Presentació i formulació de suggeriments en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de la conselleria amb competències en matèria de sanitat. (2138 / SIA: 211030)

Organisme

Conselleria de Sanitat

Estat

Obert

Termini de sol·licitud

Obert

INFORMACIÓ BÀSICA

PROCEDIMENTS RELACIONATS

- Inscripció en el Registre de Representants de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica (ACCV) (17168 / SIA: 223653)

NORMATIVA GENERAL

· [Normativa] Ordre 06/2018, de 13 de setembre, de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, per la qual es regula el procediment de presentació i tramitació dels suggeriments, les queixes i els agraïments en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de la conselleria amb competències en matèria de sanitat.

· [Normativa] 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.

DUBTES SOBRE LA TRAMITACIÓ TELEMÀTICA

Dubtes del tràmit

· atpaciente_sscc@gva.es

Problemes informàtics

· Formulari de consulta

PREGUNTES FREQÜENTS

PREGUNTES

No puc seleccionar centre sanitari ni municipi en l'apartat DADES DEL CENTRE SANITARI

Per a poder seleccionar un centre sanitari, cal seleccionar prèviament un departament.
Una vegada seleccionat el departament, es podrà triar un dels centres corresponents al departament i el municipi es carregarà de manera automàtica una vegada haja seleccionat departament i centre.

Què significa seleccionar l'opció del pacient és l'interessat en el tràmit de queixa?

Seleccionar l'opció de "El pacient és l'interessat", significa que la persona que s'ha identificat per a accedir al tràmit, és la persona que està posant la queixa, és per això que quan seleccionem "Sí", es carreguen automàticament totes les dades de la persona autenticada en la secció "DADES DEL PACIENT", i no es permet modificar els eixos camps.
Si se selecciona "No" en esta opció, les dades que es carregaran en la secció "DADES DEL PACIENT" seran les del SIP del pacient introduït.

El SIP introduït no carrega les dades del pacient

Si el SIP introduït per l'usuari existix, hauria de carregar de manera automàtica les dades de la secció "DADES DEL PACIENT", si no es carreguen, és possible que l'usuari no haja introduït el SIP correctament. Pot introduir el número de SIP complet , introduint el numero sense les dos primeres xifres, o introduir les últimes xifres del SIP

ometent els zeros per l'esquerra.
Per exemple : per al SIP 92 01234567 podria introduir tant el "9201234567" com "01234567" o "1234567".

No sé a quin departament de salut correspon el centre sobre el qual vull presentar una queixa, agraïment o suggeriment.

En la web de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública (www.san.gva.es) hi ha diverses opcions per a buscar un centre sanitari determinat, l'opció es denomina "BUSCA EL TEU CENTRE". Es pot buscar per ubicació: carrer, província, municipi, o per número de SIP i data de naixement. Respecte a les busques generals existixen llistats de centres per departament de salut, i un altre llistat general amb tots els centres sanitaris. Dins d'estos llistats es pot realitzar una busca de text per a localitzar el centre.

SOL·LICITUD

TERMINI DE PRESENTACIÓ

Des de: 15/01/2018 Fins a: 12/01/2050

Durant tot l'any.

FORMULARIS I DOCUMENTACIÓ

Aquests escrits han de recollir les dades de contacte necessàries per a poder iniciar el procediment, així com les de resposta per a poder utilitzar el canal assenyalat a aquest efecte per la persona:
a) Nom i cognoms del pacient i número de targeta sanitària (SIP). I, si s'actua per representació, nom i cognoms i DNI de la persona representant i acreditació de la relació i representació.
b) Domicili a l'efecte de notificació.
c) Telèfon o mòbil de contacte o correu electrònic si es vol contactar per aquest mitjà.
d) Fets, raons i centre sanitari en els quals es concrete amb claredat el suggeriments.
e) Lloc, data i signatura de l'escrit.
f) Centre o institució sanitària a què es dirigeix l'escrit.

· QUEIXA / SUGGERIMENT / AGRAÏMENT EN L'ACTIVITAT SANITARIA O FUNCIONAMENT DE LES INSTITUCIONS SANITARIES (https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/va/F101593)

TAXES

No es preveu el pagament de taxes.

