

Conselleria de Sanitat

RESOLUCIÓ de 17 de setembre de 2012, de la Conselleria de Sanitat, per la qual s'aprova la Carta de Servicis dels Servicis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP). [2012/9303]

D'acord amb el que disposa el Decret 19/2001, de 15 de març, del Govern Valencià, pel qual s'aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es regulen les cartes de servicis en la Generalitat, per Orde de 23 de març de 2007, de la Conselleria de Sanitat, es va aprovar la Carta de Servicis dels Servicis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) dels hospitals.

Posteriorment, el Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat, estableix en el seu capítol III la regulació actual de les cartes de servicis.

En concret, el mencionat Decret 62/2010 disposa en l'article 15 que «les cartes de servicis, com a instruments de millora, són documents que contenen els compromisos de qualitat a què, l'òrgan al qual es referix la Carta, ajustarà la prestació dels seus servicis en funció dels recursos disponibles i, al mateix temps, proporcionen informació al ciutadà sobre les activitats prestades», i determina, a continuació, en els articles 16 i següents i en la disposició transitòria única, els requisits, el contingut i el procediment per a l'elaboració i revisió de les cartes de servicis.

Complint el que disposen els esmentats preceptes, en l'àmbit d'esta Conselleria de Sanitat s'ha revisat i reelaborat la Carta de Servicis dels Servicis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) dels hospitals, seguint en totes les seues fases la metodologia aprovada per a això, el 20 de maig de 2012 per la, en eixa data, Direcció General de Modernització de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques.

Així doncs, s'ha rebut el preceptiu informe favorable de la Secretaria Autònoma d'Administració Pública, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, i ha sigut presentada per a la seua aprovació, com a tràmit previ a la seua publicació.

Per tot això i fent ús de les facultats assignades per l'article 19, del Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, quant a l'autoritat competent per a procedir a la seua aprovació, resol:

Primer

Aprovar la Carta de Servicis dels Servicis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) de la Conselleria de Sanitat, d'acord amb el contingut establert en l'annex d'esta resolució.

Segon

Deixar sense efecte la Carta de Servicis dels Servicis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) dels hospitals, aprovada per Orde de 23 de març de 2007, del conseller de Sanitat.

Tercer

Ordenar la publicació de la present disposició en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Quart

La Carta de Servicis dels Servicis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) estarà disponible per al públic a través de l'adreça d'Internet <<http://www.san.gva.es>> o en <www.gva.es/carta>, a partir de la publicació de la present resolució en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*. Tot això sense perjudi d'altres accions divulgatives que, si és el cas, s'adopten.

València, 17 de setembre de 2012.– El conseller de Sanitat: Luis Eduardo Rosado Bretón.

Conselleria de Sanidad

RESOLUCIÓN de 17 de septiembre de 2012, de la Conselleria de Sanidad, por la que se aprueba la Carta de Servicios de los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP). [2012/9303]

De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 19/2001, de 15 de marzo, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat, por Orden de 23 de marzo de 2007, de la Conselleria de Sanidad, se aprobó la Carta de Servicios de los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP) de los hospitales.

Posteriormente el Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat, establece en su capítulo III la regulación actual de las Cartas de Servicios.

En concreto, el mencionado Decreto 62/2010 dispone en su artículo 15 que «las Cartas de Servicios, como instrumentos de mejora, son documentos que contienen los compromisos de calidad a los que, el órgano a que se refiere la Carta, ajustará la prestación de sus servicios en función de los recursos disponibles y, al mismo tiempo, proporcionan información al ciudadano sobre las actividades prestadas», determinando a continuación, en los artículos 16 y siguientes y en la disposición transitoria única, los requisitos, el contenido y el procedimiento para la elaboración y revisión de las Cartas de Servicios.

Cumpliendo lo dispuesto en los citados preceptos, en el ámbito de esta Conselleria de Sanidad se ha revisado y reelaborado la Carta de Servicios de los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP) de los hospitales, siguiendo en todas sus fases la metodología aprobada para ello el 20 de mayo de 2012 por la, en esa fecha, Dirección General de Modernización de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques.

Así pues, se ha recibido el preceptivo informe favorable de la Secretaría Autònoma de Administración Pública, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, y ha sido presentada para su aprobación, como trámite previo a su publicación.

Por todo ello y en uso de las facultades asignadas por el artículo 19 del Decreto 62/2010, de 16 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) de la Conselleria de Sanidad de acuerdo con el contenido establecido en el anexo de esta resolución.

Segundo

Dejar sin efecto la Carta de Servicios de los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP) de los hospitales aprobada por Orden de 23 de marzo de 2007, del conseller de Sanidad.

Tercero

Ordenar la publicación de la presente disposición en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Cuarto

La Carta de Servicios de los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP) estará disponible para el público a través de la dirección de Internet <<http://www.san.gva.es>> o en <www.gva.es/carta>, a partir de la publicación de la presente resolución en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*. Todo ello sin perjuicio de otras acciones divulgativas que, en su caso, se adopten.

