

*RESOLUCIÓN de 20 de mayo de 2011, de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, por la que se aprueba su Carta de Servicios.*

Visto el proyecto de Carta de Servicios de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, conforme a lo establecido en el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios de la Calidad de los servicios públicos,

## R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución, con su Anexo, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, de conformidad con lo establecido en el artículo 7.3 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre.

3. La presente Resolución tendrá efectos desde el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Málaga, 20 de mayo de 2011.- El Director Gerente, Joseba Barroeta Urquiza.

## A N E X O

### CARTA DE SERVICIOS DE EMPRESA PÚBLICA DE EMERGENCIAS SANITARIAS

#### ÍNDICE

1. Aspectos generales.
2. Servicios Prestados, Compromisos e Indicadores.
3. Normativa reguladora.
4. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias.
5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.
6. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.
7. Sugerencias, quejas y reclamaciones.
8. Accesibilidad a los servicios.

Las Cartas de Servicios son documentos que ponen en valor el principio de Buena Administración establecido en el Estatuto de Andalucía y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

#### 1. Aspectos generales.

La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias es una entidad instrumental, adscrita a la Consejería de Salud.

La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias tiene como misión la mejora de la salud prestando una atención integral a las Emergencias y Urgencias Sanitarias, de forma personalizada y en tiempo adecuado, explorando e incorporando nuevas iniciativas que permitan dar respuesta a las expectativas de la ciudadanía. Todo ello se realiza bajo determinados valores, entre los que destacan el compromiso con las necesidades y expectativas de la ciudadanía, el entusiasmo y entrega en lo que hacemos, el afán por adquirir y aplicar nuevos conocimientos, la pasión por innovar y mejorar, así como la Transparencia, el humanismo, la participación y la innovación.

A través de estos valores, la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias aspira a ser reconocida como una organización innovadora en la que todo profesional quiera trabajar, por la que cualquier persona quiera ser atendida, que tenga la confianza y el reconocimiento de la sociedad. Una empresa consolidada, que sea referente en el ámbito nacional e interna-

cional como organización excelente en la urgencia y la emergencia, así como en la gestión de proyectos sanitarios.

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de los servicios de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias a través de los Centros y Medios dependientes de ella. Todo ello orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de a la ciudadanía en general, y en especial:

1. La ciudadanía en general.
2. Las personas usuarias del servicio.
3. La Consejería de Salud.
4. El Servicio Andaluz de Salud.
5. Los profesionales sanitarios y de seguridad.
6. Las instituciones públicas locales y regionales.
7. Las organizaciones sociales y asociaciones de pacientes.

La Dirección Asistencial es la Unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios: Es responsable de la gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

#### 2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.

Los compromisos adquiridos para cada servicio al que se refiere esta Carta son:

1. Servicio. Atención telefónica desde los ocho centros de coordinación provinciales, gestionando las solicitudes de asistencia y asignando el recurso en caso de ser necesario, así como facilitando información, orientación o consejo telefónico.

Compromiso de calidad: dar respuesta a cada solicitud de asistencia en función de su gravedad y conforme a los protocolos de actuación establecidos.

2. Servicio. La atención sanitaria in situ de las personas con urgencias médicas, que comporten un riesgo grave para la vida o pueden producir secuelas graves y permanentes al individuo, cuyo diagnóstico o tratamiento requieran de una asistencia inmediata y de alta complejidad. Incluyendo tanto el traslado terrestre o aéreo al centro hospitalario de referencia si fuera necesario para continuar el tratamiento.

Compromiso de calidad: realizar todas las medidas terapéuticas necesarias para paliar el problema de salud de la persona afectada y reducir las posibles secuelas graves, con especial atención al tratamiento del sufrimiento y el dolor, tomando en consideración la percepción del propio individuo, dedicando los recursos y esfuerzos que para ello fueran necesarios y preservando el máximo respeto a la autonomía, dignidad e integridad humanas.

3. Servicio. Asistencia sanitaria en situaciones de emergencias colectivas y/o catástrofes en coordinación con otras Instituciones.

Compromiso de calidad: dar una respuesta inmediata, eficaz y efectiva ante situaciones con múltiples víctimas, para evaluar, asistir y evacuar del lugar de la catástrofe a los afectados en el menor tiempo posible, de una forma coordinada con las autoridades competentes en la materia, movilizandolos todos los medios disponibles para ello.

