

## 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. Barómetro sanitario del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social**
    - 4.4.2. Encuesta de satisfacción de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública**
      - 4.4.2.1. Características de la muestra en 2018.
      - 4.4.2.2. Evolución de la satisfacción y expectativas.
      - 4.4.2.3. Satisfacción según ámbito sanitario.
      - 4.4.2.4. 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 concurren no le permitan expresar libremente su voluntad.

El Registro de Voluntades Anticipadas, permite actuaciones sobre las Voluntades Anticipadas registradas previamente como, sustituir las por otras con contenido diferente, revocarlas en cualquier momento, cambiar el representante o realizar cualquier modificación o inclusión de nuevos criterios. El número de actuaciones en el Registro ha disminuido en el año 2018, con respecto a 2017.

El número de personas registradas en 2018 ha sido de 2.014, lo supone un aumento del 8,6%, sobre 2017.

Personas registradas en el Registro de Voluntades Anticipadas de la Comunitat Valenciana						
Número de personas por provincia y género						
Provincia	Desde 2005 hasta 2017		Inscritas en 2018		Total hasta 31-12-2018	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Alicante	3.228	5.498	308	556	3.536	6.054
Castellón	911	1.508	78	109	989	1.617
Valencia	3.621	6.520	364	599	3.985	7.119
<b>Total</b>	<b>7.760</b>	<b>13.526</b>	<b>750</b>	<b>1264</b>	<b>8.510</b>	<b>14.790</b>

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

En el año 2018 se han registrado un total de 2.386 actuaciones sobre voluntades anticipadas, lo que ha supuesto una disminución de 440 actuaciones en el Registro respecto al año 2017, esto implica que se han modificado menos documentos de Voluntades anticipadas (revocaciones, cambios de representantes, modificación de las voluntades, etc..).

Evolución del número de actuaciones en el Registro Centralizado de Voluntades Anticipadas de la Comunitat Valenciana*												
Registros por provincia y género												
Provincia	2014		2015		2016		2017		2018		Var. 18 - 17	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Alicante	262	409	255	392	262	424	357	630	317	585	-40	-45
Castellón	70	111	77	118	78	114	113	199	82	121	-31	-78
Valencia	186	322	206	404	258	501	307	554	295	523	-12	-31
DGIITC	176	274	200	390	225	371	231	355	184	279	-47	-76
<b>Total</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>878</b>	<b>1.508</b>	<b>-130</b>	<b>-230</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

\* Esta tabla corresponde a la que en años anteriores se nombraba como: "Evolución del número de altas en el Registro Centralizado de Voluntades Anticipadas de la C.V."

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

En el año 2018, se registraron un total de 330.581 gestiones de atención a pacientes, entre solicitudes, peticiones de información, sugerencias, quejas, etc., un 3,12% más que en el año 2017.

El 76,8% de las gestiones se registraron en los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP) de los hospitales. Del total de actividad un 45,8% se etiquetó bajo el epígrafe “Gestión de casos”, seguidas de las “Solicitudes escritas” (18,0%) y “Solicitudes de Información” (13,7%). La gestión de “quejas escritas” solo ha supuesto el 7,4% de la actividad SAIP.

El número de quejas en valor absoluto ha sido de 24.474, que en relación con el número de actos asistenciales, 58.322.969, se puede expresar en una tasa de 419,62 quejas por cada millón de actos asistenciales. La tasa del año 2017 fue de 369,35 quejas por cada millón de actos asistenciales.

El número de agradecimientos en valor absoluto ha sido de 14.577, que en relación con el número de actos asistenciales, 58.322.969, se puede expresar en una tasa de 249,93 por cada millón de actos asistenciales. La tasa del año 2017 fue de 232,31 por cada millón de actos asistenciales.

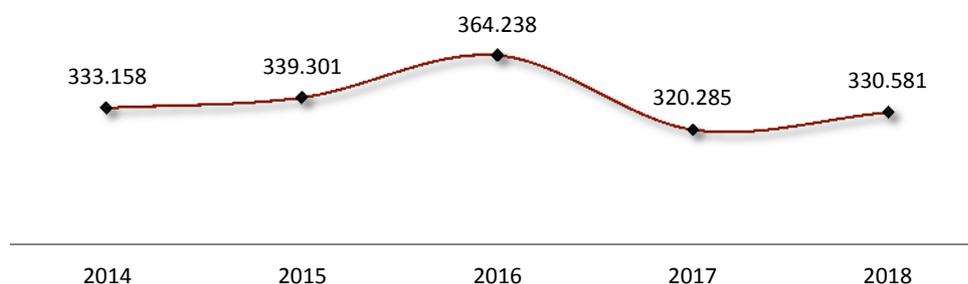
Número y porcentaje de las gestiones registradas									
Ejercicio 2018									
Tipo de gestión	At. Primaria		CE y CSI		Hospitales		Total		% var. 17-18
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Solicitud escrita	502	2,4	6.216	11,1	55.818	22	62.536	18,9	-7,2
Gestión de casos	6.782	32,6 %	33.026	59,2	111.621	44	151.429	45,8	5
Queja escrita	7.474	35,90%	3.045	5,5	13.955	5,5	24.474	7,4	8,8
Atención verbal/telefónica	730	3,5	3.246	5,8	15.827	6,2	19.803	6	59,8
Queja/solicitud tramitada	517	2,5	529	0,9	2.746	1,1	3.792	1,1	-21,5
Agradecimiento escrito	2.797	13,4 %	1.207	2,2	10.573	4,2	14.577	4,4	10,6
Información	1.482	7,1	7.301	13,1	36.645	14,4	45.428	13,7	-2,7
Sugerencia	316	1,5	88	0,2	529	0,2	933	0,3	12,5
Queja verbal	197	0,9	1.039	1,9	4.063	1,6	5.299	1,6	-12
Reclamación patrimonial	13	0,1	22	0	236	0,1	271	0,1	-1,1
Información judicial	3	0	3	0	19	0	25	0	31,6
Voluntades Anticipadas	18	0,1	104	0,2	1.889	0,7	2.011	0,6	2
Mejora continua	0	0,0	1	0	2	0	3	0	-70
<b>Total</b>	<b>20.831</b>	<b>100</b>	<b>55.827</b>	<b>100</b>	<b>253.923</b>	<b>100</b>	<b>330.581</b>	<b>100</b>	<b>3,2</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. Se observa una tendencia ascendente en 2018 con respecto a 2017 a pesar de la automatización incorporada en 2017 de libre elección de primaria.

### Evolutivo del número de gestiones realizadas



#### 4.3. Asociaciones de pacientes y voluntariado

En 2018, se destinaron un total de 2,5 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, en 2018 se han beneficiado 86 instituciones, de las cuales 68 son asociaciones, 13 fundaciones y 5 federaciones de asociaciones de pacientes. En el año 2017 la cantidad disponible en ayudas fue de 1,5 millones, que se destinaron a 75 instituciones.

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

##### 4.4.1. Barómetro sanitario del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.

Según destaca el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, el Barómetro Sanitario es un estudio de opinión que viene realizándose, con una periodicidad anual, desde 1993 en colaboración con el Centro de Investigaciones Sociológicas CIS.

