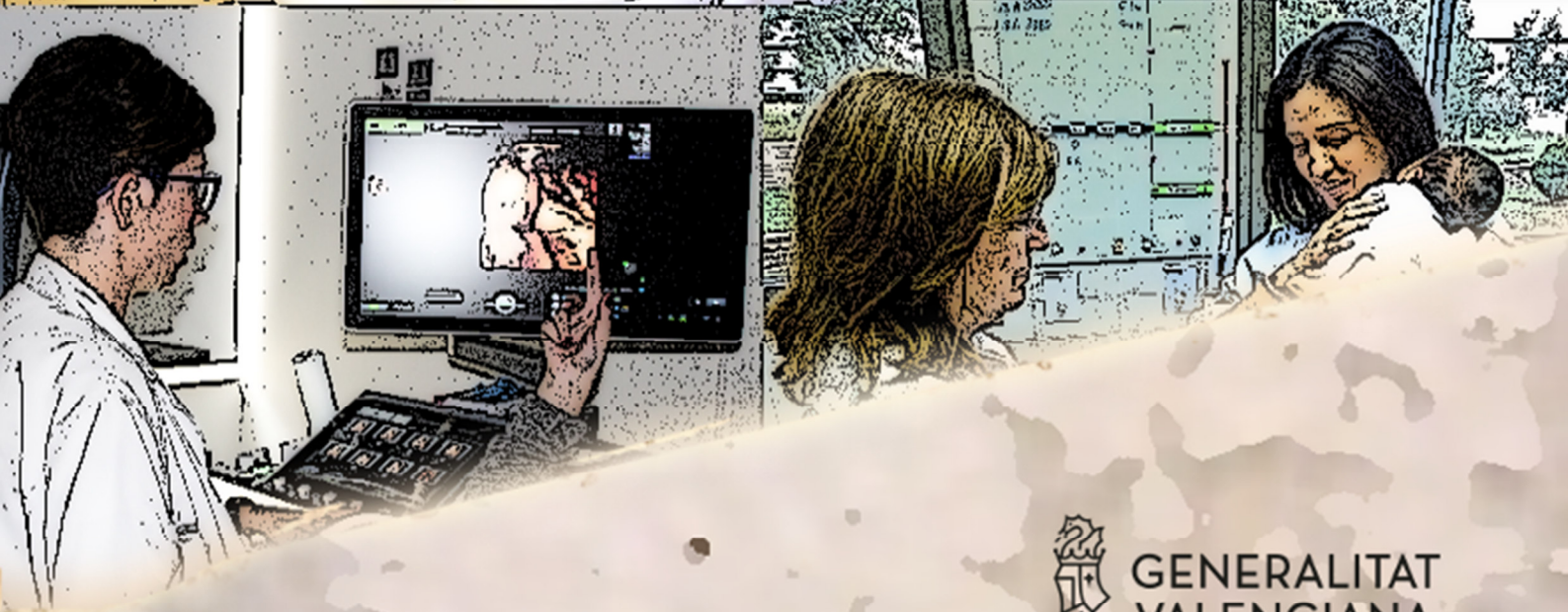


## 4. LES PERSONES: EIX CENTRAL DEL NOSTRE SISTEMA DE SALUT



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Sanitat  
Universal i Salut Pública

- Índex**
- 4.1. Garantia de drets. Voluntats anticipades**
  - 4.2. Gestions dutes a terme. Activitat de serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP)**
  - 4.3. Associacions de pacients i voluntariat**
  - 4.4. Satisfacció dels pacients i qualitat percebuda. Opinió sobre el nostre sistema sanitari: enquestes i baròmetres**
    - 4.4.1. Característiques de la mostra en 2017
    - 4.4.2. Evolució de la satisfacció i expectatives
    - 4.4.3. Satisfacció segons departaments de Salut
    - 4.4.4. Satisfacció segons àmbit sanitari
    - 4.4.5. Percepció dels pacients en aspectes de bones pràctiques assistencials i de seguretat
  - 4.5. Responsabilitat patrimonial**
    - 4.5.1. Tràmit i resolució de reclamacions de responsabilitat patrimonial
    - 4.5.2. Gestió de les pòlisses d'assegurança de responsabilitat i exercici d'accions de recobriment de sinistres
  - 4.6. Participació social: els consells de Salut**
    - 4.6.1. Consell de Salut de la Comunitat Valenciana
    - 4.6.2. Consells de Salut dels departaments de Salut
  - 4.7. Transparència**
    - 4.7.1. Activitats en matèria de publicitat activa
    - 4.7.2. L'accés a la informació pública
    - 4.7.3. La reutilització de la informació pública

#### 4.1. Garantia de drets. Voluntats anticipades

Mitjançant el document de voluntats anticipades una persona major d'edat o menor emancipada, amb capacitat legal suficient i lliurement, manifesta les instruccions que sobre les actuacions mèdiques s'han de tindre en compte quan es trobe en una situació en què les circumstàncies que concórreguen no li permeten expressar lliurement la seua voluntat.

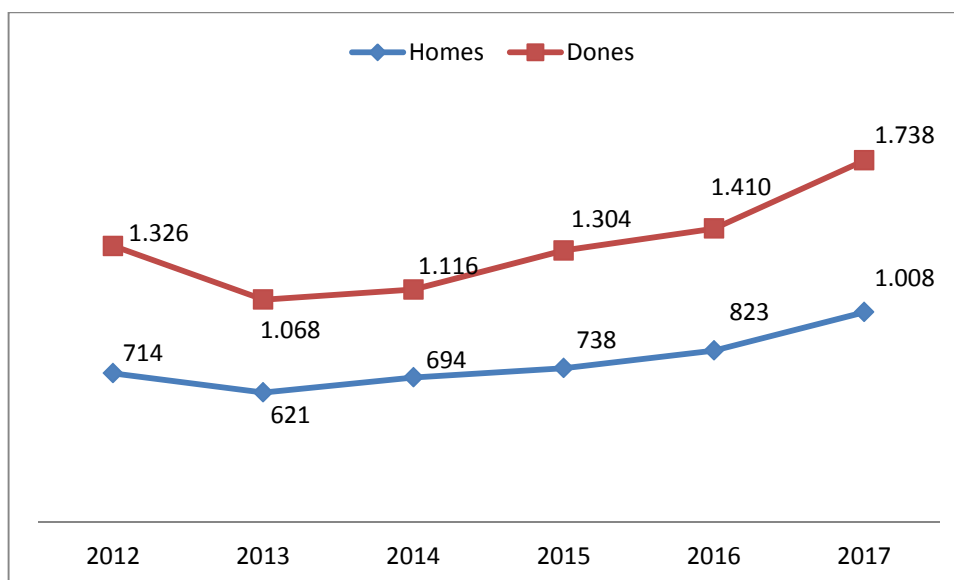
En 2017 s'han registrat un total de 2.746 declaracions de voluntats anticipades, la qual cosa ha suposat un increment global de 513 documents respecte a 2016 (+ 185 en homes i + 328 en dones).

Evolució del nombre d'altres en el Registre Centralitzat de Voluntats Anticipades de la CV												
Registres per província i gènere												
Província	2013		2014		2015		2016		2017		Variació 16 - 17	
	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D
Alacant	236	409	262	409	255	392	262	424	357	630	95	206
Castelló	63	101	70	111	77	118	78	114	113	199	35	85
València	191	355	186	322	206	404	258	501	307	554	49	53
DGIITC	131	203	176	274	200	390	225	371	231	355	6	-16
<b>Total</b>	<b>621</b>	<b>1.068</b>	<b>694</b>	<b>1.116</b>	<b>738</b>	<b>1.304</b>	<b>823</b>	<b>1.410</b>	<b>1.008</b>	<b>1.738</b>	<b>185</b>	<b>328</b>

Font: DGIITC (Servei de Gestió de Projectes de Tecnologies de la Informació i la Comunicació / Servei d'Atenció i Comunicació amb el Pacient)

Glossari: H-Home; D-Dona

L'evolució del nombre d'altres de voluntats anticipades a la Comunitat Valenciana reflecteix una caiguda entre 2013 i 2014, pel que fa a 2012 i n'han iniciat la recuperació a partir de 2015 tal com s'aprecia en el gràfic següent.



#### 4.2. Gestions dutes a terme. Activitat de serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP)

En 2017, es van registrar un total de 320.285 gestions d'atenció a pacients, entre sol·licituds, peticions d'informació, suggeriments, queixes, etc., un 12,0 % menys que en 2016.

