

Conselleria de Sanitat

ORDE de 27 de setembre de 2007, de la Conselleria de Sanitat, per la qual es regulen les queixes, els suggeriments i els agraïments en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de l'Agència Valenciana de Salut i de la Conselleria de Sanitat. [2007/12241]

La Llei de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú estableix tota una sèrie de drets del pacient respecte a l'administració, l'exercici dels quals correspon facilitar als empleats públics, utilitzant els dispositius adequats.

En concret, la Generalitat Valenciana articula els drets dels pacients que les seues queixes i suggeriments siguen atesos, a través del Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat. No obstant això, tenint en compte que el sector sanitari compta amb una xarxa extensa de centres i amb uns òrgans centrals de seguiment i control, es fa necessària una regulació normativa més específica i adaptada a les necessitats sectorials.

Ha de tindre's en compte que la millora contínua i l'excel·lència constitueixen objectius essencials de l'Agència Valenciana de Salut, de la conselleria de Sanitat, en l'atenció sanitària dels pacients. Així, les queixes, els suggeriments i els agraïments es configuren com un mecanisme de gran utilitat per a conèixer la percepció que tenen els pacients de la qualitat dels serveis assistencials que reben.

Per això, disposar d'un sistema que regule tant el procediment com la resolució així com la ferrament informàtica que permeta la seua anàlisi i posada en marxa d'iniciatives de millora, constitueix un mecanisme eficaç de millora contínua.

La Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient és, en l'àmbit de l'Agència Valenciana de Salut, la competent per a fer el seguiment de les queixes i suggeriments interposats en l'àmbit sanitari així com de la seua anàlisi i de l'impuls i coneixement de les iniciatives de millora que se'n deriven.

Per la seua banda, els Serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP), creats pel Decret 2/2002, de 8 de gener, del Govern Valencià, són les unitats funcionals responsables d'atendre i informar els pacients que utilitzen el sistema sanitari públic i tramitar els suggeriments, queixes o reclamacions que facen els pacients.

Per a adaptar la norma que regula les queixes, suggeriments i agraïments al Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat així com a la nova estructura organitzativa de la conselleria de Sanitat, s'estableix la present orde.

En atenció de totes estes consideracions, d'acord amb la disposició addicional segona del Decret 165/2006, de 3 de novembre, i fent ús de les facultats atribuïdes per l'article 28.e) de la Llei del Consell,

ORDENE

Article 1. Objecte

Esta orde té com a objecte la regulació de les queixes, suggeriments i agraïments dels pacients en relació amb el funcionament de les institucions sanitàries dependents de l'Agència Valenciana de Salut i la conselleria de Sanitat, a fi d'atendre-les adequadament i extraure'n oportunitats de millora contínua de la qualitat dels serveis que presta, establint, per a això, els sistemes de tramitació, resolució i informació que permeten l'eficaç compliment d'este objectiu.

Article 2. Àmbit d'aplicació

1. L'orde s'aplica directament a l'activitat del conjunt d'òrgans i unitats de la conselleria de Sanitat, així com a les institucions sanitàries dependents de l'Agència Valenciana de Salut.

Conselleria de Sanidad

ORDEN de 27 de septiembre de 2007, de la Conselleria de Sanitat, por la que se regulan las quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la Agencia Valenciana de Salud y de la Conselleria de Sanidad. [2007/12241]

La Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece toda una serie de derechos del paciente con respecto a la administración, cuyo ejercicio corresponde facilitar a los empleados públicos, utilizando los dispositivos adecuados.

En concreto, la Generalitat Valenciana articula los derechos de los pacientes a que sus quejas y sugerencias sean atendidas, a través del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat. No obstante, teniendo en cuenta que el sector sanitario cuenta con una red extensa de centros, y con unos órganos centrales de seguimiento y control, se hace necesaria una regulación normativa más específica y adaptada a las necesidades sectoriales.

Debe tenerse en cuenta que la mejora continua y la excelencia constituyen objetivos esenciales de la Agencia Valenciana de Salud, de la conselleria de Sanitat, en la atención sanitaria de los pacientes. Así, las quejas, las sugerencias y los agradecimientos se configuran como un mecanismo de gran utilidad para conocer la percepción que estos tienen de la calidad de los servicios asistenciales que reciben.

Por ello, disponer de un sistema que regule tanto el procedimiento como la resolución así como la herramienta informática que permita su análisis y puesta en marcha de iniciativas de mejora, constituye un mecanismo eficaç de mejora continua.