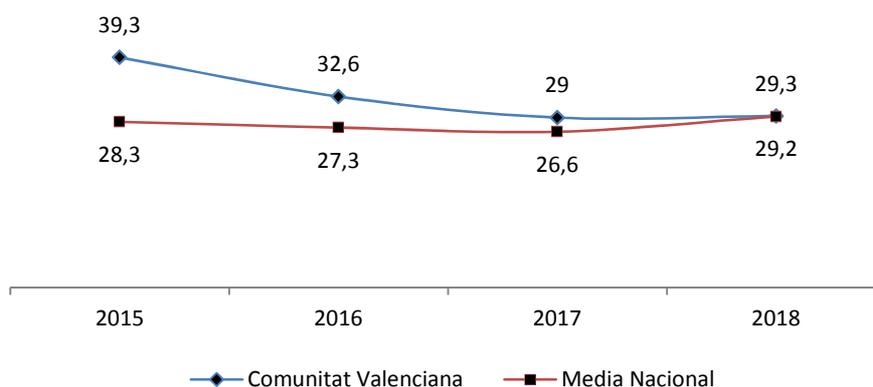
Está diseñado para conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios sanitarios públicos. Permite, además, pulsar la opinión pública sobre medidas vinculadas a objetivos de la política sanitaria, obtener información sobre el grado de conocimiento o las actitudes de los ciudadanos ante las mismas y conocer la evolución de la opinión pública sobre dichos aspectos analizados en series temporales.

Los resultados del estudio se obtienen tras la aplicación de un cuestionario estructurado que se administra mediante entrevista personal en el domicilio del encuestado, seleccionado por rutas aleatorias y cuotas de sexo y edad.

Este diseño permite conocer la opinión de los ciudadanos de 18 y más años sobre los servicios sanitarios públicos, independientemente de que éstos los hayan utilizado o no, ya que la encuesta se dirige a población general. Además, recoge la opinión de quienes han sido usuarios de estos servicios durante el año que se analiza. Esta doble perspectiva permite obtener una valiosa información sobre percepción general y sobre experiencia de uso de los servicios del Sistema Nacional de Salud, de utilidad tanto para el conjunto del Estado como a nivel de Comunidad Autónoma.

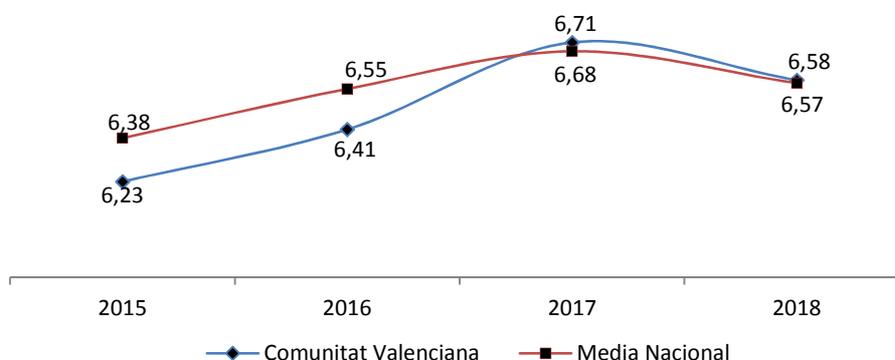
Según el Barómetro sanitario de 2018 para el 29,3% de la población valenciana la parcela sanidad es el área de gestión pública de mayor interés. Esta preocupación ha descendido 10 puntos desde 2015 y se ha situado en la media nacional (29,2%) que, en cambio, ha mostrado una tendencia ascendente.

<b>Sanidad es el área de mayor interés para el ciudadano</b>					
	2015	2016	2017	2018	% Var 18-15
Comunitat Valenciana	39,3	32,6	29	29,3	-25,45
Media Nacional	28,3	27,3	26,6	29,2	3,18
Diferencia	11,0	5,3	2,4	0,1	



Cuando el Ministerio solicita a la persona encuestada que puntúe de 0 a 10 su grado de satisfacción con el Sistema sanitario público, la población valenciana le otorga una nota media de 6,58 puntos, similar a la media nacional. En ambos casos esta valoración ha ascendido, pero en la Comunitat Valenciana lo ha hecho de una forma más acusada.

<b>Sistema sanitario: ¿Está satisfecho o insatisfecho con él?</b>					
<i>Nota de 0 a 10</i>					
	2015	2016	2017	2018	% Var 18-15
Comunitat Valenciana	6,23	6,41	6,71	6,58	5,62
Media Nacional	6,38	6,55	6,68	6,57	2,98
Diferencia	-0,1	-0,1	0,0	0,0	



Por otra parte, para el 22,6% de los valencianos y valencianas nuestro Sistema Sanitario funciona bastante bien. Es destacable el incremento de esta percepción desde el año 2015, con un aumento del 88,33% y 1,4 puntos por encima de la media nacional.

<b>Nuestro sistema sanitario: Funciona bastante bien</b>					
	2015	2016	2017	2018	% Var 18-15
Comunitat Valenciana	12,0	13,5	17,9	22,6	88,33
Media Nacional	18,2	19,8	19,6	21,2	16,48
Diferencia	-6,2	-6,3	-1,7	1,4	

Para el 46,8% de la población nuestro Sistema funciona bien, pero necesita algún cambio. La cifra de 2018 es muy similar al resto de Comunidades autónomas.

<b>Nuestro sistema sanitario: Funciona bien pero necesita cambios</b>					
	2015	2016	2017	2018	% Var 18-15
Comunitat Valenciana	45,1	49,5	48,9	46,8	3,77
Media Nacional	45,5	46,3	48,0	47,1	3,52
Diferencia	-0,4	3,2	0,9	-0,3	

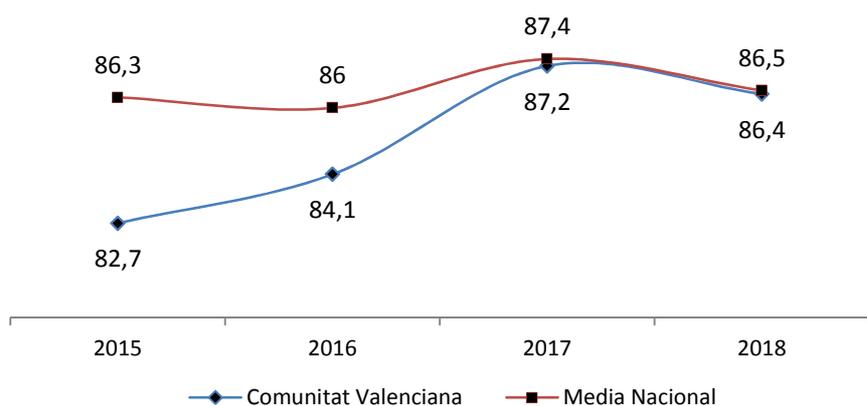
La valoración negativa del sistema sanitario ha caído, pues el porcentaje de población valenciana que considera que nuestro Sistema necesita cambios fundamentales ha pasado del 31,8% al 26,2% en los últimos cuatro años y el de los que consideran que el Sistema sanitario está tan mal que hay que rehacerlo del 10,4% al 4,1% (6 décimas inferior a la media nacional y con un descenso del 60,58% desde 2015 a escala autonómica).

