

- Mantener la transparencia en todo el proceso de gestión de la lista de espera de pacientes, mediante la contestación al 100 % de las consultas formuladas por los usuarios respecto a su situación en dicha lista.
- Renovar permanentemente la competencia de los profesionales implicados en los trasplantes mediante la oferta anual de un programa de cursos de actualización y la colaboración anual en la definición del Plan Docente de Enfermería.
- Mantener activos los mecanismos de información sobre trasplantes, y/o comunicación con los ciudadanos y usuarios, general o personalizada, por medio de la página web de la Coordinación de Trasplantes.
- Publicación anual de la Memoria de Trasplantes de Castilla y León antes del 30 de junio del año en curso.

V.- INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de trasplantes efectivos sobre el número de donaciones producidas.
- Fecha de elaboración y presentación del Manual Estandarizado de actuación.
- Porcentaje de consultas contestadas sobre situación en lista de espera.
- Fecha de publicación de la Memoria de trasplantes de Castilla y León.
- Número de quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos sobre nuestros propios servicios.
- Resultados de las encuestas realizadas a los ciudadanos sobre el funcionamiento del servicio.

VI.- FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Mediante la participación en el Consejo Regional de Salud de Castilla y León.
- Mediante la participación en los Consejos de Salud de Área.
- Mediante participación en el Consejo de Salud de Zona.
- Mediante la formulación de sugerencias y quejas.
- Mediante la expresión de opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.

VII.- ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SANITARIO.

Paseo de Zorrilla, 1. 47007 VALLADOLID.

ORDEN PAT/291/2004, de 27 de febrero, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano del Centro Regional de Medicina Deportiva de Castilla y León de la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud.

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León («B.O.C. y L.» n.º 218, de 10 de noviembre de 2000), establece en su artículo 6.º la publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León» de la Orden de aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano, con una breve reseña de su contenido.

De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, y visto el informe favorable emitido por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa,

DISPONGO:

Primero.

1.- Se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano del Centro Regional de Medicina Deportiva de Castilla y León de la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud, cuyo extracto aparece como Anexo a la presente Orden.

2.- Se editará una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios al Ciudadano.

Esta publicación se pondrá a disposición de los ciudadanos en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

Segundo.— Esta Orden tendrá eficacia a partir del día siguiente a su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 27 de febrero de 2004.

El Consejero,

Fdo.: ALFONSO FERNÁNDEZ MAÑUECO

ANEXO

I.- DATOS DE CARÁCTER GENERAL

A) IDENTIFICACIÓN

El Centro Regional de Medicina Deportiva de Castilla y León (CERE-MEDE) está integrado en la Dirección General de Desarrollo Sanitario de la Gerencia Regional de Salud.

Este Centro tiene como misión la prestación de asistencia, la investigación y la formación en el ámbito médico-deportivo.

Los usuarios del Centro son los deportistas federados, los deportistas de los Centros de Tecnificación y Perfeccionamiento deportivo y los deportistas de las Universidades de Castilla y León que participen en competiciones de ámbito regional o nacional.

B) DIRECCIONES Y TELÉFONOS

Dirección: Avda. Real de Burgos, s/n. 47071 VALLADOLID.

Teléfonos: 983 255 400, 983 255 044 y 983-255 050.

Fax: 983 266 104.

Correo electrónico: ceremedede@grs.sacyl.es

Dirección de Internet: www.jcyl.es

Oficinas que prestan servicio de información y atención al ciudadano y registros administrativos:

- Oficina de registro de la Gerencia Regional de Salud.

Paseo de Zorrilla, 1, 47001 Valladolid

Tfno.: 983 413 198.

Telefax: 983 413 661.

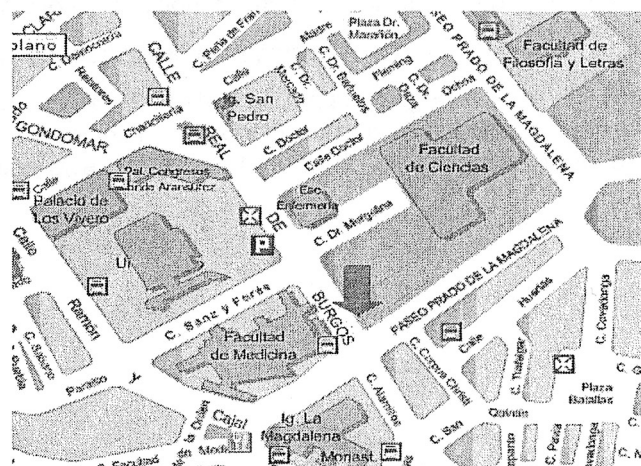
- Oficina Departamental de Información y Atención al Ciudadano de la Consejería de Sanidad.