4. Servicio. Diseño, coordinación y atención sanitaria de los eventos especiales con riesgo previsible encomendados.

Compromiso de calidad: prestar atención sanitaria in situ a todas las personas que lo requieran, con los medios humanos, técnicos y materiales disponibles con la calidad y seguridad requeridas.

5. Servicio. Coordinación de la demanda de asistencia que los ciudadanos realizan y que son atendidos por los Dispositivos de Cuidados Críticos y Urgencias del Servicio Andaluz de Salud y por la red de transporte urgente del territorio andaluz.

Compromiso de calidad: Alertar de forma coordinada a los dispositivos de cuidados críticos y urgencias y las ambulancias de la red de transporte urgente para dar una respuesta rápida y eficaz a las personas que lo requieren.

6. Servicio. La atención centralizada por vía telemática de los servicios ofertados desde Salud Responde a la ciudadanía andaluza.

Compromiso de calidad: dar una respuesta ágil y adecuada al servicio solicitado por los usuarios estableciendo los medios humanos, técnicos y materiales que sean necesarios para el desarrollo eficiente y eficaz de Salud Responde.

7. Servicio. La divulgación sobre actuaciones en situaciones de emergencias sanitarias aplicando las técnicas de soporte vital básico e incorporando formación reglada en el uso de los desfibriladores semiautomáticos externos si se dispone de ellos.

Compromiso de calidad: desarrollar 50 acciones de divulgación para fomentar entre la ciudadanía andaluza el conocimiento de las técnicas de soporte vital básico para apoyar la labor de los equipos de emergencias sanitarias, así como ayudar a salvar vidas o paliar secuelas graves en las personas afectas, prestando especial atención a la adaptación de los mismos a las personas con discapacidad.

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirán en el Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios, pudiéndose consultar en los medios de comunicación con la remisión de información sobre los resultados de actividad de la empresa y a través de la web y la intranet de EPES, así como en la publicación de la memoria anual de la institución.

### 3. Normativa reguladora.

Cabe destacar como normativa que regula los servicios que se prestan, la siguiente: Ley 2/1994, de creación de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, la aprobación de sus estatutos recogidos en el Decreto 88/1994, y la Orden de 26 mayo 1994, de puesta en marcha de la empresa. Regulada por la Ley Gral. de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma Andaluza de acuerdo con los artículos: 57, 58 y 59, del PAIF.

En cuanto a la normativa reguladora sobre las Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, que describe en su texto de Carta de Servicio, figura en la pág. 11, que en Reclamaciones, EPES remitirá una copia tanto de la respuesta al que la presentó, como de la hoja oficial de la Reclamación, Queja o Sugerencia a la Inspección de Servicios (Delegación de Justicia y Administración Pública de la J.A.). Según la reestructuración de la J.A., por el D.L. 5/2010, de 27 de julio, publicado en BOJA 147, de 21 julio 2010, la Inspección Gral de Servicios, continúa en la Consejería de Hacienda y Admón. Pública (CHAP), concretamente, en la Secretaría Gral. de la Admón. Pública (SGAP).

Se puede consultar la relación más completa de dicha normativa en la dirección web [www.epes.es](http://www.epes.es).

### 4. Derechos y obligaciones de usuarios y usuarias.

Los derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con Empresa Pública de Emergencias Sanitarias son, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos así como en el resto de la normativa vigente aplicable, los siguientes:

#### Derechos:

- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios. Los enunciados de esta

carta son una selección de los que recoge la legislación vigente. Se han incluido aquellos relacionados más directamente con los servicios sanitarios que presta la empresa (la atención integral a las urgencias y emergencias sanitarias). Estos derechos son comunes a toda la ciudadanía andaluza y son una adaptación, que no una alteración, de los que aparecen en el cuerpo legislativo y fueron aprobados por el Consejo de Administración de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias el 5 de abril de 2002.

- Conocer el número de teléfono del Sistema Público de Emergencias Sanitarias, 061; del Sistema de Urgencias Sanitarias de Andalucía, 902 505 061 y de Salud Responde, 902 505 060, así como su utilización, organización y regulación legal.

