

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Sanidad y Política Social

Servicio Murciano de Salud

14211 Instrucción 9/2013, de 2 de octubre, de la Dirección Gerencia del Servicio Murciano de Salud por la que se regula la creación de un canal de comunicación telemático con el ciudadano.

Dado el desarrollo tecnológico alcanzado por el Servicio Murciano de Salud respecto a los sistemas de información, y dada la extensión del uso de los medios electrónicos en la Sociedad a la que debe prestar servicios dicha entidad pública, es necesario potenciar los servicios electrónicos que se ofrecen a los ciudadanos para mejorar su relación con su sistema público de salud y obtener mejores prestaciones en cuanto a su asistencia y gestión sanitaria se refiere.

Procede, por tanto, establecer las bases y los mecanismos necesarios para ofrecer estas nuevas prestaciones electrónicas.

Uno de los primeros pasos fue el establecimiento seguro del Punto de Acceso Electrónico dentro de la Sede Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en la dirección electrónica <https://sede.carm.es/sms>.

Para el acceso a los servicios que desde este portal se ofrecen es necesaria la identificación adecuada del ciudadano ante el Servicio Murciano de Salud.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, en sus artículos 13.2.c) y 16 faculta a las Administraciones Públicas a determinar, teniendo en cuenta los datos e intereses afectados, la utilización, por parte de los ciudadanos en sus relaciones por medios electrónicos, de otros sistemas de firma electrónica distintos del documento nacional de identidad electrónico o cualquiera de los certificados electrónicos reconocidos. Así también lo recoge el Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en su artículo 18.3.

El Servicio Murciano de Salud, teniendo en cuenta las necesidades a satisfacer de la población que atiende, precisa de la constitución de un canal de comunicación que dispondrá de un sistema de identificación de usuarios, basado en un código identificación y una contraseña, que permita acceder con seguridad y eficacia al Punto de acceso electrónico del Servicio Murciano de Salud.

La dificultad de determinados colectivos para disponer de un certificado electrónico reconocido y usarlo adecuadamente aconseja que, para determinados procedimientos y para sus relaciones con el Servicio Murciano de Salud, los ciudadanos puedan disponer de un procedimiento de acceso basado en un código de identificación y una contraseña que de forma personal y única, les proporcione el Servicio Murciano de Salud, garantizando, en todo caso, la máxima cautela respecto a su generación, comunicación y utilización.

Asimismo, para acercar algunos de los procesos asistenciales y de gestión sanitaria al ciudadano, es importante disponer de un canal de comunicación con

éste, que permita enviarles comunicaciones informativas sobre citas médicas, campañas sanitarias, información general o particular que se ponga a su disposición desde el Punto de Acceso Electrónico.

Por tanto, a propuesta de la Subdirección General de Tecnologías de la Información, autorizado para ello por Acuerdo del Consejo de Administración del Servicio Murciano de Salud de fecha 31 de julio de 2013, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en uso de las atribuciones que me están conferidas por el artículo 8, apartado x) del Decreto 148/2002, de 27 de diciembre de 2002, por el que se establece la estructura y funciones de los órganos de participación, administración y gestión del Servicio Murciano de Salud, se dicta la siguiente

Instrucción

Primera. Objeto

La presente Instrucción tiene por objeto el establecer las condiciones para el desarrollo de un adecuado canal telemático de comunicación del ciudadano con Servicio Murciano de Salud.

Este canal de comunicación dispondrá de un sistema de identificación de usuarios, basado en un código identificación y una contraseña que permita al médico de cabecera acceder con seguridad y eficacia al servicio de consulta telemática publicado en el Punto de acceso electrónico del Servicio Murciano de Salud, en los términos que se recogen en el Anexo I de la presente Instrucción.

Segunda. Órgano responsable.

El órgano responsable de la aplicación y garantía del funcionamiento del canal de comunicación telemático que se aprueba mediante la presente Instrucción es la Secretaría General Técnica, a través de la Subdirección General de Tecnologías de la Información, como órgano responsable de la gestión y disponibilidad de dicho canal así como de la gestión, disponibilidad y seguridad del registro de claves asociadas al mismo.

Tercera. Garantías y certificación de uso del sistema.

1. El canal de comunicación telemática, así como el sistema de usuarios y contraseñas asociado a él, que se encuentran descritos en el Anexo II de esta instrucción, garantiza su funcionamiento conforme a los criterios de seguridad, integridad, confidencialidad, autenticidad y no repudio previstos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y su normativa de desarrollo.

2. Cuando resulte preciso, la Secretaría General Técnica certificará la existencia y contenido de las actuaciones en que los interesados hayan utilizado el canal de comunicación telemática como forma de identificación y acreditación de conformidad con el artículo 16.3 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

Cuarta. Formulario de Autorización e inscripción.

En el Anexo III se recoge el formulario de autorización e inscripción en el sistema de notificaciones electrónicas.

Quinta. Entrada en vigor.

