

Presentació i formulació d'agraïments en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de la conselleria amb competències en matèria de sanitat.

Organisme Conselleria de Sanitat

Codi GVA 2140

Codi SIA 211032

Estat Obert

Termini de sol·licitud Obert

INFORMACIÓ BÀSICA

Què és i per a què serveix?

Es podran presentar agraïments dels pacients en relació amb el funcionament dels hospitals, centres de salut i institucions sanitàries dependents de la conselleria amb competències en matèria de sanitat, amb la finalitat de garantir l'exercici del dret que tenen els pacients i les persones usuàries, i extraure d'aquestes oportunitats de millora contínua de la qualitat dels serveis que s'hi presten.

Interessats

Els ciutadans/anes o els seus representants legals que utilitzen els centres sanitaris públics de la Comunitat Valenciana, i el conjunt d'institucions sanitàries dependents de la conselleria, així com els serveis prestats per una altra administració a la qual s'haja encomanat o delegat la prestació del servei i els serveis sanitaris públics prestats per una empresa pública o privada amb la qual la conselleria haja contractat aquesta prestació, o l'adjudicatària d'una concessió per a la prestació d'un servei sanitari públic de titularitat autonòmica.

No s'admetran a tràmit els agraïments que es formulen de manera anònima. Per aquest motiu, tampoc s'admetrà la presentació telefònica o telemàtica sense identificació.

Observacions

* CONCEPTE D'AGRAÏMENTS

Els agraïments són les manifestacions per les quals els pacients expressen la seua felicitació o reconeixement pel bon funcionament d'un servei, centre o unitat sanitària de la Conselleria, bé per l'òptima prestació d'un servei, o bé pel bon tracte rebut.

Procediments relacionats

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

Normativa general

- [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. (<https://dogv.gva.es/va/eli/es-vc/d/2016/04/15/41>)
- [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, queixes i agraïments en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de la conselleria amb competències en matèria de sanitat. (<https://dogv.gva.es/va/eli/es-vc/o/2018/09/13/6>)

SOL·LICITUD

Termini de presentació

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:

- 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.
- Domicili a l'efecte de notificació.
- Telèfon o mòbil de contacte o correu electrònic si es vol contactar per aquest mitjà.
- Fets, raons i centre sanitari en què es concrete amb claredat l'agraïment.
- Lloc, data i signatura de l'escrit.
- Centre o institució sanitària a què es dirigeix l'escrit.

· QUEIXA / SUGGERIMENT / AGRAÏMENT EN L'ACTIVITAT SANITARIA O FUNCIONAMENT DE LES INSTITUCIONS SANITARIES

Taxes

No es preveu el pagament de taxes.

Forma de presentació

Presencial

Els pacients i la ciutadania en general podran presentar agraïments 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

Accés amb autenticació

https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=PIGAP-AGRADECIMIENTO_CEN&version=3&idioma=va&idProcGuc=2140&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR

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 agraïments, 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>.

Els pacients podran ser auxiliats pel personal de l'Administració, dels punts d'informació i dels SAIP en la formulació del seu agraïment. En tot cas, el pacient o el seu representant l'ha de signar com a mostra de conformitat.

Una vegada presentat l'agraïment, el personal de SAIP el registrarà en el sistema d'informació, l'estructura i contingut del qual permet 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 les queixes o reclamacions que els pacients puguen realitzar.

- Conselleria de Sanitat
C/ MISSER MASCÓ, 31-33
46010 València (València/Valencia)

RESOLUCIÓ

Òrgans resolució

- Conselleria de Sanitat
C/ MISSER MASCÓ, 31-33
46010 València (València/Valencia)

AJUDA

Dubtes sobre el tràmit

- **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 número 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.

On consultar dubtes sobre el tràmit

- atpaciente_sccc@gva.es

Problemes informàtics

- [Formulari de consulta](#)