

Presentación y formulación de quejas en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la conselleria con competencias en materia de sanidad. (2139 / SIA: 211031)

Organismo

Conselleria de Sanidad

Estado

Abierto

Plazo de solicitud

Abierto

INFORMACIÓN BÁSICA

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.(DOGV nº 8389, de 24/09/2018)
- [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)

DUDAS SOBRE LA TRAMITACIÓN TELEMÁTICA

Dudas del trámite

- atpaciente_sccc@gva.es

Problemas informáticos

- [Formulario de consulta](#)

PREGUNTAS FRECUENTES

PREGUNTAS

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.

SOLICITUD

PLAZO DE PRESENTACIÓN

Desde: 15/01/2018 Hasta: 15/01/2050

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:

- 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.
- Domicilio a efectos de notificación.
- Teléfono o móvil de contacto, o correo electrónico si se desea contactar por este medio.
- Hechos, razones y centro sanitario en los que se concrete con claridad la queja.
- Lugar y fecha y firma del escrito.
- Centro o Institución Sanitaria a la que se dirige el escrito.

· QUEJA / SUGERENCIA / AGRADECIMIENTO EN LA ACTIVIDAD SANITARIA O FUNCIONAMIENTO DE LAS INSTITUCIONES SANITARIAS (<https://siac-front.gva.es/siac-front/public/download/es/F101593>)

TASAS

No se contempla el pago de tasas.

FORMA DE PRESENTACIÓN

Presencial

Los pacientes y la ciudadanía en general, podrán presentar quejas 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-QUEJA_CEN&version=1&idioma=es&idProcGuc=2139&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR

ENLACES

· [Normativa] Ver Orden 06/2018, de 13 de septiembre, de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

<http://www.dogv.gva.es/es/resultat-dogv;jsessionid=7440B91D3BD21EE48FC509E7336209DD?signatura=2018/8712&L=1>

· [Normativa] Ver Decreto 41/2016, de 15 de abril.

<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 quejas, 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 queja, 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 queja, 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 queja, 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 queja. En todo caso, esta deberá ser firmada por el paciente como muestra de conformidad, o por su representante.

El personal del SAIP valorará, 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 pueda interpretarse como expresión de un recurso, petición o reclamación distinta de la queja, en cuyo caso se remitirá directamente a la persona titular de la gerencia del departamento de salud para la correcta ratificación de su contenido y consecuente remisión al órgano competente para su tramitación como corresponda, dando cuenta de esta remisión a la persona interesada que la haya formulado.

Presentada la queja, el personal SAIP la 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 quejas o reclamaciones que los pacientes pudieran realizar.

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

RESOLUCIÓN

OBSERVACIONES

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.

PLAZO MÁXIMO RESOLUCIÓN

Todas las quejas deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. La contestación deberá notificarse a la persona interesada en un plazo no superior a un mes desde que la queja tuvo entrada en el registro del órgano competente de su resolución.

ÓRGANOS RESOLUCIÓN

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

AGOTA VÍA ADMINISTRATIVA

Sí