

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Transparencia, Seguridad y Emergencias

1437 Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Murciano de Salud.

Las Cartas de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre los servicios que presta la Administración Pública de la Región de Murcia, las condiciones en que se prestan tales servicios y los compromisos de calidad que sobre ellos se adquieren con el ciudadano. A través de las Cartas de Servicios se informa, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos.

Otra de las finalidades de las Cartas de Servicios es la de impulsar las iniciativas de mejora en los órganos directivos de la Administración Pública Regional, y controlar el grado de cumplimiento, por parte de éstos, de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, a través de los indicadores asociados a los compromisos expresados y de la gestión de las quejas y sugerencias que se reciban, de forma que permita establecer mejoras mediante las revisiones oportunas.

En la Administración Pública de la Región de Murcia, se han ido desarrollando diferentes instrumentos normativos reguladores de las Cartas de Servicios. Por un lado, la Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación que tienen todos los órganos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos, de disponer al menos, de un documento en el que expliciten sus compromisos de eficacia, eficiencia y calidad, expresados mediante la elaboración de la correspondiente Carta de Servicios.

De acuerdo con lo anterior, la Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Murciano de Salud, ente público adscrito a la Consejería de Salud, ha elaborado su proyecto de Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, siguiendo lo regulado en la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia y en la Resolución de 24 de marzo de 2021 de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se dictan instrucciones para la elaboración de Cartas de Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicio en los órganos directivos de la Administración Pública de la Región de Murcia, así como para su seguimiento y control.

Vista la propuesta de Carta de Servicios de la Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Murciano de Salud.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 5 del Decreto 241/2021, de 25 de noviembre, de órganos directivos de la Consejería de Transparencia, Seguridad y Emergencias, el artículo 6.1 de la citada Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

Resuelvo:

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios de la Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Murciano de Salud, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.- La persona titular de la Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Murciano de Salud, órgano responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será la responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios y de su evaluación y revisión periódica.

De todo ello se dará cuenta a la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, para que la Inspección General de Servicios, realice la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

A tal efecto, la titular de la Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Murciano de Salud, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, a través de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- Los indicadores asociados.
- Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas.
- Las desviaciones detectadas.
- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso.
- Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución.
- Los controles internos efectuados.

Y cuantos datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

Tercero.- Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

Murcia, 16 de marzo de 2022.—El Director de Regeneración y Modernización Administrativa, José David Hernández González.

ANEXO



Carta de Servicios



Carta de Servicios de la Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Murciano de Salud

CONTENIDOS

INFORMACION DE CARÁCTER GENERAL
SERVICIOS QUE SE PRESTAN
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS
NORMATIVA REGULADORA
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO
HORARIO DE ATENCIÓN
COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN
OTRA INFORMACIÓN DE INTERES

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones

La Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Murciano de Salud es un Centro Directivo del Servicio Murciano de Salud, en adelante SMS, que ejerce las competencias en materia de asistencia sanitaria prestada a través de los centros y servicios del Servicio Murciano de Salud en los diferentes niveles de atención primaria, especializada, de salud mental y de urgencias emergencias sanitarias.

También asume la gestión del conjunto de prestaciones que conforman la cartera común de servicios del Sistema Nacional de Salud y, en su caso, de esta Comunidad Autónoma, incluida la gestión y concertación de la prestación farmacéutica sin perjuicio de las competencias sobre política farmacéutica que correspondan a los órganos competentes de la Consejería, así como la acreditación del derecho a la asistencia sanitaria pública a través de la gestión de la tarjeta sanitaria individual.

Le compete, asimismo, la programación y evaluación de los conciertos que el Servicio Murciano de Salud deba suscribir con entidades privadas o públicas en materia de asistencia sanitaria.

Asume, a su vez, las competencias en materia de calidad en la prestación sanitaria y, en concreto, el desarrollo y ejecución de los sistemas de calidad que garanticen la adecuada prestación de los servicios sanitarios en el Ente Público, todo ello sin perjuicio de la general supervisión que corresponda a la Consejería de Salud.

