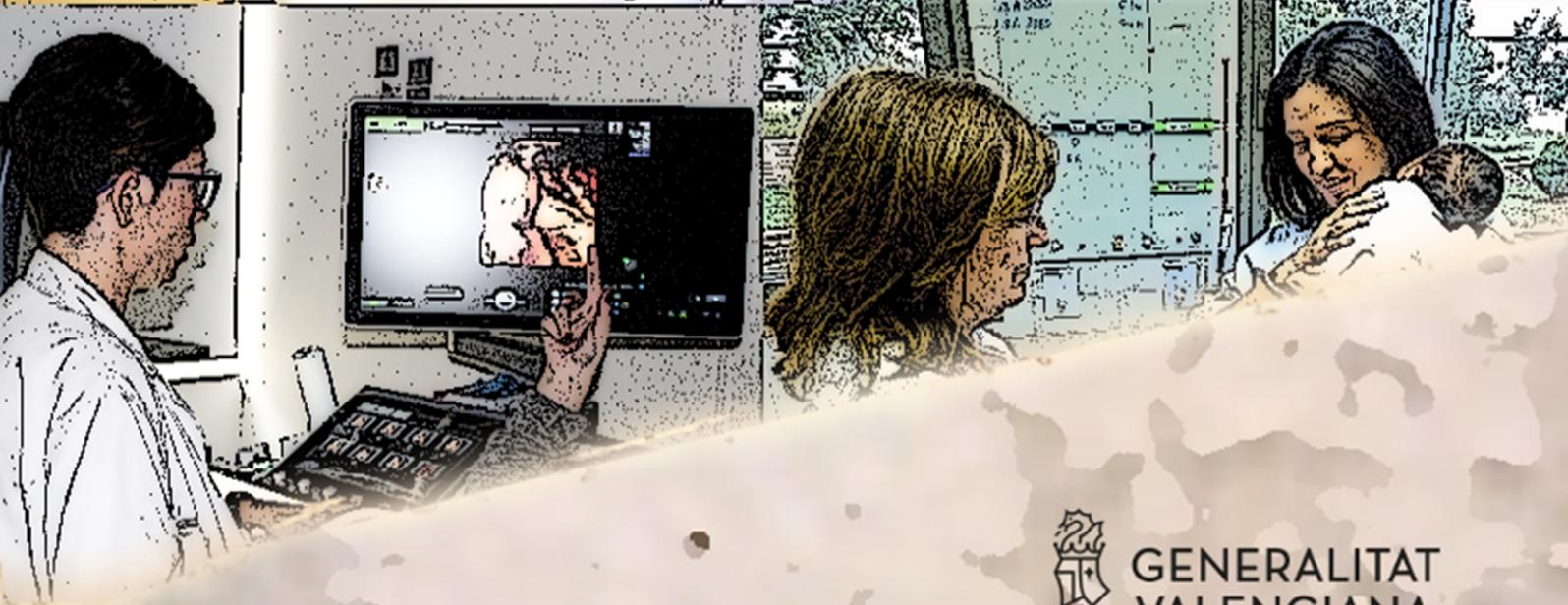


## 4. LAS PERSONAS: EJE CENTRAL DE NUESTRO SISTEMA DE SALUD



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Sanitat  
Universal i Salut Pública

- Índice**
- 4.1. Garantía de derechos. Voluntades anticipadas**
  - 4.2. Gestiones realizadas. Actividad de Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP)**
  - 4.3. Asociaciones de pacientes y voluntariado**
  - 4.4. Satisfacción de los pacientes y calidad percibida. Opinión sobre nuestro sistema sanitario: encuestas y barómetros**
    - 4.4.1. Características de la muestra en 2017
    - 4.4.2. Evolución de la satisfacción y expectativas
    - 4.4.3. Satisfacción según departamentos de salud
    - 4.4.4. Satisfacción según ámbito sanitario
    - 4.4.5. Percepción de los pacientes en aspectos de buenas prácticas asistenciales y de seguridad
  - 4.5. Responsabilidad patrimonial**
    - 4.5.1. Trámite y resolución de reclamaciones de responsabilidad patrimonial
    - 4.5.2. Gestión de las pólizas de seguro de responsabilidad y ejercicio de acciones de recobro de siniestros
  - 4.6. Participación social: los Consejos de Salud**
    - 4.6.1. Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana
    - 4.6.2. Consejos de Salud de los Departamentos de salud
  - 4.7. Transparencia**
    - 4.7.1 Actividades en materia de publicidad activa
    - 4.7.2 El acceso a la información pública
    - 4.7.3 La reutilización de la información pública

#### 4.1. Garantía de derechos. Voluntades anticipadas

Mediante el *documento de Voluntades Anticipadas* una persona mayor de edad o menor emancipada, con capacidad legal suficiente y libremente, manifiesta las instrucciones que sobre las actuaciones médicas se deben tener en cuenta cuando se encuentre en una situación en la que las circunstancias que concurran no le permitan expresar libremente su voluntad.

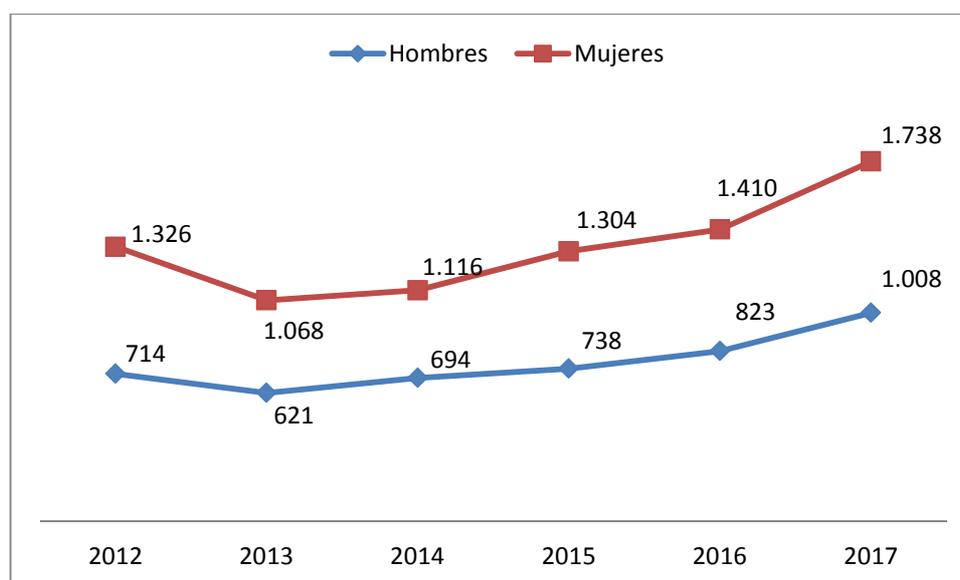
En el año 2017 se han registrado un total de 2.746 declaraciones de voluntades anticipadas, lo que ha supuesto un incremento global de 513 documentos respecto al año 2016 (+ 185 en hombres y + 328 en mujeres).

Evolución del número de altas en el Registro Centralizado de Voluntades Anticipadas de la C.V. Registros por provincia y género												
Provincia	2013		2014		2015		2016		2017		Variación 16 - 17	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Alicante	236	409	262	409	255	392	262	424	357	630	95	206
Castellón	63	101	70	111	77	118	78	114	113	199	35	85
Valencia	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>

Fuente: DGIITC (Servicio de Gestión de Proyectos de Tecnologías de la Información y la Comunicación / Servicio de Atención y Comunicación con el Paciente)

Glosario: H-Hombre; M-Mujer

La evolución del número de altas de voluntades anticipadas en la Comunitat Valenciana refleja una caída entre los años 2013 y 2014, con respecto a 2012, iniciando su recuperación a partir del año 2015 como se aprecia en siguiente gráfico.



#### 4.2. Gestiones realizadas. Actividad de Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP)

En el año 2017, se registraron un total de 320.285 gestiones de atención a pacientes, entre solicitudes, peticiones de información, sugerencias, quejas, etc., un 12,0 % menos que en el año 2016.

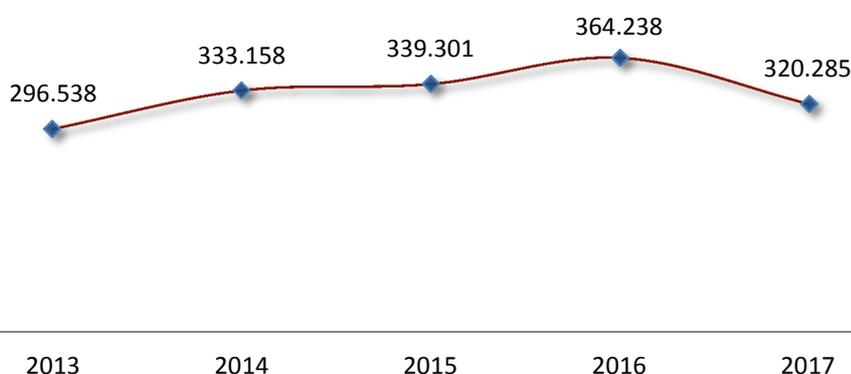
El 76,7% de las gestiones se registraron en los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP) de los hospitales. Del total de actividad un 45,0% se etiquetó bajo el epígrafe “Gestión de casos”, seguidas de las “Solicitudes escritas” (21,0%) y “Solicitudes de Información” (14,6%).

Número y porcentaje de las gestiones registradas en 2017									
Tipo de gestión	At. Primaria		CCEE y CSI		Hospitales		Total		% Var. 16-17
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Solicitud escrita	721	3,50%	4.682	8,70%	61.968	25,20%	67.371	21,00%	-42,73%
Gestión de casos	6.612	31,90%	35.812	66,30%	101.792	41,50%	144.216	45,00%	-9,37%
Queja escrita	7.085	34,10%	2.598	4,80%	12.772	5,20%	22.490	7,00%	8,03%
Atencion verbal/telefónica	834	4,00%	1.351	2,50%	10.206	4,20%	12.391	3,90%	1324,25%
Queja/solicitud tramitada	679	3,30%	553	1,00%	3.600	1,50%	4.832	1,50%	-10,05%
Agradecimiento escrito	2.550	12,30%	1298	2,40%	9.326	3,80%	13.182	4,10%	1,56%
Información	1.734	8,40%	6.413	11,90%	38.531	15,70%	46.679	14,60%	23,20%
Sugerencia	252	1,20%	66	0,10%	511	0,20%	829	0,30%	-16,68%
Queja verbal	253	1,20%	1.105	2,00%	4.662	1,90%	6.020	1,90%	-8,94%
Reclamación patrimonial	14	0,10%	45	0,10%	215	0,10%	274	0,10%	-18,21%
Información judicial	0	0,00%	2	0,00%	17	0,00%	19	0,00%	-81,19%
Voluntades Anticipadas (*)	16	0,10%	75	0,10%	1.881	0,80%	1.972	0,60%	43,21%
Mejora continua	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>

Fuente: Elaboración propia (PIGAP - Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad)

CCCE: Centros de especialidades y CSI: Centros Sanitarios Integrados

En el siguiente gráfico se puede observar la evolución de la actividad, en números absolutos, presentada en los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP) de la Comunitat Valenciana. La tendencia ascendente se ha roto en 2017 por la menor actividad de los SAIP en Atención Primaria que ha pasado de 55.989 gestiones a 20.756 debido fundamentalmente a la automatización de la libre elección de medicina en Atención Primaria.



### 4.3. Asociaciones de pacientes y voluntariado

En 2017, se destinaron un total de 1,5 millones de euros en ayudas para financiar programas de ayuda mutua y autoayuda llevados a cabo por asociaciones o entidades, sin ánimo de lucro, de pacientes, de sus familiares o de voluntariado sanitario.

De estas ayudas se han beneficiado 75 asociaciones:

<b>Asociaciones receptoras de las ayudas del Programa de ayuda mutua y autoayuda Ejercicio 2017</b>	
Nombre entidad	Concedido
Asociación de Familiares y Enfermos Mentales de la Marina Baixa	4.800,00 €
Asociación de Esclerosis Múltiple de Castellón	10.360,00 €
Asociación para la lucha contra la Leucemia de la Comunidad Valenciana	19.515,00 €
Asociación Valenciana para la lucha contra la Anorexia y la Bulimia	11.356,80 €
Asociación Viktor E. Frankl	9.609,60 €
Federación de Asociaciones de Discapacitados Físicos de la Provincia de Valencia	164.462,40 €
Asociación para el Soporte y Ayuda en el Tratamiento del Cáncer	9.250,00 €
Asociación por la Salud Integral de los Enfermos Mentales	7.794,00 €
Asociación Familiares y Enfermos Mentales de Burjassot	9.620,00 €
Asociación Síndrome de Down de Valencia	9.250,00 €
Asociación Valenciana de padres de personas con autismo	9.065,00 €
Asociación Comarcal de Afectados por el cáncer	5.250,00 €
Asociación de Parkinson provincia de Castellón	9.088,65 €
Asociación de amigos familiares y afectados de fibromialgia de Castellón	9.435,00 €
Asociación Valenciana de Padres de Niños Prematuros	11.897,50 €
Asociación de Mujeres Afectadas por Cáncer de Mama de Elche y Comarcas	16.582,55 €
Fundación Ayúdate	5.700,00 €
Federación Española de Enfermedades Raras	36.674,63 €
Federación de Asociaciones de Discapacitados Físicos de la Provincia de Alicante	151.483,40 €
Asociación ayuda a personas con enfermedad mental de la CV	10.175,00 €
Asoc. Colectivo-unión de Integración al minusválido Vila-Real	7.400,00 €
Fundación para el desarrollo de acciones sociales y culturales	8.208,20 €
Asociación Valenciana de ayuda a la parálisis cerebral	7.125,00 €
Asociación de familiares de enfermos mentales Paterna L'Eliana S. Antonio Benagéber	7.215,00 €
Asociación de Paralíticos Cerebrales de Alicante	9.250,00 €
Asociación Club Coronario	2.768,78 €
Asociación para la promoción de la salud mental y rehabilitación del daño cerebral	2.842,80 €
Asociación de Padres de Autistas de la CV	9.435,00 €
Fundación ASPROPACE de la C.V	3.598,13 €
Grupo de autoayuda para mujeres con cáncer de mama de la Marina Baixa	2.850,00 €
Asociación para la lucha contra las enfermedades del riñón (ALCER-TURIA)	15.784,14 €
Asociación de lesionados medulares y grandes minusválidos físicos de la CV	7.168,50 €
Asociación ASPE contra el Alzheimer	4.546,10 €
Asociación de Sordociegos de España en Comunidad Valenciana	17.229,03 €

<b>Asociaciones receptoras de las ayudas del Programa de ayuda mutua y autoayuda Ejercicio 2017</b>	
Nombre entidad	Concedido
Asociación de la Safor de Ayuda a Enfermos Mentales	9.250,00 €
Asociación de Discapacitados Vega Baja	8.325,00 €
AMADEM, Organización no gubernamental por la salud mental. Marina Alta	9.805,00 €
Asociación de Ocio para Discapacitados Intelectuales	4.275,00 €
Cruz Roja Española en la Comunidad Valenciana	34.323,75 €
Coordinadora de Discapacitados Físicos de la Comunidad Valenciana	9.805,00 €
Asociación COTLAS	3.562,50 €
Asociación Pro-disminuidos psíquicos Elda y Comarca	9.250,00 €
BONA GENT, amigos de las personas con discapacidad intelectual	9.250,00 €
Asociación para el soporte y ayuda en el tratamiento del cáncer y otras enfermedades graves	17.543,90 €
Asociación de Padres de Niños con Cáncer de la CV	41.230,86 €
Asociación pro-discapacitados psíquicos de Alicante	4.810,00 €
Federació Valenciana d'Associacions de Familiars de Persones amb Alzheimer	302.426,00 €
Coordinadora de Asociaciones de VIH y sida de la CV	43.350,00 €
Asociación de Alcohólicos rehabilitados de Torrent y Comarca	4.500,00 €
Fundación Alzheimer Salome Moliner	10.175,00 €
Asociación daño cerebral sobrevenido ATENEO Castellón	14.011,15 €
Fundación Síndrome de Down de Castellón	8.695,00 €
Fundación Activa Espina Bífida-CV	12.000,00 €
Fundación FESORD CV	80.670,62 €
Junta Asociada Provincial Valencia de la Asociación Española contra el Cáncer	17.486,00 €
Asociación para la Lucha Contra las Enfermedades Renales	15.784,14 €
Asociación PAYASOSPITAL	55.026,40 €
Asociación de Padres y Amigos del Sordo de Valencia	6.000,00 €
Fundación AGM de la C.V.	7.995,00 €
Fundación vivir un buen morir	4.995,00 €
Asociación COCEMFE Maestrat	9.805,00 €
Asociación Provincial de personas con discapacidad auditiva y sus familias	9.620,00 €
Asociación de Alcohólicos Rehabilitados de L'Horta Nord	3.607,50 €
Asociación para la defensa e integración del enfermo mental	9.250,00 €
Federación de deportes adaptados de la C.V.	26.250,00 €
Fundación sanamente de la C.V	6.412,50 €
Federación española de fibrosis quística	15.000,00 €
Asociación Parkinson Elche	4.312,50 €
Fundación AHUCE	4.995,00 €
Fundación odontología solidaria	5.735,00 €
Asociación de padres de personas con autismo	9.065,00 €
Asociación de fibromialgia de Benidorm	4.275,00 €
Fundación Manantial	9.250,00 €
Asociación de familias y personas sordas de Castellón	3.605,25 €
Asociación síndrome hemolítico urémico atípico	7.481,25 €
<b>Total</b>	<b>1.499.999,53 €</b>