- Recibir información sobre los factores, situaciones y causas más frecuentes de riesgo de emergencias sanitarias y sobre como evitarlas y actuar ante ellas, así como a ser informados de los datos a aportar y el modo de hacerlo.

- Recibir atención de la forma más eficaz por personal cualificado y con los medios más idóneos y avanzados disponibles, según las necesidades del paciente y de acuerdo con la información facilitada por el usuario o usuaria.

- Tener conocimiento del recurso asignado a nuestras necesidades y del tiempo estimado de llegada del mismo.

- Ser tratados/as y asistidos/as con corrección y comprensión; con el mayor respeto a su persona y valores culturales y religiosos, sin que exista discriminación por razón alguna.

- Que se garantice la confidencialidad de los datos clínicos y personales y a que se vele por la intimidad durante el proceso de atención sanitaria.

- Que se realicen todas las acciones oportunas que junto a la atención al proceso tengan como fin primordial reducir y paliar el sufrimiento y el dolor, tomando en consideración la percepción individual del mismo, dedicando los recursos y esfuerzos que para ello fueran necesarios y preservando el máximo respeto a la autonomía, dignidad e integridad humanas.

- Tener información puntual, el paciente o sus familiares, con lenguaje claro y comprensible del diagnóstico y de las necesidades terapéuticas que se le hayan aplicado o se vayan a aplicar.

- Negarse a la intervención o tratamiento, excepto en los supuestos de actuación en los que no es necesario su consentimiento (riesgo para la salud pública y riesgo inmediato grave para la integridad física o psíquica si no es posible conseguir su autorización). En caso de no aceptar el tratamiento prescrito, se propondrá al paciente o usuario la firma del documento correspondiente.

- A conocer la identidad de todas las personas que les atiendan tanto desde el centro coordinador como en la asistencia directa.

- A estar acompañados/as por un familiar o persona de confianza durante el proceso asistencial, excepto en situaciones en las que las características del recurso asignado no lo permitan.

- A que se facilite la posibilidad de informar sobre su situación a través del servicio 061 a algún familiar o persona que designe.

- A disponer de su historia clínica al finalizar el proceso y a recibir una copia de la transcripción de su llamada, previa solicitud por escrito del interesado/a o persona legalmente autorizado/a.

- A que se custodien sus efectos personales hasta la entrega de los mismos al personal receptor en el hospital o al acompañante.

- A realizar consultas, a manifestar sugerencias y/o presentar reclamaciones que serán atendidas dirigiéndose a las direcciones o teléfonos indicados.

- A recibir respuesta por escrito en los plazos establecidos por Ley.

## Obligaciones:

- Respetar los espacios libres de humo.
- Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, la tolerancia y colaboración con el personal que presta los servicios.
- Colaborar en el uso adecuado de los sistemas de urgencias y emergencias de nuestra Comunidad de acuerdo con la finalidad para la que están previstos, así como del servicio Salud Responde.
- Responder a las preguntas que se formulen desde los centros coordinadores, aportando la información solicitada en la medida de nuestras posibilidades, comprendiendo la importancia de su colaboración en la parte del proceso asistencial de atención a las urgencias y las emergencias.
- Mantener una actitud respetuosa hacia los profesionales que nos atienden, con comprensión y corrección, facilitándole el acceso al lugar de la urgencia o emergencia y colaborando en la labor asistencial.
- Proporcionar la documentación médica y administrativa requerida por los profesionales sanitarios para la adecuada gestión del proceso asistencial.

## 5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.

a) Información: La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en: [www.epes.es](http://www.epes.es). En la web de la empresa y en la intranet, así como en los centros administrativos y de servicios de la empresa en Andalucía. Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza. [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/clara/](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/clara/). El Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública. [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/omsp/](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/omsp/).

b) Comunicación: Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de: Publicación electrónica en la web y la intranet de la organización, Mailing electrónico a medios de comunicación junto con nota de prensa y publicación y distribución de folleto por envío postal a los principales contactos de la organización.

c) Participación: Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación: La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias pone a disposición de la ciudadanía andaluza formas de participación y colaboración a través de las cuales pueden expresar sus opiniones y son las siguientes:

## 1. Encuestas de satisfacción anuales.

Los usuarios y las usuarias de los servicios que presta la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias pueden expresar su opinión mediante las encuestas anuales que se realizan a las personas asistidas por los equipos de emergencias sanitarias, las personas derivadas a otros dispositivos sanitarios de urgencias y los equipos de coordinación avanzada.