La Dirección General de Calidad y Atención al Paciente es, en el ámbito de la Agencia Valenciana de Salud, la competente para realizar el seguimiento de las quejas y sugerencias interpuestas en el ámbito sanitario así como de su análisis y del impulso y conocimiento de las iniciativas de mejora que de él se deriven.

Por su parte, los Servicios de Atención e Información al Paciente, (SAIP), creados por el Decreto 2/2002, de 8 de enero, del Gobierno Valenciano, son las unidades funcionales responsables de atender e informar a los pacientes que utilizan el sistema sanitario público y tramitar las sugerencias, quejas o reclamaciones que los pacientes pudieran realizar.

Para adaptar la norma que regula las quejas, sugerencias y agradecimientos al Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat así como a la nueva estructura organizativa de la conselleria de Sanitat se establece la presente orden.

En su virtud, de conformidad con la Disposición Adicional Segunda del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, y en uso de las facultades atribuidas por el artículo 28 e) de la Ley del Consell

ORDENO

Artículo 1. Objeto

La presente orden tiene por objeto la regulación de las quejas, sugerencias y agradecimientos de los pacientes en relación con el funcionamiento de las Instituciones sanitarias dependientes de la Agencia Valenciana de Salud y la conselleria de Sanitat, con el fin de atenderlas adequadamente y extraer de ellas oportunidades de mejora continua de la calidad de los servicios que presta, estableciendo, a tal efecto, los sistemas de tramitación, resolución e información que permitan el eficaz cumplimiento de este objetivo.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. La Orden será de aplicación directa a la actividad del conjunto de órganos y unidades de la conselleria de Sanitat, así como a las Instituciones sanitarias dependientes de la Agencia Valenciana de Salud.

2. La conselleria de Sanitat admetrà com a queixa, suggeriment o agraïment els que siguen formulats davant de la conselleria en relació amb els servicis prestats per una altra administració a què se li haja encomanat o delegat la prestació del servici objecte de la queixa, suggeriment o agraïment, així com respecte dels servicis públics prestats per una empresa pública o privada amb la qual la conselleria de Sanitat o l'Agència Valenciana de Salut haja contractat la dita prestació, amb independència de les reclamacions, de qualsevol tipus, que el pacient considere oportú formular directament davant de l'empresa o davant dels servicis de protecció i defensa dels consumidors.

Article 3. Queixes

1. Tindran la consideració de queixes els escrits i comunicacions en què els pacients facen únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels servicis, especialment sobre tardances, desatencions o qualsevol altre tipus anàleg de deficient actuació que observen en el funcionament dels servicis públics de l'administració sanitària, que constituïska falta de qualitat en el servici prestat.

2. La formulació d'una queixa no impedis ni condiciona l'exercici de totes les reclamacions, drets o accions de caràcter administratiu o judicial, que puguen correspondre al pacient, ni suposarà, per tant, la paralització dels terminis per a la interposició d'estes.

3. Per la pròpia naturalesa de la queixa, no es pot interposar cap recurs contra la seua resposta, sense perjuí que els motius de la queixa puguen tornar a exposar-se en els possibles recursos que es puguen interposar en el procediment administratiu amb què guarden relació.

4. No tenen la consideració de queixes, pel que fa a esta orde, les denúncies que puguen presentar els pacients posant de manifest possibles irregularitats o infraccions de la legalitat que puguen comportar responsabilitat disciplinària del personal al servici de les institucions sanitàries dependents de l'Agència Valenciana de Salut i de la conselleria de Sanitat, les quals donaran lloc a les investigacions i actuacions corresponents per l'Àrea d'Inspecció, Avaluació i Ordenació de la conselleria de Sanitat.

5. Les queixes no tenen la naturalesa de recurs administratiu, reclamacions prèvies a l'exercici d'accions judicials, reclamacions per responsabilitat patrimonial de l'administració, ni de reclamacions econòmicoadministratives, per la qual cosa la seua presentació no paralitza els terminis establits per als esmentats recursos i reclamacions de la normativa vigent. Tampoc tenen la naturalesa de sol·licituds presentades a l'empara de la Llei Orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició.

6. En els supòsits de queixes que es referisquen a l'organització o funcionament d'una unitat o servici i els fets puguen representar certa rellevància o gravetat, el director del centre podrà, amb caràcter previ a la seua resolució, sol·licitar el criteri de la junta d'hospital o de la comissió assistencial que s'estime oportú.

Article 4. Sugeriments

Els suggeriments són les propostes formulades pels pacients per a millorar la qualitat dels servicis públics de l'administració sanitària i, en especial, les que puguen contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb l'administració sanitària.