#### 4.4. Satisfacción de pacientes y calidad percibida. Opinión sobre nuestro sistema sanitario: encuestas y barómetros

Los diferentes planes estratégicos de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública incorporan indicadores de medida de satisfacción de pacientes como elemento de evaluación de la calidad e identificación de áreas de actuación para mejorar la atención que se les presta.

Esta herramienta de gestión se viene utilizando desde el año 2001 y salvo en el bienio 2014-2015, en el que por demoras en el proceso de contratación el proceso se efectuó conjuntamente para las dos anualidades, estos estudios se han venido realizando sobre pacientes atendidos en uno o más periodos de la misma anualidad.

En los últimos diez años, se ha encuestado a 390.065 personas, de ellas 16.759 lo fueron en 2017.

La metodología empleada en la realización de las encuestas ha sido modificada en los dos últimos años, 2016 y 2017, con respecto a los años anteriores. Los cambios introducidos han sido:

- Todas las encuestas se han realizado mediante **el procedimiento de encuestas telefónicas asistidas por ordenador mediante sistema protocolizado**, con un número de preguntas adecuado para obtener una muestra representativa para cada área de que se trate, eliminando el estudio de campo mediante encuestas de lápiz y papel.
- Se han incluido en las encuestas nuevos servicios asistenciales no valorados anteriormente, a destacar: Centros Sanitarios Integrados, Hospitalización Domiciliaria, Atención de Enfermería en Atención Primaria, Puntos de Atención Continuada (PACs) y Servicios de Atención al Usuario (SAIP) de Atención Primaria. En total se evalúan 19 servicios sanitarios.

Es por ello que, tanto por el *cambio de metodología* (encuestas telefónicas asistidas), como por el hecho de valorar mediante estas encuestas *nuevos servicios asistenciales*, no se puede establecer una comparación de los resultados de los años 2016 y 2017 respecto a años anteriores. Por tanto, se muestran sólo los datos de los años 2016 y 2017 que son los únicos realmente comparables.

#### 4.4.1. Características de la muestra en 2017

<b>Evolución del tamaño muestral de las encuestas de satisfacción realizadas y ámbitos asistenciales evaluados</b>		
<b>Áreas de atención</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Obstetricia	487	479
Urgencias	2.677	2.664
Pediatría	469	460
Cirugía	583	582
CMA	590	682
Medicina/Hospitalización	649	626
Consultas Externas	3.231	3.354
Consultas Externas (CCEE)	1.106	1.219
Centros Sanitarios Integrados	484	249
Hospitalización domicilio	407	1.754
At. Primaria Adultos	1.783	858
At. Primaria Pediatría	875	1.445
At. Primaria Enfermería	1.440	787
At. Primaria Puntos de Atención Continuada (PACs)	763	373
HACLEs	386	411
Emergencias	407	283
SAIP Hospitalares	283	60
SAIP Centros Especialidades	66	71
SAIP Primaria	58	402
<b>Total</b>	<b>16.744</b>	<b>16.759</b>

*Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe Global de Resultados. Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.*

Glosario: CMA- Cirugía Mayor Ambulatoria; HACLE – Hospital de Asistencia a Crónicos y Larga Estancia; SAIP – Servicio de Atención e Información al Paciente

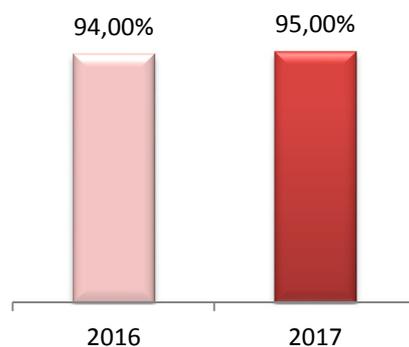
#### 4.4.2. Evolución de la satisfacción y expectativas

En este estudio se valora el porcentaje de pacientes que se sienten “muy satisfechos”, “satisfechos” o “ni satisfecho ni insatisfecho” con la atención sanitaria recibida en cada uno de los ámbitos asistenciales estudiados: Atención Hospitalaria, Atención Primaria, Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) y Hospital de Asistencia a Crónicos y Larga Estancia (HACLE).

#### Resultado evaluación de pacientes que valoran positivamente la atención sanitaria

En 2017, el 95% de pacientes encuestados tiene una valoración positiva de la atención sanitaria recibida.

### Valoración positiva de la atención sanitaria



*Fuente: Encuestas de Satisfacción pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe Global de Resultados.  
Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.*

### Evolución de pacientes “muy satisfechos” con la atención sanitaria recibida

Refleja el porcentaje de pacientes que evalúan las atenciones sanitarias recibidas con una valoración de 9 o 10 puntos en una escala de 0 a 10.

Así, en 2017 el 47% de pacientes evaluaron la asistencia con la máxima puntuación, aumentando en 1 punto con respecto a 2016.



*Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe Global de Resultados.  
Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.*

### Evolución de pacientes “insatisfechos” con la atención sanitaria recibida

En este punto se contabilizan las opiniones de pacientes que valoran las atenciones sanitarias recibidas con una puntuación de 0 a 3 en una escala de 0 a 10.

El porcentaje de pacientes con “insatisfacción” se ha situado en el 3,80.

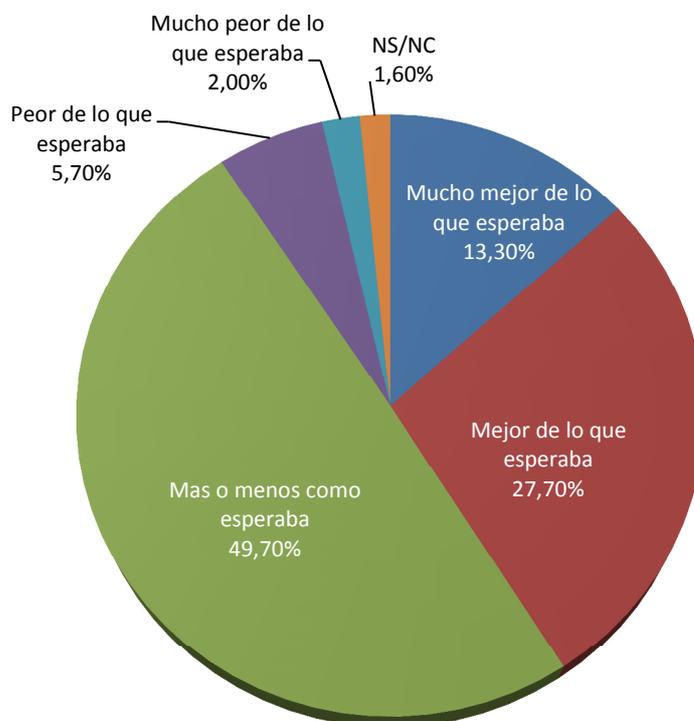


*Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe Global de Resultados. Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.*

### Valoración de la expectativa en cuanto a la atención sanitaria recibida

Valora la percepción del o de la paciente con la atención sanitaria recibida respecto a la expectativa que tenía antes de recibirla.

#### Valoración de la expectativa en cuanto a la atención sanitaria recibida



La gráfica muestra que un 90.70 % de pacientes han visto cumplida o mejorada su expectativa en cuanto a la atención sanitaria recibida.

#### 4.4.3. Satisfacción según departamentos de salud

##### Satisfacción global por departamentos de salud según escala de 0-10

El promedio de satisfacción global por Departamentos de Salud con las atenciones sanitarias recibidas, valorada en una escala de 0 a 10, se sitúa en una media de 8,14 puntos.

Los departamentos mejor valorados son los de Vinaròs y Requena con 8,4 puntos, seguidos por La Plana, La Fe de Valencia, Dr. Peset de Valencia, San Joan de Alicante y Orihuela con 8,3 puntos.

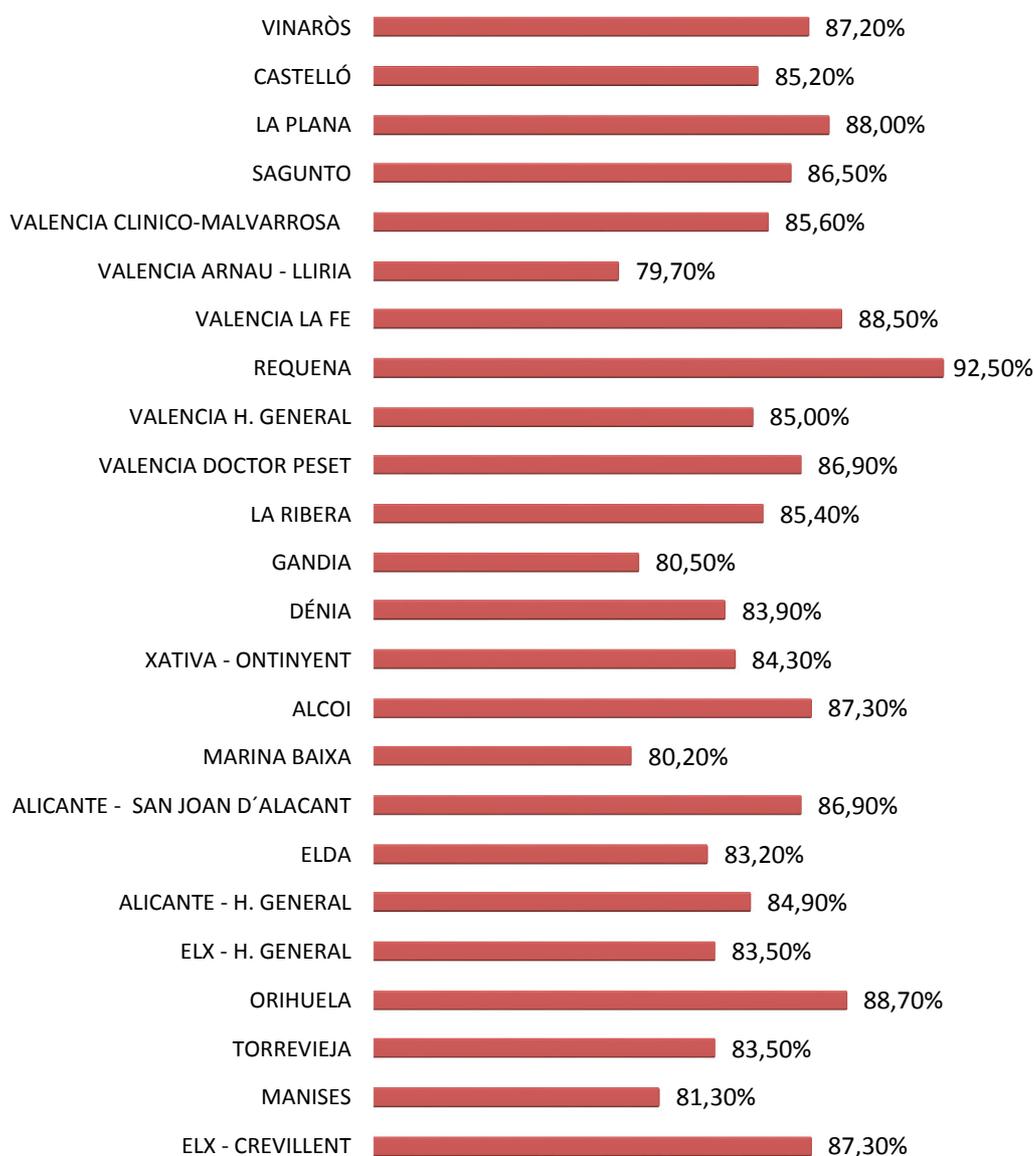
Departamento	Satisfacción global con atenciones sanitarias recibidas (escala 0-10)
Vinaròs	8,4
Castelló	8,2
La plana	8,3
Sagunt	8,1
Valencia clinic – la malva-rosa	8,1
Valencia-Arnau de Vilanova-Lliria	7,7
Valencia-la Fe	8,3
Requena	8,4
Valencia - Hospital General	8,2
Valencia-Dr. Peset	8,3
La Ribera	8,1
Gandia	8,0
Denia	8,0
Xàtiva-Ontinyent	8,0
Alcoy	8,2
Marina Baixa	7,9
S. 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

Fuente: Encuestas de Satisfacción del paciente atendido en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe Global de Resultados. Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.

### Satisfacción global por departamentos de salud según categoría de respuestas.

En cuanto a la satisfacción según categoría de respuestas, en 2017 un 85,25% de pacientes encuestados han dado como respuesta encontrarse “muy satisfechos” o “satisfechos” con la asistencia sanitaria recibida en el conjunto de la Comunitat Valenciana. Se considera como tal tanto la Asistencia Hospitalaria, como la Atención Primaria y la atención recibida en los SAIP.

El porcentaje obtenido por cada departamento es el siguiente:



*Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe Global de Resultados.  
Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad*

Si se observa la evolución seguida en los dos últimos años, la satisfacción global de pacientes con respuestas de encontrarse “muy satisfechos” o “satisfechos”, se ha incrementado en el 2017 un 0,85%, habiendo aumentado esta percepción en 16 departamentos, esto es un 66,66% del total de los mismos.

Departamento	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 – Liria	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%
Denia	78,90%	83,90%
Xàtiva – Ontinyent	85,70%	84,30%
Alcoy	84,80%	87,30%
Marina Baixa	79,70%	80,20%
S. 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%
Torre Vieja	85,40%	83,50%
Manises	84,30%	81,30%
Elx - Crevillent	86,20%	87,30%
<b>Media del global de departamentos</b>	<b>84,40%</b>	<b>85,25%</b>

*Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe Global de Resultados.*

*Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.*

#### 4.4.4. Satisfacción según ámbito sanitario

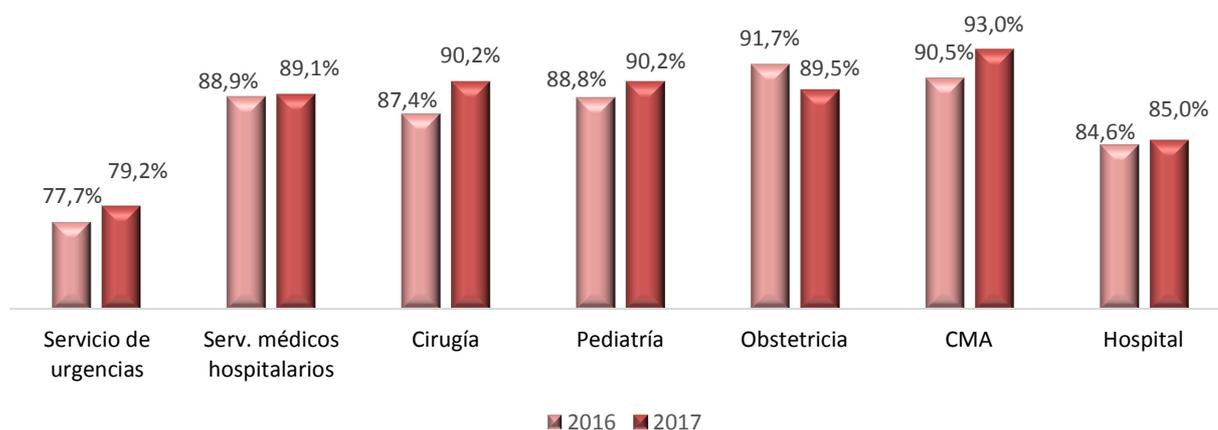
En este resultado se valora el porcentaje de pacientes que se han considerado como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la atención sanitaria recibida, valorando los ámbitos asistenciales estudiados tanto en Atención Hospitalaria como Atención Primaria, así como el grado de satisfacción percibido en Hospitales de Crónicos y Larga Estancia.

