47003 – VALLADOLID	983 / 41 37 60
Zamora	Plaza de Alemania, 1 49014 – ZAMORA	980 / 54 74 00

- *Gerencia Regional de Salud.*

Dirección General de Asistencia Sanitaria y Humanización.

Paseo de Zorrilla n.º 1. 47007 Valladolid. Teléfono: 983 41 09 03

- *Centros de Salud de Atención Primaria* de la Red Sanitaria de Castilla y León.
- *Hospitales de la Red Sanitaria de Castilla y León*

PROPÓSITO Y OBJETIVOS:

El Programa de Prevención y Detección Precoz de cáncer de cuello de útero en Castilla y León, es un programa de la Consejería de Sanidad dirigido a mujeres entre 25 y 64 años, residentes en la Comunidad, para detectar precozmente lesiones precursoras de cáncer.

El Servicio de Promoción de la Salud y Salud Laboral de la Dirección General de Salud Pública, Consejería de Sanidad, es el responsable del programa y su gestión.

PROPÓSITO:

- Disminuir la mortalidad por cáncer invasivo de cuello de útero.

OBJETIVOS:

- Detectar precozmente las lesiones cervicales con mayor riesgo de progresión a cáncer invasivo y/o infección por el virus del papiloma humano (VPH).
- Derivar para confirmación diagnóstica, las mujeres con resultado positivo en la primera fase de cribado, a los Servicios de Atención Hospitalaria.
- Implementar actividades de información y educación para la salud y la prevención del cáncer de cuello de útero.
- Promover la investigación de la prevención del cáncer cuello de útero.

SERVICIOS QUE PRESTA OBJETO DE LA CARTA DE SERVICIOS:

Realizar pruebas diagnósticas a las mujeres con edades comprendidas entre 25 y 64 años:

- Edad de 25 a 34: citología cada 3 años.
- Edad 35-64: determinación del virus del papiloma humano de alto riesgo (VPH-AR) cada 5 años.

NORMATIVA REGULADORA:

- Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.
- Decreto 7/2013, de 14 de febrero, de utilización de medios electrónicos en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- Decreto 12/2022, de 5 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad
- Orden SAN/800/2022, de 1 de julio, por la que se desarrolla la estructura orgánica de los servicios centrales de la Consejería de Sanidad y de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)., adaptado al ordenamiento jurídico español por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud.
- Orden SCB/480/2019, de 26 de abril, por la que se modifican los anexos I, III y VI del Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, y en la que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización, incluyéndose en la misma una modificación de la estrategia seguida en el ámbito nacional en el cribado de cáncer de cuello de útero.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

- Derecho de todas las mujeres con edades comprendidas entre 25 y 64 años a la realización de las pruebas de cribado incluidas en el Programa.
- Derecho de todas las mujeres incluidas en el programa a la realización de pruebas complementarias y tratamiento en caso necesario.
- Derecho a conocer los resultados del cribado.
- Derecho a ser informado por el personal sanitario en el centro donde se realice la toma de muestra inicial sobre la prueba y el consentimiento informado para autorizarla.
- Derecho a disponer del consentimiento informado y conocer la Ley de protección de datos personales.
- Derecho a presentar reclamaciones y/o sugerencias.
- Derecho a conocer toda la información complementaria del Programa.

COLABORACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

El usuario podrá participar mediante los medios recogidos en el *Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario en Castilla y León*: Mediante escrito dirigido a la Dirección General de Salud Pública de la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León.

MECANISMOS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD Y ACCESIBILIDAD EN LAS ACTUACIONES REALIZADAS Y EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Los compromisos establecidos en esta carta de servicios son de aplicación general a las mujeres de Castilla y León, de entre 25 y 64 años, por lo que está asegurada la igualdad en el acceso y a las prestaciones del servicio.

FORMA DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

La presentación de sugerencias y quejas por incumplimiento de los compromisos de calidad declarados en la carta podrá realizarse a través de los siguientes canales y por cualquier otro que pueda establecerse en función del avance de las tecnologías:

- Electrónicos, a través de los modelos normalizados disponibles en la sede electrónica Sugerencias y quejas
- Telefónicos, a través del teléfono de información administrativa y atención al ciudadano 012.
- Presenciales, mediante escrito o a través del modelo normalizado disponible en la sede electrónica, presentado en cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

- Memoria Anual.
- Publicación en el Portal de la Consejería de Sanidad de La Junta de Castilla y León.
- Publicación en la Web de Junta de Castilla y León.

II.- COMPROMISOS DE CALIDAD

- Obtener en el 99% de los casos los resultados de las pruebas de cribado (primera fase), en el plazo máximo de 1 mes desde la toma de la muestra.
- En el 99% de los casos de las mujeres derivadas a los Servicios de Atención Hospitalaria y según motivo de derivación el tiempo máximo de citación será el señalado en el cuadro siguiente

Carcinoma escamoso Adenocarcinoma endocervical in situ (AIS)	2 semanas
HSIL, ASC-H ACG / ACG-H VPH 16 o 18	4 semanas
ASCUS LSIL	8 semanas

- Responder, a las reclamaciones, sugerencias y quejas recibidas, en el plazo máximo de 29 días naturales, en el 99% de los casos.

III.– SISTEMA DE INDICADORES

1. Porcentaje de resultados de las pruebas de cribado (primera fase) en el plazo establecido.
2. Porcentaje de mujeres citadas en los Servicios de Atención Hospitalaria en el plazo establecido.
3. Porcentaje de respuestas a las Reclamaciones y Sugerencias recibidas en el plazo establecido.

IV.– ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA.

Consejería de Sanidad

Dirección General de Salud Pública

Servicio de Promoción de la Salud y Salud Laboral

Paseo de Zorrilla, 1 C.P. 47007-Valladolid