



Junta de
Castilla y León

CARTA DE SERVICIOS



**CENTRO REGIONAL DE
MEDICINA DEPORTIVA**

**NUESTROS
COMPROMISOS ...**

2018

El Centro Regional de Medicina Deportiva de Castilla y León (CEREMEDE) es un centro sanitario asistencial de la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León, integrado en la Gerencia Regional de Salud, dentro de la Dirección General de Asistencia Sanitaria.

Los usuarios del Centro son los deportistas federados de las diferentes federaciones deportivas regionales y los deportistas de las Universidades de Castilla y León que participen en competiciones de ámbito regional o nacional.

Los servicios asistenciales del CEREMEDE se dirigen de forma prioritaria a los deportistas de alto rendimiento de Castilla y León, integrados en su mayor parte en los Centros de Tecnificación y Perfeccionamiento Deportivo de las federaciones deportivas regionales.

Además el CEREMEDE desarrolla desde el año 2015, en colaboración con otros centros asistenciales, programas de prescripción de ejercicio físico dirigido a pacientes con patología crónica, dentro del marco de las estrategias de la Gerencia Regional de Salud en esta materia. En esta línea de trabajo el

CEREMEDE deberá asumir en los próximos años el protagonismo que le corresponde para lograr la utilización más eficiente del ejercicio físico como herramienta terapéutica de gran importancia en el tratamiento de una gran variedad de patologías crónicas.

La presente Carta de Servicios se ajusta de un modo realista y específico a la mayor parte de los servicios actualmente prestados en CEREMEDE.

Este documento recoge los compromisos conforme a la situación actual, pero se concibe como un documento vivo y en evolución, de tal manera que los datos de seguimiento de la Carta, las aportaciones de los usuarios, las modificaciones normativas, la introducción de nuevos servicios o cambios sustanciales en los mismos que se consideren necesarios para afrontar nuevos retos o necesidades, pueden dar lugar a la asunción de nuevos compromisos de calidad que se irán recogiendo en las sucesivas actualizaciones de la Carta.



1. Datos de carácter general

IDENTIFICACIÓN y UBICACIÓN

DENOMINACIÓN:

Centro Regional de Medicina Deportiva-CEREMEDE

CONSEJERÍA/D.G./O.A:

Consejería de Sanidad. Gerencia Regional de Salud. Dirección General de Asistencia Sanitaria

DIRECCIÓN:

Calle Real de Burgos, s/n, 47011 Valladolid

TELÉFONO: 983 255 400

CORREO ELECTRÓNICO:

administración.ceremede@saludcastillayleon.es

SITIO WEB:

<http://www.saludcastillayleon.es/MedicinaDeportiva/es>

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

De lunes a viernes de 8:30 h. a 14:00 h.

Lunes por la tarde de 16:00 h. a 18:00 h.

2. Datos de carácter funcional

MISIÓN

El CEREMEDE tiene como misión la prestación de asistencia, la investigación y la formación en la medicina del deporte y del ejercicio físico en el ámbito de las Ciencias de la Salud.

OBJETIVO

La carta de servicios del CEREMEDE tiene como objetivo acercar dar a conocer este Centro a los ciudadanos y además avanzar en la implantación de la mejora continua y la gestión de calidad del propio Servicio.

SERVICIOS QUE PRESTA

Los servicios que el CEREMEDE presta a efectos de esta Carta son:

- Análisis y valoración de las aptitudes biomédicas y psicológicas para la competición deportiva.
- Prevención, diagnóstico y tratamiento de la lesión deportiva.
- Análisis y valoración biomédica del rendimiento deportivo.

- Preparación psicológica para la mejora del rendimiento deportivo.
- Seguimiento biomédico y del rendimiento deportivo.
- Rehabilitación y recuperación funcional dirigida de forma preferente a los deportistas de alto rendimiento.
- Desarrollo de programas de prescripción de ejercicio físico en pacientes con patología crónica.
- Investigación.
- Formación en la medicina del deporte y del ejercicio físico en el ámbito de las Ciencias de la Salud.



3. Relación de normativa aplicable

- Decreto 55/1991, de 21 de marzo, por el que se crea el Centro Regional de Medicina Deportiva de Castilla y León y se establecen su estructura y funciones.
- 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 Gerencia Regional de Salud.
- Ley 2/2003, de 28 marzo 2003, del Deporte de Castilla y León.
- Resolución de 31 de enero de 2013, de la Dirección General de Relaciones Institucionales y Acción Exterior, por la que se ordena la publicación íntegra en el «Boletín Oficial de Castilla y León» del acuerdo denominado: «Convenio Marco de Colaboración entre la Agencia Estatal Antidopaje, la Consejería de Sanidad y la Consejería de Cultura y Turismo, ambas de la Junta de Castilla y León, en materia de lucha contra el dopaje».
- Ley Orgánica 3/2013, de 20 de junio, de protección de la salud del deportista y lucha contra el dopaje en la actividad deportiva.
- Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración Autónoma de la Comunidad de Castilla y León.