Su estructura orgánica es la siguiente:

Dependiendo directamente de la D. G. de Asistencia Sanitaria:

- Servicio de Gestión Farmacéutica

A su vez, la D. G. de Asistencia Sanitaria se estructura de la siguiente manera:

- Subdirección General de Atención Sanitaria y Continuidad Asistencial.
- Subdirección General de Actividad Concertada y Prestaciones.
- Subdirección General de Atención a la Cronicidad y Programas

1. Unidad de Tarjeta Sanitaria

- Subdirección General de Cuidados y Atención Comunitaria
- Subdirección General de Calidad Asistencial, seguridad y Evaluación, de la que depende:
 1. Servicio de Calidad Asistencial

Misión, Visión y Valores

Misión:

La Dirección General de Asistencia Sanitaria es un centro directivo adscrito al SMS cuya misión es gestionar y garantizar la prestación de servicios sanitarios, tanto los propios de atención primaria como los de atención especializada, accesibles, resolutivos y de máxima calidad a los ciudadanos, manteniendo su carácter de referencia regional para diversas prestaciones y servicios de alta complejidad.

No obstante, también presta servicios en el ámbito formativo universitario, así como docente e investigador, en el área de las ciencias de la salud.

Visión:

Desarrollar un modelo integral de atención al paciente, mediante la participación e implicación de los profesionales, el desarrollo de nuestra cartera de servicios y la coordinación con los distintos niveles asistenciales; queremos prestar una atención adecuada, ágil y segura, estableciendo áreas de excelencia en los ámbitos asistencial, docente e investigador, sobre la base del respeto al entorno y el uso eficiente de los recursos.

Valores:

- Orientación a los pacientes. La capacidad de prestar una atención individualizada como eje fundamental, velando por la dignidad del paciente y los familiares.
- Orientación a los profesionales. La capacidad para promover políticas de motivación y desarrollo profesional, fomentando el respeto entre las personas que desarrollan su profesión en el Hospital.
- Equidad en la prestación. La capacidad de garantizar el acceso a la prestación asistencial en condiciones de igualdad.
- Integración organizativa. La capacidad para evolucionar hacia un modelo de gestión colaborativo e integrado entre los servicios cuyo eje sea la continuidad asistencial.
- Flexibilidad. La capacidad de diseñar y adaptar las prestaciones a las necesidades cambiantes de la población.
- Compromiso con los valores éticos. La capacidad de potenciar, desarrollar y difundir los valores éticos y morales de la organización.
- Docencia. La capacidad de orientar las acciones formativas a las necesidades y demandas de los profesionales y de la sociedad.
- Investigación. La capacidad de liderar la investigación básica y traslacional, en ciencias biosanitarias.

- Innovación. La capacidad de evaluar e incorporar las nuevas tecnologías y los nuevos modelos organizativos, como herramienta para la mejora de la calidad en la atención al paciente.
- Eficiencia en el uso de recursos. La capacidad de desarrollar una gestión efectiva, eficiente y transparente de los recursos destinados a la consecución de nuestra visión.
- Orientación a la excelencia. Es la capacidad de incorporar la calidad total como instrumento para alcanzar la excelencia y lograr resultados excelentes.
- Respeto con el entorno.
- Transparencia y buen gobierno en la prestación de los servicios y capacidad de comunicar de manera transparente los elementos clave de la organización (procedimientos y resultados), de conformidad con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y participación ciudadana de la CARM.

Datos de la unidad organizativa y responsable del servicio

Nombre del responsable: Directora General de Asistencia Sanitaria del Servicio Murciano de Salud