##### Satisfacción global con la atención hospitalaria

En el 2017, según la valoración de cada uno de los ámbitos asistenciales estudiados, el

porcentaje de pacientes que expresan “satisfacción” o “mucho satisfacción” con la atención hospitalaria recibida se ha situado en el 85,00%, con un incremento de un 0,4% respecto al 2016 y con porcentajes que varían entre el 93,0% en Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA) y el 79,2 % en Urgencias. Se ha mejorado el porcentaje de satisfacción en todos los ámbitos hospitalarios objeto de encuesta, salvo en Obstetricia.

#### Porcentaje de pacientes con satisfacción y mucha satisfacción con la atención sanitaria recibida en hospitales 2016 y 2017

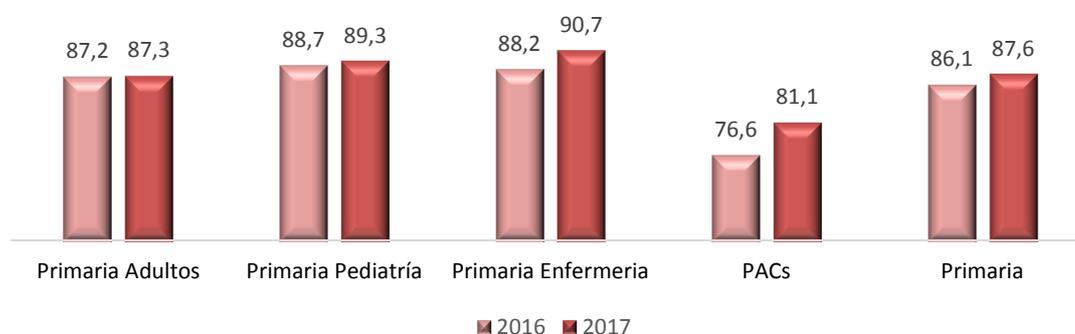


Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe Ejecutivo de Resultados.  
Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.

#### Satisfacción global con atención primaria

En Atención Primaria, el porcentaje de pacientes “con satisfacción” y “mucho satisfacción” se ha situado en el 87,6%, oscilando entre el 90,7% en enfermería y el 81,1% en Puntos de Atención Continuada (PAC, en adelante), y un aumento del porcentaje de satisfacción en todos los servicios de atención primaria objeto de encuesta.

#### Porcentaje de pacientes con satisfacción y mucha satisfacción con la atención sanitaria recibida en atención primaria 2016 y 2017



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe Ejecutivo de Resultados.  
Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.

### Grado de satisfacción la atención recibida y cumplimiento de expectativas

Este punto valora el grado de satisfacción de pacientes con la atención sanitaria recibida por ámbito sanitario, incluyendo las categorías de “muy satisfechos” y “satisfechos” y por tanto el grado en que la atención recibida cumplió sus expectativas.

Según comparativa con el 2016, se observa unos resultados similares a los del ejercicio anterior, con ligero incremento en Hospitales y Atención Primaria y un retroceso en Hospitales de Asistencia a Crónicos y Larga Estancia (HACLE).

Grado de satisfacción con la atención recibida y cumplimiento de expectativas en 2016-2017		
	2016	2017
Pacientes con satisfacción y mucha satisfacción		
Hospitales	84,60%	85,00%
Atención Primaria	87,60%	87,60%
SAIP (Servicios de Atención e Información al Paciente)	73,20%	73,90%
HACLE	87,40%	84,30%

*Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe Global de Resultados. Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.*

#### 4.4.5. Percepción de los pacientes en aspectos de buenas prácticas asistenciales y seguridad

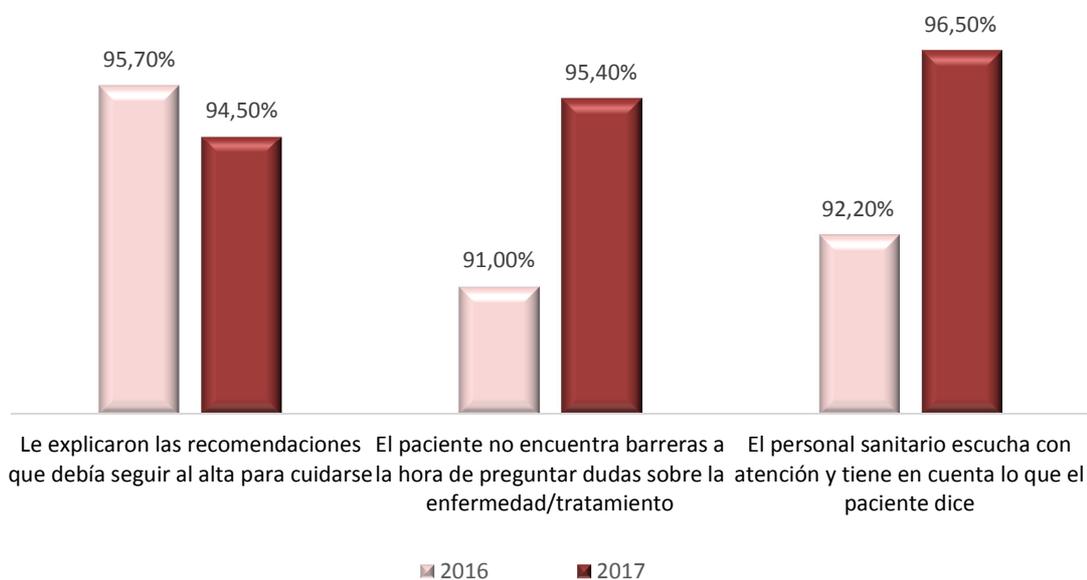
Este punto valora la percepción que tienen los y las pacientes de aspectos que denotan una atención sanitaria de mayor calidad, de su participación en la toma de decisiones y el autocuidado, así como la existencia de procedimientos tendentes a aumentar su seguridad.

##### Buenas prácticas

Estudio tendente a valorar la percepción que poseen los y las pacientes de la efectividad y alcance de las actuaciones destinadas a potenciar la información que se les facilita, su participación en la toma de decisiones y la difusión de medidas sobre autocuidados. El estudio se efectúa en base a las respuestas dadas a determinadas cuestiones que denotan una atención de calidad y efectuadas en ámbitos asistenciales determinados

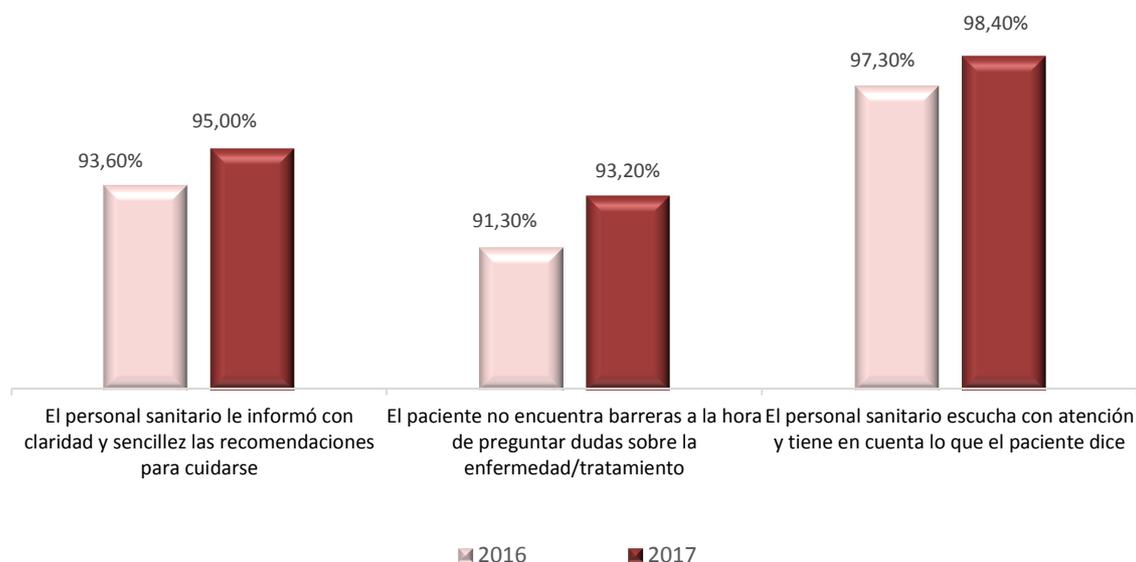
En términos generales, se percibe una tendencia en aumento en cuanto a la información que se le da al o la paciente, en su participación en la toma de decisiones y en el autocuidado en dos de los ámbitos estudiados: Atención Hospitalaria y Atención Primaria. Dándose un leve retroceso en los resultados correspondientes a los SAIP y una variabilidad en las respuestas dadas a las cuestiones planteadas a pacientes atendidos en los HACLE.