Esta Instrucción entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Murcia, 2 de octubre de 2013.—El Director Gerente del Servicio Murciano de Salud, José Antonio Alarcón González.

Anexo I

Descripción del canal

El canal de comunicación entre el ciudadano y el Servicio Murciano de Salud se establece como sigue:

1.- El ciudadano interesado en disponer de este canal deberá comparecer en la unidad de tarjeta sanitaria de su centro de salud donde a través del formulario recogido en el Anexo III aporta sus datos personales, un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil; firmando la autorización para usar este canal. Para el acceso a este canal se utilizará el correo electrónico suministrado en este acto como código de identificación del usuario.

2.- Cuando dichos datos están introducidos en el sistema informático correspondiente, se procede a enviar a ese correo electrónico un mensaje de bienvenida al canal de comunicación y enlace donde el ciudadano podrá establecer, en un entorno seguro, la contraseña que desee usar para acceder al canal telemático.

El Servicio Murciano de Salud remitirá al ciudadano periódicamente, y cuando corresponda, notificaciones al correo electrónico facilitado. En ocasiones se le instará a acceder al Punto de Acceso Electrónico para recoger información más personalizada.

Anexo II

Descripción del sistema de identificación y contraseña

El sistema de identificación y contraseña del canal de comunicación telemático se incorpora como mecanismo alternativo al uso de certificados digitales en el entorno de algunos servicios electrónicos del Servicio Murciano de Salud por lo que hereda todas las garantías de éste, y se articula de la siguiente forma:

1. Registro de usuarios: el ciudadano solicita su registro en el sistema y una contraseña para acceso al canal telemático. En este acto de registro el ciudadano consiente en el uso de este sistema como mecanismo de identificación y firma electrónica. Asimismo, facilita una dirección de correo electrónico para que se le facilite, a través de ella, el acceso al mecanismo de generación de contraseña.

2. Verificación de la identidad del usuario: la unidad gestora responsable de la actuación administrativa verifica la identidad del solicitante y la adecuación para el uso del sistema. En caso positivo, se registra la dirección de correo electrónico facilitado por el ciudadano y se le envía un enlace seguro en el que el ciudadano podrá establecer su contraseña de una forma segura. En caso negativo, se le comunicarán las razones de la denegación.

3. Características de la contraseña: se utiliza un mecanismo de código de acceso establecido por el ciudadano en un entorno seguro.

4. Acceso con el sistema de identificación y contraseña: el ciudadano accede a la actuación específica para la que se ha habilitado el uso del canal de comunicación telemática, y utiliza su código para identificarse. El sistema no permite el acceso mediante códigos no válidos o que no estén vigentes en el momento de su uso.



5. Firma electrónica: una vez completado por el ciudadano el formulario interactivo específico de la actuación administrativa, se le solicita de nuevo el código de acceso, con el fin de asegurar la identidad digital del firmante en el momento de la firma y acreditar su consentimiento. La firma electrónica del ciudadano queda establecida en un documento electrónico firmado por el Servicio Murciano de Salud, mediante la asociación de los datos de identidad del ciudadano con los datos introducidos por éste para la actuación administrativa.

Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

ANEXO III

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN E INSCRIPCIÓN EN EL SISTEMA

• INSCRIPCIÓN EN EL SISTEMA DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombre
NIF/NIE:		
Correo electrónico		
Teléfono móvil		
Fecha:		
Firma:		

Solicito del Servicio Murciano de Salud

- Que me hagan llegar datos, avisos y notificaciones de carácter sanitario a la dirección de correo electrónico facilitada o, en su defecto al móvil indicado

- En el momento de entregar esta solicitud deberá identificarse mostrando su DNI
- AUTORIZA expresamente a que el Servicio Murciano de Salud le realice notificaciones de citas o avisos a través de este número de teléfono móvil o correo electrónico. El firmante autoriza la cesión del número de teléfono y/o correo electrónico a terceros encargados del tratamiento médico que autorice el Servicio Murciano de Salud, que se obligarán a dedicarlos exclusivamente para la finalidad para la que se ceden.
- La recepción de mensajes será gratuita para el paciente.
- La notificación por teléfono o correo electrónicos es un medio complementario que no sustituye los medios tradicionales. La recepción errónea, o no recepción o no lectura, carecerá de efectos jurídicos en los respectivos procedimientos. El Servicio Murciano de Salud no se hace responsable de las consecuencias jurídicas derivadas de la no recepción o la recepción incorrecta de estos mensajes.
- La información personal que va a proporcionar este formulario se integrará en el fichero de datos personales denominado "Usuarios del Sistema Sanitario" con la finalidad de realizar notificaciones de citas o avisos y facilitar información de carácter sanitario a pacientes del Servicio Murciano de Salud. El responsable de dicho fichero es la Gerencia del Servicio Murciano de Salud sita en C/ Central, 7, 30.100 Espinardo-Murcia ante el que podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.