Article 5. Agraïments

És l'expressió del reconeixement que fa un pacient davant del que considera un treball ben fet per un professional o servici, així com pel tracte rebut.

Article 6. Recepció de les queixes, suggeriments i agraïments.

1. En totes les unitats de registre de la conselleria de Sanitat s'advertirà al pacient, per mitjà de cartells informatius o qualsevol altre procediment semblant, de la possibilitat de formular queixes, suggeriments i agraïments, amb la indicació que té a la seua disposició impresos tipus, els models de la qual figuren en l'annex d'esta orde, per a poder materialitzar-les, sense perjuí de la plena validesa, en tot cas,

2. La conselleria de Sanitat admitirà como queja, sugerencia o agradecimiento aquellos que sean formulados ante la misma en relación con los servicios prestados por otra administración a la que se le haya encomendado o delegado la prestación del servicio objeto de la queja, sugerencia o agradecimiento, así como respecto de los servicios públicos prestados por una empresa pública o privada con la que la conselleria de Sanitat o la Agencia Valenciana de Salud haya contratado dicha prestación, con independencia de las reclamaciones, de todo tipo, que el paciente considere oportuno formular directamente ante la empresa o ante los servicios de protección y defensa de los consumidores.

Artículo 3. Quejas

1. Tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que los pacientes realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración sanitaria, que constituya falta de calidad en el servicio prestado.

2. La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder al paciente, ni supondrá por tanto, paralización de los plazos para la interposición de estas.

3. Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guarden relación.

4. No tienen la consideración de quejas, a efectos de la presente orden, las denuncias que puedan presentar los pacientes poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones de la legalidad que puedan entrañar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de las Instituciones sanitarias dependientes de la Agencia Valenciana de Salud y de la conselleria de Sanitat, las cuales darán lugar a las investigaciones y actuaciones correspondientes por el Área de Inspección, Evaluación y Ordenación de la conselleria de Sanitat.

5. Las quejas no tienen la naturaleza de recurso administrativo, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la administración, ni de reclamaciones económico-administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones de la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición.

6. En los supuestos de quejas que se refieran a la organización o funcionamiento de una unidad o servicio y los hechos puedan representar cierta relevancia o gravedad, el director del centro podrá, con carácter previo a su resolución, solicitar el criterio de la Junta de hospital o de la comisión asistencial que se estime oportuno.

Artículo 4. Sugerencias

Las sugerencias son las propuestas formuladas por los pacientes para mejorar la calidad de los servicios públicos de la administración sanitaria y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la administración sanitaria.

Artículo 5. Agradecimientos

Es la expresión del reconocimiento que realiza un paciente ante lo que considera un trabajo bien realizado por un profesional o servicio, así como por el trato recibido.

Artículo 6. Recepción de las quejas, sugerencias y agradecimientos

1. En todas las unidades de registro de la conselleria de Sanitat se advertirá al paciente, mediante carteles informativos o cualquier otro procedimiento similar, de la posibilidad de formular quejas, sugerencias y agradecimientos, con la indicación de que tiene a su disposición impresos tipo, cuyos modelos figuren en el anexo de esta orden, para poder materializarlas, sin perjuicio de la plena validez, en todo caso,

de les queixes, suggeriments o agraïments presentades sense subjecció a cap model, sempre que complisquen els requisits arrellegats en el punt 2 del present article.

2. Els pacients presentaran les queixes, suggeriments i agraïments per escrit, en els Servicis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP), en el Registre General de la conselleria de Sanitat, en els Registres dels Servicis Territorials o en qualsevol de les formes previstes en l'article 38.4 de la Llei de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú. Han d'indicar:

- a. Nom i cognoms.
- b. Domicili per a notificació.
- c. Telèfon de contacte, si en té.
- d. Fets i raons en què es concrete amb claredat la queixa o exposició del suggeriment o l'agraïment.
- e. Lloc i data.
- f. Firma.
- g. Departament de salut, hospital o centre de salut a què es dirigeix.

3. Si l'escrit en el qual es formula la queixa, suggeriment o agraïment no reuneix els requisits exigits, o l'ompliment de l'imprés és defectuosa, l'òrgan competent per a tramitar-lo, o l'òrgan receptor, si no s'identificara l'òrgan objecte de queixa, requerirà l'interessat perquè, en un termini de deu dies, esmene la deficiència advertida, amb la indicació expressa que si no ho fera s'arxivaria la queixa.

4. També es podrà fer la presentació, registre, tramitació i contestació de les queixes, suggeriments i agraïments per via telemàtica que tindrà plena validesa ajustant-se a les condicions i requisits previstos en el Decret 18/2004, de 13 de febrer, del Consell, de creació del Registre Telemàtic de la Generalitat.

