

## Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

*RESOLUCIÓ de 6 de febrer de 2019, de la consellera de Sanitat Universal i Salut Pública, per la qual s'aprova la Carta de Serveis dels Serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP). [2019/1718]*

El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, té per objecte regular els instruments generals del sistema per a la millora de la qualitat de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, amb la finalitat de garantir a la ciutadania la prestació d'uns serveis públics de qualitat, així com l'establiment de directrius per a l'avaluació del compliment i resultats dels seus plans i programes i la seua corresponent publicitat.

En el capítol III del citat decret es defineix el sistema de gestió de les cartes de serveis, com un instrument de millora contínua dels serveis, per mitjà del qual les organitzacions públiques informen sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestionen i presten, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania, i a la demanda de transparència en l'activitat pública.

Per la seua condició d'instrument de millora, les cartes de serveis es configuren com un autèntic sistema de gestió i, en aquest sentit, tota la informació bàsica de les cartes de serveis es gestionarà de manera uniforme i centralitzada per l'òrgan directiu responsable en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics i estarà suportada en una aplicació informàtica corporativa, en la qual s'aniran introduint totes les dades corresponents a l'evolució dels objectius i indicadors associats als compromisos de qualitat, de manera que s'efectuarà tant el seu control i seguiment com la gestió completa dels aspectes essencials de les cartes.

La Carta de Serveis dels Serveis d'Atenció i Comunicació amb el Pacient (SAIP) ha sigut promoguda per la Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat, seguint les previsions del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, anteriorment citat.

Els SAIP són la unitat funcional responsable d'atendre, informar i assessorar la ciutadania que utilitza el sistema sanitari públic, així com tramitar les queixes, suggeriments i agraïments que realitze.

Es constitueixen com un servei integrat en el Departament de Salut, que coadjuva a interconnectar i homogeneïtzar les activitats i criteris d'actuació de l'assistència sanitària i socio sanitària. Així, en cada Departament de Salut hi haurà, depenent de la seua estructura sanitària, almenys, una unitat funcional SAIP.

Per tot l'exposat, fent ús de la facultat que em confereix l'article 17 del citat Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, quant a l'autoritat competent per a procedir a la seua aprovació, resolc:

### Primer

Aprovar la Carta de Serveis dels Serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) que s'incorpora com a annex d'aquesta resolució.

### Segon

La Carta de Serveis dels Serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) estarà a la disposició de la ciutadania a través de la pàgina institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sense perjudici d'altres accions de comunicació que pogueren realitzar-se.

### Tercer

La present resolució es publicarà en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

València, 6 de febrer de 2019.– La consellera de Sanitat Universal i Salut Pública: Ana Barceló Chico.

## Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

*RESOLUCIÓN de 6 de febrero de 2019, de la consellera de Sanidad Universal y Salud Pública, por la que se aprueba la Carta de Servicios de los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP). [2019/1718]*

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, tiene por objeto regular los instrumentos generales del sistema para la mejora de la calidad de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, con el fin de garantizar a la ciudadanía la prestación de unos servicios públicos de calidad, así como el establecimiento de directrices para la evaluación del cumplimiento y resultados de sus planes y programas y su correspondiente publicidad.

En el capítulo III del citado decreto se define el sistema de gestión de las cartas de servicios, como un instrumento de mejora continua de los servicios, por medio del cual las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

Por su condición de instrumento de mejora, las cartas de servicios se configuran como un auténtico sistema de gestión y, en este sentido, toda la información básica de las cartas de servicios se gestionará de manera uniforme y centralizada por el órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos y estará soportada en una aplicación informática corporativa, en la que se irán introduciendo todos los datos correspondientes a la evolución de los objetivos e indicadores asociados a los compromisos de calidad, de forma que se efectuará tanto su control y seguimiento como la gestión completa de los aspectos esenciales de las cartas.

La Carta de Servicios de los Servicios de Atención y Comunicación con el Paciente (SAIP) ha sido promovida por la Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad, siguiendo las previsions del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, anteriorment citat.

Los SAIP son la unidad funcional responsable de atender, informar y asesorar a la ciudadanía que utiliza el sistema sanitario público, así como tramitar las quejas, sugerencias y agradecimientos que realice.

Se constituyen como un servicio integrado en el Departamento de Salud, que coadyuva a interconectar y homogeneizar las actividades y criterios de actuación de la asistencia sanitaria y socio sanitaria. Así, en cada Departamento de Salud habrá, dependiendo de su estructura sanitaria, al menos, una unidad funcional SAIP.