Paseo de Zorrilla, 1, 47001 Valladolid.

Tfno.: 983 413 659.

Telefax: 983 413 661.

C) PLANO DE UBICACIÓN



D) FORMAS DE ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO

Líneas de bus: 8,13, A, SC, C2.

Paradas de taxi: Madre de Dios, 2 y Avda. Ramón y Cajal, 3.

E) HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

De 8:00 a 15:00 horas todos los días laborales de lunes a viernes.

Horario de telefax: Todos los días del año durante las 24 horas (los documentos transmitidos en día inhábil se entenderán efectuados en el primer día hábil siguiente).

II.- SERVICIOS QUE PRESTA

- Análisis y valoración de las aptitudes biomédicas y psicológicas para la competición deportiva.
- Análisis y valoración biomédica del rendimiento deportivo.
- Preparación psicológica para la mejora del rendimiento deportivo.
- Seguimiento biomédico del deportista federado en Castilla y León.
- Prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de los procesos patológicos y de las lesiones relacionadas con la actividad deportiva.
- Exploraciones y seguimientos especiales a deportistas de alto nivel.
- Colaboración con los centros de tecnificación y perfeccionamiento deportivo en las materias biomédicas y psicológicas.
- Investigación biomédica aplicada a las ciencias del deporte.
- Formación teórico-práctica en Medicina Deportiva, en colaboración con las Universidades de Castilla y León y otras Instituciones.
- Desarrollo de protocolos de reconocimiento médico de aptitud deportiva para ser aplicados por los Médicos de Familia; y formación a demanda de los mismos.
- Constitución y difusión de un fondo bibliográfico en materia de Medicina Deportiva.
- Control antidopaje en el deporte.
- Prestar apoyo y asistencia médico-deportiva, en el ámbito de las competencias a concentraciones y competiciones deportivas apoyadas por la Junta de Castilla y León o cualquier otra entidad en función de los acuerdos que pudieran suscribirse.

III.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- A que se impulsen acciones de medicina preventiva, que permita la mejora de las condiciones psicofísicas para la práctica del deporte, prevención de lesiones, el mantenimiento de niveles óptimos de salud durante la vida deportiva y el retorno a la actividad moderada con perfecta integridad de las facultades psicofísicas.
- A impulsar la formación de personal médico y sanitario y el desarrollo de unidades asistenciales especializadas en la Medicina del Deporte.
- A la intimidad y protección de datos relacionados con su salud.
- A acceder a su historia clínica de acuerdo con la legislación vigente y a la adecuada custodia de la misma por parte del centro sanitario.

- Al control de sustancias y métodos prohibidos.
- A otorgar o denegar consentimiento informado ante procedimientos sanitarios que supongan riesgos o inconvenientes notorios y previsibles para la salud.
- A formular reclamaciones y sugerencias sobre los servicios sanitarios, así como a recibir respuesta razonada en plazo y por escrito.
- A presentar quejas y sugerencias sobre los servicios de carácter administrativo a través de:
 - Fax (983 412 444) o correo ordinario dirigido a la Dirección General de Desarrollo Sanitario.
 - El Libro de sugerencias y quejas, existente en la unidad de Secretaría del CEREMEDE y en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.
 - El buzón físico de sugerencias y quejas, existente en el CEREMEDE y en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.
 - El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es/buzonsugerencias

IV.- COMPROMISOS DE CALIDAD

- Mejora de la accesibilidad: La solicitud de consulta de Medicina Deportiva podrá hacerse por cualquiera de los interesados (deportistas, entrenadores, órganos gestores y servicios médicos de clubs o federaciones territoriales, y servicios de deportes de las Universidades) a través de cualquier medio técnico disponible (teléfono, fax, correo electrónico, carta o presencialmente en el propio Centro).
- Eficiencia temporal, expresada a través de tiempos máximos:
 - Desde solicitud de asistencia hasta comunicación del día de asistencia: 2 días.
 - Desde solicitud de atención hasta el día de la asistencia: 7 días.
 - Desde la asistencia hasta la entrega por escrito del informe correspondiente: 5 días (7 días, si conlleva resultados de pruebas complementarias).
 - Tiempo máximo de permanencia del usuario en el Centro por requerimiento asistencial: 90 minutos.
- Atención programada: Incremento del 11% en el número de asistencias programadas a deportistas, sin reducción proporcional de los otros tipos de asistencia.
- Incremento de las valoraciones biomédicas en el terreno deportivo, hasta el 20% del total de deportistas estudiados.
- Mejora continua en la claridad de los informes biomédicos.
- Desarrollo de al menos dos proyectos de investigación en medicina deportiva.
- Asistencia a más de 90 % de los deportistas de alto nivel y a aquellos procedentes de los centros de tecnificación y perfeccionamiento deportivo.

Telefax: 983 413 661.