5. Els pacients poden ser auxiliats pel personal de les oficines de registre, informació i dels SAIP en la formulació i constància de la seua queixa, suggeriment i agraïment. En tot cas, esta ha de ser firmada pel pacient com a mostra de conformitat.

Article 7. Registre i remissions

1. Les unitats de registre han de segellar l'escrit o comunicació presentada i en faran l'assentament, amb indicació de la data del dia de la recepció.

2. Les unitats de registre, quan esta no siga un SAIP, enviaran a la Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient de l'Agència Valenciana de Salut, perquè en tinguen coneixement i en facen una anàlisi posterior, els escrits el contingut dels quals siga competència de l'àmbit sanitari.

3. El SAIP receptor de l'escrit introduirà en el Programa Informàtic per a la Gestió de Pacients (PIGAP) la data d'entrada, dades identificatives del pacient, motiu de la queixa, suggeriment o agraïment, dades de la investigació duta a terme i de la seua resolució i data de resposta.

4. Al cap de cinc anys pot ser destruïda la documentació dels expedients de queixes que estiguen en la Direcció General per a l'Atenció al Pacient.

Article 8. Tramitació

1. L'òrgan responsable de la resposta qualificarà, des del punt de vista substantiu i d'acord amb la seua verdadera naturalesa, qualsevol reclamació formulada com a queixa i que, no obstant, pel seu contingut exprés o implícit haja d'interpretar-se com a expressió d'un recurs, petició o reclamació diferent de la queixa i, en este cas, se sol·licitarà al pacient la confirmació de la seua verdadera intenció.

2. Presentada la queixa o suggeriment, l'òrgan responsable de la resposta obrirà un expedient informatiu i durà a terme les indagacions i diligències que considere pertinents. Entre les actuacions que ha de fer ha d'obtindre la informació oportuna de la unitat o servici directament afectats.

de las quejas, sugerencias o agradecimientos presentadas sin sujeción a modelo alguno, siempre y cuando cumplan los requisitos recogidos en el punto 2 del presente artículo.

2. Los pacientes presentarán sus quejas, sugerencias y agradecimientos por escrito, en los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP), en el Registro General de la conselleria de Sanidad, en los Registros de los servicios territoriales o en cualquiera de las formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Debiendo indicar:

- a. Nombre y apellidos.
- b. Domicilio a efectos de notificación.
- c. Teléfono de contacto, si dispone de él
- d. Hechos y razones, en los que se concrete con claridad la queja o exposición de la sugerencia o el agradecimiento.
- e. Lugar y fecha
- f. Firma.
- g. Departamento de Salud, Hospital o Centro de Salud al que se dirige.

3. Si el escrito en el que se formula la queja, sugerencia o agradecimiento no reúne los requisitos exigidos, o la cumplimentación del impreso es defectuosa, el órgano competente para su tramitación, o el órgano receptor si no se identificara el órgano objeto de queja, requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la deficiencia advertida, con la indicación expresa de que si no lo hiciera se procederá al archivo de la queja.

4. También se podrá realizar la presentación, registro, tramitación y contestación de las quejas, sugerencias y agradecimientos por vía telemática que tendrá plena validez ajustándose a las condiciones y requisitos previstos en el Decreto 18/2004, de 13 de febrero, del Consell, de creación del Registro Telemático de la Generalitat.

5. Los pacientes podrán ser auxiliados por el personal de las oficinas de registro, información y de los SAIP en la formulación y constancia de su queja, sugerencia y agradecimiento. En todo caso, esta deberá ser firmada por el paciente como muestra de conformidad.

Artículo 7. Registro y remisiones

1. Las unidades de registro sellarán el escrito o comunicación presentada y practicarán el correspondiente asiento, indicando la fecha del día de la recepción.

2. Las unidades de registro, cuando esta no sea un SAIP, enviarán a la Dirección General de Calidad y Atención al Paciente de la Agencia Valenciana de Salud, para su conocimiento y posterior análisis, los escritos cuyo contenido sea competencia del ámbito sanitario.

3. El SAIP receptor del escrito introducirá en el Programa Informático para la Gestión de Pacientes (PIGAP) la fecha de entrada, datos identificativos del paciente, motivo de la queja, sugerencia o agradecimiento, datos de la investigación llevada a cabo y de su resolución y fecha de respuesta.

4. Al cabo de cinco años podrá ser destruida la documentación de los expedientes de quejas que obren en la Dirección General para la Atención al Paciente.