<b>Nuestro sistema sanitario: Necesita cambios fundamentales, aunque algunas cosas funcionan</b>					
	2015	2016	2017	2018	% Var 18-15
Comunitat Valenciana	31,8	32,1	28,5	26,2	-17,61
Media Nacional	29,0	28,0	26,2	26,2	-9,66
Diferencia	2,8	4,1	2,3	0,0	

<b>Sistema sanitario: Está tan mal que hay que rehacerlo</b>					
	2015	2016	2017	2018	% Var 18-15
Comunitat Valenciana	10,4	4,3	4,3	4,1	-60,58
Media Nacional	6,2	5,0	5,4	4,7	-24,19
Diferencia	4,2	-0,7	-1,1	-0,6	

Cuando se solicita una valoración de la atención recibida en el nivel asistencial de Atención Primaria las cifras denotan una alta satisfacción.

<b>Atención Primaria: Atención recibida buena o muy buena</b>					
	2015	2016	2017	2018	% Var 18-15
Comunitat Valenciana	82,7	84,1	87,2	86,4	4,47
Media Nacional	86,3	86,0	87,4	86,5	0,23
Diferencia	-3,6	-1,9	-0,2	-0,1	



Para un 25,7% la atención fue mejor o mucho mejor de lo esperado. Es destacable el incremento registrado de este indicador desde 2015.

<b>Atención Primaria: Atención recibida mejor o mucho mejor de lo esperado</b>					
	2015	2016	2017	2018	% Var 18-15
Comunitat Valenciana	24,1	28,6	23,8	25,7	6,64
Media Nacional	22,3	23,7	22	22,8	2,24
Diferencia	1,8	4,9	1,8	2,9	

Para el 85,7% la atención recibida durante su hospitalización fue buena o muy buena.

<b>Hospitalización: Atención recibida buena o muy buena</b>					
	2015	2016	2017	2018	% Var 18-15
Comunitat Valenciana	84,4	83,3	86,3	85,7	1,54
Media Nacional	88,3	85,8	86,6	88,6	0,34
Diferencia	-3,9	-2,5	-0,3	-2,9	

Para el 48,2% fue mejor o mucho mejor de lo esperado. 12,9 puntos de diferencia respecto a la media nacional.

<b>Hospitalización: Atención recibida mejor o mucho mejor de lo esperado</b>					
	2015	2016	2017	2018	% Var 18-15
Comunitat Valenciana	33,4	40,0	42,5	48,2	44,31
Media Nacional	37,0	34,5	38,6	35,3	-4,59
Diferencia	-3,6	5,5	3,9	12,9	

Al valorar la atención en urgencias, para el 75,6% de los valencianos y valencianas encuestados fue buena o muy buena.

<b>Atención en urgencias: Atención en la última urgencia fue buena o muy buena</b>					
	2015	2016	2017	2018	% Var 18-15
Comunitat Valenciana	83,7	76,5	74,8	75,6	-9,68
Media Nacional	80,5	75,8	78,1	77,5	-3,73
Diferencia	3,2	0,7	-3,3	-1,9	

Por lo que respecta a la atención en Consultas externas las cifras son muy positivas. Para el 84,7% de los encuestados la atención recibida fue buena o muy buena.

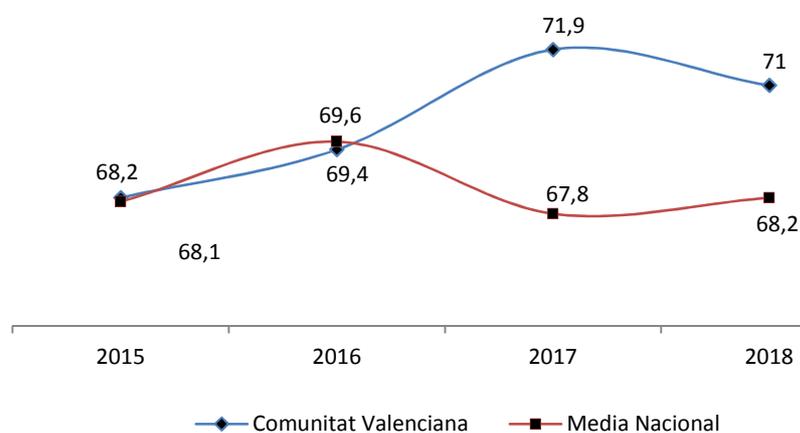
<b>Consultas del especialista: Atención recibida buena o muy buena</b>					
	2015	2016	2017	2018	% Var 18-15
Comunitat Valenciana	80,3	83,2	82,0	84,7	5,48
Media Nacional	82,2	79,5	83,5	84,0	2,19
Diferencia	-1,9	3,7	-1,5	0,7	

<b>Consultas del especialista: Atención recibida mejor o mucho mejor de lo esperado</b>					
	2015	2016	2017	2018	% Var 18-15
Comunitat Valenciana	26,3	27,5	29,1	27,1	3,04
Media Nacional	24,3	23,6	24,7	26,1	7,41
Diferencia	2,0	3,9	4,4	1,0	

Cuando se analiza la preferencia del encuestado sobre una provisión de servicios públicos o privados, las personas encuestadas se decantan por la sanidad pública, especialmente en el nivel asistencial de Atención Primaria.

En Atención Primaria los resultados son los siguientes:

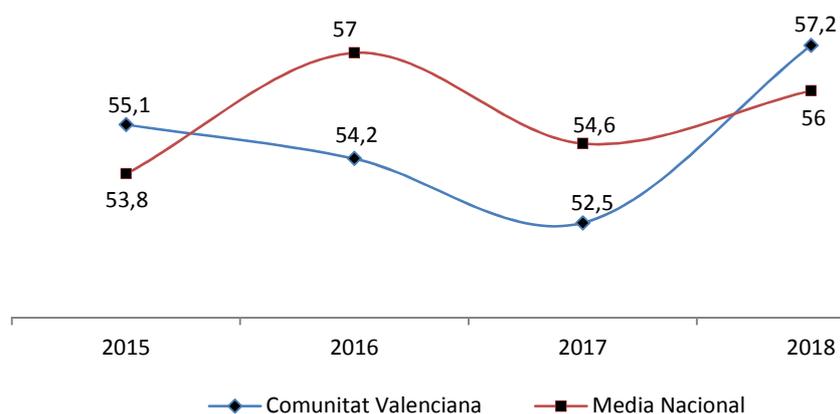
<b>Provisión pública o privada: En Atención Primaria optaría por la pública</b>					
	2015	2016	2017	2018	% Var 18-15
Comunitat Valenciana	68,2	69,4	71,9	71,0	4,11
Media Nacional	68,1	69,6	67,8	68,2	0,15
Diferencia	0,1	-0,2	4,1	2,8	



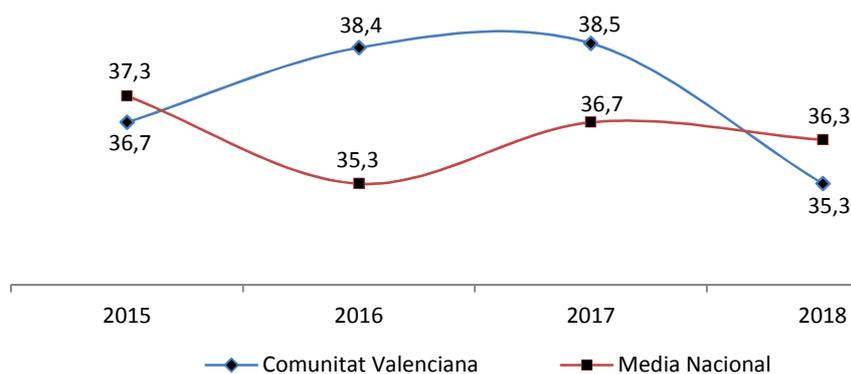
<b>Provisión pública o privada: En Atención Primaria optaría por la privada</b>					
	2015	2016	2017	2018	% Var 18-15
Comunitat Valenciana	28,0	26,6	22,4	23,5	-16,07
Media Nacional	25,6	25	25,7	26,5	3,52
Diferencia	2,4	1,6	-3,3	-3,0	