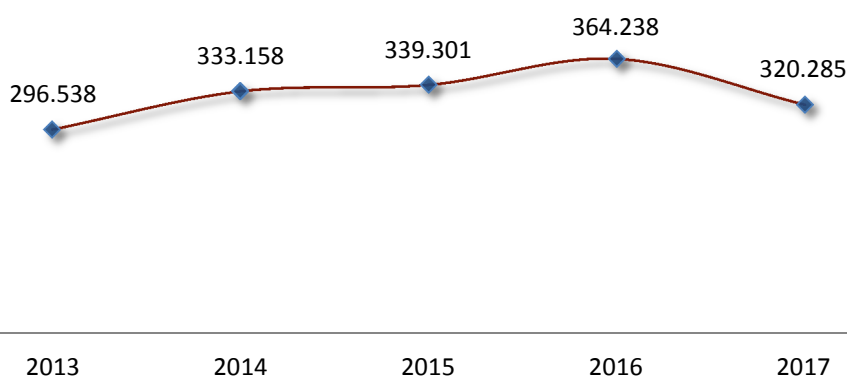
El 76,7 % de les gestions es van registrar en els serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) dels hospitals. Del total d'activitat un 45,0 % es va etiquetar sota l'epígraf "Gestió de casos", seguides de les "Sol·licituds escrites" (21,0 %) i les "Sol·licituds d'informació" (14,6 %).

Nombre i percentatge de les gestions registrades en 2017									
Tipus de gestió	At. Primària		CE i CSI		Hospitals		Total		% var. 16-17
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	
Sol·licitud escrita	721	3,50 %	4.682	8,70 %	61.968	25,20 %	67.371	21,00 %	-42,73 %
Gestió de casos	6.612	31,90 %	35.812	66,30 %	101.792	41,50 %	144.216	45,00 %	-9,37 %
Queixa escrita	7.085	34,10 %	2.598	4,80 %	12.772	5,20 %	22.490	7,00 %	8,03 %
Atenció verbal/telefònica	834	4,00 %	1.351	2,50 %	10.206	4,20 %	12.391	3,90 %	1324,25 %
Queixa/sol·licitud tramitada	679	3,30 %	553	1,00 %	3.600	1,50 %	4.832	1,50 %	-10,05 %
Agraïment escrit	2.550	12,30 %	1298	2,40 %	9.326	3,80 %	13.182	4,10 %	1,56 %
Informació	1.734	8,40 %	6.413	11,90 %	38.531	15,70 %	46.679	14,60 %	23,20 %
Suggeriment	252	1,20 %	66	0,10 %	511	0,20 %	829	0,30 %	-16,68 %
Queixa verbal	253	1,20 %	1.105	2,00 %	4.662	1,90 %	6.020	1,90 %	-8,94 %
Reclamació patrimonial	14	0,10 %	45	0,10 %	215	0,10 %	274	0,10 %	-18,21 %
Informació judicial	0	0,00 %	2	0,00 %	17	0,00 %	19	0,00 %	-81,19 %
Voluntats anticipades (*)	16	0,10 %	75	0,10 %	1.881	0,80 %	1.972	0,60 %	43,21 %
Millora contínua	6	0,00 %	0	0,00 %	4	0,00 %	10	0,00 %	-92,19 %
<b>Total</b>	<b>20.756</b>	<b>100 %</b>	<b>54.000</b>	<b>100 %</b>	<b>245.485</b>	<b>100 %</b>	<b>320.285</b>	<b>100 %</b>	<b>-12,07 %</b>

Font: elaboració pròpia (PIGAP - Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat)

CE: centres d'especialitats i CSI: centres sanitaris integrats

En el gràfic següent es pot observar l'evolució de l'activitat, en nombres absoluts, presentada en els serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) de la Comunitat Valenciana. La tendència ascendent s'ha interromput en 2017 perquè ha disminuït l'activitat dels SAIP en Atenció Primària que ha passat de 55.989 gestions a 20.756 a causa, fonamentalment, de l'automatització de la lliure elecció de medicina en Atenció Primària.



### 4.3. Associacions de pacients i voluntariat

En 2017, es van destinar un total d'1,5 milions d'euros en ajudes per a finançar programes d'ajuda mútua i autoajuda duts a terme per associacions o entitats, sense ànim de lucre, de pacients, dels familiars corresponents o de voluntariat sanitari.

D'aquestes ajudes s'han beneficiat 75 associacions:

<b>Associacions receptores de les ajudes del Programa d'ajuda mútua i autoajuda Exercici 2017</b>	
Nom entitat	Concedit
Associació de Familiars i Malalts Mentals de la Marina Baixa	4.800,00 €
Associació d'Esclerosi Múltiple de Castelló	10.360,00 €
Associació per a la Lluita contra la Leucèmia de la Comunitat Valenciana	19.515,00 €
Associació Valenciana per a la Lluita contra l'Anorèxia i la Bulímia	11.356,80 €
Associació VIKTOR E. FRANKL	9.609,60 €
Federació d'Associacions de Discapacitats Físics de la Província de València	164.462,40 €
Associació per al Suport i Ajuda en el Tractament del Càncer	9.250,00 €
Associació per la Salut Integral dels Malalts Mentals	7.794,00 €
Associació Familiars i Malalts Mentals de Burjassot	9.620,00 €
Associació Síndrome de Down de València	9.250,00 €
Associació Valenciana de Pares de Persones amb Autisme	9.065,00 €
Associació Comarcal d'Afectats pel Càncer	5.250,00 €
Associació de Parkinson província de Castelló	9.088,65 €
Associació d'Amics Familiars i Afectats de Fibromiàlgia de Castelló	9.435,00 €
Associació Valenciana de Pares de Xiquets Prematurs	11.897,50 €
Associació de Dones Afectades per Càncer de Mama d'Elx i Comarca	16.582,55 €
Fundació Ayúdate	5.700,00 €
Federació Espanyola de Malalties Rares	36.674,63 €
Federació d'Associacions de Discapacitats Físics de la Província d'Alacant	151.483,40 €
Associació Ajuda a Persones amb Malaltia Mental de la CV	10.175,00 €
Assoc. Col·lectiu Unió d'Integració al Minusvàlid Vila-real	7.400,00 €
Fundació per al desenvolupament d'accions socials i culturals	8.208,20 €
Associació Valenciana d'Ajuda a la Paràlisi Cerebral	7.125,00 €
Associació de familiars de malalts mentals Paterna L'Eliana San Antonio Benagéber	7.215,00 €
Associació de Paralítics Cerebrals d'Alacant	9.250,00 €
Associació Club Coronari	2.768,78 €
Associació per a la Promoció de la Salut Mental i Rehabilitació del Dany Cerebral	2.842,80 €
Associació de Pares d'Autistes de la CV	9.435,00 €
Fundació Aspropace de la CV	3.598,13 €
Grup d'Autoajuda per a Dones amb Càncer de Mama de la Marina Baixa	2.850,00 €
Associació per a la Lluita Contra les Malalties del Renyó (ALCER-TÚRIA)	15.784,14 €
Associació de Lesionats Medul·lars i Grans Minusvàlids Físics de la CV	7.168,50 €
Associació ASP contra l'Alzheimer	4.546,10 €
Associació de Sordscecs d'Espanya a la Comunitat Valenciana	17.229,03 €
Associació de la Safor d'Ajuda a Malalts Mentals	9.250,00 €

<b>Associacions receptores de les ajudes del Programa d'ajuda mútua i autoajuda Exercici 2017</b>	
Nom entitat	Concedit
Associació de Discapacitats Baix Segura	8.325,00 €
AMADEM, Organització No Governamental per la Salut Mental Marina Alta	9.805,00 €
Associació d'Oci per a Discapacitats Intel·lectuals	4.275,00 €
Creu Roja Espanyola a la Comunitat Valenciana	34.323,75 €
Coordinadora de Discapacitats Físics de la Comunitat Valenciana	9.805,00 €
Associació COTLAS	3.562,50 €
Associació Prodisminuïts Psíquics d'Elda i Comarca	9.250,00 €
BONA GENT, Amics de les Persones amb Discapacitat Intel·lectual	9.250,00 €
Associació per al Suport i Ajuda en el Tractament del Càncer i altres Malalties Greus	17.543,90 €
Associació de Pares de Xiquets amb Càncer de la CV	41.230,86 €
Associació Prodiscapacitats Psíquics d'Alacant	4.810,00 €
Federació Valenciana d'Associacions de Familiars de Persones amb Alzheimer	302.426,00 €
Coordinadora d'Associacions de VIH i sida de la CV	43.350,00 €
Associació d'Alcohòlics Rehabilitats de Torrent i Comarca	4.500,00 €
Fundació Alzheimer Salomé Moliner	10.175,00 €
Associació Dany Cerebral Sobrevingut ATENEU Castelló	14.011,15 €
Fundació Síndrome de Down de Castelló	8.695,00 €
Fundació Activa Espina Bífida-CV	12.000,00 €
Fundació FESORD CV	80.670,62 €
Junta Associada Provincial València de l'Associació Espanyola contra el Càncer	17.486,00 €
Associació per a la Lluita Contra les Malalties Renals	15.784,14 €
Associació Payasospital	55.026,40 €
Associació de Pares i Amics del Sord de València	6.000,00 €
Fundació AGM de la CV	7.995,00 €
Fundació Viure un Bon Morir	4.995,00 €
Associació COCEMFE Maestrat	9.805,00 €
Associació Provincial de Persones amb Discapacitat Auditiva i les seues Famílies	9.620,00 €
Associació d'Alcohòlics Rehabilitats de L'Horta Nord	3.607,50 €
Associació per a la Defensa i Integració del Malalt Mental	9.250,00 €
Federació d'Esports Adaptats de la CV	26.250,00 €
Fundació SANamente de la CV	6.412,50 €
Federació Espanyola de Fibrosi Quística	15.000,00 €
Associació Parkinson Elx	4.312,50 €
Fundació AHUCE	4.995,00 €
Fundació Odontologia Solidària	5.735,00 €
Associació de Pares de Persones amb Autisme	9.065,00 €
Associació de Fibromiàlgia de Benidorm	4.275,00 €
Fundació Manantial	9.250,00 €
Associació de Famílies i Persones Sordes de Castelló	3.605,25 €
Associació Síndrome Hemolítica Urèmica Atípica	7.481,25 €
<b>Total</b>	<b>1.499.999,53 €</b>