### Atención Hospitalaria

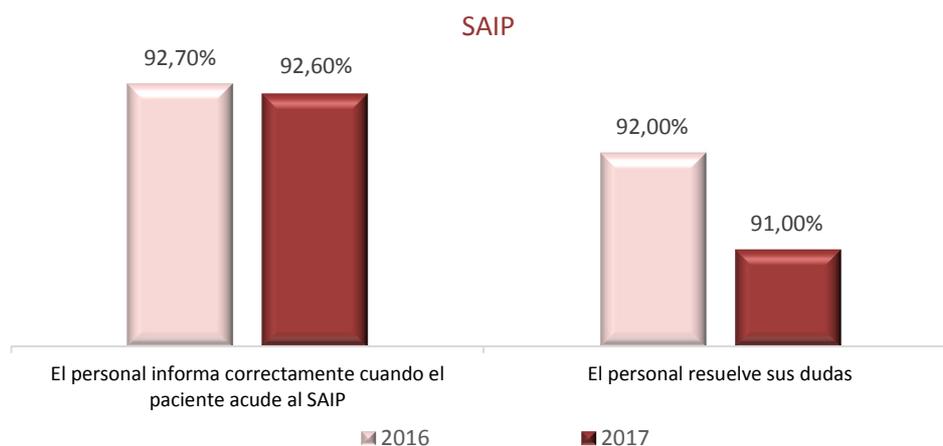


Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe Global de Resultados.  
Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.

### Atención Primaria

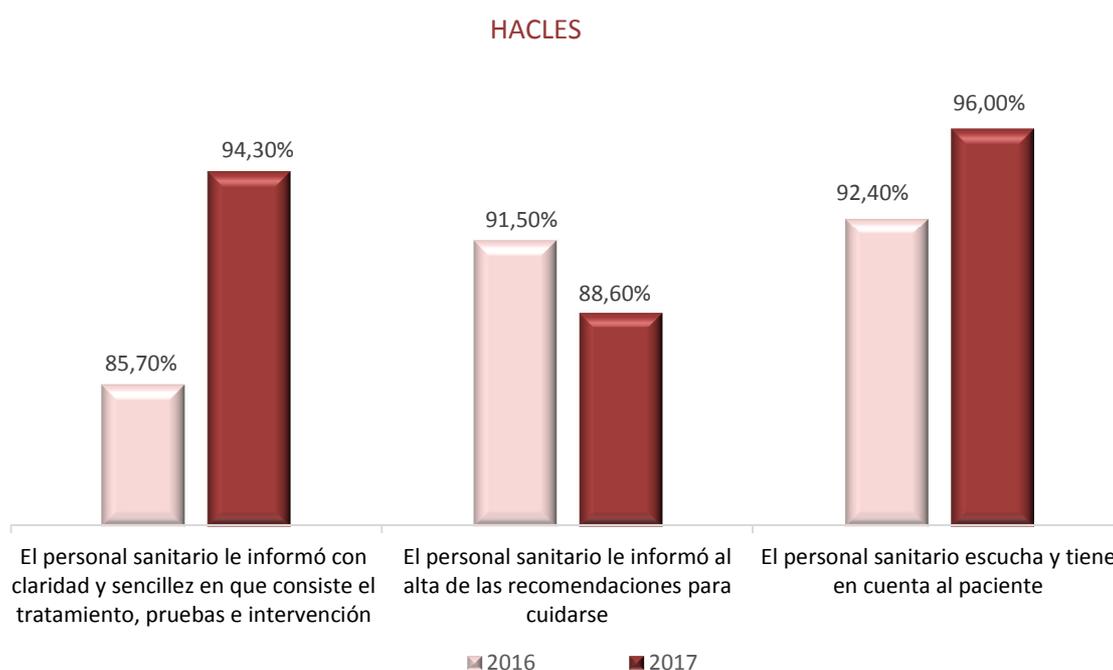


Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe Global de Resultados.  
Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe Global de Resultados.

Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe Global de Resultados.

Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.

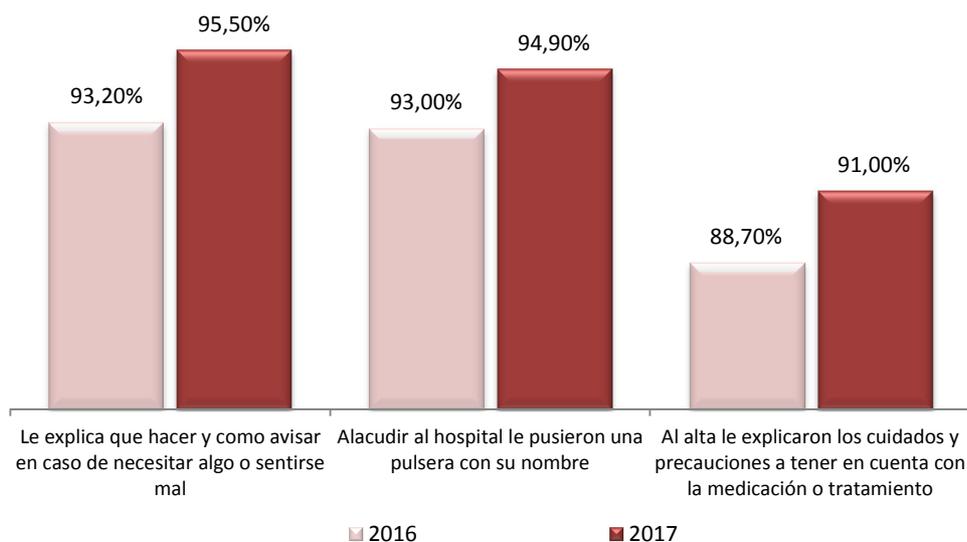
### Seguridad del o de la paciente. Evolución de pacientes que respondieron "si" a diferentes preguntas de percepción de seguridad

Tanto en Atención Hospitalaria como Atención Primaria el resultado del estudio muestra una tendencia ascendente, en comparación con años anteriores, de la percepción de seguridad que siente la persona usuaria o paciente, directamente relacionada con la

existencia de un mayor control en su identificación, con el conocimiento de su historial y con las explicaciones dadas por parte del personal sanitario en cuanto a las precauciones a tener en cuenta con la medicación y tratamiento.

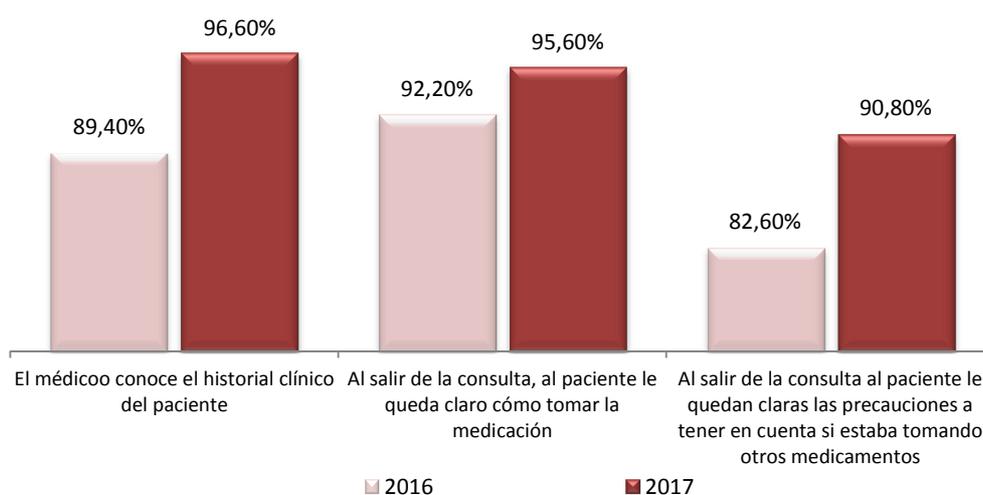
Por el contrario se observa un descenso en los resultados correspondientes a los HACLE.

