

Presentación y formulación de agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la conselleria con competencias en materia de sanidad. (2140 / SIA: 211032)

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] 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).
- [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).

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 cargará 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

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 el agradecimiento.
- 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 (<https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/es/F101593>)

TASAS

No se contempla el pago de tasas.

FORMA DE PRESENTACIÓN

Presencial

Los pacientes y la ciudadanía en general, podrán presentar agradecimientos relativos 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

Acceso con autenticación

<https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=PIGAP->

[AGRADECIMIENTO_CEN&version=1&idioma=es&idProcGuc=2140&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR](http://www.dogv.gva.es/es/disposicio?sig=002575/2016&idProcGuc=2140&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR)

ENLACES

· [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&>

· [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;sessionid=7440B91D3BD21EE48FC509E7336209DD?signatura=2018/8712&L=1>

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 agradecimientos, 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>.

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 agradecimiento. En todo caso, éste deberá ser firmado por el paciente como muestra de conformidad, o por su representante.

Presentado el agradecimiento, 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 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

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