Por todo lo expuesto, haciendo uso de la facultad que me confiere el artículo 17 del citado Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, en cuanto a la autoridad competente para proceder a su aprobación, resuelvo:

### Primero

Aprobar la Carta de Servicios de los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP) que se incorpora como anexo de esta resolución.

### Segundo

La Carta de Servicios de los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP) estará a disposición de la ciudadanía a través de la página institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sin perjuicio de otras acciones de comunicación que pudieran realizarse.

### Tercero

La presente resolución se publicará en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV).

València, 6 de febrero de 2019.– La consellera de Sanidad Universal y Salud Pública: Ana Barceló Chico.

## ANNEX

### *Carta de Serveis dels Serveis d'atenció i Informació al Pacient (SAIP)*

#### COMPROMÍS INSTITUCIONAL

Les cartes de serveis són instruments mitjançant els quals la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública vol donar a conèixer els principals compromisos de qualitat garantits en la prestació dels serveis sanitaris, a més de ser eines que permeten avaluar-los i millorar-los constantment.

Els serveis d'atenció i informació al pacient (SAIP) són el punt de trobada entre l'Administració sanitària i les persones que reben prestació dels serveis sanitaris públics, i un element clau per a la millora contínua de la qualitat dels serveis sanitaris públics, ja que incorporen els suggeriments i les propostes de millora que la ciutadania ens fa arribar.

La publicació d'aquesta carta té com a objectius mantindre i incrementar els nivells dels estàndards de qualitat en la prestació dels serveis sanitaris públics, així com detectar i solucionar més ràpidament les deficiències del sistema atenent, informant i assessorant les persones que els utilitzen.

La valuosa informació que ens faciliten els suggeriments, les queixes i els agraïments dels pacients del nostre sistema sanitari són el mecanisme que permet a l'Administració vetlar pel compliment dels seus drets i obligacions.

La consellera de Sanitat Universal i Salut Pública

#### MISSATGE GENERAL

L'Administració pública valenciana s'ha d'adaptar als nous reptes i necessitats de la societat, i per això ha de modernitzar i millorar contínuament els serveis públics que presta.

La Generalitat assumeix aquest repte i incorpora, en la seua política de modernització, el projecte «Cartes de servei» com un instrument de millora mitjançant el qual els ciutadans i les ciutadanes podran exigir la prestació dels serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix d'aquesta manera a complir l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que estableix i proclama, en l'article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans i ciutadanes a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.

#### SERVEIS QUE PRESTEN ELS SAIP

El SAIP és la unitat funcional responsable d'atendre, informar i assessorar els ciutadans i les ciutadanes que utilitzen el sistema sanitari públic, així com de tramitar les queixes, els suggeriments i els agraïments que aquells realitzen.

El Decret 138/2012, de 14 de setembre, del Consell, que regula els serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP), estableix que aquests es constitueixen com un servei integrat en el departament de salut, que coadjuva a interconnectar i homogeneïtzar les activitats i els criteris d'actuació de l'assistència sanitària i sociosanitària.

Així, cada departament de salut disposarà, dependent de la seua estructura sanitària, d'almenys una unitat funcional SAIP.

Els SAIP, per a assolir els objectius d'eficàcia i eficiència, presten els serveis següents:

- Tramiten la lliure elecció en l'àmbit hospitalari i en els centres d'Atenció Primària.
- Informen sobre els requisits que cal complir per a accedir a la història clínica.
- Tramiten la sol·licitud d'una segona opinió mèdica.
- Coordinen les activitats del voluntariat als hospitals.
- Gestionen els suggeriments, les queixes i els agraïments que puguen produir-se pel funcionament dels serveis sanitaris.
- Eleven consultes al comitè de Bioètica Assistencial del departament de salut i hi participen.
- Registren els documents de voluntats anticipades.
- Orienten els pacients sobre qualsevol qüestió relacionada amb els serveis sanitaris.
- Coordinen les sol·licituds dels pacients i les estructures sanitàries.

#### COMPROMISOS I INDICADORS

1. Garantim una atenció personalitzada i professional a totes les persones ateses en el SAIP.

## ANEXO

### *Carta de Servicios de los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP)*

#### COMPROMISO INSTITUCIONAL

A través de nuestras cartas de servicios queremos dar a conocer los principales compromisos de calidad que la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública garantiza en la prestación de los servicios sanitarios permitiendo además una constante evaluación y mejora de los mismos.