#### Atención Hospitalaria



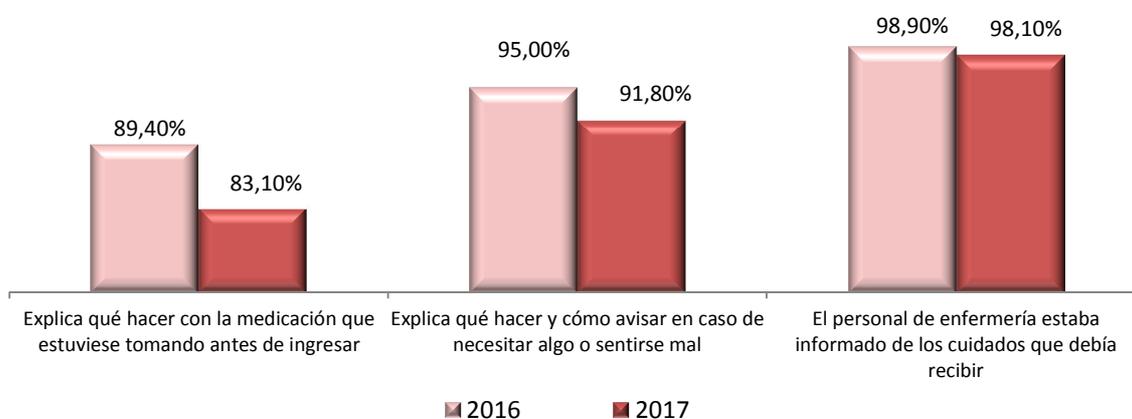
Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe Global de Resultados.  
Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.

#### Atención Primaria



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe Global de Resultados.  
Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.

## Hospitales de Crónicos y de Larga Estancia (HACLE)



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe Global de Resultados.

Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.

## 4. 5. Responsabilidad patrimonial

### 4.5.1. Trámite y resolución de reclamaciones de responsabilidad patrimonial

#### Expedientes iniciados

Durante el año 2017 se iniciaron 387 expedientes de responsabilidad patrimonial, lo cual implica un incremento del 6% sobre el año anterior.

#### Expedientes finalizados

Así mismo, respecto a los expedientes en instrucción, se finalizaron en vía administrativa un total de 342 expedientes de responsabilidad patrimonial, iniciados en años anteriores según detalle.

Anualidad incoación	Nº exptes terminados 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

El orden de tramitación de los asuntos se efectúa según lo previsto en el art. 71 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, atendiendo a la incoación de los asuntos de homogénea naturaleza.

### Total actuaciones

La totalidad de actuaciones relativas a los expedientes en instrucción en sus diversas fases puede cifrarse en 4.991 correspondientes tanto a la vía administrativa como a las vías judiciales, esencialmente, contencioso-administrativa y en determinados casos Juzgados de Instrucción Penal.

### 4.5.2. Gestión de las pólizas de seguro de responsabilidad y ejercitar acciones de recobro de siniestros

Se han realizado las siguientes actuaciones

#### Trámite de la contratación del “Seguro de Responsabilidad Civil del Personal”

Durante 2017 se han tenido que elaborar los pliegos de cláusulas particulares y técnico para la contratación del seguro de responsabilidad civil, declarada en una vía penal, del personal de la Conxelleria de Sanitat Universal i Salut Pública, así como la aportación de los correspondientes informes técnicos específicos para los expedientes de responsabilidad patrimonial, así como los contratos recientemente licitados, todo lo cual ha comportado nueve meses de trabajos preparatorios y modificaciones a instancia de los órganos de supervisión del procedimiento, así como consultas, reuniones e información al mercado asegurador.

Aplicación presupuestaria	Base Imponible	Impuesto Especial	PRIMA TOTAL
Lote 1		6,15 %	
10.01.60.000.411.10.2	942.063,12 €	57.936,88 €	1.000.000 €
Lote 2		IVA 21 %	
10.01.60.000.411.10.2	392.561,98 €	82.438,02	475.000 €

Guarda relación con este contrato de seguro, la contestación a la enmienda 1394 a la Ley de Presupuestos, efectuada por el Grupo Popular, por la que, en síntesis, se proponía la adición del objetivo denominado “Asegurar la cobertura en responsabilidad civil a los trabajadores de la Sanidad Pública Valenciana,” señalándose por el Servicio de Responsabilidad Patrimonial que “No cal incloure aquesta esmena donat que l’esmentada assegurança ja existeix i allò que està previst en la línia 4.2.3 és la contractació o pròrroga de la assegurança, ja que el contracte vigent finalitza en abril de 2.018”.

### Pagos a realizar por compañías aseguradoras. Acción de repetición y consignaciones

#### Actuaciones de requerimiento de pago

Se han llevado a cabo 90 actuaciones destinadas a la ejecución de pagos imputables a las compañías aseguradoras resultantes de expedientes estimatorios, en su práctica totalidad, tras el fallo en sentencias dictadas por los tribunales contencioso-administrativos.

#### Expedientes de repetición por importes no abonados

Se han realizado 1 Informe-propuesta motivada a la abogacía para demandar a compañías aseguradoras y 2 inicios en vía administrativa de repetición frente a servicios concertados, tras rechazo de siniestros:

AR-1/17-RP-456/11 frente HDI y QBE por importe de	320.402,25 €
AR-2/17-RP-40/12 frente a Alcer Turia por importe de	55.843,47 €
AR-2/17-RP-40/12 frente a Fresenius M Care Services, por	39.365,07 €

#### Pagos a realizar por la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

Se han puesto en práctica 116 actuaciones destinadas a la ejecución de pagos por parte de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, resultantes de expedientes estimatorios, en su práctica totalidad, tras el fallo en sentencias dictadas por los tribunales contencioso-administrativos, número que se ha incrementado debido a que desde 2012 no existe cobertura aseguradora de la responsabilidad patrimonial de la Administración.

#### Propuestas de cálculo de intereses e informes a instancia del TSJ-CV y Juzgado

Se han llevado a cabo 85 propuestas con cálculo de intereses, con informe en su caso, a instancia del TSJ-CV y Juzgados.

#### Expedientes IP: Informes y defensa jurídica

En este tipo de actuaciones destacan los informes emitidos a Juzgados de 1ª instancia (civil) para su inhibición en favor de la vía administrativa (patrimonial), y actuaciones de coordinación con los departamentos en que se demanda la personación del responsable junto a remisión de antecedentes médicos y de aseguramiento.

A su vez, obran expedientes informativos sobre consultas de cobertura, solicitudes de defensa del personal y pago de minutas a letrados particulares.

### **4. 6. Participación social: los Consejos de Salud**

El Decreto 79/2015, de 22 de mayo, del Consell por el que se regula el Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana y los Consejos de Salud de los departamentos de salud, recoge en su preámbulo el derecho a la protección de la salud reconocido en la Constitución Española.

Asimismo, hace referencia al Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que recoge, entre sus principios rectores, la firme voluntad de que exista una participación activa de la Comunitat en el diseño de las políticas sanitarias, en la orientación y valoración del Sistema Valenciano de Salud y en las actuaciones de Salud Pública.

Entre los principios rectores del sistema valenciano de salud, recogido en la Ley 8/2018 (modificación de la Ley 10/2014 de Salud) se encuentra el que establece que el sistema valenciano de salud articulará la participación activa de la comunidad en el diseño, seguimiento y evaluación de sus políticas sanitarias.

Por todo ello, el fomento de la participación social y el fortalecimiento del grado de control de la ciudadanía sobre su propia salud son actuaciones prioritarias desde la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

En este marco, la Generalitat Valenciana debe ajustar el ejercicio de sus competencias, en materia sanitaria, a criterios de participación democrática de la ciudadanía, a través de la colaboración de los diferentes colectivos con intereses en la materia, tales como las organizaciones sindicales y empresariales, las organizaciones de personas consumidoras, otras organizaciones ciudadanas, los colegios profesionales o las asociaciones de pacientes, familiares, personas con discapacidad y voluntariado.