En Atención Especializada se repite la preferencia aunque no de una forma tan marcada:

<b>Provisión pública o privada: En Atención especializada optaría por la pública</b>					
	2015	2016	2017	2018	% Var 18-15
Comunitat Valenciana	55,1	54,2	52,5	57,2	3,81
Media Nacional	53,8	57,0	54,6	56,0	4,09
Diferencia	1,3	-2,8	-2,1	1,2	



<b>Provisión pública o privada: En Atención especializada optaría por la privada</b>					
	2015	2016	2017	2018	% Var 18-15
Comunitat Valenciana	36,7	38,4	38,5	35,3	-3,81
Media Nacional	37,3	35,3	36,7	36,3	-2,68
Diferencia	-0,6	3,1	1,8	-1,0	



En caso de necesitar una hospitalización las cifras denotan también una predilección por la sanidad pública:

<b>Provisión pública o privada: En caso en hospitalización optaría por la pública</b>					
	2015	2016	2017	2018	% Var 18-15
Comunitat Valenciana	63,6	64,9	64,9	67,3	5,82
Media Nacional	62,9	68,1	66,7	67,0	6,52
Diferencia	0,7	-3,2	-1,8	0,3	

<b>Provisión pública o privada: En caso en hospitalización optaría por la privada</b>					
	2015	2016	2017	2018	% Var 18-15
Comunitat Valenciana	31,0	28,3	28,5	25,6	-17,42
Media Nacional	30,0	25,4	26,4	26,3	-12,33
Diferencia	1,0	2,9	2,1	-0,7	

Y a la hora de acudir a urgencias:

<b>Provisión pública o privada: En caso de una urgencia optaría por la pública</b>					
	2015	2016	2017	2018	% Var 18-15
Comunitat Valenciana	61,2	62,8	66,8	64,3	5,07
Media Nacional	61,9	66,4	65,0	64,4	4,04
Diferencia	-0,7	-3,6	1,8	-0,1	

<b>Provisión pública o privada: En caso de una urgencia optaría por la privada</b>					
	2015	2016	2017	2018	% Var 18-15
Comunitat Valenciana	32,3	30,2	29,2	29,5	-8,67
Media Nacional	31,2	27,1	28,2	29,3	-6,09
Diferencia	1,1	3,1	1,0	0,2	

#### 4.4.2. Encuesta de satisfacción de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

Los diferentes planes estratégicos de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, incorporan indicadores de medida de la satisfacción del paciente, 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 406.881 personas, de ellas 16.846 lo fueron en 2018.

La metodología empleada en la realización de las encuestas ha sido modificada en los tres últimos años, 2016, 2017 y 2018, 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 (PAC) y Servicios de Atención e Información al Paciente (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*, sólo se establece una comparación de los resultados de los años 2016, 2017 y 2018.

#### 4.4.2.1. Características de la muestra en 2018

<b>Encuestas de satisfacción realizadas y ámbitos asistenciales evaluados: Tamaño muestral</b>				
<i>Evolución 2016-2018</i>				
Áreas de Atención	2016	2017	2018	
Obstetricia	487	479	501	
Urgencias	2.677	2.664	2.677	
Pediatría	469	460	480	
Cirugía	583	582	583	
CMA	590	682	636	
Medicina/Hospitalización	649	626	652	
Consultas Externas	3231	3.354	3.166	
Consultas Externas (centros de especialidades)	1.106	1.219	1.127	
Centros Sanitarios Integrados	484	249	647	
Hospitalización domicilio	407	1.754	1.751	
At. Primaria Adultos	1.783	858	856	
At. Primaria Pediatría	875	1.445	1.470	
At. Primaria Enfermería	1440	787	785	
At. Primaria Puntos de Atención Continuada (PAC)	763	373	224	
Hospital de Asistencia a Crónicos y Larga Estancia (HACLE)	386	411	404	
Emergencias	407	283	339	
Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) Hospitales	283	60	52	
Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) Centros Especialidades	66	71	49	
Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) Primaria	58	402	447	
<b>Total</b>	<b>16.744</b>	<b>16.759</b>	<b>16.846</b>	

*Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2018. Informe Global de Resultados.*

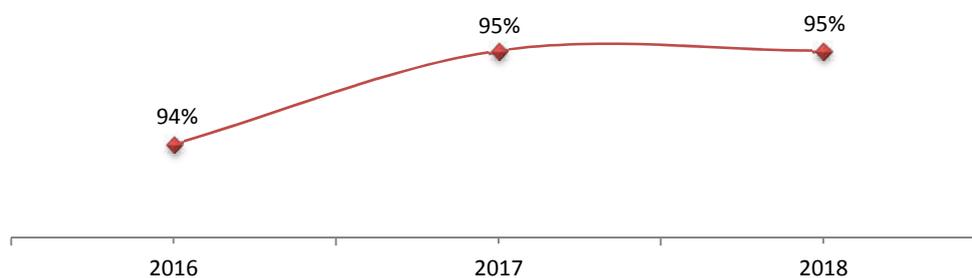
*Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad*

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

En este estudio se valora el porcentaje de pacientes que se sienten “muy satisfechos”, “satisfechos” o bien “ni satisfecho ni insatisfecho” con la atención sanitaria recibida en cada 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).

En 2018, el 95% de los pacientes encuestados tienen una valoración positiva de la atención sanitaria recibida.

### Valoración positiva de la atención sanitaria



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2018. Informe Global de Resultados. Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.

Los pacientes que evalúan la atención recibida con una valoración entre 9 y 10 puntos, en una escala de 0 a 10, se sitúan en un 43%, manteniéndose en el rango de entre el 40% y el 50%.

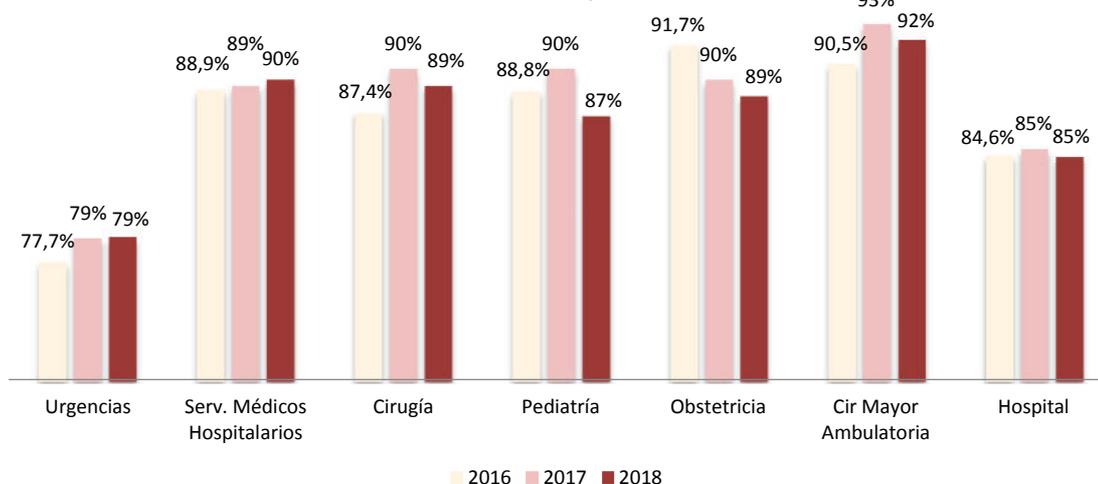
Los pacientes que valoran la atención recibida con una puntuación de 0 a 3, se reducen a tan sólo el 3,3%. Esta valoración negativa se mantiene en unos niveles inferiores al 5%.