4. Derechos y obligaciones de los ciudadanos

- A ser tratado con respeto y deferencia por el personal del CEREMEDE
- 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.
- 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 y/o administrativos, así como a recibir respuesta razonada en plazo y por escrito.

5. Compromisos e Indicadores de Calidad

COMPROMISOS

- Responder a todas las solicitudes de información o cita para los servicios prestados en el Centro en un plazo inferior a 48 h.
- Para todos los deportistas de alto rendimiento el plazo de demora para consulta médica no superará las 48 h desde la solicitud de la asistencia.
- El plazo de emisión de informe de reconocimiento médico de deportistas será de 48 horas como máximo desde el día que se realice la asistencia.
- Realización antes del 1 de diciembre de cada año de un plan anual de actividades formativas destinadas a los profesionales sanitarios para facilitar la utilización de la Prescripción de Ejercicio Físico en las consultas de Atención Primaria y Especializada.

INDICADORES

- Porcentaje de peticiones de información o de cita atendidas antes de 48 h.
- Porcentaje de consultas médicas de deportistas de alto rendimiento atendidas antes de 48 h desde la solicitud de la asistencia.
- Porcentaje de informes médicos de deportistas emitidos antes de 48 h desde la asistencia.
- Número de quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos sobre los servicios objeto de esta Carta.
- Grado de cumplimiento del plan anual de actividades formativas

6. Otras consideraciones

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Mediante reuniones periódicas con responsables técnicos de los deportistas para detectar necesidades y establecer pautas de intervención.
- Mediante reuniones periódicas con los servicios médicos de las federaciones, centros de tecnificación, clubes deportivos y técnicos deportivos.
- Mediante la expresión de opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- Mediante la formulación de sugerencias y quejas a través de:
 - Buzón de sugerencias existente en el CEREMEDE y en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
 - [Buzón de sugerencias y quejas de los ciudadanos](#)
- Llamando al Servicio 012 de información administrativa y atención al ciudadano a través de los teléfonos: 012 / 983 327850
- El Libro de Sugerencias y Quejas que está disponible en las Unidades de Información y Atención al Ciudadano, rellenando la hoja correspondiente.
- Mediante escrito dirigido a CEREMEDE C/ Real de Burgos, s/n. 47011-Valladolid, presentado para su registro, enviado a través de telefax a los números oficiales establecidos o depositado en los buzones de sugerencias y quejas de las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.
- La participación institucional estará presente a través de la actuación de los Órganos colegiados de participación.

6. Otras consideraciones

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Con el fin de dar a conocer los contenidos y compromisos de la Carta de Servicios y, posteriormente, los resultados de su seguimiento, se llevarán a cabo acciones de comunicación tanto a nivel interno como externo.

Se editará una publicación divulgativa en formato electrónico del contenido de la presente Carta de Servicios. Esta publicación estará a disposición de los ciudadanos en las siguientes direcciones:

[Centro Regional de Medicina Deportiva - CEREMEDE](#)

[Gestión de la calidad](#)

Acciones de Comunicación Interna: dirigidas, en este caso, al personal del CEREMEDE así como al resto de centros de la GRS. Serán las siguientes:

- Comunicación escrita -información de la Carta, contenidos, compromisos,..-
- Correo electrónico -anunciando su publicación, contenidos, compromisos...-

Acciones de Comunicación Externa: dirigidas a los usuarios del CEREMEDE. Entre las mismas destacarían las reuniones con responsables y técnicos deportivos.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

Las reclamaciones o quejas motivadas por la consideración de incumplimiento de los compromisos especificados en esta Carta deberán ser dirigidas a la Unidad responsable de la misma.

La contestación a las mismas se producirá en un plazo no superior a quince días hábiles y en ella se indicarán, de existir, tanto las razones que hubieran podido motivar el posible incumplimiento como las medidas adoptadas para su subsanación.

Las quejas formuladas no tendrán la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

El incumplimiento de los compromisos señalados en esta Carta de Servicios no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración en ningún caso.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Unidad encargada de velar por la consecución de los compromisos contenidos en la Carta de Servicios del CEREMEDE y de impulsar las acciones de mejora que procedan es:

Gerencia Regional de Salud.

Dirección General de Asistencia Sanitaria.

Paseo de Zorrilla, 1.

47007 VALLADOLID.