Artículo 8. Tramitación

1. El órgano responsable de la respuesta calificará, desde el punto de vista sustantivo y de acuerdo con su verdadera naturaleza, cualquier reclamación formulada como queja y que sin embargo, por su contenido expreso o implícito deba interpretarse como expresión de un recurso, petición o reclamación distinta de la queja, en cuyo caso se solicitará al paciente la confirmación de su verdadera intención.

2. Presentada la queja o sugerencia, el órgano responsable de la respuesta abrirá un expediente informativo, llevando a cabo las indagaciones y diligencias que considere pertinentes. Entre las actuaciones a realizar deberá obtener la información oportuna de la unidad o servicio directamente afectados.

Article 9. Termini de resposta

Totes les queixes i suggeriments han de ser tramitades i no poden quedar sense resposta excepte quan no consten les dades necessàries per a la remissió de la contestació. La notificació s'ha de fer a la persona interessada en un termini no superior a un mes des que la queixa o suggeriment va tindre entrada en el registre de l'òrgan competent de la resposta. La notificació de la resposta es regirà per les normes que regulen este tràmit per als actes administratius.

Article 10. Òrgans responsables de les respostes

1. La resposta a les queixes i suggeriments és responsabilitat del gerent del Departament de Salut per a la qual pot delegar:

- a. El director mèdic de l'hospital
- b. El director de l'àrea clínica de l'hospital
- c. El director mèdic d'Atenció Primària
- d. El director d'infermeria del departament
- e. El director d'infermeria d'Atenció Primària
- f. Els subdirectors mèdics de l'hospital

En funció de l'àmbit de competència que tinguen.

En el cas dels centres privats amb què s'haja contractat la prestació del servei, és competència del director del centre la resposta al pacient i n'ha d'enviar una còpia a la direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient.

2. Les referides a l'activitat dels serveis centrals de la conselleria, les respectives direccions generals en el seu àmbit de competència

3. Les direccions territorials respecte d'aquelles que afecten òrgans, unitats i serveis de la seua competència.

Article 11. Seguiment de les queixes i suggeriments

La Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient de l'Agència Valenciana de Salut ha de fer el seguiment de les queixes i suggeriments interposats en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de l'Agència Valenciana de Salut i de la conselleria de Sanitat, de la seua tramitació, motius i resolució. Per a això tots els SAIP enviaran a esta direcció general abans de finalitzar el mes següent a què s'han produït:

- a. Original de la queixa i el suggeriment
- b. Còpia de la contestació

L'òrgan competent de la resolució adoptarà, si és el cas, les mesures necessàries per a dur a terme l'estricta compliment del deure de resposta, així com les accions adequades per a esmenar les deficiències plantejades quan n'hi haja.

Article 12. Informació al pacient i queixes per incompliment del deure de resposta

1. En qualsevol moment, el pacient podrà demanar informació sobre l'estat de tramitació de la seua queixa o suggeriment

2. Així mateix, podrà formular una nova queixa, esta vegada davant de la Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient, de l'Agència Valenciana de Salut, quan s'haja incomplert el deure de resposta establert en l'article 9.

Article 13. Criteris de qualitat per a l'elaboració de les respostes a les queixes i suggeriments

Els escrits de resposta a les queixes s'ajustaran a les següents directrius, i inclouen, com a mínim:

- a. Resposta com més ràpida possible, sense necessitat esgotar terminis.
- b. Personalització de la resposta.
- c. Resposta a tot el contingut plantejat, amb referència als informes demanats.
- d. Contestació formulada en termes senzills, fàcilment intel·ligible i sense utilització de tecnicismes.
- e. Expressió, si és el cas, de les accions que es promouran per a corregir els defectes que han originat la queixa, o per a materialitzar les iniciatives suggerides que es decidisca acceptar.
- f. Disculpes per les molèsties que se li hagen pogut causar i agraïment per l'oportunitat de millora que brinden.

Artículo 9. Plazo de respuesta

Todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta excepto cuando no consten los datos necesarios para la remisión de la contestación. La notificación deberá notificarse al interesado en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el registro del órgano competente de la respuesta. La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.

Artículo 10. Órganos responsables de las respuestas

1. La respuesta a las quejas y sugerencias es responsabilidad del Gerente del Departamento de Salud que podrá delegar en:

- a. director Médico de Hospital
- b. director del Área Clínica del Hospital
- c. director Médico de Atención Primaria
- d. director de Enfermería del Departamento
- e. director de Enfermería de Atención Primaria
- f. Subdirectores médicos del Hospital

En función del ámbito de competencia de los mismos.

