



CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD Y EL CONSEJO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA (FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCIA -FACUA-; FEDERACIÓN ANDALUZA DE CONSUMIDORES Y AMAS DE CASA -AL ANDALUS-; Y UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ANDALUCÍA -UCE-)

En Sevilla a 15 de febrero de 2000

REUNIDOS

En presencia del Excmo. Sr. D. José Luís García de Arboleya y Tornero Consejero de Salud de la Junta de Andalucía.

De una parte la Ilma. Sra. Dña. Carmen Martínez Aguayo, Directora Gerente del Servicio Andaluz de Salud (SAS), de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía, actuando en nombre y representación de este Organismo de acuerdo con las atribuciones que tiene conferidas,

Y de otra parte, las Organizaciones de Consumidores y Usuarios integrantes del Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, en concreto, el Sr. D Francisco Sánchez Legrán en calidad de Presidente de la Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía (en adelante FACUA), la Sra. Dña. María de los Angeles Rebollo Sanz , en calidad de Secretaría General de la Federación de Asociaciones de Consumidores y Amas de Casa (en adelante Al-Andalus); y el Sr. D. Juan Moreno Rodríguez en calidad de Secretario General de la Unión de



Consumidores de Andalucía-UCE (en adelante UCE); actuando todos ellos en nombre y representación de sus respectivas organizaciones de acuerdo con las atribuciones que tiene conferidas.

Reconociéndose mutuamente capacidad jurídica y poder bastante para obligarse en este Convenio y a tal efecto,

EXPONEN

PRIMERO

Las citadas Organizaciones de Consumidores y Usuarios, FACUA, AL-ANDALUS y UCE, integrantes del Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, están constituidas como tales para la realización de actividades de forma independiente en promoción y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en el acceso a los bienes y servicios tanto públicos como privados derivados de la condición de usuario o consumidor de los mismos, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

SEGUNDO

El Servicio Andaluz de Salud, como Organismo Autónomo de carácter administrativo adscrito a la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía, es el responsable de la gestión y prestación de servicios sanitarios públicos a través de los recursos que operan bajo su dependencia orgánica y funcional, tanto en el campo de la prevención como en el de la asistencia y rehabilitación.



TERCERO

Para el desarrollo y modernización de los servicios sanitarios públicos, el SAS se ha dotado de un *Plan Estratégico* plenamente comprometido con los principios de aseguramiento único y público, cobertura universal y gratuita, solidaridad y equidad, orientado a las necesidades de la población y la mejora de sus niveles de salud, en cuyo diseño desempeña una función central la posición y el papel del ciudadano y del usuario de sus servicios, no sólo como destinatario de los mismos sino como agente activo en la organización y la configuración de centros, prestaciones y servicios.

La filosofía del Plan Estratégico en este sentido, considera al ciudadano como motor y centro del sistema y con capacidad de elección y derecho a la información, participación e influencia en la gestión.

CUARTO

A este fin de modernizar y consolidar el servicio sanitario público, el Servicio Andaluz de Salud quiere desarrollar un espacio de mayor colaboración con las organizaciones de consumidores y usuarios de Andalucía en programas y áreas como información, personalización de los servicios, reclamaciones y sugerencias, participación e implicación activa y calidad percibida de la atención.

Para este propósito organizativo, la función social que desempeñan las citadas Organizaciones es una garantía en el proceso de colaboración y en el clima de mutua confianza necesario para el mismo.

A tal fin las partes firmantes disponen y garantizan las condiciones, los recursos y los medios necesarios para desarrollar y profundizar en el Convenio y en las materias y áreas objeto del mismo.

Por todo lo que antecede, las partes suscriben el presente Convenio de Cooperación por el que, a tal efecto,



ACUERDAN

PRIMERO

El Servicio Andaluz de Salud y las Organizaciones de Consumidores y Usuarios firmantes procederán a definir el desarrollo de la participación en los siguientes ámbitos de actuación: Información Sanitaria; Reclamaciones y Sugerencias; Carta de Compromisos del Servicio Andaluz de Salud; Personalización y Mejora de la Calidad; y Educación Sanitaria.

