GENERALITAT VALENCIANA

Presentación y formulación de sugerencias en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la conselleria con competencias en materia de sanidad

Organismo Conselleria de Sanidad

Código GVA 2138 **Código SIA** 211030

Estado Abierto

Plazo de solicitud Abierto

INFORMACIÓN BÁSICA

¿Qué es y para qué sirve?

Se podrán presentar sugerencias de los pacientes en relación con el funcionamiento de los hospitales, centros de salud e instituciones sanitarias dependientes de la conselleria con competencias en materia de sanidad, con el fin de garantizar el ejercicio del derecho que tienen los pacientes y las personas usuarias y extraer de ellas oportunidades de mejora continua de la calidad de los servicios que se prestan.

Personas interesadas

Los ciudadanos/as o sus representantes legales que utilicen los centros sanitarios públicos de la Comunidad Valenciana y el conjunto de instituciones sanitarias dependientes de la conselleria, así como los servicios prestados por otra administración a la que se le haya encomendado o delegado la prestación del servicio y los servicios sanitarios públicos prestados por una empresa pública o privada con la que la conselleria haya contratado dicha prestación, o la adjudicataria de una concesión para la prestación de un servicio sanitario público de titularidad autonómica.

No se admitirán a trámite las sugerencias que se formulen de forma anónima. Por este motivo, tampoco se admitirán la presentación telefónica o telemática sin identificación.

Observaciones

* CONCEPTO DE SUGERENCIAS

Las sugerencias son las propuestas formuladas por los pacientes para mejorar la calidad de los servicios públicos de las instituciones sanitarias y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias, o a contribuir a un mayor grado de satisfacción de las personas usuarias de dichos servicios.

Procedimientos relacionados

- Inscripción en el Registro de Representantes de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica (ACCV). (17168 / SIA: 223653)

Normativa general

· [Normativa] Orden 06/2018, de 13 de septiembre, de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, por la que se regula el procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la conselleria con competencias en materia de sanidad. (https://dogv.gva.es/datos/2018/09/24/pdf/2018_8712.pdf)

· [Normativa] 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. (https://dogv.gva.es/datos/consolidacion/2016/D_2016_041_ca_D_2024_053.pdf)

SOLICITUD

Plazo de presentación

Durante todo el año.

Formularios y documentación

Dichos escritos deberán recoger los datos de contacto necesarios para poder iniciar el procedimiento así como los de respuesta para poder utilizar el canal señalado a tal efecto por la persona:

a) Nombre y apellidos del paciente y número de tarjeta sanitaria (SIP). Y si se actúa por representación, nombre y apellidos y D.N.I. de la persona representante y acreditación de la relación y representación.

b) Domicilio a efectos de notificación.

c) Teléfono o móvil de contacto, o correo electrónico si se desea contactar por este medio.

d) Hechos, razones y centro sanitario en los que se concrete con claridad la sugerencia.

e) Lugar y fecha y firma del escrito.

f) Centro o Institución Sanitaria a la que se dirige el escrito.

· QUEJA / SUGERENCIA / AGRADECIMIENTO EN LA ACTIVIDAD SANITARIA O FUNCIONAMIENTO DE LAS INSTITUCIONES SANITARIAS

Tasas

No se contempla el pago de tasas.

Forma de presentación

Presencial

Los pacientes y la ciudadanía en general, podrán presentar sugerencias relativas al funcionamiento de los hospitales, centros de salud e instituciones sanitarias, de manera presencial, por correo, por medios electrónicos válidamente estructurados para esta finalidad, o en cualquiera de las formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Se presentarán preferentemente en los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP) ubicados en todos los hospitales y centros de especialidades de los departamentos de salud de la Comunitat Valenciana o en:

- Registro de la Dirección Territorial de Sanidad - Alicante
- Registro de la Dirección Territorial de Sanidad - Castellón
- Registro de la Dirección Territorial de Sanidad - Valencia
- Registro General de la Conselleria de Sanidad

Telemática

Las personas obligadas a relacionarse con la Generalitat a través de medios electrónicos, en los términos del artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, así como los solicitantes que, no estando obligados a ello, opten por esta vía, presentarán las solicitudes telemáticamente a través de la sede electrónica de la Generalitat en la siguiente URL http://www.gva.es/portal/page/portal/inicio/procedimientos?id_proc=02139.

Para acceder de forma telemática el solicitante deberá disponer de firma electrónica avanzada, bien con el certificado reconocido de entidad (personas jurídicas) o bien con el certificado reconocido para ciudadanos (persona física), ambos emitidos por la Autoridad de Certificación de la Comunitat Valenciana, pudiendo utilizar cualquier sistema de firma electrónica admitido por la sede electrónica de la Generalitat, entre ellos el certificado emitido por la Autoridad de Certificación de la Comunitat Valenciana (https://sede.gva.es/va/sede_certificados).

Cuando los solicitantes estén obligados a relacionarse con la Generalitat a través de medios electrónicos pero la solicitud se haga de forma presencial, se requerirá al interesado para que la subsane a través de su presentación electrónica.

