ajuntament benidorm

regidoria de sanitat

Carta de Serveis

Regidoria de Sanitat

Presentació

La present Carta de Serveis pretén ser un instrument al servei dels ciutadans i visitants de Benidorm que millore la informació i el coneixement dels diferents serveis que la Regidoria de Sanitat posa a la seua disposició i en els quals assumim el nostre compromís amb les seues necessitats.

Principis Fonamentals de la Carta de Serveis

La Carta de Serveis de la Regidoria de Sanitat és un document informatiu dirigit als usuaris, ciutadans i visitants de Benidorm en el qual es recullen els serveis prestats per la Regidoria així com els drets que els assisteixen al mateix temps que s'assumeix el compromís amb la prestació d'aquests serveis i s'estableixen les mesures correctives corresponents.

Què és la Regidoria de Sanitat?

La Regidoria de Sanitat s'ocupa del control higienicosanitari d'edificis i llocs de convivència humana així com del control sanitari d'indústries, activitats, serveis i transports i en general de la detecció de qualsevol focus d'insalubritat en l'entorn urbà que puga suposar un risc per a la salut de les persones. Igualment la nostra labor se centra en el control de les poblacions considerades plaga, per a procurar una bona qualitat de vida dels ciutadans.

L'objectiu del qual és el de realitzar un manteniment d'una correctes condicions higienicosanitàries en el municipi, que garantisquen la salubritat i la salut pública dels ciutadans, tant a través d'accions directa quant a que l'Ajuntament siga el competent, com en la col·laboració amb altres institucions públiques que disposen de les seues pròpies competències i que afecten tant els serveis d'assistència sanitària com al control i vigilància d'activitats que puga tindre incidència en la salut pública.

Serveis que prestem

- Servei de control i prevenció en matèria de salut pública
- Serveis d'assistència sanitària com al control i vigilància d'activitats que poden tindre incidència en la salut pública

Compromisos e Indicadores

Compromisos	Indicadores
1. Atendre el ciutadà per consultes diverses	Nombre d'expedients oberts, tramitats i tancats
2. Controlar els protocols administratius	Compliment dels requisits dels protocols
3. Controlar els inventaris	Nombre de revisions
4. Controlar els tractaments sanitaris d'instal·lacions d'allotjament turístic	Nombre d'instal·lacions d'allotjament turístic controlats/total establiment
5. Controlar els sistemes de risc de legionel·losi	Nombre de controls
6. Controlar les plagues mitjançant tractaments sanitaris *DDD	Nombre de controls de plagues
7. Dissenyar un programa específic de control de mosquit tigre i altres plagues emergents	Zones tractades

8. Dur a terme controls sanitaris en instal·lacions escolars	Nombre de centres escolars inspeccionats/ nombre total de centres
9. Mantindre els desfibril·ladors semiautomàtics en dependències municipals	Nombre de desfibril·ladors Formació de l'ús de desfibril·ladors
10. Inspeccionar immobles en condicions insalubres	Nombre d'inspeccions realitzades per condicions insalubres
11. Control de la sanitat animal	Nombre d'animals vacunats Nombre de gats/as esterilitzats/as Nombre de llicències tramitades i atorgades
12. Controlar el compliment de la normativa sanitària	Nombre de certificacions
13. Mantindre la col·laboració activa amb els centres de salut	Nombre de reunions
14. Coordinació i cooperació amb altres entitats	Nombre d'activitats realitzades a l'any
15. Establir un protocol d'actuació entre protecció civil, policia i serveis sanitaris	Nombre de reunions
16. Mantindre reunions i contactes freqüents amb Conselleria de Sanitat	Nombre de reunions
17. Cooperar amb la Societat Protectora d'Animals i Plantes "Marina Baixa"	Nombre d'animals albergats
18. Analitzar els punts de mostreig	Nombre de mostres analitzades durant l'any Paràmetres químics analitzats durant l'anys Paràmetres microbiològics analitzats durant l'anys Informes d'assaig realçats durant l'any

19. Mantindre l'avaluació de la conformitat segons la Norma UNEIX EN ISO 17025	Percentatge paràmetres dins de nivells z-*score satisfactoris Percentatge calibratges correctes (calibratge equips) Percentatge calibratges correctes (calibratge material volumètric i tèrmic) Percentatge controles dins d'interval satisfactori (Controls Límits de Quantificació) Percentatge controles dins d'interval satisfactori (Controls valors paramètrics) Percentatge controles dins d'interval satisfactori (Controls Límits Superiors) Percentatge controls satisfactoris (Control Material de Referència) Percentatge controls satisfactoris (Controls *repetibilidad en Límits de Quantificació) Percentatge controls satisfactoris (Controls rectes de calibrat) Percentatge controles dins d'interval satisfactori (Ús de patrons per a verificació d'assajos) Valoració del temps de resposta del laboratori després de la sol·licitud del servei Valoració sobre l'informe de resultats Valoració sobre la informació prestada per a la realització de les anàlisis Valoració del personal que li va atendre Satisfacció global del servei prestat
20. Afavorir la gestió de recursos humans facilitant les polítiques de formació	Nombre d'accions formatives i persones formades
21. Col·laborar en la formació acadèmica d'alumnes de centres d'ensenyament (Universitaris i Formació Professional	Nombre d'alumnes que anualment realitzen les seues pràctiques formatives en el laboratori
22. Disposar d'un pla formatiu per als treballadors municipals	Compliment del pla formatiu Satisfacció dels cursos oferits
23. Detectar punts crítics en el procés d'informació i comunicació entre Salut Pública i els seus usuaris	Nombre d'enquestes de satisfacció