#### 4.4. Satisfacció dels pacients i qualitat percebuda. Opinió sobre el nostre sistema sanitari: enquestes i baròmetres

Els diferents plans estratègics de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública incorporen indicadors de mesura de satisfacció de pacients com a element d'avaluació de la qualitat i identificació d'àrees d'actuació per a millorar l'atenció que se'ls presta.

Aquesta eina de gestió s'usa des de 2001 i excepte en el bienni 2014-2015, en el qual per demores en el procés de contractació, el procés es va efectuar conjuntament per a les dues anualitats, aquests estudis s'han dut a terme sobre pacients atesos en un o més períodes de la mateixa anualitat.

En els últims deu anys, s'ha enquestat a 390.065 persones, d'elles 16.759 en 2017.

La metodologia emprada en l'efectuació de les enquestes ha sigut modificada en els dos últims anys, 2016 i 2017, respecte als anys anteriors. Els canvis introduïts han sigut:

- Totes les enquestes s'han fet mitjançant **el procediment d'enquestes telefòniques assistides per ordinador mitjançant el sistema protocol·litzat**, amb un nombre de preguntes adequat per a obtenir una mostra representativa per a cada àrea que es tracte i s'ha eliminat l'estudi de camp mitjançant enquestes de llapis i paper.
- 
- S'han inclòs en les enquestes serveis assistencials nous no valorats anteriorment. Cal destacar: centres sanitaris integrats, hospitalització domiciliària, Atenció d'Infermeria en Atenció Primària, Punts d'Atenció Continuada (PAC) i serveis d'Atenció a l'Usuari (SAIP) d'Atenció Primària. En total s'avaluen dènou serveis sanitaris.

És per això que, tant pel canvi de metodologia (enquestes telefòniques assistides), com pel fet de valorar a través d'aquestes enquestes nous serveis assistencials, no es pot establir una comparació dels resultats dels anys 2016 i 2017 respecte als anys anteriors. Per tant, es mostren només les dades dels anys 2016 i 2017 que són els únics realment comparables.

#### 4.4.1. Característiques de la mostra en 2017

<b>Evolució de la grandària mostral de les enquestes de satisfacció fetes i àmbits assistencials avaluats</b>		
<b>Àrees d'atenció</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Obstetrícia	487	479
Urgències	2.677	2.664
Pediatria	469	460
Cirurgia	583	582
CMA	590	682
Medicina/Hospitalització	649	626
Consultes Externes	3.231	3.354
Consultes Externes (CE)	1.106	1.219
Centres sanitaris integrats	484	249
Hospitalització domicili	407	1.754
At. Primària Adults	1.783	858
At. Primària Pediatria	875	1.445
At. Primària Infermeria	1.440	787
At. Primària Punts d'Atenció Continuada (PAC)	763	373
HACLE	386	411
Emergències	407	283
SAIP hospitals	283	60
SAIP centres especialitats	66	71
SAIP Primària	58	402
<b>Total</b>	<b>16.744</b>	<b>16.759</b>

Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe global de resultats

Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat

Glossari: CMA- Cirurgia Major Ambulatoria; HACLE – Hospital d'Assistència a Crònics i Llonga Estada; SAIP – Servei d'Atenció i Informació al Pacient

#### 4.4.2. Evolució de la satisfacció i expectatives

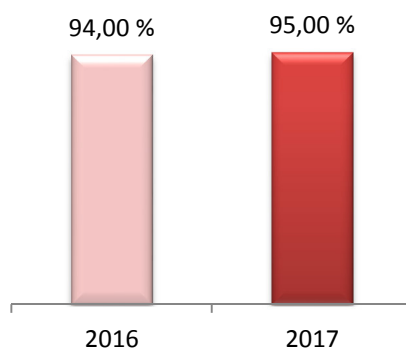
En aquest estudi es valora el percentatge de pacients que se senten “molt satisfets”, “satisfets” o “ni satisfets ni insatisfets” amb l'atenció sanitària rebuda en cada un dels àmbits assistencials estudiats: Atenció Hospitalària, Atenció Primària, Servei d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) i Hospital d'Assistència a Crònics i Llonga Estada (HACLE).

#### Resultat de l'avaluació de pacients que valoren positivament l'atenció sanitària

En 2017, el 95 % de pacients enquestats té una valoració positiva de l'atenció sanitària rebuda.



### Valoració positiva de l'atenció sanitària

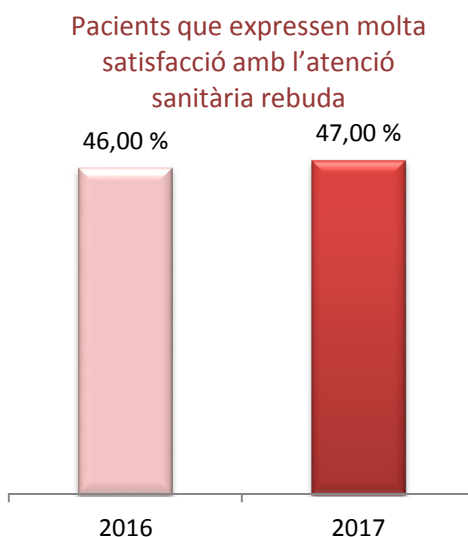


Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe global de resultats  
Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat

### Evolució de pacients molt satisfets amb l'atenció sanitària rebuda

Reflecteix el percentatge de pacients que avaluen les atencions sanitàries rebudes amb una valoració de 9 o 10 punts en una escala de 0 a 10.

Així, en 2017 el 47 % de pacients van avaluar l'assistència amb la màxima puntuació i ha augmentat 1 punt respecte 2016.

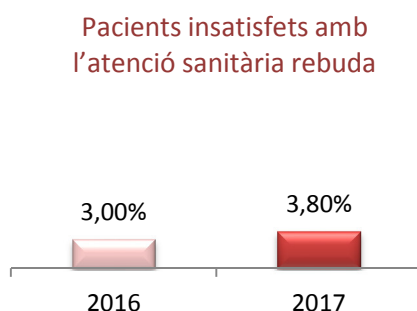


Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe global de resultats  
Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat

### Evolució de pacients insatisfets amb l'atenció sanitària rebuda

En aquest punt es comptabilitzen les opinions de pacients que valoren les atencions sanitàries rebudes amb una puntuació de 0 a 3 en una escala de 0 a 10.

El percentatge de pacients que han triat l'opció "insatisfacció" s'ha situat en el 3,80.

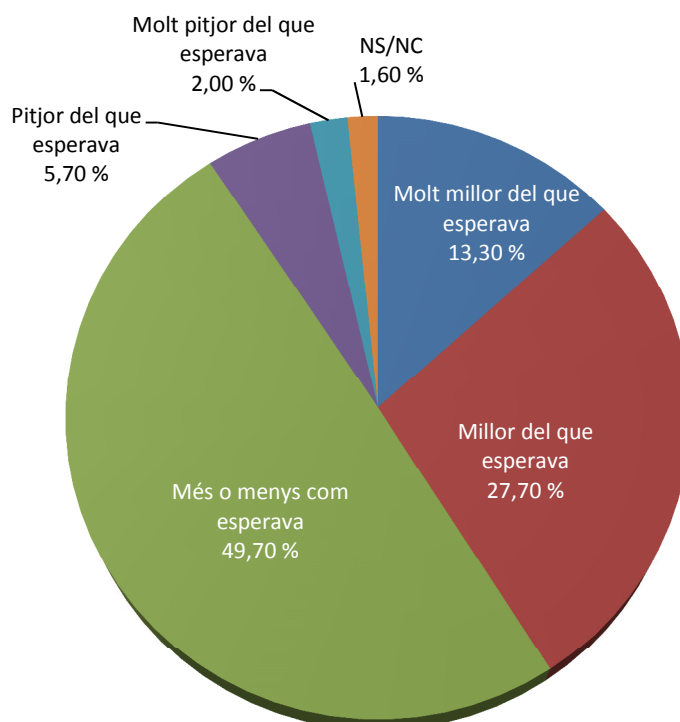


Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe global de resultats  
Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat

### Valoració de l'expectativa quant a l'atenció sanitària rebuda

Valora la percepció del o de la pacient amb l'atenció sanitària rebuda respecte a l'expectativa que tenia abans de rebre-la.