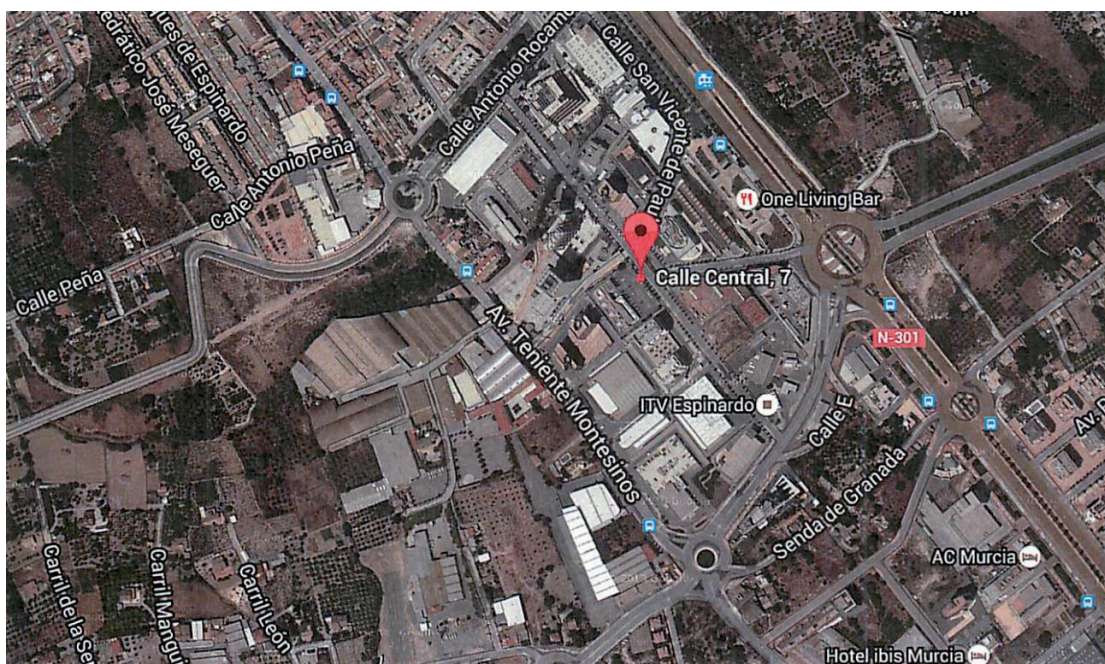
Consejería: Salud

Entidad Pública: Servicio Murciano de Salud (SMS).

Unidad Organizativa: Dirección General de Asistencia Sanitaria del SMS

Dirección: C/ Central, nº 7, Edificio Habitamia. 30100 Espinardo.- Murcia

Plano de situación:

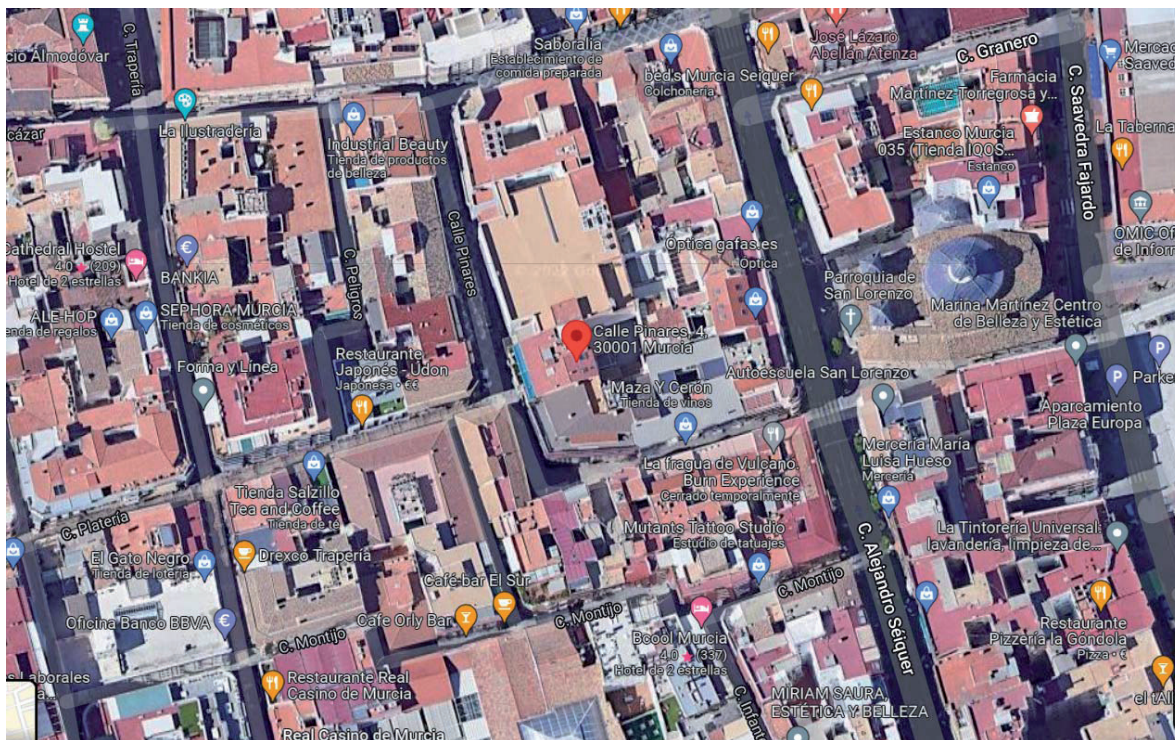


Unidades administrativas: Subdirección General de Actividad Concertada y Prestaciones y Subdirección General de Calidad Asistencial y Unidad Regional de tarjeta sanitaria

Dirección: C/ Pinares, 4, 30.001 Murcia

Web: [http:// www.murciasalud.es](http://www.murciasalud.es)

Plano de situación:



SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

Los servicios que se prestan se detallan a continuación y pueden consultarse en la guía de servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios> mediante el código de procedimiento que se indica para cada uno de ellos:

- **Subdirección General de Atención sanitaria y Continuidad Asistencial:**
 - P-0136. [Solicitud de documentación clínica](#)
 - P-2655. [Solicitud interrupción voluntaria del embarazo de más de 22 semanas de gestación](#)
 - P-2686. [Autorización de residencia temporal por razones humanitarias](#)
 - P-3514. [Relación de tratamientos médicos de la Cartera de Servicios disponibles para los ciudadanos de la Unión Europea en la Región de Murcia](#)
 - P-8642. [Segunda opinión médica de la red sanitaria de utilización pública de la Región de Murcia](#)

- **Subdirección General de Actividad Concertada y Prestaciones:**

- P-1104. [Reintegro de gastos sanitarios para usuarios del Servicio Murciano de Salud](#)
- P-1300. [Ayudas para pacientes del Servicio Murciano de Salud afectados de errores innatos del metabolismo de especial seguimiento](#)
- P-1320. [Reintegro de gastos por exceso de aportación, en la prestación farmacéutica ambulatoria, para pensionistas usuarios del Servicio Murciano de Salud](#)
- P-1569. [Ayudas para pacientes del Servicio Murciano de Salud por desplazamiento y estancia derivada de la asistencia sanitaria](#)
- P-1667. [Prestación ortoprotésica del Servicio Murciano de Salud](#)
- P-3556. [Reintegro gastos excesos de aportación del tratamiento hipolipemiantes de los pacientes afectos de hipercolesterolemia familiar heterocigota](#)

- **Subdirección General de Atención a la Cronicidad y Programas**

- P-1581. [Convenio especial de prestación sanitaria con el Servicio Murciano de Salud](#)
- P-2258. [Subvenciones dirigidas a Fundaciones y Asociaciones de pacientes y familiares de pacientes, que desarrollen en la Región de Murcia programas de prevención de la enfermedad, ayuda mutua y autocuidado para enfermos crónicos](#)
- P-2305. [Subvenciones para la inserción laboral de personas con enfermedad mental y/o drogodependencia y la obtención de la condición de entidad colaboradora.](#)
- P-3435. [Emisión de la Tarjeta Sanitaria del Servicio Murciano de Salud](#)
- P-3440. [Emisión de documento de asistencia sanitaria a desplazados](#)
- P-3441. [Solicitud y expedición del documento para recibir protección de la salud y atención sanitaria a personas extranjeras no registradas ni autorizadas como residentes en España](#)
- [P-3524.](#) Cambio de médico de familia y/o pediatra en la misma zona básica de salud.