#### 4.4.2.3. Satisfacción según el ámbito sanitario

En este resultado se valora el porcentaje de pacientes que se han sentido “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.

En el 2018, 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%.

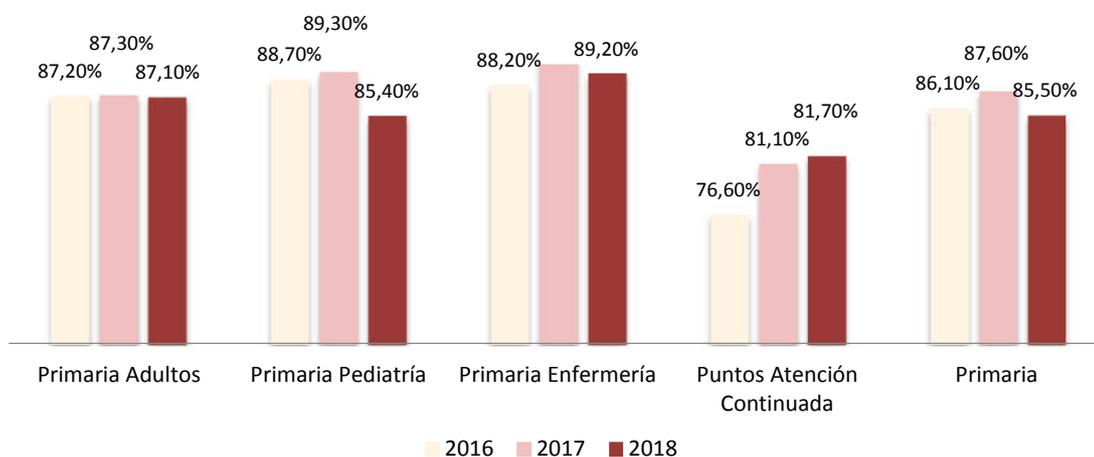
Porcentaje de pacientes con satisfacción y mucha satisfacción con la atención sanitaria recibida en hospitales 2016 - 2018



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud e la Comunitat Valenciana, 2018. Informe Global de Resultados. Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.

En Atención Primaria, el porcentaje de pacientes “con satisfacción” y “mucho satisfacción” se ha situado en el 85,5%, oscilando entre el 89,2% en enfermería y el 81,7% en Puntos de Atención Continuada PAC.

*Porcentaje de pacientes con satisfacción y mucha satisfacción con la atención sanitaria recibida en Atención Primaria 2016 - 2018*



*Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2018. Informe Global de Resultados. Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad*

En cuanto al grado de satisfacción de los pacientes con la atención 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, es el siguiente.

<b>Grado de satisfacción con la atención recibida y cumplimiento de expectativas</b>			
<i>Periodo 2016-2018</i>			
	2016	2017	2018
Hospitales	84,60%	85,00%	84,50%
Atención Primaria	87,60%	87,60%	85,50%
SAIP (Servicios de Atención e Información al Paciente)	73,20%	73,90%	74,70%
HACLE	87,40%	84,30%	80,70%

*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.*

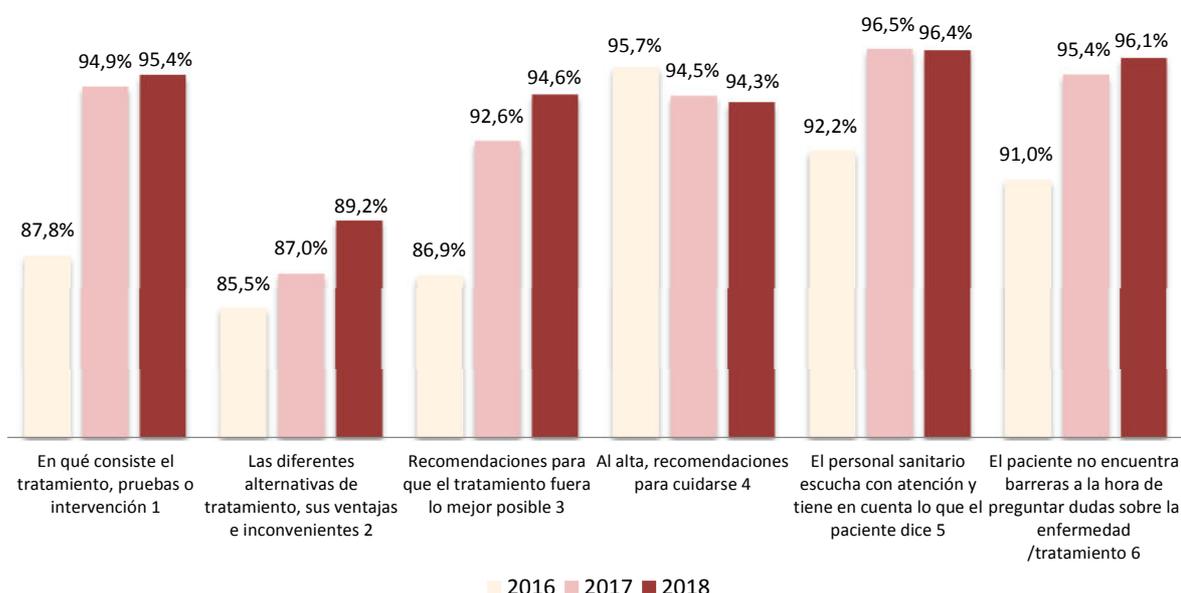
#### **4.4.2.4. Percepción de los pacientes en aspectos de buenas prácticas asistenciales y de seguridad**

En este punto se valora la percepción que tienen los 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.

En el apartado de “buenas prácticas” se valora la percepción que tienen los 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.