#### Valoració de l'expectativa pel que fa a l'atenció sanitària rebuda



La gràfica mostra que un 90.70 % de pacients han vist satisfeta o millorada la seua expectativa quant a l'atenció sanitària rebuda.

#### 4.4.3. Satisfacció segons departaments de Salut

##### Satisfacció global per departaments de Salut segons l'escala de 0-10

La mitjana de satisfacció global per departaments de Salut amb les atencions sanitàries rebudes, valorada en una escala de 0 a 10, se situa en una mitjana de 8,14 punts.

Els departaments millor valorats són els de Vinaròs i Requena amb 8,4 punts, seguits per la Plana, La Fe de València, Dr. Peset de València, Sant Joan d'Alacant i Orihuela amb 8,3 punts.

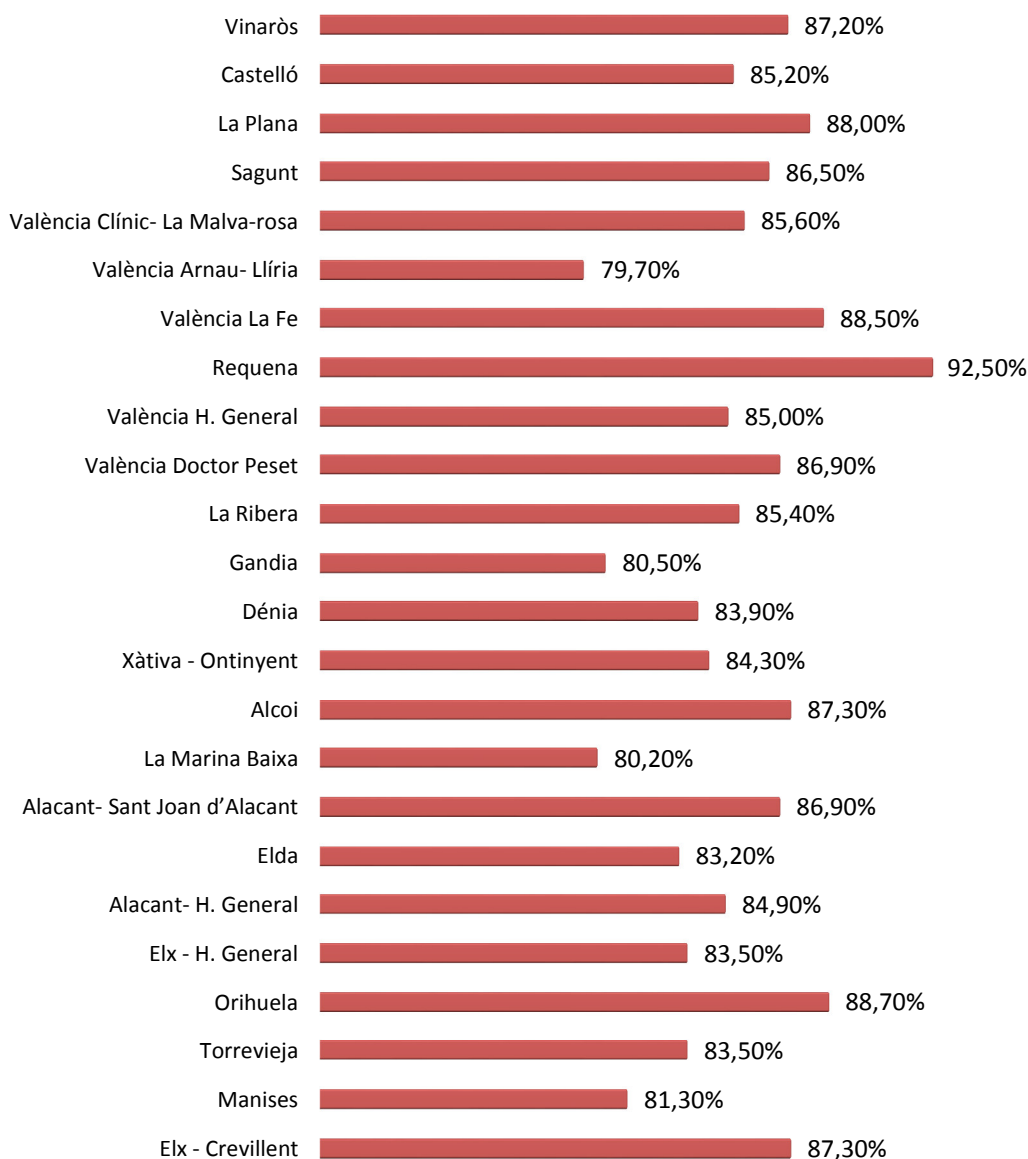
Departament	Satisfacció global amb atencions sanitàries rebudes (escala 0-10)
Vinaròs	8,4
Castelló	8,2
La Plana	8,3
Sagunt	8,1
València Clínic – La Malva-rosa	8,1
València – Arnau de Vilanova - Lliria	7,7
València - La Fe	8,3
Requena	8,4
València - Hospital General	8,2
València-Dr. Peset	8,3
La Ribera	8,1
Gandia	8,0
Dénia	8,0
Xàtiva-Ontinyent	8,0
Alcoi	8,2
La Marina Baixa	7,9
St. Joan D'Alacant	8,3
Elda	8,1
Alacant – H. General	8,1
Elx–Hospital General	8,1
Orihuela	8,3
Torrevieja	8,2
Manises	7,9
Elx - Crevillent	8,2

Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe global de resultats  
Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat

### Satisfacció global per departaments de Salut segons la categoria de respostes

Quant a la satisfacció segons la categoria de respostes, en 2017 un 85,25 % de pacients enquestats han donat com a resposta trobar-se “molt satisfets” o “satisfets” amb l’assistència sanitària rebuda en el conjunt de la Comunitat Valenciana. Es considera com a tal tant l’assistència hospitalària, com l’Atenció Primària i l’atenció rebuda en els SAIP.

El percentatge obtingut per cada departament és el següent:



*Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe global de resultats  
Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat*

Si s'observa l'evolució seguida en els dos últims anys, la satisfacció global de pacients amb respostes de trobar-se "molt satisfets" o "satisfets" s'ha incrementat en 2017 un 0,85 % i ha augmentat aquesta percepció en 16 departaments, això és un 66,66 % del total d'aquests.

Departament	2016	2017
Vinaròs	86,70 %	87,20 %
Castelló	79,80 %	85,20 %
La Plana	83,40 %	88,00 %
Sagunt	86,00 %	86,50 %
València – Clínic – La Malva-rosa	83,70 %	85,60 %
València – Arnau de Vilanova – Lliria	86,00 %	79,70 %
València – La Fe	81,50 %	88,50 %
Requena	90,30 %	92,50 %
València – H. General	79,20 %	85,00 %
València–Dr. Peset	85,20 %	86,90 %
La Ribera	87,50 %	85,40 %
Gandia	84,40 %	80,50 %
Dénia	78,90 %	83,90 %
Xàtiva–Ontinyent	85,70 %	84,30 %
Alcoi	84,80 %	87,30 %
Marina Baixa	79,70 %	80,20 %
St. Joan D'Alacant	85,50 %	86,90 %
Elda	87,80 %	83,20 %
Alacant – H. General	83,90 %	84,90 %
Elx – H. General	86,50 %	83,50 %
Orihuela	84,70 %	88,70 %
Torreveija	85,40 %	83,50 %
Manises	84,30 %	81,30 %
Elx - Crevillent	86,20 %	87,30 %
<b>Mitjana del global de departaments</b>	<b>84,40 %</b>	<b>85,25 %</b>

Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe global de resultats  
Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat

#### 4.4.4. Satisfacció segons àmbit sanitari

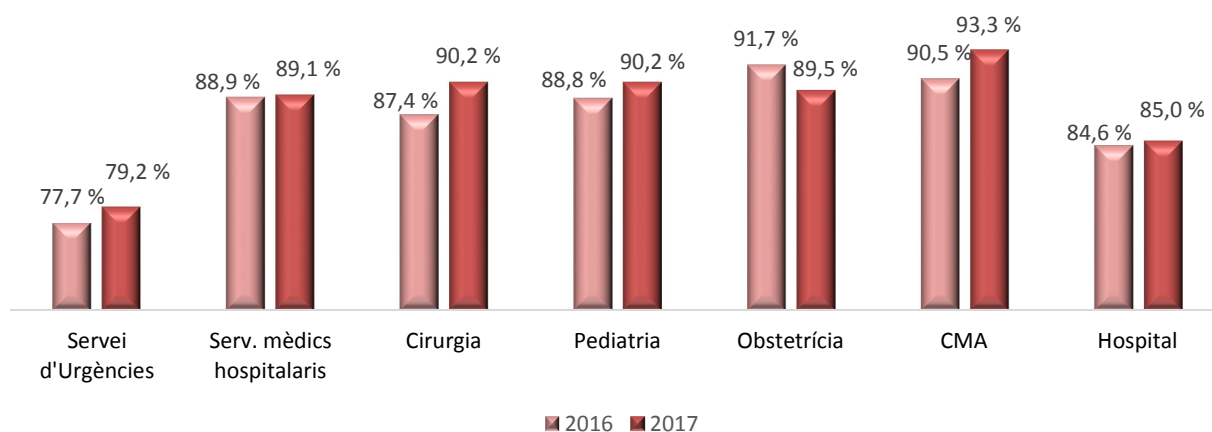
En aquest resultat es valora el percentatge de pacients que s'han considerat "molt satisfets" o "satisfets" amb l'atenció sanitària rebuda, valorant els àmbits assistencials estudiats tant en Atenció Hospitalària com en Atenció Primària, així com el grau de satisfacció percebut en hospitals de crònics i llarga estada.

#### Satisfacció global amb l'atenció hospitalària

En 2017, segons la valoració de cada un dels àmbits assistencials estudiats, el percentatge

de pacients que expressen “satisfacció” o “molta satisfacció” amb l’atenció hospitalària rebuda s’ha situat en el 85,00 %, amb un increment d’un 0,4 % respecte al 2016 i amb percentatges que varien entre el 93,0 % en Cirurgia Major Ambulatòria (CMA) i el 79,2 % en Urgències. S’ha millorat el percentatge de satisfacció en tots els àmbits hospitalaris objecte d’enquesta, excepte en Obstetrícia.

Percentatge de pacients amb satisfacció i molta satisfacció amb l’atenció sanitària rebuda en hospitals 2016 i 2017

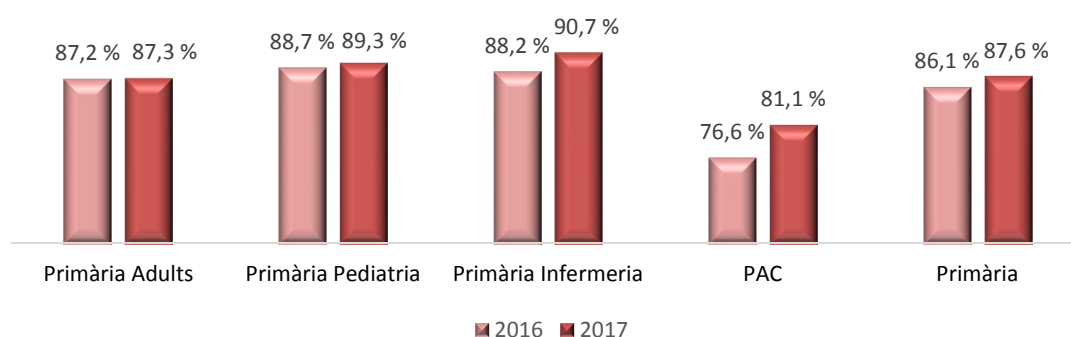


Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe executiu de resultats  
Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat

### Satisfacció global amb Atenció Primària

En Atenció Primària, el percentatge de pacients que han triat l’opció “amb satisfacció” i “molta satisfacció” s’ha situat en el 87,6 i ha oscil·lat entre el 90,7 % en Infermeria i el 81,1 % en Punts d’Atenció Continuada (PAC, d’ara endavant), i un augment del percentatge de satisfacció en tots els serveis d’Atenció Primària objecte d’enquesta.

Percentatge de pacients amb satisfacció i molta satisfacció amb l’atenció sanitària rebuda en Atenció Primària 2016 i 2017



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe executiu de resultats  
Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat

### Grau de satisfacció de l'atenció rebuda i compliment d'expectatives

Aquest punt valora el grau de satisfacció dels pacients amb l'atenció sanitària rebuda per àmbit sanitari, incloent-hi les categories de "molt satisfets" i "satisfets" i, per tant, el grau en què l'atenció rebuda va satisfer-ne les expectatives.

Segons la comparativa amb el 2016, s'observa uns resultats similars als de l'exercici anterior, amb un lleuger increment en hospitals i Atenció Primària i una reculada en hospitals d'assistència a crònics i llarga estada (HACLE).

Grau de satisfacció amb l'atenció rebuda i compliment d'expectatives en 2016-2017		
	2016	2017
Pacients amb satisfacció i molta satisfacció		
Hospitals	84,60 %	85,00 %
Atenció Primària	87,60 %	87,60 %
SAIP (serveis d'Atenció i Informació al Pacient)	73,20 %	73,90 %
HACLE	87,40 %	84,30 %

*Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe global de resultats  
Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat*

#### 4.4.5. Percepció dels pacients en aspectes de bones pràctiques assistencials i de seguretat

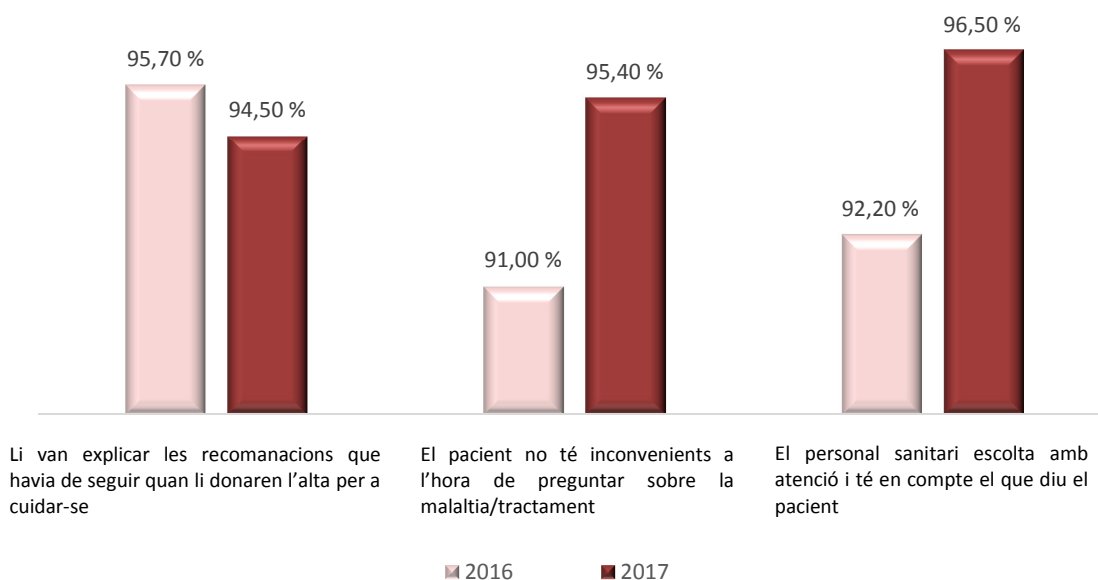
Aquest punt valora la percepció que tenen els i les pacients d'aspectes que denoten una atenció sanitària de més qualitat, de la seua participació en la presa de decisions i l'autocura, així com l'existència de procediments que tendeixen a augmentar-ne la seguretat.

#### Bones pràctiques

És un estudi encaminat a valorar la percepció que posseeixen els i les pacients de l'efectivitat i l'abast de les actuacions destinades a potenciar la informació que se'ls facilita, la seua participació en la presa de decisions i la difusió de mesures sobre autocures. L'estudi s'efectua basant-se en les respostes donades a determinades qüestions que denoten una atenció de qualitat i efectuades en àmbits assistencials determinats.