En el caso de los centros privados con los que se haya contratado la prestación del servicio, es competencia del director del centro la respuesta al paciente debiendo enviar copia de la misma a la dirección General de Calidad y Atención al Paciente.

2. Las referidas a la actividad de los Servicios Centrales de la conselleria, las respectivas Direcciones Generales en su ámbito de competencia.

3. Las Direcciones Territoriales respecto de aquellas que afecten a órganos, unidades y servicios de su competencia.

Artículo 11. Seguimiento de las quejas y sugerencias

La Dirección General de Calidad y Atención al Paciente de la Agencia Valenciana de Salud realizará el seguimiento de las quejas y sugerencias interpuestas en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la Agencia Valenciana de Salud y de la conselleria de Sanitat, de su tramitación, motivos y resolución. Para ello todos los SAIP enviarán a esta Dirección General antes de finalizar el mes siguiente al que se han producido:

- a. Original de la queja y la sugerencia.
- b. Copia de la contestación

El Órgano competente de la resolución adoptará, en su caso, las medidas necesarias para llevar a cabo el estricto cumplimiento del deber de respuesta, así como las acciones adecuadas para subsanar las deficiencias planteadas cuando las hubiere.

Artículo 12. Información al paciente y quejas por incumplimiento del deber de respuesta

1. En cualquier momento, el paciente podrá recabar información sobre el estado de tramitación de su queja o sugerencia

2. Así mismo, podrá formular nueva queja, esta vez ante la Dirección General de Calidad y Atención al Paciente, de la Agencia Valenciana de Salud, cuando se haya incumplido el deber de respuesta, establecido en el artículo 9.

Artículo 13. Criterios de calidad para la elaboración de las respuestas a las quejas y sugerencias

Los escritos de respuesta a las quejas se ajustarán a las siguientes directrices, contemplando como mínimo:

- a. Respuesta lo más rápida posible, sin necesidad de agotar plazos.
- b. Personalización de la respuesta.
- c. Respuesta a todo el contenido planteado. Con referencia a los informes recabados.
- d. Contestación formulada en términos sencillos, fácilmente inteligible y sin utilización de tecnicismos.
- e. Expresión en su caso, de las acciones que se promoverán para corregir los defectos que han originado la queja, o para materializar las iniciativas sugeridas que se decida aceptar.
- f. Disculpas por las molestias que se le hayan podido causar y agradecimiento por la oportunidad de mejora que las mismas brindan.

Article 14. Millora contínua

1. El contingut de les queixes i suggeriments serà tingut en compte pels òrgans enumerats en l'article 10 com a responsables de la seua atenció i resposta per a la millora contínua de la qualitat de l'atenció sanitària que es presta. Per esta raó es facilitarà la seua formulació i atenció amb els mitjans més eficaços i eficients possibles.

2. La mera estadística de queixes i suggeriments dirigits a un Departament de Salut no serà considerada, en si mateixa, exponent negatiu del departament. Si ho serà, pel contrari, la falta de resposta i/o la passivitat o desconsideració cap a les queixes i suggeriments cap al pacient que les exposa.

3. Quan de l'anàlisi d'un grup de queixes o suggeriments obtinguts a partir de la informació recollida en PIGAP, es posen de manifest unes mateixes deficiències o determinades oportunitats de prestar un millor servei, la Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient promourà, juntament amb el gerent del departament de salut analitzat un equip de millora, en el qual s'inclourà un membre del SAIP que analitze, elabore i propose les mesures necessàries per a la seua correcció i definisca les accions de millora que cal implantar, integrades en un pla específic de millora que serà remès a la Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient per a coneixement i seguiment.

4. El tercer mes de cada any, la Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient elaborarà, amb les dades obtingudes en PIGAP, un informe estadístic valoratiu de les queixes i suggeriments presentats i tramitades l'any anterior, així com de les respostes i accions adoptades, si és el cas. D'este informe estadístic s'informarà el conseller i el director gerent de l'Agència Valenciana de Salut.

Article 15. Protecció de dades de caràcter personal

La Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient assegurarà la deguda protecció de les dades de caràcter personal que es recullen en els escrits i comunicacions, d'acord amb el que disposa la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

La tramitació i contestació de les queixes i suggeriments presentats amb anterioritat a l'entrada en vigor de la present orde es regiran per la normativa anterior, açò és l'Orde de 24 de juliol de 2002, del conseller de Sanitat, per la qual s'establix el procediment per a la tramitació de suggeriments, queixes i agraïments respecte a l'atenció sanitària, en l'àmbit de competència de la conselleria de Sanitat.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Queden derogades totes les disposicions del mateix rang o d'un rang inferior en tot allò que contradiga o s'opose al que disposa esta orde.