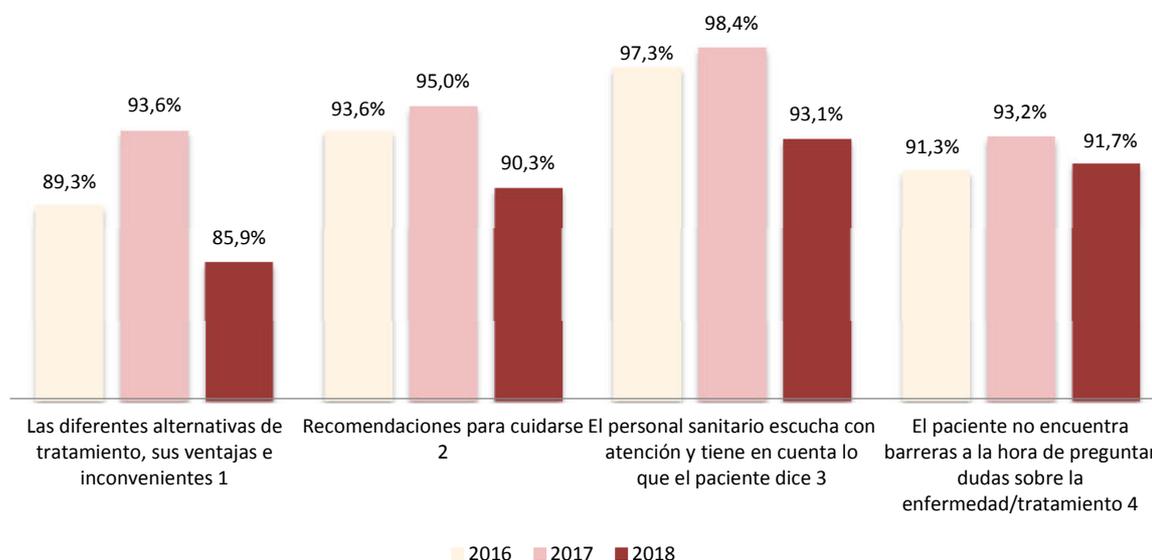
**Hospital: El personal sanitario informa con suficiente claridad y lenguaje sencillo sobre diferentes temas:**



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2018. Informe Global de Resultados. Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.

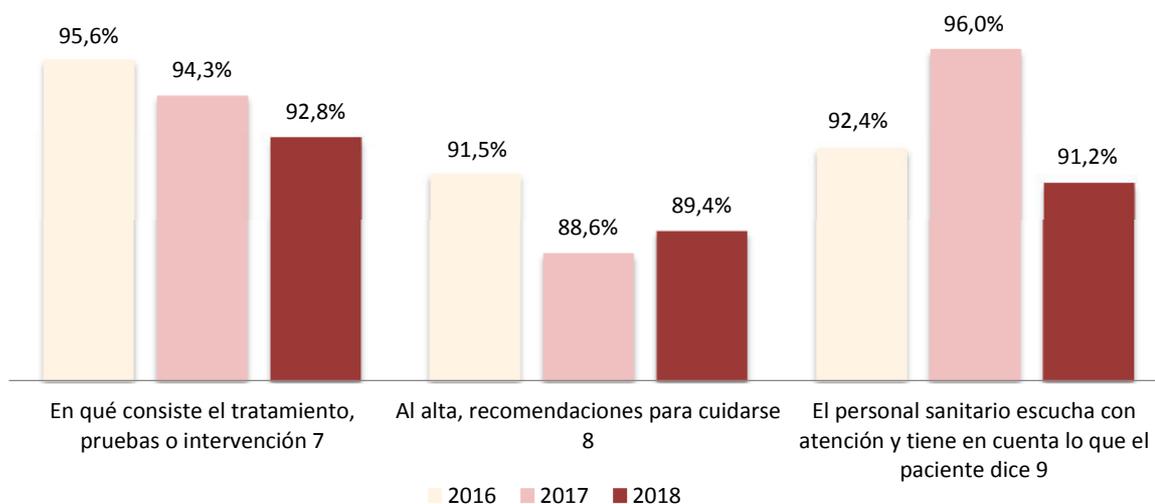
1, 2, 3, 4, 5: se han tomado las respuesta de “muy bien”, “bien” y “regular”. 6: se ha tenido en cuenta el % de “Sí”

**Atención Primaria: El personal sanitario informa con suficiente claridad y con un lenguaje sencillo sobre diferentes temas:**



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2018. Informe Global de Resultados. Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad. 1, 2, 3, 4: se han tomado las respuesta de “muy bien”, “bien” y “regular”.

HACLE: El personal sanitario informa con suficiente claridad y con un lenguaje sencillo sobre:

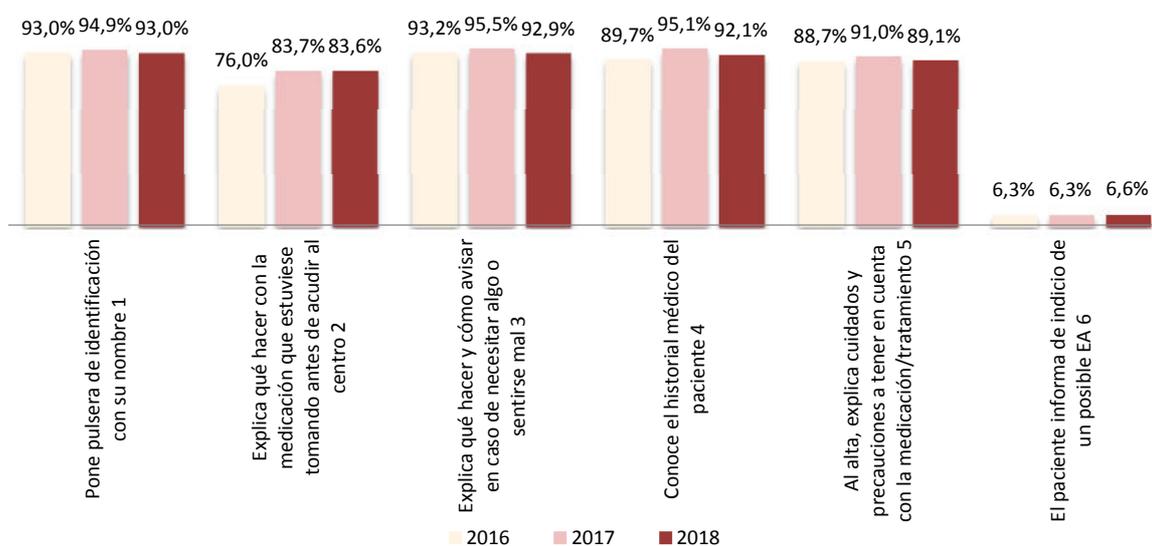


Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2018. Informe Global de Resultados. Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.

7 y 9: Se han tenido en cuenta todos los ámbitos de HACLE: Larga Estancia, Paliativos y Salud Mental. 8: Se ha tenido en cuenta solo el ámbito Larga Estancia de HACLE

En cuanto a la percepción que tiene el o la paciente en relación a la seguridad que le genera la existencia de un mayor control en cuanto a su identificación, el conocimiento de su historial y las explicaciones dadas por parte del personal sanitario sobre las precauciones a tener en cuenta con la medicación y tratamiento.