- **Centro Regional de Hemodonación**

- P-3238. [Donación de sangre en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.](#)

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

La Directora General de Asistencia Sanitaria del SMS se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual se establecen los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	Compromiso	Indicador
1	S.G. de Atención sanitaria y Continuidad Asistencial Procedimiento de Solicitud de documentación clínica (p-0136) El plazo máximo de resolución de los expedientes de emisión de documentación clínica será igual o inferior a dos meses (plazo legal de tres meses)	(Nº mensual de expedientes de emisión de documentación clínica resueltos en el plazo comprometido/ Nº total de expedientes de emisión de documentación clínica solicitados)x100=100
2	S.G. de Atención sanitaria y Continuidad Asistencial. Procedimiento de Segunda opinión médica de la red sanitaria de utilización pública de la Región de Murcia. (p-8642) El plazo máximo de resolución de los expedientes de segunda opinión médica de la red sanitaria pública de la Región de Murcia será igual o inferior a 15 días hábiles (plazo legal de 20 días hábiles).	(Nº mensual de expedientes de segunda opinión pública de la red sanitaria de utilización pública de la Región de Murcia resueltos en el plazo comprometido/Nº total de expedientes de segunda opinión pública de la red sanitaria de utilización pública de la Región de Murcia solicitados)x100=100
3	S. G. de Actividad Concertada y Prestaciones. Procedimiento de ayuda para pacientes del SMS afectados de errores innatos del metabolismo de especial seguimiento. (p-1300) El plazo máximo de resolución de los expedientes de ayuda para pacientes del SMS afectados de errores innatos del metabolismo de especial seguimiento será igual o inferior a 2,5 meses (plazo legal de 3 meses).	(Nº mensual de expedientes de ayuda para pacientes del SMS afectados de errores innatos del metabolismo de especial seguimiento resueltos en el plazo comprometido/Nº total de expedientes de ayuda para pacientes del SMS afectados de errores innatos del metabolismo de especial seguimiento solicitados)x100=100
4	S. G. de Actividad Concertada y Prestaciones.	(Nº mensual de expedientes de declaración de ayuda para pacientes del SMS por desplazamiento y estancia derivada de la asistencia

5

Procedimiento de ayuda para pacientes del SMS por desplazamiento y estancia derivada de la asistencia sanitaria. (p-1569) El plazo máximo de resolución de expedientes de ayuda para pacientes del SMS por desplazamiento y estancia derivada de la asistencia sanitaria será igual o inferior a 5,5 meses (plazo legal de 6 meses).

sanitaria resueltos en el plazo comprometido/ Nº total de expedientes de ayuda para pacientes del SMS por desplazamiento y estancia derivada de la asistencia sanitaria solicitados)x100=100

6

S. G. de Actividad Concertada y Prestaciones.
Procedimiento de Prestación ortoprotésica del Servicio Murciano de Salud. (p-1667) El plazo máximo de resolución de los expedientes de prestación ortoprotésica del SMS será igual o inferior a 5,5 meses (plazo legal de 6 meses)

(Nº mensual de expedientes de prestación ortoprotésica del SMS resueltos en el plazo comprometido/ Nº total de expedientes de prestación ortoprotésica del SMS solicitados)x100=100

7

S. G. de Actividad Concertada y Prestaciones.
Procedimiento de reintegro de gastos sanitarios para usuarios del SMS. (p-1104) El plazo máximo de resolución de los expedientes de reintegro de gastos sanitarios para usuarios del SMS será igual o inferior a 5 meses (plazo legal de 6 meses)

(Nº mensual de expedientes de reintegro de gastos sanitarios para usuarios del SMS resueltos en el plazo comprometido/ Nº total de expedientes de reintegro de gastos sanitarios para usuarios SMS solicitados)x100=100

S. G. de Actividad Concertada y Prestaciones.
Procedimiento de Reintegro de gastos por exceso de aportación en prestación farmacéutica ambulatoria de pensionistas.(p-1320)El plazo máximo de resolución de los expedientes de Reintegro de gastos por exceso de aportación en prestación farmacéutica ambulatoria de pensionistas será igual o inferior a 2,5 meses (plazo legal de 3 meses)

(Nº mensual de expedientes de Reintegro de gastos por exceso de aportación en prestación farmacéutica ambulatoria de pensionistas resueltos en el plazo comprometido/ Nº total de expedientes de Reintegro de gastos por exceso de aportación en prestación farmacéutica ambulatoria de pensionistas solicitados)x100=100