Entre los órganos de participación ciudadana en el sistema valenciano de salud, destacan:

- El Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana, órgano superior colegiado de carácter consultivo de participación ciudadana
- Los Consejos de Salud de los departamentos de salud, que reproducen la estructura y funciones del anterior Consejo a nivel departamental.

#### 4.6.1. Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana

El Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana es el órgano superior colegiado de carácter consultivo de participación ciudadana en el sistema valenciano de salud, y ejerce sus funciones con autonomía orgánica y funcional. Su composición viene regulada por el Decreto 79/2015, siendo en 2017 Presidenta Isabel Dolz (organizaciones de personas consumidoras), Vicepresidentes Antonio Pla (asociaciones de vecinos) y Angel Gracia (organizaciones sindicales) y Secretaria Ana M García (administración).

En el año 2017 el Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana se ha reunido en cuatro ocasiones, abordando los siguientes temas:

Temas tratados (orden del día)* en las reuniones del Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana, 2017.	
Fecha	Puntos del orden del día
28 marzo 2017	Condiciones para formar parte del Consejo de Salud de la Comunitat Reclamaciones en centros sanitarios Salud en la escuela Plan de infraestructuras sanitarias. Indicadores de salud: esperanza de vida por departamentos.
27 junio 2017	Modificación de la Ley 10/2014 de Salud de la Comunitat Valenciana Campaña de vacaciones Acuerdos de Gestión de 2016 Observatorio Valenciano de Salud
26 septiembre	Prevención y control de la legionella en la Comunitat Valenciana.

Temas tratados (orden del día)* en las reuniones del Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana, 2017.	
Fecha	Puntos del orden del día
2017	Plan Prevención Suicidio en la Comunitat Valenciana XarxaValor: reutilización artículos expoprotésicos** Campaña gripe 2017/2018 Renovación miembros del consejo
19 diciembre 2017	Presupuestos Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública 2018 Intervención en el espacio La Fe-Campanar Actividad de los consejos de salud departamentales Calendario de reuniones del Consejo de Salud de la CV 2018

Notas: \* En todos los casos el primer punto del orden del día era la aprobación del acta de la sesión anterior y se destinaba un último punto del orden del día a "ruegos y preguntas"

\*\* No se puede presentar por ausencia de la persona que debía hacerlo

Las actas completas con los acuerdos y temas tratados en el Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana son accesibles desde [www.sp.san.gva.es](http://www.sp.san.gva.es) (> Políticas de Salud > Participación en Salud).

#### 4.6.2. Consejos de Salud de los departamentos de salud

Los Consejos de Salud de los departamentos de salud son órganos de participación comunitaria para la consulta y seguimiento de la gestión del sistema valenciano de salud en su ámbito territorial, ejerciendo sus funciones con autonomía orgánica y funcional. Existen 24 Consejos de Salud, uno por cada departamento de salud.

Según el Decreto 79/2015, de 22 de mayo los Consejos de Salud de los departamentos están formados por:

- Cinco representantes de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que desempeñan sus funciones en el ámbito del departamento de salud.
- Tres representantes de los ayuntamientos del departamento de salud.
- Dos representantes a propuesta de las organizaciones empresariales de la Comunitat.
- Dos representantes a propuesta de las organizaciones sindicales más representativas en las juntas de personal del sector sanitario, en el ámbito del departamento de salud.
- Dos representantes a propuesta de las organizaciones de personas consumidoras, usuarias o vecinas.
- Una persona en representación del colegio profesional sanitario.
- Un representante a propuesta de la asociación de pacientes y familiares de los mismos.

#### 4. 7. Transparencia

La transparencia en la actividad pública es el derecho de la ciudadanía a recibir una información adecuada y veraz sobre la actividad pública, garantizando la libertad de todas las personas a formar sus opiniones y tomar decisiones con base a esa información. Es una condición necesaria para un gobierno abierto que permite a las personas conocer la gestión de los asuntos públicos y participar de manera más eficaz en las decisiones que les afectan, contribuyendo a reducir la arbitrariedad y la opacidad.

La Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana y como novedad respecto al 2016, el Decreto 105/2017, de 28 de julio, del Consell, de desarrollo de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, en materia de transparencia y de regulación del Consejo de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno regulan la actividad en materia de transparencia en la actividad pública. Esta se concreta en el cumplimiento de lo establecido en materia de publicidad activa, el acceso a la información pública y la reutilización de la información pública.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, proporciona de forma periódica para su publicación en portal GVA Oberta, los datos de publicidad activa y de reutilización de información pública así como las resoluciones que han dado respuesta a la ciudadanía que solicitan el acceso a la información pública que posee la Conselleria.

Asimismo, en relación con la organización administrativa en materia de transparencia de la actividad pública en el ámbito de la Conselleria cabe destacar que el 20 de diciembre de 2017 se constituyó la Comisión de Transparencia prevista en la disposición adicional sexta de la Ley 2/2015, de 2 de abril y en el artículo 68 del decreto 105/2017 de desarrollo de la Ley 2/2015. Esta comisión compuesta por 16 miembros representando a todos los órganos directivos de la Conselleria, tiene entre sus funciones el “velar por el cumplimiento de las obligaciones en materia de publicidad activa, acceso a la información pública y reutilización en el ámbito de su competencia”.

Detallamos a continuación los datos relevantes en materia de transparencia en la actividad pública.

#### **4.7.1. Actividades en materia de publicidad activa**

Las obligaciones en materia de publicidad activa se han concretado de forma significativa en los artículos 9 a 41 del decreto 105/2017 de desarrollo de la Ley 2/2015.

La información en materia de publicidad activa se proporciona al portal de Transparencia GVA Oberta desde las aplicaciones de gestión o mediante su remisión de forma periódica de la información elaborada por los órganos directivos de la Conselleria.

Esta información se estructura en los siguientes apartados:

- Información económica, presupuestaria y estadística
- Información de relevancia jurídica
- Información institucional, organizativa y de planificación
- Información relativa a altos cargos y asimilados
- Información relativa a territorio, urbanismo y medio ambiente
- Otros contenidos objeto de publicación

#### 4.7.2. El acceso a la información pública

El acceso a la información pública, es el derecho que tiene cualquier persona a acceder a la información pública que considere de su interés, con los únicos límites que señala la Ley.

El procedimiento de solicitud de acceso a la información pública se está regulado principalmente en los artículos 42 a 60 del decreto 105/2017 de desarrollo de la Ley 2/2015.

Las resoluciones de acceso a la información pública son objeto de publicación en el portal GVA Oberta para un conocimiento general de la información solicitada por las personas y el sentido del acceso a esa información.

A continuación se ofrece un resumen de las solicitudes atendidas:

Competencia Conselleria	Competencia Sector Público Instrumental	Competencia otros	Total solicitudes
41	0	1	42

En el año 2016 el total de solicitudes de acceso a la información pública fue de 18, por lo que se constata un incremento sustancial en el año 2017.

#### 4.7.3. La reutilización de la información pública

Se entiende por reutilización de la información pública o reutilización de datos la posibilidad de uso de documentos e información que obran en poder de las administraciones y organismos del sector público, por la ciudadanía, instituciones académicas, empresas y otros agentes para la creación de valor mediante nuevos productos y servicios, siempre que se respeten los límites establecidos en el ordenamiento jurídico y que dicho uso no constituya una actividad administrativa.

El catálogo y las condiciones de reutilización de la información pública se detallan en los artículos 61 a 63 del Decreto 105/2017 de desarrollo de la Ley 2/2015.

En este sentido, la Conselleria dispone de diversas fuentes de información, tanto administrativa como sanitaria. Como ejemplo de la primera, esta memoria de gestión se considera como una fuente de información muy relevante, ya que proporciona a las personas los datos de gestión de la Conselleria de un periodo anual, ofreciendo en la página web los datos susceptibles de análisis o reelaboración en formato reutilizable. En cuanto la segunda, diferentes apartados de la página web, como por ejemplo en materia de Farmacia y productos Sanitarios y otros portales web, como el de la Dirección General de Salud Pública que ofrecen información en materia sanitaria.

Gran parte de esta información está accesible desde el Portal de Transparencia GVA Oberta.