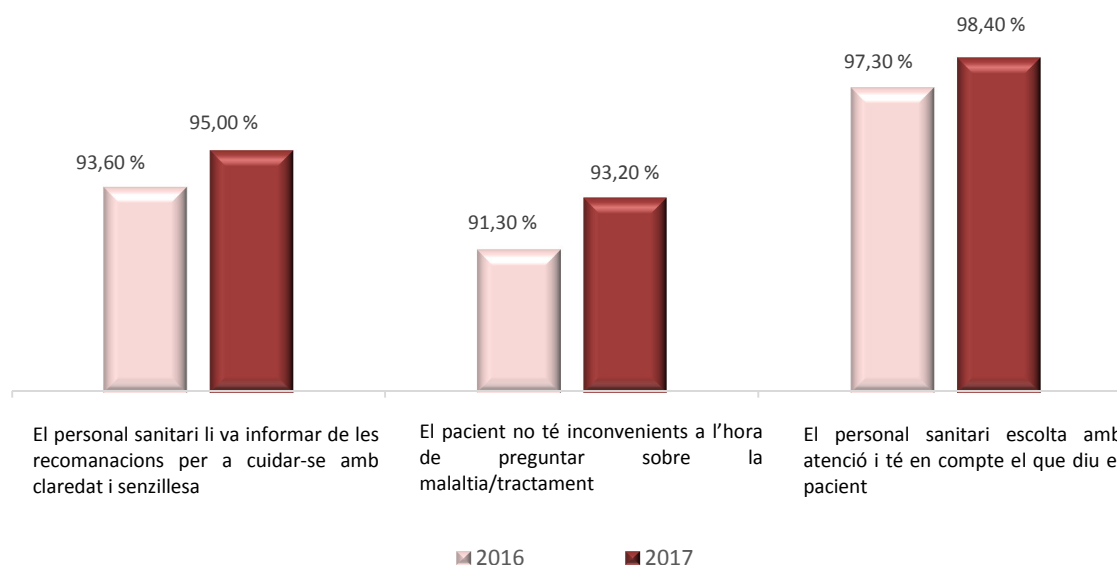
En termes generals, es percep una tendència en augment quant a la informació que se li dona al pacient, en la seua participació en la presa de decisions i en l'autocura en dos dels àmbits estudiats: Atenció Hospitalària i Atenció Primària. Hi ha hagut una reculada lleu en els resultats corresponents als SAIP i una variabilitat en les respostes donades a les qüestions plantejades a pacients atesos en els HACLE.

### Atenció Hospitalària



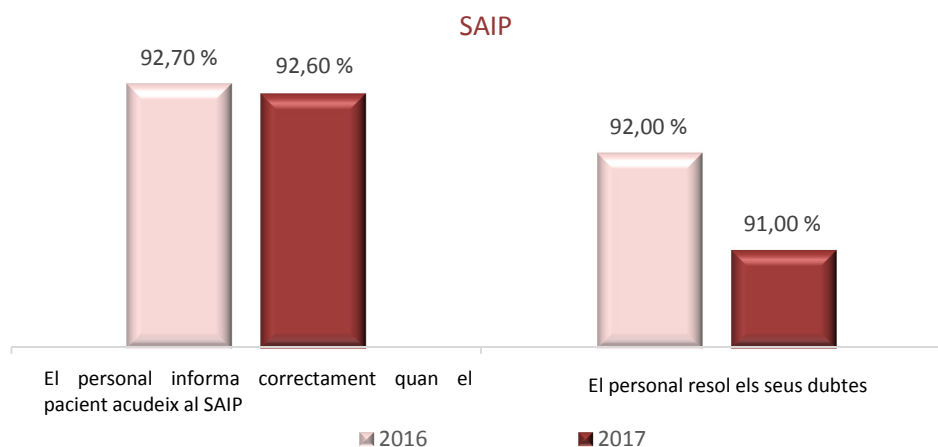
Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe global de resultats  
Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat

### Atenció Primària



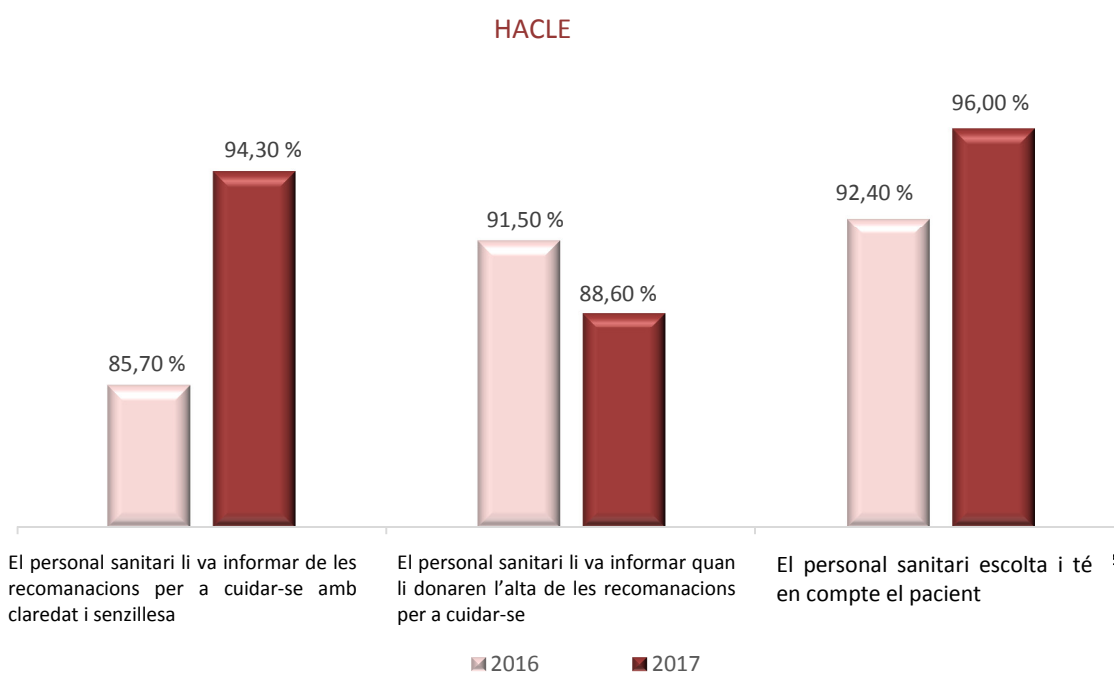
Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe global de resultats  
Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat





Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe global de resultats

Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe global de resultats

Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat

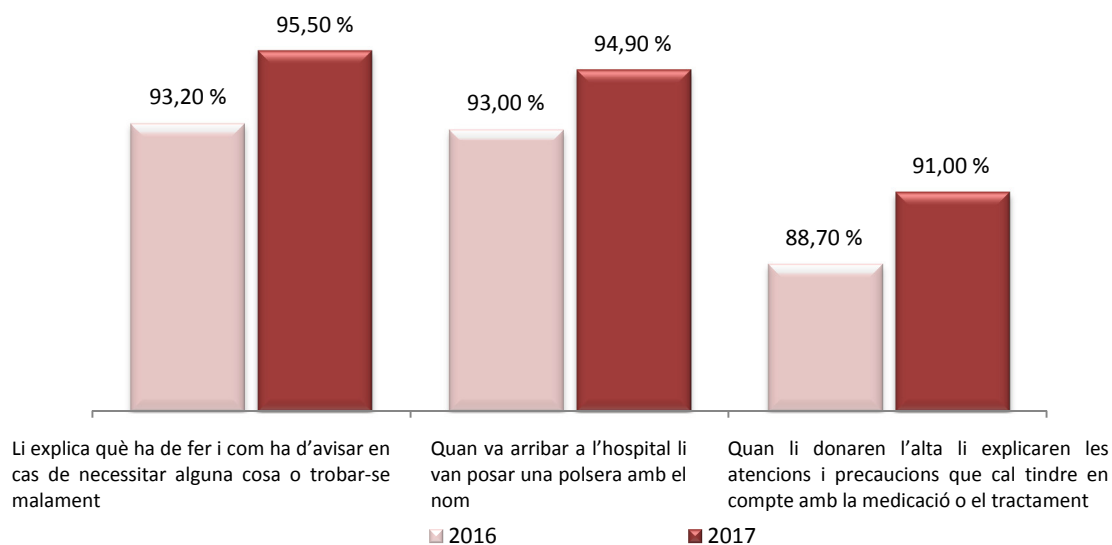
### Seguretat del o de la pacient. Evolució de pacients que van respondre "sí" a diferents preguntes sobre la percepció de la seguretat

Tant en Atenció Hospitalària com en Atenció Primària el resultat de l'estudi mostra una tendència ascendent, en comparació amb anys anteriors, de la percepció de seguretat que senten els usuaris o pacients, directament relacionada amb l'existència de més

control en la identificació, amb el coneixement del seu historial i amb les explicacions donades per part del personal sanitari quant a les precaucions que cal tindre en compte amb la medicació i el tractament.