Queda expressament derogada l'Orde de 24 de juliol de 2002, del conseller de Sanitat, per la qual s'establix el procediment per a la tramitació de suggeriments, queixes i agraïments respecte de l'atenció sanitària, en l'àmbit de competència de la conselleria de Sanitat.

DISPOSICIONS FINALS

Primera

Es faculta la Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient per a dictar, en l'àmbit de la seua competència, les disposicions necessàries per a la implantació i execució d'esta orde, així com per a la modificació de l'annex, si és el cas.

Artículo 14. Mejora continua

1. El contenido de las quejas y sugerencias será tenido en cuenta por los órganos enumerados en el artículo 10 como responsables de su atención y respuesta a los efectos de mejora continua de la calidad de la atención sanitaria que se presta. Por esta razón se facilitará su formulación y atención con los medios más eficaces y eficientes posibles.

2. La mera estadística de quejas y sugerencias dirigidas a un Departamento de Salud, no será considerada en sí misma, exponente negativo del mismo. Si lo será, por el contrario, la falta de respuesta y/o la pasividad o desconsideración hacia las quejas y sugerencias hacia el paciente que las expone.

3. Cuando del análisis de un grupo de quejas o sugerencias obtenido a partir de la información recogida en PIGAP, se ponga de manifiesto unas mismas deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio, la Dirección General de Calidad y Atención al Paciente promoverá, junto con el Gerente del Departamento de Salud analizado un equipo de mejora, en el que se incluirá un miembro del SAIP que analice, elabore y proponga las medidas necesarias para su corrección y defina las acciones de mejora a implantar, integradas en un plan específico de mejora que será remitido a la Dirección General de Calidad y Atención al Paciente para su conocimiento y seguimiento.

4. El tercer mes de cada año, la Dirección General de Calidad y Atención al Paciente elaborará, con los datos obtenidos en PIGAP, un informe estadístico valorativo de las quejas y sugerencias presentadas y tramitadas en el año anterior, así como de las respuestas y acciones adoptadas, en su caso. Este informe estadístico se pondrá en conocimiento del conseller y del director Gerente de la Agencia Valenciana de Salud.

Artículo 15. Protección de datos de carácter personal

La Dirección General de Calidad y Atención al Paciente asegurará la debida protección de los datos de carácter personal que se recojan en los escritos y comunicaciones, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

La tramitación y contestación de las quejas y sugerencias presentadas con anterioridad a la entrada en vigor de la presente orden, se regirán por la normativa anterior, esto es Orden de 24 de julio de 2002, del conseller de Sanidad, por la que se establece el procedimiento para la tramitación de sugerencias, quejas y agradecimientos respecto a la atención sanitaria, en el ámbito de competencia de la conselleria de Sanidad.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango en cuanto contradigan o se opongan a lo dispuesto en esta orden.

Queda expresamente derogada la Orden de 24 de julio de 2002, del conseller de Sanidad, por la que se establece el procedimiento para la tramitación de sugerencias, quejas y agradecimientos respecto de la atención sanitaria, en el ámbito de competencia de la conselleria de Sanidad.

DISPOSICIONES FINALES

Primera

Se faculta a la Dirección General de Calidad y Atención al Paciente para dictar, en el ámbito de su competencia, las disposiciones necesarias para la implantación y ejecución de esta orden, así como para la modificación del anexo, en su caso.

Segona

Esta orde entrarà en vigor l'endemà de la publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

València, 27 de setembre de 2007

El conseller de Sanitat,
MANUEL CERVERA TAULET

Segunda

Esta orden entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Valencia, 27 de septiembre de 2007

El conseller de Sanidad,
MANUEL CERVERA TAULET

 GENERALITAT VALENCIANA	FULL DE SUGGERIMENTS HOJA DE SUGERENCIAS
CENTRE SANITARI / CENTRO SANITARIO	MUNICIPI / MUNICIPIO
A DADES DE LA PERSONA INTERESSADA (*) / DATOS DE LA PERSONA INTERESADA (*)	
COGNOMS / APELLIDOS	NOM / NOMBRE
DOMICILI (CARRER, PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE, PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)	
LOCALITAT / LOCALIDAD	
PROVINCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO
B EXPOSICIÓ / EXPOSICIÓN	
_____, ____ d _____ de _____ La persona interessada / La persona interesada	
Firma: _____ <small> Les dades de caràcter personal que conté l'imprés podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, en l'ús de les funcions pròpies que té atribuïdes i en l'àmbit de les seues competències. Així mateix, se l'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, tot això de conformitat amb el que disposa l'art. 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14/12/99). Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este órgano administrativo, como titular responsable del fichero, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas y en el ámbito de sus competencias. Asimismo, se le informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99). (*) Si desitja resposta al seu suggeriment, òmpliga els espais reservats amb les seues dades personals. La resposta li serà remesa en un termini màxim de 15 dies. Si desea respuesta a su sugerencia, cumplimente los espacios reservados con sus datos personales. La respuesta le será remitida en un plazo máximo de 15 días. </small>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <small>REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA</small> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <small>DATA D'ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE</small> </div>