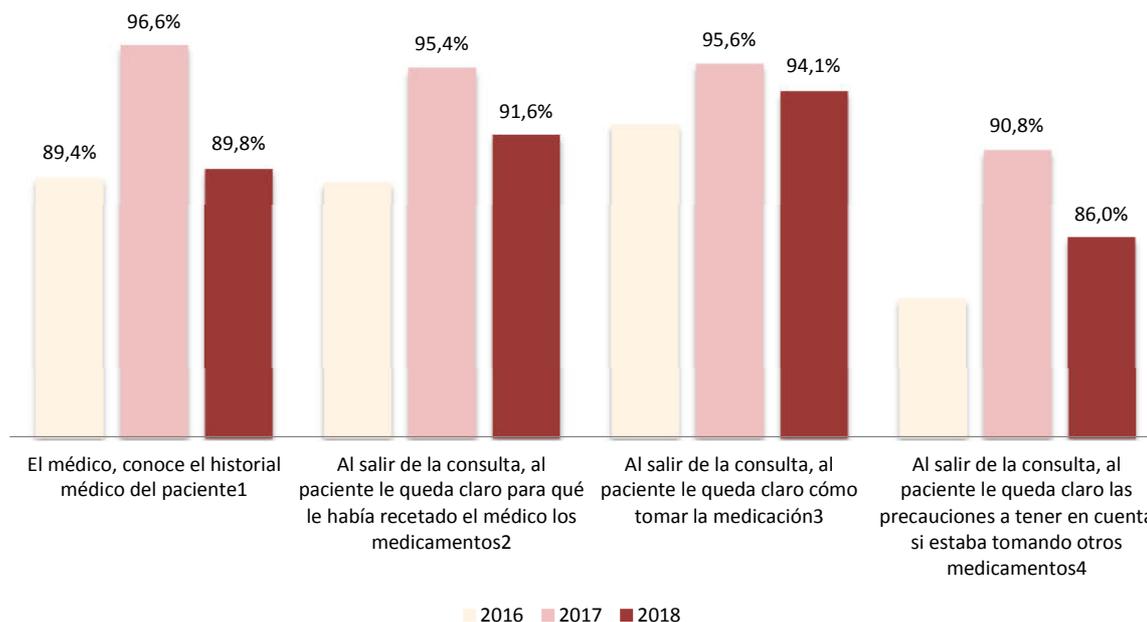
Hospital: Al acudir al centro, el personal sanitario:



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2018. Informe Global de Resultados. Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.

2, 3, 4, 5: se han tenido en cuenta los porcentajes de “muy bien”, “bien” y “regular”. 1 y 6: se ha tenido en cuenta los % de “Sí”

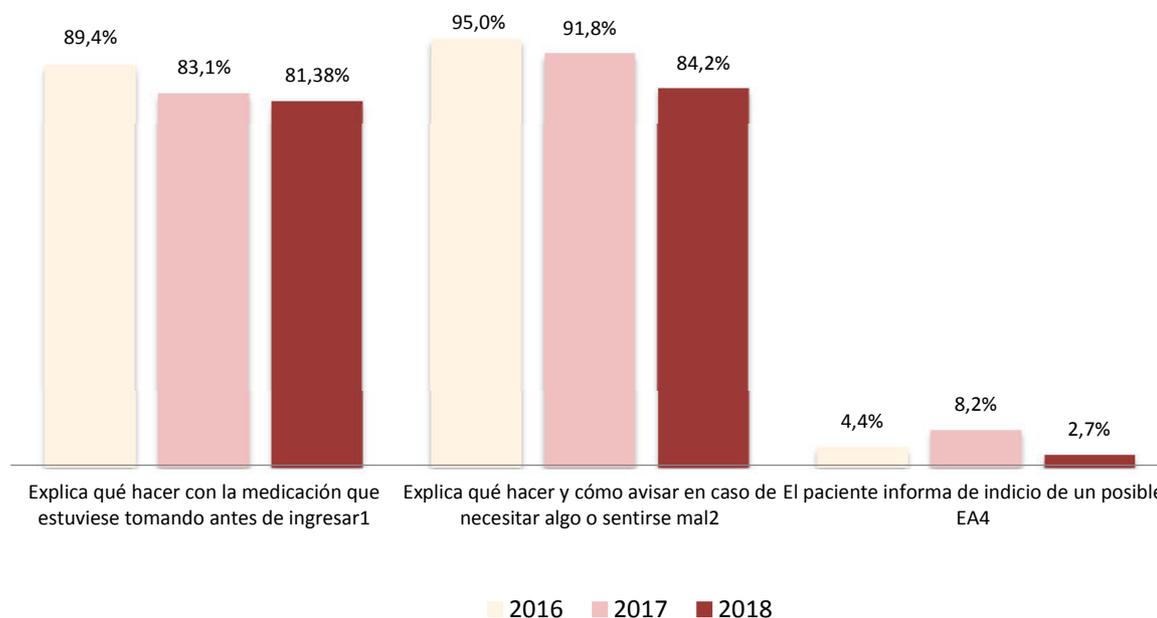
**Atención sanitaria: Al acudir al centro, el personal sanitario:**



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2018. Informe Global de Resultados. Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad

1: se ha tenido en cuenta los porcentajes de “muy bien”, “bien” y “regular”. 2, 3 y 4: se han tenido en cuenta los porcentajes de “muy claro” y “regular”.

**HACLES: El personal sanitario:**



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la Comunitat Valenciana, 2018. Informe Global de Resultados. Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.

1 y 2: se ha tenido en cuenta los porcentajes de “muy bien”, “bien” y “regular”.

#### 4. 5. Responsabilidad patrimonial

La función del Servicio de responsabilidad patrimonial no resulta eludible ya que responde al mandato del art. 106.2 de la Constitución Española y, actualmente de los arts. 32 y siguientes de la actual Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público –y correlativos de la precedente Ley 30/92, LRJAP-PAC- en los que se plasma el derecho de los particulares a ser indemnizados por toda lesión sufrida en sus bienes o derechos, como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, en nuestro caso el servicio público sanitario, a cuyo fin han de tramitarse los correlativos expedientes por las disposiciones específicas previstas al efecto por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El número de reclamaciones de responsabilidad patrimonial ha venido experimentando un continuado crecimiento, debido a la mayor exigencia de los usuarios de la sanidad pública y su conocimiento de la tendencia legal y jurisprudencial de cubrir una cierta parte de los daños causados por la prestación del servicio sanitario público, cuando se determina que las personas usuarias ha sufrido un daño antijurídico que no tiene el deber de soportar.

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

Durante el año 2018 se iniciaron 390 nuevos expedientes de responsabilidad patrimonial, cifra similar a la del año anterior (387).

Respecto a los expedientes en instrucción, es decir los procedentes de años anteriores, se finalizaron en vía administrativa un total de 467 expedientes, cifra naturalmente vinculada al número de efectivos (particularmente técnicos) asignados para su resolución en el correlativo ejercicio.

Expedientes terminados en 2018	
Año de incoación	Total
RP-2009	1
RP-2010	1
RP-2011	3
RP-2012	10
RP-2013	95
RP-2014	217
RP-2015	86
RP-2016	25
RP-2017	13
RP-2018	16

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.

Por lo demás, el detalle y características de los mismos, dada la multiplicidad de trámites que comportan, se pueden consultar en su aplicación de gestión GERPA.

La totalidad de actuaciones relativas a los expedientes en instrucción en sus diversas fases puede cifrarse en 4.535, correspondientes tanto a la vía administrativa como a las vías judiciales,

esencialmente contencioso-administrativa, y en determinados casos Juzgados de Instrucción Penal, a salvo a su vez de las que corresponden y efectúa la correduría de seguros.

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

Las actuaciones realizadas a lo largo del ejercicio 2018 en materia de gestión de pólizas de seguro de responsabilidad y recobro de siniestros han sido las siguientes:

##### **4.5.2.1. Plan del contrato de seguro de responsabilidad civil del personal, para 2019, mediante trámite de prórroga**

Consistente en el inicio del trámite tendente a plasmar la prórroga anual del contrato de seguro con la mercantil SegurCaixa Adeslas para 2019, según lo previsto en los pliegos de cláusulas particulares y técnico para la contratación del seguro de responsabilidad civil declarada en una vía penal, del personal de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, lote 1 del contrato licitado para la anualidad 2018.