Valencia, 17 de septiembre de 2012.– El conseller de Sanidad: Luis Eduardo Rosado Bretón.

ANNEX

Títol: Carta de Servicis dels Servicis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP)

Missatge general:

L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i, per a això, ha de modernitzar i millorar de forma contínua els servicis públics que presta. La Generalitat assumeix este repte i amb esta finalitat incorpora, dins de la seua política de modernització, el Projecte Cartes de Servicis com un instrument de millora a través del qual els ciutadans podran exigir la prestació d'uns servicis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer, en tot moment, el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix així a donar resposta a 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 a disfrutar d'uns servicis públics de qualitat.

«Una Administració excel·lent»

Compromís institucional:

A través de les nostres cartes de servicis volem donar-los a conèixer els principals compromisos de qualitat que la Conselleria de Sanitat garanteix en la prestació dels servicis sanitaris, i permetre, a més, una constant avaluació i millora d'estos.

Els servicis d'Atenció i Informació al Pacient (d'ara en avant, SAIP), constitueixen un element clau per a esta millora contínua en la qualitat dels servicis sanitaris, i permetran la incorporació dels suggeriments i propostes de millora que ens facen arribar. Són perquè, un punt de trobada entre l'administració sanitària i les persones que requereixen de la prestació de servicis sanitaris.

També és el nostre compromís, des de la proximitat, detectar les deficiències del sistema i agilitzar-ne la solució, atenent, informant i assessorant les persones que utilitzen dia a dia el sistema sanitari públic.

És per tot això que la informació que ens faciliten els suggeriments i les queixes que es presenten, les entenem com un mecanisme per a vetlar pel compliment dels drets i obligacions dels pacients del nostre sistema sanitari.

Així doncs, ens comprometem en esta carta que hui publiquem, a garantir uns estàndards de qualitat en la prestació dels servicis que realitzen els SAIP.

Servicis:

El Decret 138/2012, de 14 de setembre, del Consell, regula els servicis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP). S'hi estableix que els SAIP és 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 servici integrat en el Departament de Salut, que coadjuva a interconnectar i homogeneïtzar les activitats i criteris d'actuació de l'assistència sanitària i sociosanitària.

Així, en cada departament de salut hi haurà, depenent de la seua estructura sanitària, almenys, una unitat funcional SAIP.

Els SAIPs, per a assolir els objectius d'eficàcia i eficiència, prestaran els servicis següents:

- Tramiten la lliure elecció de personal facultatiu especialista, pediatre, metge/a de família i centre d'atenció primària.
- Informen sobre els requisits per a accedir a la història clínica.
- Tramiten la sol·licitud d'una segona opinió mèdica.
- Faciliten l'obtenció de certificats mèdics per a l'adopció de xiquets/etes a l'estranger.
- Informen la persona maltractada sobre l'atenció sanitària.
- Coordinen les activitats del voluntariat als hospitals.
- Gestionen les queixes, suggeriments i agraïments que puguen produir-se pel funcionament dels servicis sanitaris.
- Orienten, sobre els recursos sanitaris, les persones que patixen malalties rares.
- Eleven consultes al Comitè de Bioètica Assistencial del Departament de Salut.

ANEXO

Título: Carta de servicios de los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP)

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 Servicios 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 a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

«Una Administración excelente»

Compromiso institucional:

A través de nuestras Cartas de servicios queremos darles a conocer los principales compromisos de calidad que la Conselleria de Sanidad 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 (en adelante, SAIP), constituyen un elemento clave para esta mejora continua en la calidad de los servicios sanitarios, permitiendo la incorporación de las sugerencias y propuestas de mejora que nos hagan llegar. Son pues, un punto de encuentro entre la administración sanitaria y las personas que requieren de la prestación de servicios sanitarios.

También es nuestro compromiso, desde la cercanía, detectar las deficiencias del sistema y agilizar la solución de las mismas, atendiendo, informando y asesorando a las personas que utilizan día a día el sistema sanitario público.

Es por todo ello que la información que nos facilitan las sugerencias y quejas que se presentan, las entendemos como un mecanismo para velar por el cumplimiento de los derechos y obligaciones de las y los pacientes de nuestro sistema sanitario.

Así pues, nos comprometemos en esta Carta que hoy publicamos, a garantizar unos estándares de calidad en la prestación de los servicios que realizan los SAIP.

Servicios:

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 los 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.