Los servicios de atención e información al paciente (SAIP) son el punto de encuentro entre la administración sanitaria y las personas que reciben prestación de servicios sanitarios públicos. Los SAIP, son un elemento clave para la mejora continua en la calidad de los servicios sanitarios públicos, incorporando las sugerencias y propuestas de mejora que la ciudadanía nos hace llegar.

La publicación de esta carta tiene como objetivo mantener e incrementar los niveles de los estándares de calidad en la prestación de los servicios sanitarios, detectar las deficiencias del sistema y agilizar la solución de las mismas, atendiendo, informando y asesorando a las personas que utilizan el sistema sanitario público.

La valiosa información que nos facilitan las sugerencias, las quejas y los agradecimientos de los pacientes, son el mecanismo que permite velar a la Administración por el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los y las pacientes de nuestro sistema sanitario.

La consellera de Sanidad Universal y Salud Pública

#### MENSAJE GENERAL

La Administración pública valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y para ello ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y a tal fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto «Cartas de servicio» como un instrumento de mejora a través del cual los ciudadanos podrán exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

#### SERVICIOS QUE SE PRESTAN

El SAIP es la unidad funcional responsable de atender, informar y asesorar a la ciudadanía que utiliza el sistema sanitario público, así como tramitar las quejas, sugerencias y agradecimientos que realice.

El Decreto 138/2012, de 14 de septiembre, del Consell, regula los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP). En él se establece que se constituyen como un servicio integrado en el Departamento de Salud, que coadyuva a interconectar y homogeneizar las actividades y criterios de actuación de la asistencia sanitaria y sociosanitaria.

Así, en cada Departamento de Salud habrá, dependiendo de su estructura sanitaria, al menos, una unidad funcional SAIP.

Los SAIP, para alcanzar los objetivos de eficacia y eficiencia, prestan los siguientes servicios:

- Tramitan la libre elección en ámbito hospitalario y centros de atención primaria.
- Informan sobre los requisitos para acceder a la historia clínica.
- Tramitan la solicitud de una segunda opinión médica.
- Coordinan las actividades del voluntariado en los hospitales.
- Gestionan las sugerencias, quejas y agradecimientos que puedan producirse por el funcionamiento de los servicios sanitarios.
- Elevan consultas y participan en el Comité de Bioética Asistencial del Departamento de Salud.
- Registran los documentos de voluntades anticipadas.
- Orientan a las y los pacientes sobre cualquier cuestión relacionada con los servicios sanitarios.
- Coordinan las solicitudes de los y las pacientes y las estructuras sanitarias.

#### COMPROMISOS E INDICADORES

1. Garantizamos una atención personalizada y profesional a todas las personas atendidas en el SAIP



Satisfacció amb la professionalitat i amabilitat amb què se us ha tractat, a través de l'enquesta de satisfacció (escala de 0 a 10).

Valor objectiu  
> 7

2. Ens comprometem a tramitar les sol·licituds de segona opinió en el mínim de temps possible.

Sol·licituds de segona opinió tramitades en el SAIP, en el departament en què se sol·licite, en menys de 48 hores.

Valor objectiu  
> 80 %

3. Ens comprometem a informar el pacient sobre la possibilitat de registrar les seues voluntats anticipades augmentant el nombre d'inscripcions en el registre autonòmic.

Percentatge anual d'increment del nombre d'inscripcions en el registre autonòmic de voluntats anticipades.

Valor objectiu  
> 10 %

4. Resolem la sol·licitud de lliure elecció de facultatiu o facultativa o de centre agilitzant el termini de trenta dies legalment establert.

Percentatge de sol·licituds de lliure elecció de facultatiu o facultativa o de centre resoltos en un termini màxim de 25 dies.

Valor objectiu  
> 80 %

5. Ens comprometem a respondre a la vostra queixa acurtant el termini de trenta dies legalment establert.

Percentatge de queixes contestades en un termini màxim de 25 dies.

Valor objectiu  
> 80 %

6. Treballem per a obtenir una satisfacció global òptima del servei que prestem.

Nivell de satisfacció global obtingut a través de l'enquesta d'opinió anual dels SAIP (escala de 0 a 10).