Aplicación	Base Imponible	Impuesto especial	Prima total
10.01.60.000.411.10	894.960,00 €	55.040,00 €	950.000 €

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

Se han llevado a cabo 60 actuaciones destinadas a la ejecución de pagos imputables a las compañías aseguradoras resultantes de expedientes estimatorios, en su práctica totalidad por sentencias dictadas por los tribunales contencioso-administrativos.

Además se han resuelto dos expedientes de repetición por importes no abonados, iniciados en 2017 en vía administrativa, actualmente en la vía contencioso-administrativa.

- 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 €

También se han llevado a cabo 120 actuaciones destinadas a la ejecución de pagos por parte de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, resultantes de expedientes estimatorios, en su mayor parte tras sentencias dictadas por los tribunales contencioso-administrativos, debido a que desde 2012 no existe cobertura aseguradora de la responsabilidad patrimonial de la Administración.

Por último, cabe destacar que se han realizado 110 propuestas con cálculo de intereses e informes en su caso, a instancia del TSJ-CV y Juzgados.

#### **4.6. Participación comunitaria en salud: Consejos de salud**

En el marco de la Ley 10/2014 de Salud de la Comunitat Valenciana, se establece como principio rector del Sistema Valenciano de Salud “la participación activa de la comunidad en el diseño, seguimiento y evaluación de sus políticas sanitarias”, asumiendo el Sistema Valenciano de Salud como una de sus actividades básicas el fomento de la participación social y el fortalecimiento del grado de control de las personas sobre su propia salud (artículo 8).

El Capítulo VI de esta misma Ley se dedica por completo en su artículo único (artículo 20) a la participación ciudadana en el Sistema Valenciano de Salud, refiriendo de manera específica los consejos de salud, el comité de pacientes y personas usuarias y el voluntariado, haciendo también referencia a la constitución reglamentaria de todos aquellos órganos que sean necesarios para garantizar la participación en nuestro sistema de salud.

Actualmente, es el Decreto 79/2015 del Consell el que regula los consejos de salud en la Comunitat Valenciana, refiriéndose específicamente a la composición y funcionamiento del Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana y de los Consejos de Salud de los Departamentos de salud.

En algunas Comunidades Autónomas se regula también la composición y funciones de consejos de salud por debajo del nivel departamental (los llamados consejos de salud de zona básica). En la Comunitat Valenciana, aunque desde algunos departamentos y entidades municipales se ha promovido la creación de consejos de salud locales (por ejemplo, el departamento de salud Clínico-Malvarrosa o el Ayuntamiento de Onda), se carece de momento de un marco regulador para la participación comunitaria en salud a nivel local (infradepartamental).

#### 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 2018 presidenta Isabel Dolz (organizaciones de personas consumidoras), vicepresidente Antonio Pla (asociaciones de vecinos) y secretaria Ana María García (administración).

En el año 2018 el Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana se ha reunido en cuatro ocasiones, abordando los siguientes temas:

#### Temas tratados en las reuniones del Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana

*Ejercicio 2018*

Fecha	Puntos del orden del día
28 marzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información sobre la reversión del Hospital de la Ribera</li> <li>▪ XarxaValort: reutilización artículos exoprotésicos</li> <li>▪ ResiqFar: prescripción farmacéutica en las residencias</li> </ul>
14 junio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Situación de la concesión del departamento de Denia</li> <li>▪ Mejoras en la forma de construir el mapa sanitario de la CV</li> <li>▪ “Pla Bé” de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</li> </ul>
24 septiembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resultados de la Encuesta de Salud Comunitat Valenciana</li> <li>▪ Información sobre reuniones con Consejos de Salud departamentales</li> </ul>
12 diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presupuestos Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública 2019</li> <li>▪ Informe de actividad del Servicio Atención e Información al Paciente (2017)</li> <li>▪ Evaluación del IV Plan de Salud de la Comunitat Valenciana</li> <li>▪ Estrategia contra el Cáncer de la Comunitat Valenciana</li> <li>▪ Calendario de reuniones del Consejo de Salud de la CV 2019</li> </ul>

*\* 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”*

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, los Consejos de Salud de los departamentos están formados por:

- 5 representantes de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que desempeñan sus funciones en el ámbito del departamento de salud.
- 3 representantes de los ayuntamientos del departamento de salud.
- 2 representantes a propuesta de las organizaciones empresariales de la Comunitat.
- 2 representantes a propuesta de las organizaciones sindicales más representativas en las juntas de personal del sector sanitario, en el ámbito del departamento de salud.
- 2 representantes a propuesta de las organizaciones de personas consumidoras, usuarias o vecinas.
- 1 persona en representación del colegio profesional sanitario.
- 1 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.

Además, la transparencia 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. Este derecho tiene su regulación a nivel estatal en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

En la Comunitat Valenciana, la transparencia está regulada en la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana y 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.

Ambas normas regulan la actividad en materia de transparencia, de entre otros sujetos obligados, la de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. Esta actividad se concreta principalmente en el cumplimiento de lo regulado en las normas anteriores en materia de publicidad activa, el acceso a la información pública y la reutilización de la información pública.

Para ello, el Decreto 105/2017, ha establecido que en el ámbito de la Conselleria, para el cumplimiento de los fines relativos a transparencia y acceso a la información pública, la

organización administrativa esté integrada por la Unidad de Transparencia y la Comisión de Transparencia.

La Unidad de Transparencia 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 de las cuales realiza un seguimiento.

La Comisión de Transparencia, constituida en 2017, está 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”. En 2018, se ha reunido trimestralmente, dando cuenta de la actividad de Conselleria así como la encomendada por la Comisión Técnica de Coordinación en materia de Transparencia.

Destacar que en 2018, la Conselleria ha colaborado en la elaboración del Plan Bienal de Transparencia impulsado en el seno de la citada Comisión Técnica, con la aportación de propuestas de publicación de contenidos de información aportados por los distintos órganos directivos.

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

En este apartado, destacar que durante 2018 se ha publicado por primera vez, de forma trimestral, la relación de personal empleado público que ha sido autorizado para compatibilizar sus actividades con el desempeño, por sí o mediante sustitución, de un segundo puesto de trabajo, cargo o actividad en el sector público o privado.

#### **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 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.

Las solicitudes atendidas durante el ejercicio 2018 han sido 50: 48 de las cuales eran competencia de estas Conselleria.

El número de solicitudes está aumentado progresivamente, pasando de 18 solicitudes en 2016 a las 50 en 2018.

#### **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 ha consolidado como la principal fuente de información pública de la Conselleria, ya que proporciona a las personas y entidades 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, cabe destacar los sistemas de información MISABIO y SIA GAIA como fuentes de información sanitaria dirigida a los profesionales en materia de investigación. Así mismo los diferentes apartados de la página web ofrecen gran cantidad de información en materia sanitaria en formato reutilizable.

Sin perjuicio del acceso a los datos en la página web de la Conselleria, se proporciona al portal GVA Oberta la información de mayor interés para la ciudadanía y entidades.