Los trámites que se realicen a través de la sede electrónica de la Generalitat pero que no lleguen a registrarse, se pueden recuperar en un momento posterior para terminar la presentación telemática accediendo al área personal de la Generalitat desde el apartado "como va lo mío"-> "solicitudes en creación" (https://www.tramita.gva.es/cdc/login.html?idioma=es).

Acceso con autenticación
https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=PIGAP-SUGERENCIA_CEN&version=3&idioma=es&idProcGuc=2138&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR

Enlaces

· [Normativa] Orden 06/2018, de 13 de septiembre, de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, por la que se regula el procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la conselleria con competencias en materia de sanidad.(DOGV nº 8389, de 24/09/2018). (http://www.dogv.gva.es/es/resultat-dogv;jsessionid=7440B91D3BD21EE48FC509E7336209DD?signatura=2018/8712&L=1)

· [Normativa] 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. [2016/2636] (DOGV núm. 7764 de 20.04.2016). (http://www.dogv.gva.es/es/disposicio?sig=002575/2016&)

TRAMITACIÓN

Información de tramitación

En todos los centros o servicios sanitarios de la conselleria se advertirá, mediante nota o cartel informativo la posibilidad de formular sugerencias, con la indicación de que hay disponibles, para su materialización, impresos tipo en la sede electrónica de la Generalitat https://sede.gva.es, y en la sede electrónica https://www.san.gva.es.

Si el escrito en el que se formula la sugerencia no reúne los requisitos exigidos, o la cumplimentación del impreso es insuficiente, el órgano competente para su tramitación, o el órgano receptor si no se identificara el órgano objeto de sugerencia, requerirá a la persona interesada, si es posible, para que en un plazo de diez días, subsane la deficiencia advertida, con la indicación expresa de que si no lo hiciera se procederá a su archivo. De no ser posible contactar o de no recibir la información requerida, se procederá al archivo de la sugerencia, sin más trámite, sin perjuicio de lo establecido al efecto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Los pacientes podrán ser auxiliados por el personal de la administración, de los puntos de información y de los SAIP en la formulación de su sugerencia. En todo caso, esta deberá ser firmada por el paciente como muestra de conformidad, o por su representante.

Presentada la sugerencia, el personal SAIP lo registrará en el sistema de información, cuya estructura y contenido posibilita recuperar la información relacionada con la prestación recibida.

Órganos tramitación

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 que los pacientes pudieran realizar.

- Conselleria de Sanidad
  C/ MICER MASCÓ, 31-33
  46010 València (València/Valencia)

RESOLUCIÓN

Observaciones

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

Órganos resolución

No requiere resolución.

- Conselleria de Sanidad
  C/ MICER MASCÓ, 31-33
  46010 València (València/Valencia)

AYUDA

Dudas sobre el trámite

· No puedo seleccionar centro sanitario ni municipio en el apartado DATOS DEL CENTRO SANITARIO
Para poder seleccionar un centro sanitario, hay que seleccionar previamente un departamento.
Una vez seleccionado el departamento se podrá elegir uno de los centros correspondientes a dicho departamento y el municipio se cargara de manera automática una vez seleccionado departamento y centro.

· ¿Qué significa seleccionar la opción del paciente es el interesado en el trámite de queja?
Seleccionar la opción de "El paciente es el interesado", significa que la persona que se ha identificado para acceder a el trámite, es la persona que está poniendo la queja, es por eso que cuando seleccionamos "Si", se cargan automáticamente todos los datos de la persona autenticada en la sección "DATOS DEL PACIENTE", y no se permite modificar dichos campos.
Si se selecciona "No" en esta opción, los datos que se cargarán en la sección "DATOS DEL PACIENTE" serán los del SIP del paciente introducido.

· El SIP introducido no carga los datos del paciente
Si el SIP introducido por el usuario existe, debería cargar de manera automática los datos de la sección "DATOS DEL PACIENTE", sino se cargan es posible que el usuario no haya introducido el SIP correctamente. Puede introducir el número de SIP completo , introducir el numero sin las 2 primeras cifras, o introducir las últimas cifras del SIP omitiendo los ceros por la izquierda.
Por ejemplo : para el SIP 92 01234567 podría introducir tanto el "9201234567" como "01234567" o "1234567".

· No sé a qué departamento de salud corresponde el centro sobre el que quiero presentar una queja, agradecimiento o sugerencia.
En la web de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública (www.san.gva.es) existen varias opciones para buscar un centro sanitario determinado, la opción se denomina "BUSCA TU CENTRO". Se puede buscar por ubicación: calle, provincia, municipio, o por número de SIP y fecha de nacimiento. Con respecto

a las búsquedas generales existen listados de centros por departamento de salud, y otro listado general con todos los centros sanitarios. Dentro de estos listados se puede realizar una búsqueda de texto para localizar el centro.

Dónde consultar dudas sobre el trámite

· atpaciente_sscc@gva.es

Problemas informáticos

· Formulario de consulta