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, presentarán los siguientes servicios:

- Tramitan la libre elección de personal facultativo especialista, pediatra, médico/a de familia y centro de atención primaria.
- Informan sobre los requisitos para acceder a la historia clínica.
- Tramitan la solicitud de una segunda opinión médica.
- Facilitan la obtención de certificados médicos para la adopción de niños/as en el extranjero.
- Informan a la persona maltratada sobre la atención sanitaria.
- Coordinan las actividades del voluntariado en los hospitales.
- Gestionan las quejas, sugerencias y agradecimientos que puedan producirse por el funcionamiento de los servicios sanitarios.
- Orientan sobre los recursos sanitarios a las personas que padecen enfermedades raras.
- Eleven consultas al Comité de Bioética Asistencial del Departamento de Salud.

- Registren els documents de voluntats anticipades.
- Participen en les enquestes d'opinió sobre els serveis sanitaris.

- Orienten les i els pacients sobre qualsevol qüestió relacionada amb els serveis sanitaris i el seu procés de malaltia.

Compromisos i indicadors:

Es podrà consultar els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'esta carta de serveis, a través de la pàgina <www.gva.es/carta>.

- Registran los documentos de voluntades anticipadas.
- Participan en las encuestas de opinión sobre los servicios sanitarios.

- Orientan a las y los pacientes sobre cualquier cuestión relacionada con los servicios sanitarios y su proceso de enfermedad.

Compromisos e indicadores:

Se podrá consultar los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, a través de la página <www.gva.es/carta>.

1. Garantim una atenció personalitzada i amb tracte amable a totes les persones ateses en els SAIP.

Satisfacció amb l'amabilitat i respecte amb què se li ha tractat, a través de la valoració periòdica de les enquestes d'opinió (escala de 0 a 10).	Valor objectiu
	≥ 9

2. Responem amb eficàcia a les gestions sol·licitades.

Satisfacció amb el resultat de les gestions realitzades, a través de la valoració periòdica de les enquestes d'opinió (escala de 0 a 10).	Valor objectiu
	≥ 8,5

3. Li atenem amb rapidesa i amb la menor demora possible.

% persones ateses abans de 30 minuts.	Valor objectiu
	≥ 85 %

4. Resolem la seua sol·licitud de lliure elecció de personal facultatiu o centre, i agilitem el termini legalment establert (30 dies).

Percentatge de sol·licituds de lliure elecció de personal facultatiu o centre, resoltes en un termini màxim de 20 dies.	Valor objectiu
	≥ 80 %

5. Ens comprometem a respondre la seua queixa acurant el termini legalment establert (30 dies).

Percentatge de queixes contestades, en un termini màxim de 25 dies.	Valor objectiu
	≥ 80 %

6. Contestem la seua queixa de forma personalitzada, i donem el màxim d'informació, amb llenguatge senzill i comprensible.

Valoració de la qualitat de les respostes a través de l'informe anual de qualitat (escala de 0 a 6).	Valor objectiu
	≥ 5,5

7. 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
	≥ 8,5

1. Garantizamos una atención personalizada y con trato amable a todas las personas atendidas en los SAIP.

Satisfacción con la amabilidad y respeto con el que se le ha tratado, a través de la valoración periódica de las encuestas de opinión. (escala de 0 a 10)	Valor objetivo
	≥ 9

2. Respondemos con eficacia a las gestiones solicitadas.

Satisfacción con el resultado de las gestiones realizadas, a través de la valoración periódica de las encuestas de opinión. (escala de 0 a 10)	Valor objetivo
	≥ 8,5

3. Le Atendemos con rapidez y con la menor demora posible.

% personas atendidas antes de 30 minutos.	Valor objetivo
	≥ 85 %

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

Porcentaje de solicitudes de libre elección de personal facultativo o centro, resueltas en un plazo máximo de 20 días.	Valor objetivo
	≥ 80%

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

Porcentaje de quejas contestadas en un plazo máximo de 25 días.	Valor objetivo
	≥ 80 %

6. Contestamos a su queja de forma personalizada, dando el máximo de información, con lenguaje sencillo y comprensible.

Valoración de la calidad de las respuestas a través del informe anual de calidad. (escala de 0 a 6)	Valor objetivo
	≥ 5,5

7. 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
	≥ 8,5

Ajude'ns a prestar un millor servici:
 Si vol aportar qualsevol suggeriment, queixa o agraïment, li sol·licitem que utilitze els impresos normalitzats que, a este efecte, trobarà en tots els SAIP i en el portal <www.san.gva.es> .

On estem:
 En tots els hospitals i centres d'especialitats de la xarxa sanitària pública valenciana. Pot consultar adreces i telèfons en la pàgina web de la Conselleria de Sanitat: <<http://www.san.gva.es>>.

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

Ayúdenos a prestar un mejor servicio:
 Si quiere aportar cualquier sugerencia, queja o agradecimiento, le rogamos que emplee los impresos normalizados que, al efecto, encontrará en todos los SAIP y en el portal <www.san.gva.es> .

Dónde estamos:
 En todos los hospitales y centros de especialidades de la red sanitaria pública valenciana. Puede consultar direcciones y teléfonos en la página web de la Conselleria de Sanitat: <<http://www.san.gva.es>> .

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