Estas encuestas permiten conocer de forma directa el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida desde los centros coordinadores de urgencias y emergencias tras solicitar asistencia a través de los números de marcación reducida 061 o a través del 902 505 061 y con la asistencia sanitaria prestada por los equipos asistenciales.

## 2. Comisión Consultiva.

EPES dispone de una Comisión Consultiva, como principal órgano de participación, que se reúne en dos sesiones al año y que está integrada por representantes de la Administración de la Comunidad Autónoma, de la Empresa Pública, de las Administraciones Locales, de las organizaciones empresariales, sindicales y de los consumidores y usuarios más representativas, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

## 3. Grupos focales y convenios de colaboración.

La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias realiza grupos focales para profundizar en las necesidades y expectativas de personas usuarias de los servicios de emergencias.

A través de convenios de colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias recaba información para la mejora de los canales de comunicación y de la información que difunde a la ciudadanía andaluza.

## 4. Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.

Las personas que deseen realizar una queja o reclamación pueden hacerlo a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en todos los centros y vehículos sanitarios de la empresa, así como a través de la web, [www.epes.es](http://www.epes.es).

## 6. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y sobre el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios se pueden presentar a través de: El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en papel en Empresa Pública de Emergencias Sanitarias en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía y en Internet en [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).

A través de Internet es posible cumplimentar un formulario que, si el usuario o usuaria dispone de certificado digital podrá presentarse directamente a través de este canal, o si no dispusiera del mismo, deberá imprimirse en papel y presentarse, debidamente firmado, en Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, cualquier Registro de la Junta de Andalucía o a través de cualquier otro medio contemplado en la Ley 30/1992. Empresa Pública de Emergencias Sanitarias se compromete a ofrecer una respuesta antes de 15 días (o plazo menor, según corresponda) desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación.

Esta Carta de Servicios está sujeta a las actuaciones de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que adicionalmente lleva el control de las sugerencias, quejas o reclamaciones en relación con la misma y con la prestación de los servicios a los que se refiere y que sean presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía antes mencionado.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

## 7. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

La prestación de los servicios en las condiciones descritas en esta Carta se apoya en: EPES tiene un sistema integral de calidad acreditado por las normas ISO 9001 y 14001, vigentes hasta el año 2012. Además está acreditada por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, actualmente en fase de reacreditación. Proceso al que la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias también ha sometido a su página web, estando acreditada por la Agencia de Calidad Sanitaria en el 2010.

Los profesionales trabajan conforme a lo establecido en el mapa de procesos y se realizan auditorias anuales de todos los centros provinciales, evaluaciones del desempeño de los profesionales y una encuesta de satisfacción anual a los usuarios del servicio 061.

## 8. Accesibilidad a los servicios.

A los servicios prestados por Empresa Pública de Emergencias Sanitarias a los que se refiere esta Carta de Servicios, se puede acceder a través de:

Servicios presenciales:

EPES. Sede Málaga.

Parque Tecnológico de Andalucía, C/ Severo Ochoa 28, 29590, Campanillas, Málaga.

Teléfono: 951 042 200. Fax: 951 042 201.

EPES. Sede Sevilla.  
C/ Max Planck, 1, 41092. Isla de la Cartuja. Sevilla.  
Tfno.: 955 030 150. Fax: 955 030 153.

El horario de atención directa al público será de 8,00 h a 15,00 h en las sedes administrativas de Málaga y Sevilla así como en los Servicios Provinciales de 061 y Salud Responde.

EPES. Servicio Provincial 061 Almería.  
Edificio Antiguo Hospital Virgen del Mar (Bola Azul), Ctra. de Ronda, km 226, 04005, Almería.  
Tfno.: 950 010 000. Fax: 950 010 004.

EPES. Servicio Provincial 061 Cádiz.  
Recinto Hospitalario de Puerto Real Ctra. N-IV, km 665 11510, Puerto Real, Cádiz.  
Tfno.: 956 012 000. Fax: 956 012 020.

EPES. Servicio Provincial 061 Córdoba.  
Hospital Los Morales. Edificio Anexo. Ctra. Los Morales, 14012, Córdoba.  
Tfno.: 957 012 200. Fax: 957 012 213.