24. Establir mesures internes en relació amb la informació i comunicació d'acords a les característiques de la Salut Pública	Aprovació del document sobre aquest tema
25. Consolidar la pàgina web municipal com una important eina de difusió d'informació i de visibilitat	Nombre d'actualitzacions
26. Realitzar campanyes de sensibilització, prevenció i advertiment als ciutadans i turistes	Nombre d'activitats d'informació i formació amb el sector empresarial
27. Promocionar l'exercici físic	Nombre d'itineraris creats Nombre d'inscripcions als passejos

Drets dels visitants i usuaris

Els visitants i usuaris tenen dret a:

1. Identificar amb claredat la unitat administrativa que és competent per a la prestació del servei requerit.

2. Rebre informació administrativa general de manera presencial, telefònica i electrònica de manera eficaç i ràpida.

3. Ser tractat amb respecte i consideració.

4. Rebre informació administrativa real i veraç.

5. Triar el canal a través del qual relacionar-se amb la Regidoria.

6. Obtindre informació a través de mitjans electrònics dels procediments i tràmits necessaris per a accedir a les activitats del servei i per al seu exercici.

7. La seguretat i confidencialitat de les dades que figuren en els fitxers, sistemes i aplicacions de la Regidoria.

8. La qualitat dels serveis públics prestats per mitjans electrònics per l'agència.

9. Col·laborar i participar amb la Regidoria de Sanitat formulant consultes, propostes o comentaris a través del correu electrònic, per telèfon o mitjançant correu postal.

10. Presentar suggeriments i queixes de manera presencial, a través de la seu electrònica o per correu postal.

Incompliment dels compromisos

En cas d'incompliment dels compromisos recollits en aquesta Carta de Serveis, la Regidoria de Sanitat proposa les següents mesures:

- Executar preferentment els procediments que es troben afectats pels compromisos adquirits en aquesta Carta de Serveis sense perjudici del dret del ciutadà a la presentació de les queixes i suggeriments pertinents.

- Comunicació de disculpes del màxim responsable de l'organització en la qual s'informe de les mesures correctores per a esmenar l'incompliment.

- A petició de l'afectat o afectats, reunió amb el màxim responsable de l'organització en la qual se'ls donarà puntual informació de les mesures correctores per a esmenar l'incompliment.

- La comunicació es realitzarà, preferentment via correu electrònic o a través de la seu electrònica per a flexibilitzar i agilitar la resposta.

Horaris, localització i contacte

Regidoria de Sanitat - Laboratori
Carrer Pal, 2 03501 Benidorm (Alacant)
Horari: De 9:00 a 14:00 hores
Tel: 966889282 - 966889283
Correu electrònic: sanidad@benidorm.org
Web: http://www.benidorm.org/

Centres Sanitaris Públics

CENTRE DE SALUT D'ATENCIÓ PRIMÀRIA TOMÁS ORTUÑO
C/ Tomás Ortuño, 69; Tel: 96 687 89 00.

CONSULTORI AUXILIAR D'ATENCIÓ PRIMÀRIA RINCÓN DE L'OIX
Av. Juan Fuster Zaragoza; Ed. Acuarium III; Tel: 96 680 20 16

CENTRE DE SALUT D'ATENCIÓ PRIMÀRIA *FOIETES
C/ Venezuela S/N; Tel: 96 687 05 00

CENTRE DE SALUT D'ATENCIÓ PRIMÀRIA LA CALA
Av. Benissa sense. Tel: 96 687 04 00

PUNTS D'ATENCIÓ CONTINUADA (URGÈNCIES)
Centre Salut Foietes C/ Venezuela S/N. Tel: 96 683 00 61/62
Consultori Auxiliar Av. Juan Fuster Zaragoza; Tel: 96 586 60 46

CENTRE D'ESPECIALITATS
Av. Venezuela s/n Tel: 96 687 02 00

HOSPITAL COMARCAL MARINA BAIXA
Ctra. Nac. 332 Benidorm-la Vila Joiosa. Tel: 96 685 98 00

CENTRE DE SALUT PÚBLICA MARINA BAIXA
C/ Tomás Ortuño 69 4a planta Tel: 96 681 65 65