1.1 Información sanitaria: sobre derechos y obligaciones, accesibilidad e indicadores, para el ejercicio de la libre elección, sobre utilización de servicios y prestaciones.

1.2. Reclamaciones y Sugerencias: Se informará acerca del número, motivos, seguimiento, gestión y resolución de las reclamaciones realizadas de forma directa por los usuarios en los centros sanitarios a partir del procedimiento de la Junta de Andalucía en materia de reclamaciones y sugerencias, así como se informará acerca de las reclamaciones en materia sanitaria realizadas por los ciudadanos en las propias asociaciones de consumidores y sus asociados.

Se incluirá a las organizaciones en el circuito de captación e interlocución sobre la mismas, cuando el usuario así lo solicite. En todo caso, con las garantías de confidencialidad de los datos individuales sobre el usuario a que está obligada la Administración Pública.

1.3. Carta de Compromisos del Servicio Andaluz de Salud: El SAS, en coherencia con el papel que propugna para el usuario en la modernización de los servicios sanitarios, definirá de forma tangible y priorizada los compromisos que adquiere de forma efectiva en todos sus Centros, estableciendo los estándares de atención, y haciendo explícito lo que debe recibir del servicio sanitario en todos los Centros. Esta Carta de Compromisos permitirá monitorizar mejor la gestión y los estándares de calidad, y hará más explícitos los derechos de pacientes y usuarios en los



centros. El seguimiento de la Carta será también objeto del presente Convenio.

1.4. Personalización y Mejora de la Calidad Para mejorar la Calidad percibida de los servicios, haciendo posible el protagonismo directo de los ciudadanos y usuarios en su control, orientación y evaluación, se realizarán Encuestas y Estudios de satisfacción. Se atenderá especialmente la mejora de la calidad en aspectos de confort, admisión, simplificación de trámites, información y personalización. El seguimiento de dichas evaluaciones será también objeto del presente Convenio.

1.5. Educación Sanitaria: Las Organizaciones de Consumidores y Usuarios acuerdan la realización, de forma conjunta con el SAS, de programas y campañas de información y educación sanitaria en aspectos de interés para los ciudadanos y ciudadanas andaluces sobre los servicios sanitarios, su utilización, sus prestaciones, etc.

SEGUNDO

Para el seguimiento de todas las actuaciones y acuerdos de este Convenio así como la evaluación de los resultados del mismo, se creará una Comisión de Seguimiento. La citada Comisión velará por el cumplimiento de cuanto queda establecido en el presente Convenio. Estará constituida por tres representantes del Servicio Andaluz de Salud y tres representantes del Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

Dicha Comisión tendrá las siguientes funciones:

- Informar sobre el cumplimiento del Convenio
- Interpretar el Convenio cuando fuere necesario
- Proponer la revisión, prórroga o cancelación del presente Convenio

Las decisiones de este órgano de adoptará siempre por acuerdo de ambas partes.



TERCERO

El presente Convenio entrará en vigor una vez firmado por los representantes de las partes signatarias y tendrá una vigencia de un año, prorrogable de manera automática a su vencimiento, por idénticos periodos. Igualmente el presente Convenio podrá ser denunciado debiendo ser notificado a la otra parte con dos meses de antelación.

CUARTO

Las partes podrán desarrollar los acuerdos de este Convenio, incorporando al mismo, como anexos, aspectos concretos no previstos en el mismo.

Y en prueba de conformidad de cuanto antecede, firman por cuadruplicado ejemplar el presente Convenio en todas sus hojas, y en el lugar y fecha consignados al comienzo del presente documento.

Fdo.- José Luis García de Arboleya y Tornero
Consejero de Salud



Fdo.- Carmen Martínez Aguayo
Directora Gerente del SAS

Fdo.- Francisco Sánchez Legrán
Presidente FACUA

Fdo.- María de los Angeles Rebollo Sanz
Secretaria General AL-ANDALUS

Fdo.- Juan Moreno Rodríguez
Secretario General UCE