EPES. Servicio Provincial 061 Granada.  
CMAT. Parque Tecnológico Ciencias de la Salud. Avda. de las Ciencias, s/n, 18100, Armilla. Granada.  
Tfno.: 958 002 200. Fax: 958 002 201.

EPES. Servicio Provincial 061 Huelva.  
Avda. Via Paisajista, 5, 21003, Huelva.  
Tfno.: 959 004 800. Fax: 959 004 801.

EPES. Servicio Provincial 061 Jaén.  
Recinto Hospital Neurotraumatológico Ctra. Bailén-Motril, s/n, 23009, Jaén  
Tfno.: 953 011 000. Fax: 953 011 001.

EPES. Servicio Provincial 061 Málaga.  
Parque Tecnológico de Andalucía, C/Marie Curie, 7, 29590, Campanillas, Málaga.  
Tfno.: 951 035 900. Fax: 951 035 905.

EPES. Servicio Provincial 061 Sevilla.  
C/ Max Planck, 1, 41092, Isla de la Cartuja, Sevilla.  
Tfno.: 955 030 100. Fax: 955 030 115.

Salud Responde.  
Recinto Hospital Neurotraumatológico Ctra. Bailén-Motril, s/n, 23009, Jaén.  
Tfno.: 953 018 702. Fax: 953 018 700.

Servicios telefónicos:

Centro de coordinación de urgencias y emergencias.

Salud Responde.  
061 (emergencias).  
902 505 061 (urgencias).  
Fax personas sordas: Números por provincias.

Almería 950 252 639. Huelva 959 254 367.  
Cádiz 956 473 451. Jaén 953 280 484.  
Córdoba 957 012 245. Málaga 952 020 058. Granada 958 002 233. Sevilla 954 460 195.

902 505 060 (salud responde) saludresponde@juntadeandalucia.es.  
Fax 953 018 715.  
www.epes.es.  
<http://www.csalud.junta-andalucia.es/salud/sites/csalud/portal/index.jsp>.

Horario de atención al público: El horario de los Centros de Coordinación de Urgencias y Emergencias y de Salud Responde es ininterrumpido, 24/24 horas los 365 días del año.

Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos y al Decreto 177/ 2005, de 19 de julio, por el que se modifica, y entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).

Código del compromiso	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
1	Porcentaje de llamadas recogidas antes de los siete segundos	(Número total de llamadas recibidas en los centros-número de llamadas atendidas después de 7 segundos)/ Número total de llamadas recibidas en los centros *100%	Superior a 50%	semestralmente
2	Grado de satisfacción con la atención prestada por 061	Media de nivel de satisfacción de usuarios atendidos por 061 según cuestionario propio en escala de 0 a 10	Superior al 9 sobre 10	anualmente
	Porcentaje de personas atendidas en menos de 15 minutos por los equipos de emergencias 061 en su ámbito de cobertura urbana	Número de asistencias realizadas <= 15 minutos/ número total de asistencias *100%	70% de personas asistidas en menos de 15 minutos	trimestralmente
	% de adecuación a los estándares de calidad definidos en los principales procesos de asistencia	Número de asistencias adecuadas a los estándares por procesos / número de asistencias elegidas aleatoriamente para ese proceso * 100%	Adecuación superior al 80% en los principales procesos asistenciales	semanalmente
3	Formación específica de los profesionales sanitarios en esta materia	Número de profesionales sanitarios formados/ número total de profesionales sanitarios	El 90% de la plantilla formada	anualmente
4	Atención sanitaria a la totalidad de las personas que lo requieren en eventos especiales	Número de personas atendidas / número de personas que requieren atención *100%	Cien por cien de personas	anualmente
5	Satisfacción de los pacientes derivados y atendidos por los DCCU	Media de nivel de satisfacción según cuestionario propio en una escala de 0 a 10.	8 sobre 10	anualmente
6	Tiempo medio de respuesta a una llamada	Media aritmética de tiempos de respuesta a una llamada	Descolgar antes de 7 segundos al 60%	anualmente
	Tiempo medio de gestión de una cita previa telefónica en atención primaria	Media aritmética de tiempo de gestión de una cita previa telefónica en atención primaria	Menor a 75 segundos	anualmente
7	Número de acciones de divulgación	Sumatorio de acciones de divulgación	50	anualmente