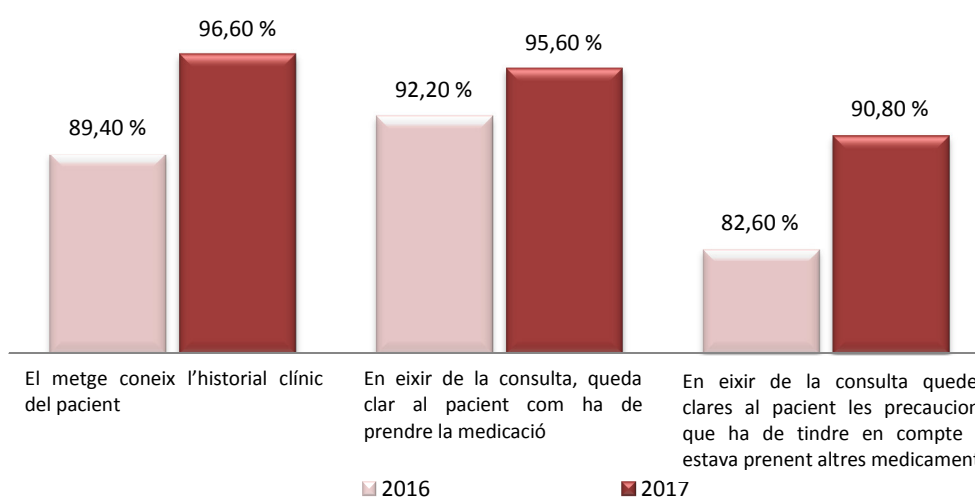
Per contra, s'observa un descens en els resultats corresponents als HACLE.

#### Atenció Hospitalària



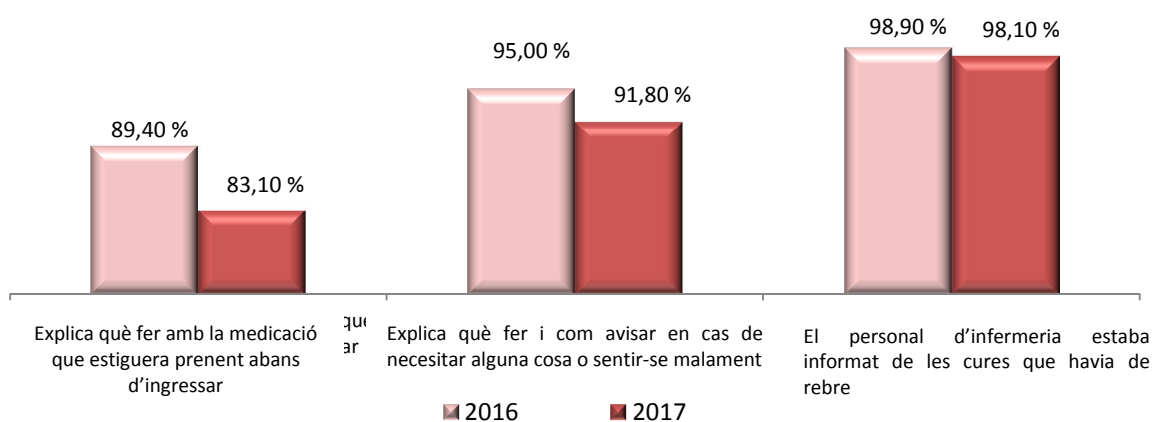
Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe global de resultats  
Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat

#### Atenció Primària



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe global de resultats  
Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat

## Hospitals de crònics i de llarga estada (HACLE)



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe global de resultats  
Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat

## 4. 5. Responsabilitat patrimonial

### 4.5.1. Tràmit i resolució de reclamacions de responsabilitat patrimonial

#### Expedients iniciats

Durant l'any 2017 es van iniciar 387 expedients de responsabilitat patrimonial, la qual cosa implica un increment del 6 % sobre l'any anterior.

#### Expedients finalitzats

Així mateix, respecte als expedients en instrucció, es van finalitzar en via administrativa un total de 342 expedients de responsabilitat patrimonial, iniciats en anys anteriors segons detall.

Anualitat incoació	Nre. exps. acabats en 2017
RP-2008	1
RP-2009	1
RP-2011	6
RP-2012	143
RP-2013	134
RP-2014	26
RP-2015	5
RP-2016	15
RP-2017	11

L'ordre de tramitació dels assumptes s'efectua segons el previst en l'article 71 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques i s'atén a la incoació dels assumptes de naturalesa homogènia.

### Total actuacions

La totalitat d'actuacions relatives als expedients en instrucció en les diverses fases pot xifrar-se en 4.991 corresponents tant a la via administrativa com a les vies judicials, essencialment, contenciosa administrativa i en determinats casos dels jutjats d'instrucció penal.

### 4.5.2. Gestió de les pòlisses d'assegurança de responsabilitat i exercici d'accions de recobriment de sinistres

S'han dut a terme les actuacions següents:

#### Tràmit de la contractació de l'assegurança de responsabilitat civil del personal

En 2017 s'han hagut d'elaborar els plecs de clàusules particulars i tècniques per a la contractació de l'assegurança de responsabilitat civil, declarada en una via penal, del personal de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, així com l'aportació dels corresponents informes tècnics específics per als expedients de responsabilitat patrimonial i els contractes recentment licitats. Tot això ha comportat nou mesos de treballs preparatoris i modificacions a instàncies dels òrgans de supervisió del procediment, així com consultes, reunions i informació al mercat assegurador.

Aplicació pressupostària	Base imposable	Impost especial	PRIMA TOTAL
Lot 1		6,15 %	
10.01.60.000.411.10.2	942.063,12 €	57.936,88 €	1.000.000 €
Lot 2		IVA 21 %	
10.01.60.000.411.10.2	392.561,98 €	82.438,02	475.000 €

Manté relació amb aquest contracte d'assegurança, la contestació a l'esmena 1394 a la Llei de pressupostos, efectuada pel Grup Popular, per la qual, en síntesi, es proposava l'addició de l'objectiu denominat "Assegurar la cobertura en responsabilitat civil als treballadors de la Sanitat Pública Valenciana" i s'assenyalaven pel Servei de Responsabilitat Patrimonial que "No cal incloure aquesta esmena ja que l'esmentada assegurança ja existeix i allò que està previst en la línia 4.2.3 és la contractació o pròrroga de l'assegurança, perquè el contracte vigent finalitza l'abril de 2018."

### Pagaments que han de fer les companyies asseguradores. Acció de repetició i consignacions

#### Actuacions de requeriment de pagament

S'han dut a terme 90 actuacions destinades a l'execució de pagaments imputables a les companyies asseguradores resultants d'expedients estimatoris, en la seua pràctica totalitat, després dels veredictes en sentències dictades pels tribunals contenciosos administratius.

#### Expedients de repetició per imports no abonats

S'ha elaborat un informe-proposta motivat a l'advocacia per a demandar companyies asseguradores i dos inicis en via administrativa de repetició contra els serveis concertats, després del rebuig de sinistres:

AR-1/17-RP-456/11 contra HDI i QBE per import de	320.402,25 €
AR-2/17-RP-40/12 contra Alcer Túria per import de	55.843,47 €
AR-2/17-RP-40/12 contra Fresenius Medical Care Services, per	39.365,07 €

#### Pagaments que ha de fer la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

S'han posat en pràctica 116 actuacions destinades a l'execució de pagaments per part de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, resultants d'expedients estimatoris, en la seua pràctica totalitat, després dels veredictes en sentències dictades pels tribunals contenciosos administratius, nombre que s'ha incrementat a causa que des de 2012 no hi ha cobertura asseguradora de la responsabilitat patrimonial de l'Administració.

#### Propostes de càlcul d'interessos i informes a instàncies del TSJ CV i Jutjats

S'han dut a terme 85 propostes amb càlcul d'interessos, amb informe si és el cas, a instàncies del TSJ CV i Jutjats.

#### Formes expedient IP: informes i defensa jurídica

En aquest tipus d'actuacions destaquen els informes emesos a Jutjats de primera instància (civil) per a la inhibició en favor de la via administrativa (patrimonial) i actuacions de coordinació amb els departaments en què es demanda la personació del responsable al costat de la remissió d'antecedents mèdics i d'assegurament.

Al seu torn, obren expedients informatius sobre consultes de cobertura, sol·licituds de defensa del personal i pagament de minuts a lletrats particulars.

### **4. 6. Participació social: els consells de Salut**

El Decret 79/2015, de 22 de maig, del Consell pel qual es regula el Consell de Salut de la Comunitat Valenciana i els consells de Salut dels departaments de Salut, arreplega en el preàmbul el dret a la protecció de la salut reconegut en la Constitució Espanyola.

Així mateix, fa referència a l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que arreplega, entre els principis rectoris, la ferma voluntat que existisca una participació activa de la Comunitat en el disseny de les polítiques sanitàries, en l'orientació i valoració del Sistema Valencià de Salut i en les actuacions de Salut Pública.

Entre els principis rectors del Sistema Valencià de Salut, arreglat en la Llei 8/2018 (modificació de la Llei 10/2014 de salut) es troba el que estableix que el Sistema Valencià de Salut articularà la participació activa de la Comunitat en el disseny, seguiment i avaluació de les polítiques sanitàries corresponents.