8

S. G. de Atención a la Cronicidad y Programas.**Procedimiento de Convenio especial de prestación sanitaria con el SMS. (p-1581).**

El plazo máximo de resolución de los expedientes de Convenio especial de prestación sanitaria con el Servicio Murciano de Salud será igual o inferior a 20 días (plazo legal de 30 días)

(Nº mensual de expedientes de Convenio especial de prestación sanitaria con el Servicio Murciano de Salud resueltos en el plazo comprometido/ Nº total de expedientes de Convenio especial de prestación sanitaria con el Servicio Murciano de Salud solicitados)x100=100

9

S. G. de Atención a la Cronicidad y Programas.**Procedimiento de emisión de la tarjeta sanitaria del SMS por extravío o deterioro. (p-3435).**

El plazo máximo de emisión de la tarjeta sanitaria del SMS por extravío o deterioro será igual o inferior a 15 días (plazo legal de 3 meses)

(Nº mensual de expedientes de emisión de la tarjeta sanitaria del SMS por extravío o deterioro resueltos en el plazo comprometido/ Nº total de expedientes de emisión de la tarjeta sanitaria del SMS por extravío o deterioro solicitados)x100=100

10

S. G. de Atención a la Cronicidad y Programas.**Procedimiento de emisión del documento de asistencia sanitaria a desplazados de otras CC. AA. (p-3440)**

El plazo máximo de resolución de expedientes de emisión del documento de asistencia sanitaria a desplazados de otras Comunidades Autónomas será igual o inferior a 15 días (plazo legal de 3 meses)

(Nº mensual de expedientes de resueltos de emisión del documento de asistencia sanitaria a desplazados de otras Comunidades Autónomas en el plazo comprometido/ Nº total de expedientes de emisión del documento de asistencia sanitaria a desplazados de otras Comunidades Autónomas solicitados)x100=100

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Dirección General de Asistencia Sanitaria del SMS, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

- 1- Derechos de los ciudadanos relacionados con el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-10565

- 2- Derechos de los ciudadanos en relación con el artículo 4 del Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia: <http://www.borm.es/borm/vista/principal/inicio.jsf>
- Derechos del paciente (acceso segunda opinión médica, acceso a historia clínica, etc...), regulados en la [Ley 3/2009, de 11 de mayo, de los Derechos y Deberes de los Usuarios del Sistema Sanitario de la Región de Murcia](#)
- 3- Derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración regional, regulados en el artículo 5 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2014-3719>
- 4- Otros: Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (Transparencia, L.O. Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, Ley General de Sanidad, etc.), ya sea de ámbito autonómico o estatal.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa Autonómica

- [Ley 4/1994, de 26 de julio, de Salud de la Región de Murcia](#)
- [Ley 3/2009, de 11 de mayo, de los Derechos y Deberes de los Usuarios del Sistema Sanitario de la Región de Murcia](#)
- [Decreto nº 25/2006, de 31 de marzo, por el que se desarrolla la normativa básica estatal en materia de información sobre listas de espera y se establecen las medidas necesarias para garantizar un tiempo máximo de acceso a las prestaciones del sistema sanitario público de la Región de Murcia](#)
- [Decreto nº 92/2005, de 22 de julio, por el que se regula la tarjeta sanitaria individual y su régimen de uso en la Región de Murcia](#)
- [Orden de 20 de mayo de 2015, de la Consejería de Sanidad y Política Social, por la que se establecen las normas reguladoras de las ayudas del Servicio Murciano de Salud, a personas afectadas de errores innatos del metabolismo de especial seguimiento](#)
- [Orden de 9 de enero de 2006 de la Consejería de Sanidad por la que se regula el procedimiento para el reintegro por el Servicio Murciano de Salud de los Gastos Sanitarios en situaciones de riesgo vital](#)
- [Orden de 19 de octubre de 2010 de la Consejería de Sanidad y Consumo, por la que se establece el régimen de ayudas para pacientes del Servicio Murciano de Salud por desplazamiento y estancia derivada de la asistencia sanitaria](#)
- [Decreto n.º 71/2007, de 11 de mayo, por el que se establece el ejercicio del derecho a la segunda opinión médica en la red sanitaria de utilización pública de la Región de Murcia](#)