FORMA DE PRESENTACIÓ

Presencial

Els pacients i la ciutadania en general podran presentar suggeriments relatius al funcionament dels hospitals, centres de salut i institucions sanitàries, de manera presencial, per correu, per mitjans electrònics vàlidament estructurats per a aquesta finalitat, o per qualsevol de les formes previstes en l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

S'han de presentar, preferentment, en els serveis d'atenció i informació al pacient (SAIP) situats en tots els hospitals i centres d'especialitats dels departaments de salut de la Comunitat Valenciana o en:

· Registre de la Direcció Territorial de Sanitat - Alacant

· Registre de la Direcció Territorial de Sanitat - Castelló

· Registre de la Direcció Territorial de Sanitat - València

· Registre General de la Conselleria de Sanitat

Telemàtica

Les persones obligades a relacionar-se amb la Generalitat a través de mitjans electrònics, en els termes de l'article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú, així com les persones

sol·licitants que, tot i que no estan obligades a fer-ho, opten per aquesta via, han de presentar les sol·licituds telemàticament per mitjà de la seu electrònica de la Generalitat en l'URL següent: http://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=02139.

Per a accedir de forma telemàtica, el sol·licitant ha de disposar de signatura electrònica avançada, bé amb el certificat reconegut d'entitat (persones jurídiques) o bé amb el certificat reconegut per a ciutadans (persona física), els dos emesos per l'Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana, i es pot utilitzar qualsevol sistema de signatura electrònica admés per la seu electrònica de la Generalitat; entre aquests, el certificat emés per l'Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana (https://sede.gva.es/va/sede_certificados).

Quan les persones sol·licitants estiguen obligades a relacionar-se amb la Generalitat a través de mitjans electrònics, però facen la sol·licitud de forma presencial, es requeriran les persones interessades perquè la presenten electrònicament.

Els tràmits que es realitzen a través de la seu electrònica de la Generalitat, però que no arriben a registrar-se, es poden recuperar en un moment posterior per a acabar la presentació telemàtica accedint a l'àrea personal de la Generalitat des de l'apartat "Com va això meu"- "Sol·licituds en creació" (https://www.tramita.gva.es/cdc/login.html?idioma=va).

Accés amb autenticació

https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=PIGAP-SUGERENCIA_CEN&version=1&idioma=va&idProcGuc=2138&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR

ENLLAÇOS

· [Normativa] Ordre 06/2018, de 13 de setembre, de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, per la qual es regula el procediment de presentació i tramitació dels suggeriments, les queixes i els agraïments en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de la conselleria amb competències en matèria de sanitat. (DOGV núm. 8389, de 24/09/2018)

http://www.dogv.gva.es/resultat-dogv?signatura=2018/8712&L=1

· [Normativa] 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. [2016/2636] (DOGV núm. 7764, de 20.04.2016)

http://www.dogv.gva.es/va/disposicio?sig=002575/2016&

TRAMITACIÓ

INFORMACIÓ DE TRAMITACIÓ

En tots els centres o serveis sanitaris de la conselleria s'advertirà, mitjançant una nota o un cartell informatiu, la possibilitat de formular suggeriments, amb la indicació que hi ha disponibles, per a materialitzar-los, impresos tipus en la seu electrònica de la Generalitat https://sede.gva.es i en la seu electrònica https://www.san.gva.es.

Si l'escrit en el qual es formula el suggeriment no reuneix els requisits exigits, o l'ompliment de l'imprés és insuficient, l'òrgan competent per a la seua tramitació o l'òrgan receptor, si no s'identifica l'òrgan objecte de queixa, requerirà la persona interessada, si és possible, perquè, en un termini de deu dies, esmene la deficiència advertida, amb la indicació expressa que si no ho fa es procedirà a seu arxivar-la. Si no és possible contactar o no es rep la informació requerida, es procedirà a arxivar el suggeriment, sense més tràmit, sense perjudici del que estableix a aquest efecte la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Els pacients podran ser auxiliats pel personal de l'Administració, dels punts d'informació i dels SAIP en la formulació del seu suggeriment. En tot cas, aquesta ha de ser signada pel pacient com a mostra de

conformitat, o pel seu representant.

Una vegada presentat el suggeriment, el personal SAIP la registrarà en el sistema d'informació, l'estructura i contingut del qual possibilita recuperar la informació relacionada amb la prestació rebuda.

ÒRGANS TRAMITACIÓ

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 que els pacients puguen realitzar.

- Conselleria de Sanitat
  C/ MISSER MASCÓ, 31-33
  46010 València (València/Valencia)
  Tel.: 012
  Fax.: 961928030
  Web: www.san.gva.es/inicio

RESOLUCIÓ

ÒRGANS RESOLUCIÓ

No requereix resolució.

- Conselleria de Sanitat
  C/ MISSER MASCÓ, 31-33
  46010 València (València/Valencia)
  Tel.: 012
  Fax.: 961928030
  Web: www.san.gva.es/inicio

ESGOTA VIA ADMINISTRATIVA

Sí