Per tot això, el foment de la participació social i l'enfortiment del grau de control de la ciutadania sobre la salut són actuacions prioritàries des de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

En aquest marc, la Generalitat Valenciana ha d'ajustar l'exercici de les competències, en matèria sanitària, a criteris de participació democràtica de la ciutadania, a través de la col·laboració dels diferents col·lectius amb interessos en la matèria, com ara les organitzacions sindicals i empresarials, les organitzacions de persones consumidores, altres organitzacions ciutadanes, els col·legis professionals o les associacions de pacients, familiars, persones amb discapacitat i voluntariat.

Entre els òrgans de participació ciutadana en el Sistema Valencià de Salut, destaquen:

- El Consell de Salut de la Comunitat Valenciana, òrgan superior col·legiat de caràcter consultiu de participació ciutadana
- Els consells de Salut dels departaments de Salut, que reproduïxen l'estructura i funcions de l'anterior Consell a escala departamental

#### 4.6.1. Consell de Salut de la Comunitat Valenciana

El Consell de Salut de la Comunitat Valenciana és l'òrgan superior col·legiat de caràcter consultiu de participació ciutadana en el Sistema Valencià de Salut i exerceix les seues funcions amb autonomia orgànica i funcional. La composició ve regulada pel Decret 79/2015, sent en 2017 presidenta Isabel Dolz (organitzacions de persones consumidores); vicepresident Antonio Pla (associacions de veïns) i Àngel Gracia (organitzacions sindicals) i, secretària Ana M. García (administració).

En 2017 el Consell de Salut de la Comunitat Valenciana s'ha reunit en quatre ocasions i ha abordat els temes següents:

Temes tractats (ordre del dia)* en les reunions del Consell de Salut de la Comunitat Valenciana, 2017	
Data	Punts de l'ordre del dia
28 de març de 2017	Condicions per a formar part del Consell de Salut de la Comunitat Reclamacions en centres sanitaris Salut a l'escola Pla d'infraestructures sanitàries Indicadors de salut: esperança de vida per departaments
27 de juny de 2017	Modificació de la Llei 10/2014 de salut de la Comunitat Valenciana Campanya de vacances Acords de gestió de 2016 Observatori Valencià de Salut
26 de setembre de 2017	Prevenició i control de la legionel·la a la Comunitat Valenciana Pla prevenició suïcidi a la Comunitat Valenciana

### Temes tractats (ordre del dia)\* en les reunions del Consell de Salut de la Comunitat Valenciana, 2017

Data	Punts de l'ordre del dia
	Xarxa VALor: reutilització articles exoprotètics** Campanya grip 2017/2018 Renovació membres del Consell
19 de desembre de 2017	Pressupostos Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública 2018 Intervenció en l'espai La Fe-Campanar Activitat dels consells de salut departamentals Calendari de reunions del Consell de Salut de la CV 2018

Notes: \* En tots els casos el primer punt de l'ordre del dia era l'aprovació de l'acta de la sessió anterior i es destinava un últim punt de l'ordre del dia a "precis i preguntes"

\*\* No s'ha pogut presentar per absència de la persona que havia de fer-ho

Les actes completes amb els acords i temes tractats en el Consell de Salut de la Comunitat Valenciana són accessibles des de [www.sp.san.gva.es](http://www.sp.san.gva.es) (> Polítiques de Salut > Participació en Salut).

#### 4.6.2. Consells de Salut dels departaments de Salut

Els consells de Salut dels departaments de Salut són òrgans de participació comunitària per a la consulta i seguiment de la gestió del Sistema Valencià de Salut en el seu àmbit territorial que exerceix les funcions corresponents amb autonomia orgànica i funcional. Hi ha 24 consells de Salut, un per cada departament de salut.

Segons el Decret 79/2015, de 22 de maig, els consells de Salut dels departaments estan formats per:

- Cinc representants de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que exerceixen les seues funcions en l'àmbit del departament de salut
- Tres representants dels ajuntaments del departament de salut
- Dos representants a proposta de les organitzacions empresarials de la Comunitat
- Dos representants a proposta de les organitzacions sindicals més representatives en les juntes de personal del sector sanitari, en l'àmbit del departament de salut
- Dos representants a proposta de les organitzacions dels consumidors, usuaris o veïns
- Una persona en representació del col·legi professional sanitari
- Un representant a proposta de l'associació de pacients i familiars d'aquests

#### 4.7. Transparència

La transparència en l'activitat pública és el dret de la ciutadania a rebre una informació adequada i veraç sobre l'activitat pública que garanteix la llibertat de totes les persones a formar les seues opinions i prendre decisions prenent com a base aquesta informació. És una condició necessària per a un govern obert que permet a les persones conèixer la gestió dels assumptes públics i participar de manera més eficaç en les decisions que els afecten i contribueix a reduir l'arbitrarietat i l'opacitat.

La Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana i com a novetat respecte al 2016, el Decret 105/2017, de 28 de juliol, del Consell, de desenvolupament de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, en matèria de transparència i de regulació del Consell de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern regulen l'activitat en matèria de transparència en l'activitat pública. Aquesta es concreta amb el compliment del que s'estableix en matèria de publicitat activa, l'accés a la informació pública i la reutilització de la informació pública.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública proporciona de forma periòdica per a la publicació en el portal GVA Oberta, les dades de publicitat activa i de reutilització d'informació pública així com les resolucions que han donat resposta a la ciutadania que sol·licita l'accés a la informació pública que posseeix la Conselleria.

Així mateix, en relació amb l'organització administrativa en matèria de transparència de l'activitat pública en l'àmbit de la Conselleria cal destacar que el 20 de desembre de 2017 es va constituir la Comissió de Transparència prevista en la disposició addicional sisena de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, i en l'article 68 del decret 105/2017, de desenvolupament de la Llei 2/2015. Aquesta comissió formada per setze membres representant a tots els òrgans directius de la Conselleria té entre les funcions corresponents "vetlar pel compliment de les obligacions en matèria de publicitat activa, accés a la informació pública i reutilització en l'àmbit de la seua competència".

Detallem a continuació les dades rellevants en matèria de transparència en l'activitat pública.

#### **4.7.1. Activitats en matèria de publicitat activa**

Les obligacions en matèria de publicitat activa s'han concretat de forma significativa dels articles 9 al 41 del Decret 105/2017 de desenvolupament de la Llei 2/2015.

La informació en matèria de publicitat activa es proporciona en el portal de Transparència GVA Oberta des de les aplicacions de gestió o mitjançant la remissió de forma periòdica de la informació elaborada pels òrgans directius de la Conselleria.

Aquesta informació s'estructura en els apartats següents:

- Informació econòmica, pressupostària i estadística
- Informació de rellevància jurídica
- Informació institucional, organitzativa i de planificació
- Informació relativa a alts càrrecs i assimilats
- Informació relativa a territori, urbanisme i medi ambient
- Altres continguts objecte de publicació



#### 4.7.2. L'accés a la informació pública

L'accés a la informació pública és el dret que té qualsevol persona a accedir a la informació pública que considere del seu interès, amb els únics límits que assenyala la Llei.

El procediment de sol·licitud d'accés a la informació pública s'està regulant principalment en els articles 42 a 60 del Decret 105/2017 de desenvolupament de la Llei 2/2015.

Les resolucions d'accés a la informació pública són objecte de publicació en el portal GVA Oberta per a un coneixement general de la informació sol·licitada per les persones i el sentit de l'accés a aquesta informació.

A continuació, s'ofereix un resum de les sol·licituds ateses:

Competència Conselleria	Competència Sector Públic Instrumental	Competència altres	Total sol·licituds
41	0	1	42

En 2016 el total de sol·licituds d'accés a la informació pública va ser de díhuit, per la qual cosa es constata un increment substancial en 2017.

#### 4.7.3. La reutilització de la informació pública

S'entén per reutilització de la informació pública o reutilització de dades la possibilitat d'ús de documents i informació que obren en poder de les administracions i organismes del sector públic, per la ciutadania, institucions acadèmiques, empreses i altres agents per a la creació de valor mitjançant nous productes i serveis, sempre que es respecten els límits establits en l'ordenament jurídic i que aquest ús no constituísca una activitat administrativa.

El catàleg i les condicions de reutilització de la informació pública es detallen en els articles 61 a 63 del Decret 105/2017 de desenvolupament de la Llei 2/2015.

En aquest sentit, la Conselleria disposa de diverses fonts d'informació, tant administrativa com a sanitària. Com a exemple de la primera, aquesta memòria de gestió es considera com una font d'informació molt rellevant, ja que proporciona a les persones les dades de gestió de la Conselleria d'un període anual i ofereix en la pàgina web les dades susceptibles d'anàlisi o reelaboració en format reutilitzable. Quan a la segona, hi ha diferents apartats de la pàgina web, com per exemple en matèria de Farmàcia i Productes Sanitaris i altres portals web, com el de la Direcció General de Salut Pública que ofereixen informació en matèria sanitària.

Gran part d'aquesta informació està accessible des del Portal de Transparència GVA Oberta.