(1/3) EXEMPLAR PER AL SERVICI DE COMUNICACIÓ AMB EL PACIENT / EJEMPLAR PARA EL SERVICIO DE COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE

CIT - IAC

DIN - A4

IA - 19500 - 01 - E



FULL D'AGRAÏMENT (*)
HOJA DE AGRADECIMIENTO (*)

CENTRE SANITARI / CENTRO SANITARIO	MUNICIPI / MUNICIPIO
------------------------------------	----------------------

A DADES DE LA PERSONA INTERESSADA / DATOS DE LA PERSONA INTERESADA		
COGNOMS / APELLIDOS	NOM / NOMBRE	
DOMICILI (CARRER, PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE, PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)		CP
LOCALITAT / LOCALIDAD	PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO

B AGRAÏMENT O FELICITACIÓ A / AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN A
--

(1/3) EXEMPLAR PER AL SERVICI DE COMUNICACIÓ AMB EL PACIENT / EJEMPLAR PARA EL SERVICIO DE COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE

_____, ____ d _____ de _____
La persona interessada / La persona interesada

Firma: _____

NOTA:
(*) Este imprès li permet deixar constància de les atencions rebudes i el treball realitzat pels professionals que l'atenen. Ajude'ns amb la seua aportació a estimular la nostra labor assistencial.
Este imprès le permite dejar constancia de las atenciones recibidas y el trabajo realizado por los profesionales que le atienden. Ayúdenos con su aportación a estimular nuestra labor asistencial.

Les dades de caràcter personal que conté l'imprès podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, en l'ús de les funcions pròpies que té atribuïdes i en l'àmbit de les seues competències. Així mateix, se l'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, tot això de conformitat amb el que disposa l'art. 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14/12/99).

Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este órgano administrativo, como titular responsable del fichero, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas y en el ámbito de sus competencias. Asimismo, se le informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99).

REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA

DATA D'ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE



FULL DE QUEIXES
HOJA DE QUEJAS

CENTRE SANITARI / CENTRO SANITARIO	MUNICIPI / MUNICIPIO
------------------------------------	----------------------

A DADES DEL/DE LA PACIENT / DATOS DEL/LA PACIENTE

COGNOMS / APELLIDOS		NOM / NOMBRE
NÚM. HISTÒRIA CLÍNICA / Nº. HISTORIA CLÍNICA	DATA DE NAIXEMENT / FECHA DE NACIMIENTO	NÚM. TARGETA SANITÀRIA / Nº. TARJETA SANITARIA

B DADES DE LA PERSONA INTERESSADA / DATOS DE LA PERSONA INTERESADA

COGNOMS / APELLIDOS		NOM / NOMBRE	DNI
DOMICILI (CARRER, PLAÇA, NÚMERO I PORTA) DOMICILIO (CALLE, PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)		CP	LOCALITAT / LOCALIDAD
PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO	APORTA DOCUMENTACIÓ ANNEXA / APORTA DOCUMENTACIÓN ANEXA <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO	

C EXPOSA / EXPONE

D SOL-LICITA / SOLICITA

_____, ____ d _____ de _____
 La persona interessada / La persona interesada

Firma: _____

REGISTRE D'ENTRADA
REGISTRO DE ENTRADA

Les dades de caràcter personal que conté l'imprés podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, en l'ús de les funcions pròpies que té atribuïdes i en l'àmbit de les seues competències. Així mateix, se l'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, tot això de conformitat amb el que disposa l'art. 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14/12/99).

Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este órgano administrativo, como titular responsable del fichero, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas y en el ámbito de sus competencias. Asimismo, se le informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99).

DATA D'ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT
FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE

(1/3) EXEMPLAR PER AL SERVICI DE COMUNICACIÓ AMB EL PACIENT / EJEMPLAR PARA EL SERVICIO DE COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE

CIT - IAC

DIN - A4

IA - 19502 - 01 - E