Normativa Estatal

- [Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud](#)
- [Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica](#)
- [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](#)
- [Real Decreto 831/2010, de 25 de junio, de garantía de la calidad asistencial de la prestación a la interrupción voluntaria del embarazo](#)

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad de la Directora General de Asistencia Sanitaria del Servicio Murciano de Salud, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicio, se está comunicando a los ciudadanos, la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del responsable de esta Carta de Servicios en tratar de alcanzar estos objetivos.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, el responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan de continuo. En todo caso, anualmente, y en el primer trimestre de cada año, el titular de la Dirección General de Asistencia Sanitaria del SMS, comunicará a la Inspección General de Servicios, el resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

La participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos ofrecidos, se articulará mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentando, en su caso, las encuestas de satisfacción que se programen.

Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias, que los usuarios estimen

pertinente realizar para el mejor funcionamiento de la Administración Regional, los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos.

En el Catálogo de Procedimientos y Servicios de la <http://www.carm.es/guiadeservicios>, figura dicho servicio con el código **0867**, donde se podrá acceder a la información necesaria para que quien lo desee, pueda presentar quejas o sugerencias.

Además, en el ámbito sanitario a través del procedimiento 2008- [Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones de Información en el Ámbito Sanitario Público](#), se tramitan, gestionan y evalúan las sugerencias, quejas o reclamaciones y agradecimientos en relación a los servicios, centros o establecimientos sanitarios públicos o privados concertados, existentes en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como respecto de las actuaciones de los profesionales, sanitarios o no, que presten sus servicios en aquellos.

Asimismo, conforme a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 4/1994, de 26 de julio, de Salud de la Región de Murcia, en cada Área de Salud existe el Consejo de Salud de Área, que es el órgano de participación comunitaria, formado por representantes de los Ayuntamientos del Área de Salud, de las organizaciones sindicales más representativas, de las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas en el ámbito territorial y de las corporaciones profesionales sanitarias, además de representantes del Servicio Murciano de Salud (<https://www.murciasalud.es/pagina.php?id=378470&expand=1>).

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención al público en las dependencias de la Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Murciano de Salud, Calle Central, 7, (Edificio Habitamia) 30100 Espinardo Murcia, así como en Calle Pinares, 4, 30.001 Murcia, será el siguiente:

De lunes a viernes: 09.00 a 14.00 horas. Todos los días hábiles.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Presencial: La atención presencial es la que se ofrece personalmente a los ciudadanos en las oficinas de la Dirección Gerencial del SMS, siempre que previamente se haya solicitado cita.

Escrita: Ante cualquier oficina de la [Red de Oficinas de Asistencia en Materia de Registros](#) (antes Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano o Ventanilla Única) o por correo postal, en la siguiente dirección: C/Central, 7 (Edificio Habitamia) 30100 Espinardo, Murcia.

Portal web: El Servicio Murciano de Salud dispone del **Portal Sanitario Murcia Salud**, canal de información dirigido tanto a la ciudadanía como a los profesionales sanitarios, donde se informa sobre la organización sanitaria en nuestra Región y contiene un apartado específico para la Dirección General de Asistencia Sanitaria, donde el ciudadano puede encontrar información a través de la dirección <https://www.murciasalud.es/principal.php#>, sobre los siguientes apartados:

- [Cartera de servicios](#)
- [Tarjeta Sanitaria](#)
- [Cita previa en Centros de salud](#)
- [Sugerencias y peticiones](#)
- [Portal del Paciente](#)

Telefónica: La atención telefónica es la proporcionada mediante el Teléfono Único de la Administración Regional 012 o también llamando al 968362000.

Telemática: La atención electrónica es la que se ofrece a través de la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. <https://sede.carm.es/> y el [Portal del Paciente \(carm.es\)](#)

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

TRANSPORTE PÚBLICO.- AUTOBUSES:

Transportes de Murcia.

Se pueden consultar líneas de transporte en:

<http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

http://www.latbus.com/linyhora_directo.asp

OTRAS CARTAS DE SERVICIO:

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>