Valor objectiu  
> 7

#### AJUDEU-NOS A PRESTAR UN MILLOR SERVEI

Si teniu qualsevol problema o dubte, o si desitgeu realitzar algun suggeriment per millorar els nostres serveis, podeu posar-vos en contacte amb nosaltres de diverses maneres. Podeu fer-ho mitjançant els formularis disponibles en l'àrea de suggeriments, queixes i agraïments del nostre web:

<http://www.san.gva.es/web/conselleria-sanitat-universal-i-salut-publica/sugerencias-quejas-y-agradecimientos>

També podeu presentar un suggeriment, una queixa o un agraïment, sobre un aspecte general del servei rebut o sobre un d'específic per incompliment dels compromisos de qualitat explicats en la carta, utilitzant els serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) dels centres hospitalaris de la conselleria amb competències en matèria de sanitat.

Finalment, també es pot realitzar utilitzant els impresos normalitzats disponibles en qualsevol de les oficines d'assistència en matèria de registre de la Generalitat, cridant al número de telèfon 012 o, si opteu per la tramitació telemàtica, entrant en la seua electrònica del portal de la Generalitat, en l'adreça web

[http://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id\\_proc=2139](http://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=2139).

On estem?

En tots els hospitals de la xarxa sanitària pública valenciana. Les adreces i els números de telèfons estan disponibles en el web de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública:

[http://www.san.gva.es/documents/151744/6596973/201607\\_SAIP\\_especializada.pdf](http://www.san.gva.es/documents/151744/6596973/201607_SAIP_especializada.pdf).

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 09.00 h a 14.00 h.

Posem a la disposició de la ciutadania, en la pàgina [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta), els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'aquesta carta de serveis.

Satisfacción con la profesionalidad y amabilidad con la que se le ha tratado a través de la valoración de la encuesta de satisfacción (escala de 0 a 10)

Valor objetivo  
> 7

2. Nos comprometemos a tramitar las solicitudes de segunda opinión en el menor tiempo posible

Solicitudes de Segunda Opinión tramitadas en el SAIP en el Departamento en que lo solicite, en menos de 48 horas

Valor objetivo  
> 80 %

3. Nos comprometemos a informar al paciente sobre la posibilidad de registrar sus voluntades anticipadas aumentando el número de inscripciones en el Registro Autonómico

Porcentaje anual de incremento del número de inscripciones en el registro autonómico de voluntades anticipadas

Valor objetivo  
> 10 %

4. Resolvemos su solicitud de libre elección de personal facultativo o centro agilizando el plazo legalmente establecido de 30 días

Porcentaje de solicitudes de libre elección de personal facultativo o de centro resueltos en un plazo máximo de 25 días

Valor objetivo  
> 80 %

5. Nos comprometemos a responder a su queja acortando el plazo legalmente establecido de 30 días

Porcentaje de quejas contestadas en un plazo máximo de 25 días

Valor objetivo  
> 80 %

6. Trabajamos para obtener una satisfacción global óptima del servicio que prestamos

Nivel de satisfacción global obtenido a través de la encuesta de opinión anual de los SAIP (escala de 0 a 10)

Valor objetivo  
> 7

#### AYÚDENOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

Si tuviera cualquier problema o duda, o bien desea realizar alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios, puede ponerse en contacto con nosotros a través de los formularios disponibles en el área de sugerencias, quejas y agradecimientos de nuestra web:

<http://www.san.gva.es/web/conselleria-sanitat-universal-i-salut-publica/sugerencias-quejas-y-agradecimientos>

También puede presentar una sugerencia, queja o agradecimiento, sobre cualquier aspecto general del servicio recibido como, específicamente, por incumplimiento de los compromisos de calidad explicados en la carta, utilizando los servicios de atención e información al paciente (SAIP) de los centros hospitalarios de la Conselleria con competencias en materia de sanidad.

O bien puede realizarlo a través de los impresos normalizados que encontrará en cualquiera de las oficinas de asistencia en materia de registro de la Generalitat o a través de la sede electrónica del portal [www.gva.es](http://www.gva.es) donde se permite la tramitación telemática en la dirección web que se detalla a continuación.

[http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=2139](http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=2139)

Dónde estamos

En todos los hospitales de la red sanitaria pública valenciana. Puede consultar direcciones y teléfonos en la página web de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública:

[http://www.san.gva.es/documents/151744/6596973/201607\\_SAIP\\_especializada.pdf](http://www.san.gva.es/documents/151744/6596973/201607_SAIP_especializada.pdf)

Horario de atención: de lunes a viernes de 09.00 h a 14.00 h.

Ponemos a disposición de la ciudadanía los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, habilitando su seguimiento a través de la página: [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta).