

6. EJE CENTRAL DE NUESTRO SISTEMA DE SALUD: LAS PERSONAS

- Índice**
- 6.1. Garantía de derechos. Voluntades anticipadas**
 - 6.2. Gestiones realizadas. Actividad de Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP)**
 - 6.3. Asociaciones de pacientes y voluntariado**
 - 6.4. Satisfacción y calidad percibida. Opinión sobre nuestro Sistema sanitario**
 - 6.4.1. Encuesta de satisfacción de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública
 - 6.4.2. Órganos garantes de los derechos de personas usuarias y pacientes
 - 6.5. Responsabilidad patrimonial**
 - 6.5.1.- Funciones relativas al trámite y resolución de reclamaciones de responsabilidad patrimonial
 - 6.5.2.- Gestión de las pólizas de seguro de responsabilidad y ejercitar acciones de recobro de siniestros
 - 6.6. Participación social: los Consejos de Salud**
 - 6.7. Transparencia**
 - 6.7.1. Actividades en materia de publicidad activa.
 - 6.7.2. El acceso a la información pública.
 - 6.7.3. La reutilización de la información pública.
 - 6.8. Modernización y simplificación administrativa**
 - 6.8.1. Comunicación electrónica en el ámbito de la Conselleria.
 - 6.8.2. Información a la ciudadanía

6.1. 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 número de inscripciones en el Registro de Voluntades Anticipadas durante el año 2020 es de 1.328, lo que supone una disminución del 46,5 % respecto a 2019. Este hecho se puede imputar a la dificultad de acceso a los puntos de registro consecuencia de la pandemia COVID-19.

El total de personas vivas con voluntades anticipadas en el Registro de la Comunidad Valenciana a fecha 31/12/2020 es de 26.670.

Personas con voluntades anticipadas en el Registro de Voluntades Anticipadas de la C.V.										
<i>Número de personas por provincia y sexo</i>										
Provincia	Desde 2005 hasta 2017		Inscritas en 2018		Inscritas en 2019		Inscritas en 2020		TOTAL hasta 31-12-2020	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Alicante	3.228	5.498	223	465	372	637	219	363	4.042	6.963
Castellón	911	1.508	55	87	96	199	67	78	1.129	1.872
Valencia	3.621	6.520	260	480	414	768	207	394	4.502	8.162
Total	7.760	13.526	538	1.032	882	1.604	493	835	9.673	16.997

Fuente: Elaboración propia - Dirección General de Planificación, Eficiencia Tecnológica y Atención al Paciente

Glosario: H-Hombre; M-Mujer

Inscritas = Núm. Personas inscritas durante el año – (Núm. Personas que revocan + Núm.

Personas fallecidas)

Datos actualizados con SIP y RNIP

En el Registro de Voluntades Anticipadas, además de inscribir el otorgamiento, se puede realizar la modificación, sustitución o la revocación, así como cambiar el representante o realizar cualquier modificación o inclusión de nuevos criterios, lo que se desglosa en la siguiente tabla como actuaciones.

En el año 2020 se han registrado un total de 2.317 actuaciones sobre voluntades anticipadas, lo que ha supuesto un descenso de 973 actuaciones respecto al año 2019, lo que equivale al 29,57% menos.

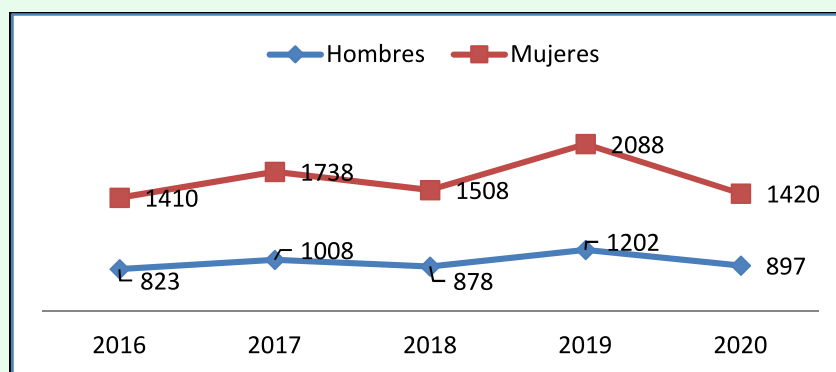
Evolución del número de actuaciones en el Registro Centralizado de Voluntades Anticipadas de la C.V.												
<i>Registros por provincia y sexo</i>												
Provincia	2016		2017		2018		2019		2020		Variación 20 - 19	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Alicante	262	424	357	630	317	585	446	737	274	448	-172	-289
Castellón	78	114	113	199	82	121	121	227	69	115	-52	-112
Valencia	258	501	307	554	295	523	377	719	267	449	-110	-270
DGIITC	225	371	231	355	184	279	258	405	126	189	-132	-216
Notarías Telemáticas (desde 21 de Abril)									161	219	--	--
Total	823	1410	1008	1738	878	1508	1202	2088	897	1420	-305	-668

Fuente: Elaboración propia - Dirección General de Planificación, Eficiencia Tecnológica y Atención al Paciente

Glosario: H-Hombre; M-Mujer

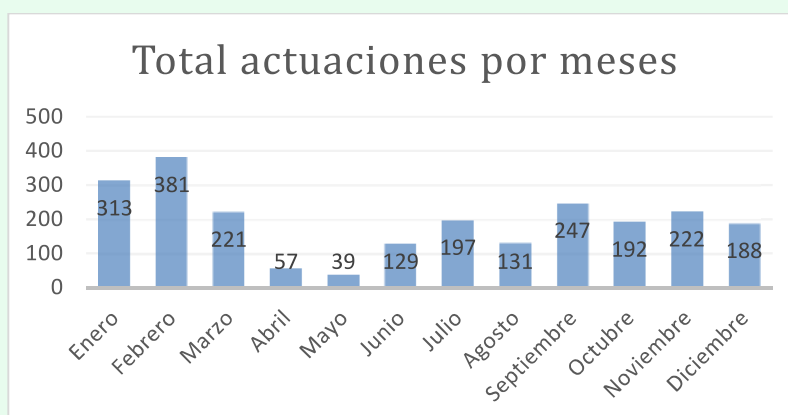
(*) Desde el 21 de abril de 2020 existe la posibilidad de realizar la inscripción, sustitución y revocación de forma telemática desde las notarías de la Comunidad Valenciana. Por tanto, se desglosan las actuaciones vía telemática del Colegio Notarial de Valencia, las cuales proceden de notarías de las 3 provincias.

La evolución del número de actuaciones en el registro de voluntades anticipadas en la Comunitat Valenciana refleja, como se aprecia en siguiente gráfico, un gran repunte en 2019 relacionado con el incremento de personas que inscribieron sus Voluntades Anticipadas. El año 2020 se puede apreciar un claro descenso debido a la pandemia y a los meses de confinamiento donde se redujo sensiblemente la actividad en los SAIP.



Fuente: Elaboración propia PIGAP - Dirección General de Planificación, Eficiencia Tecnológica y Atención al Paciente

Este significativo descenso en 2020 debido a los meses de confinamiento se confirma en el desglose del número de actuaciones realizado por meses.



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

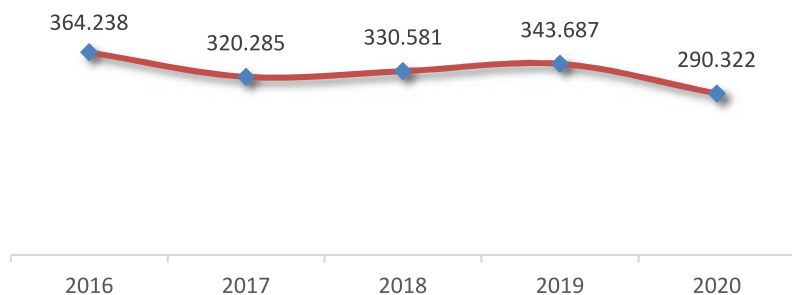
En 2020, se registraron un total de 290.3222 gestiones de atención a pacientes, entre solicitudes, peticiones de información, sugerencias, quejas, etc., lo que supone un 15,5% menos que en 2019. El motivo, al igual que en el caso de las voluntades anticipadas, está en la diversificación de la actividad de los SAIP durante los meses de pandemia. Durante la pandemia las funciones de este equipo de personas han dependido de las necesidades organizativas que cada momento requería el hospital, como información a los familiares de pacientes aislados o ingresados en UCI, guarda, custodia o intercambio de enseres personales entre los afectados y sus familiares, puntos de información continua en los centros hospitalarios, o bien apoyo a unidades asistenciales deficitarias de personal sanitario. Estas actuaciones, no quedan reflejadas en las estadísticas.

El 80,4% de las gestiones se registraron en los SAIP de los hospitales. Del total de actividad un 46% se etiquetó bajo el epígrafe “Gestión de casos”, seguido de las “Solicitudes escritas” con un 14,5% y “Atención verbal/telefónica” con el 14,30%. La gestión de “Quejas escritas” sólo ha supuesto el 6,9% de la actividad SAIP.

Número y porcentaje de las gestiones registradas en los SAIP de la Comunidad Valenciana en 2020									
Tipo de gestión	At. Primaria		CE y CSI		Hospitales		Total		% var. 19-20
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Solicitud escrita	701	3,8%	1973	5,7%	39.460	16,6%	42.134	14,5%	-30,0%
Gestión de casos	5.171	28,1%	20.838	59,8%	107.398	45,3%	133.407	46,0%	-17,8%
Queja escrita	8.110	44,1%	1336	3,8%	10.709	4,5%	20.155	6,9%	-20,7%
Atención verbal/telefónica	1228	6,7%	6.109	17,5%	34.262	14,5%	41.599	14,3%	113,3%
Queja/solicitud tramitada	376	2,0%	281	0,8%	1.520	0,6%	2.177	0,7%	-55,0%
Agradecimiento escrito	1.579	8,6%	205	0,6%	10.636	4,5%	12.420	4,3%	-14,9%
Información	661	3,6%	3.460	9,9%	25.689	10,8%	29.810	10,3%	-38,0%
Sugerencia	147	0,8%	32	0,1%	358	0,2%	537	0,2%	-39,7%
Queja verbal	396	2,2%	589	1,7%	4.724	2,0%	5.709	2,0%	20,5%
Reclamación patrimonial	14	0,1%	9	0,0%	148	0,1%	171	0,1%	-39,6%
Información judicial	2	0,0%	1	0,0%	14	0,0%	17	0,0%	-22,7%
Voluntades Anticipadas (*)	2	0,0%	15	0,0%	1.641	0,7%	1.658	0,6%	-44,3%
Mejora continua	1	0,0%	1	0,0%	526	0,2%	528	0,2%	-
Total	18.388	100%	34.849	100%	237.085	100%	290.322	100%	-16%

Fuente: Elaboración propia - Dirección General de Planificación, Eficiencia Tecnológica y Atención al Paciente
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 la comentada tendencia descendente en 2020 con respecto a 2019.



El número de quejas en valor absoluto ha sido de 20.155 que, en relación con los datos del año anterior han disminuido un 20,6%

El número de agradecimientos en valor absoluto ha sido de 12.420 que, en relación con los datos del año anterior han disminuido un 14,8%

6.3. Asociaciones de pacientes y voluntariado

En 2020 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 2020 se han

beneficiado 97 instituciones, de las cuales 76 son asociaciones, 16 fundaciones y 5 federaciones de asociaciones de pacientes.

En el siguiente enlace se accede a la Resolución donde se concede y se da publicidad a estas ayudas: http://dogv.gva.es/datos/2020/10/16/pdf/2020_8381.pdf

6.4. Satisfacción y calidad percibida. Opinión sobre nuestro Sistema sanitario

6.4.1. 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 de pacientes, como elemento de evaluación de la calidad e identificación de áreas de actuación para mejorar la atención prestada.

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

6.4.1.1. Características de la muestra en 2020

Encuestas de satisfacción realizadas y ámbitos asistenciales evaluados: Tamaño muestral				
Evolución 2017-2020				
Áreas de Atención	2017	2018	2019	2020
Obstetricia	479	501	465	475
Urgencias	2664	2677	2698	2703
Pediatría	460	480	460	463
Cirugía	582	583	569	568
CMA	682	636	651	595
Medicina/Hospitalización	626	652	630	642
Consultas Externas	3354	3166	3126	3176
Consultas Externas (centros de especialidades)	1219	1127	1060	1029
Centros Sanitarios Integrados	249	647	650	662
Hospitalización domicilio	402	447	402	402
At. Primaria personas adultas	1754	1751	1750	1711
At. Primaria Pediatría	858	856	847	837
At. Primaria Enfermería	1445	1470	1428	1404
At. Primaria Puntos de Atención Continuada (PAC)	787	785	873	900
Hospital de Asistencia a Crónicos y Larga Estancia (HACLE)	373	224	405	398
Emergencias	411	404	401	401
Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) Hospitales	283	339	322	320
Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) Centros	60	52	52	55
Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) Primaria	71	49	34	25
Total	16.759	16.846	16.823	16.766

Fuente: Encuestas de satisfacción pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la CV, 2020. Informe Global de Resultados. DG de Planificación, Eficiencia tecnológica y Atención al paciente

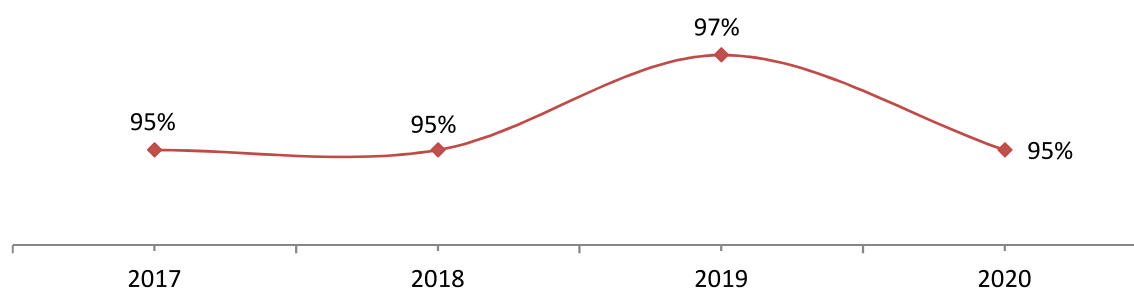
Desde que comenzaron las encuestas de satisfacción de pacientes en la CV, se han realizado 660.747 encuestas, de ellas 16.766 fueron en 2020.

6.4.1.2. Evolución de la satisfacción y expectativas

En este estudio se valora el porcentaje de personas que se sienten “*Muy Satisfechas*”, “*Satisfechas*” o bien “*Ni satisfecha ni insatisfecha*” 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 la Cronicidad y Larga Estancia (HACLE).

En 2020, el 95% de las personas encuestadas tienen una valoración positiva de la atención sanitaria recibida.

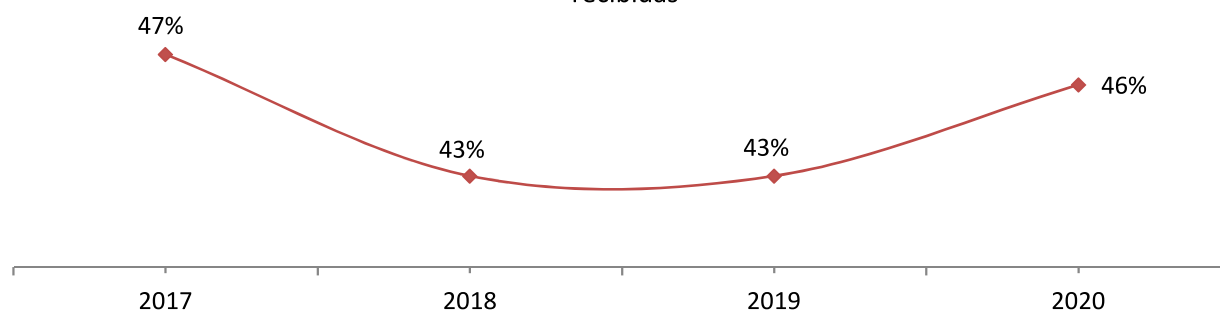
Valoración positiva de la atención sanitaria



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la CV 2020. Informe Global de Resultados¹. DG de Planificación, Eficiencia tecnológica y Atención al paciente.

Las personas que evalúan la atención recibida con una valoración entre 9 y 10 puntos, en una escala de 0 a 10, se sitúan en un 46% manteniéndose en el rango de entre el 40% y el 50%, rango que se puede considerar como el óptimo.

Evaluación anual de pacientes Muy Satisfechos con las atenciones sanitarias recibidas



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la CV, 2020. Informe Global de Resultados. DG de Planificación, Eficiencia tecnológica y Atención al paciente.

¹ Criterios de ponderación:

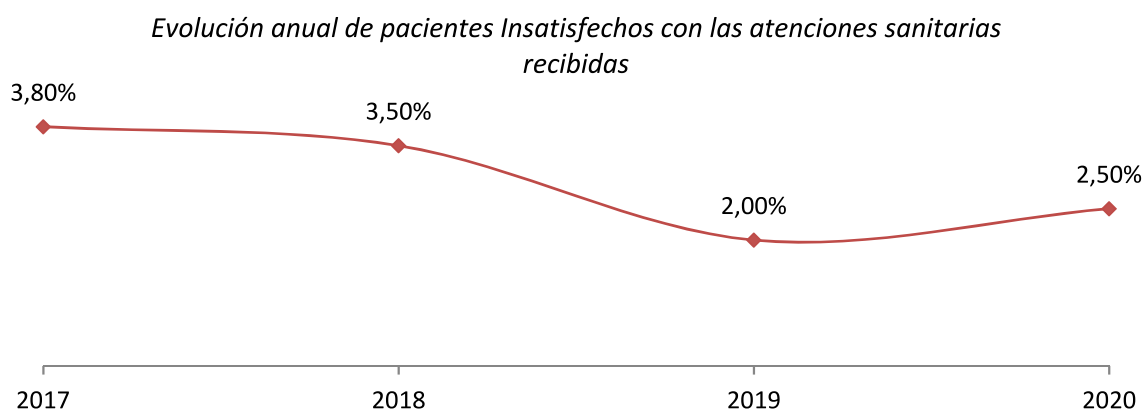
En 2017: 62,3% Atención Hospitalaria (AH), 29,6% Atención Primaria (AP), 3,6% SAIP y 4,2% HACLES.

En 2018: 62,8% AH, 29,6% AP, 5% SAIP y 2,5% HACLES.

En 2019: 61,8% AH, 29,3% AP, 4,2% SAIP y 4,6% HACLES.

En 2020: 58% AH, 34% AP, 4% SAIP y 4% HACLES.

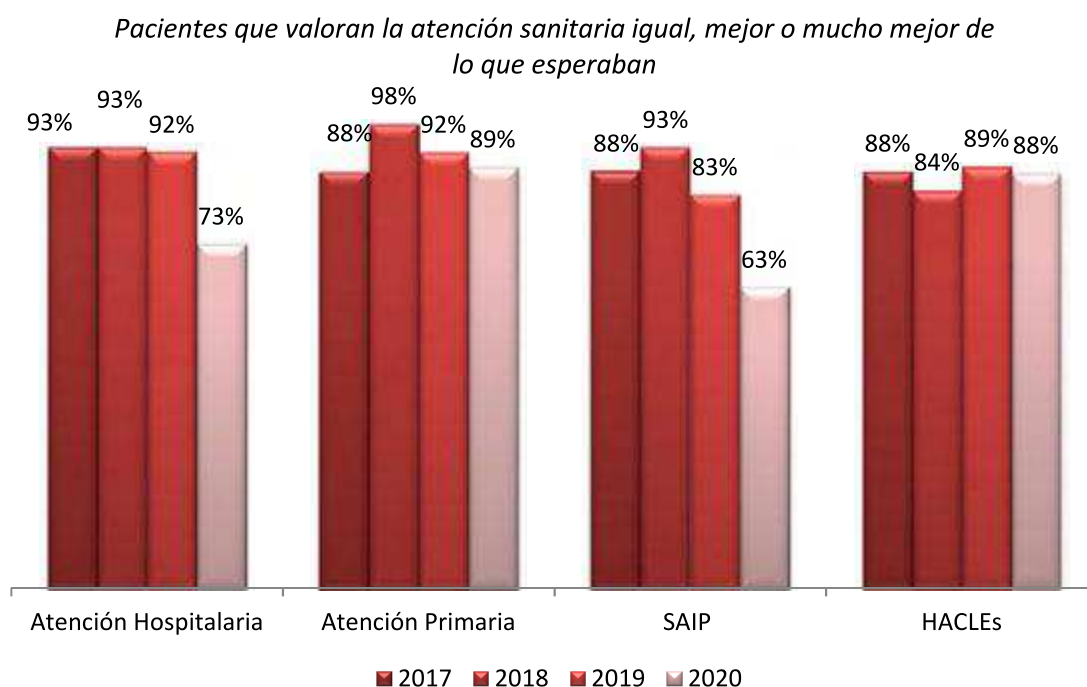
Otro de los aspectos importantes es la valoración de la insatisfacción. En el año 2020 se observó un ligero aumento al 2,5%; no obstante, sigue siendo uno de los valores más bajos de los últimos años.



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la CV, 2020. Informe Global de Resultados. DG de Planificación, Eficiencia tecnológica y Atención al paciente.

6.4.1.3. Satisfacción de pacientes según el ámbito sanitario

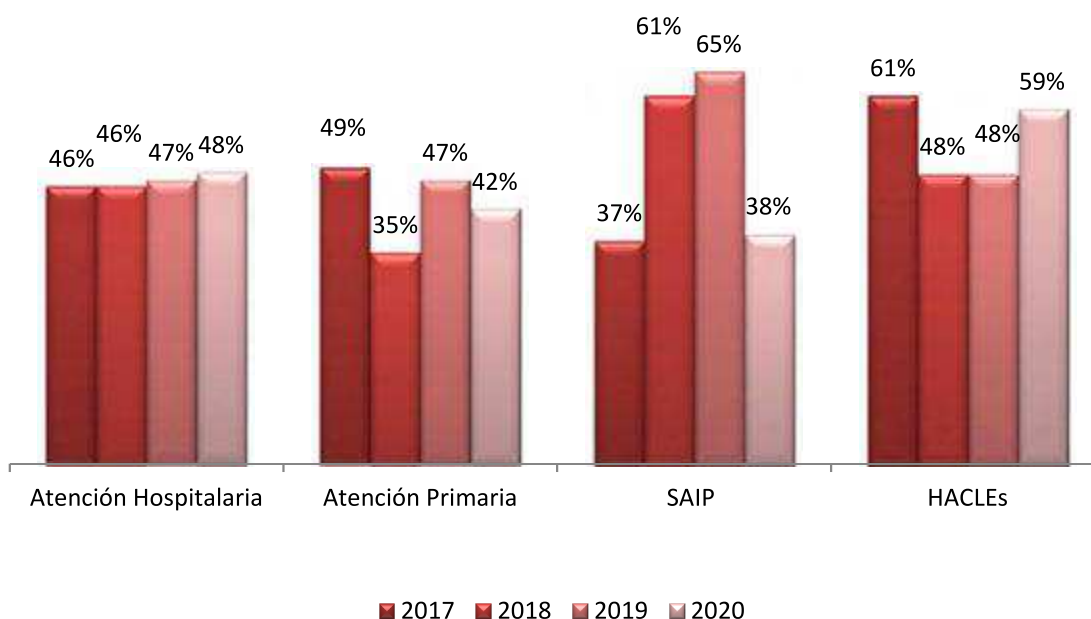
En este resultado se valora el porcentaje de pacientes que han sentido adecuada o muy adecuada la atención sanitaria recibida, valorando los ámbitos asistenciales estudiados tanto en Atención Hospitalaria como Atención Primaria, así como el grado de satisfacción percibido HACLEs y el SAIP.



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la CV, 2020. Informe Global de Resultados. DI de Planificación, Eficiencia tecnológica y Atención al paciente.

En general, pese a que en el ejercicio 2020 ha disminuido el número de usuarios que consideran la atención igual, mejor o mucho mejor, probablemente debido a la situación sanitaria de pandemia, aquellos usuarios que se consideran muy satisfechos con la atención recibida se ha mantenido, y en el ámbito hospitalario y HACLEs ha mejorado.

Pacientes Muy Satisfechos



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud e la CV, 2020. Informe Global de Resultados. DG de Planificación, Eficiencia tecnológica y Atención al paciente.

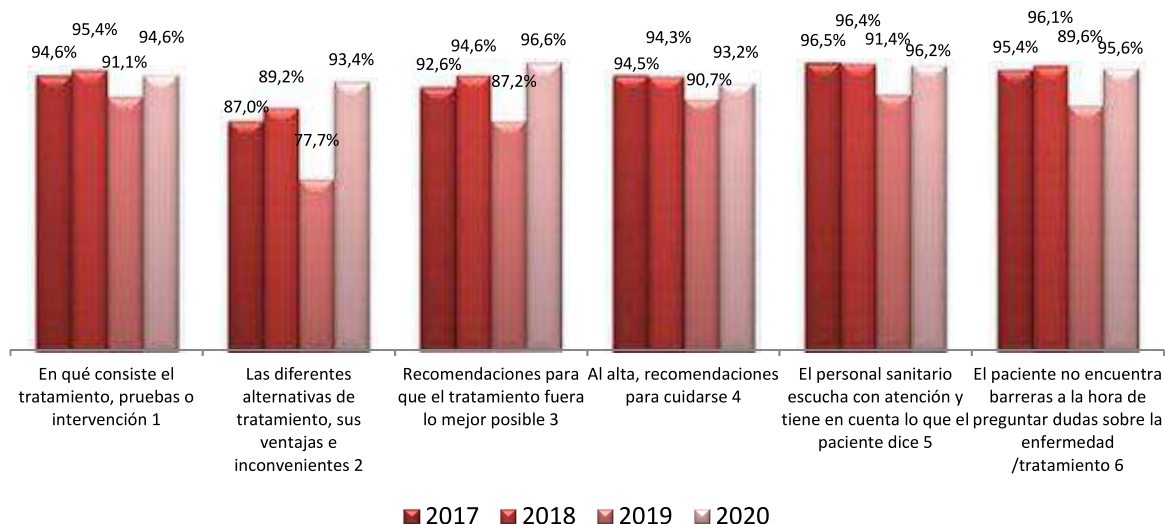
6.4.1.4. Percepción de pacientes de buenas prácticas asistenciales y de seguridad

En este punto se valora la percepción de aspectos que denotan una atención sanitaria de mayor calidad, de la participación en la toma de decisiones y el autocuidado, así como la existencia de procedimientos tendentes a aumentar la seguridad de la asistencia.

En el apartado de “buenas prácticas” se valora la percepción de la efectividad y alcance de las actuaciones destinadas a potenciar la información que recibe el/la paciente, facilitando la participación en la toma de decisiones y la difusión de medidas sobre autocuidados.

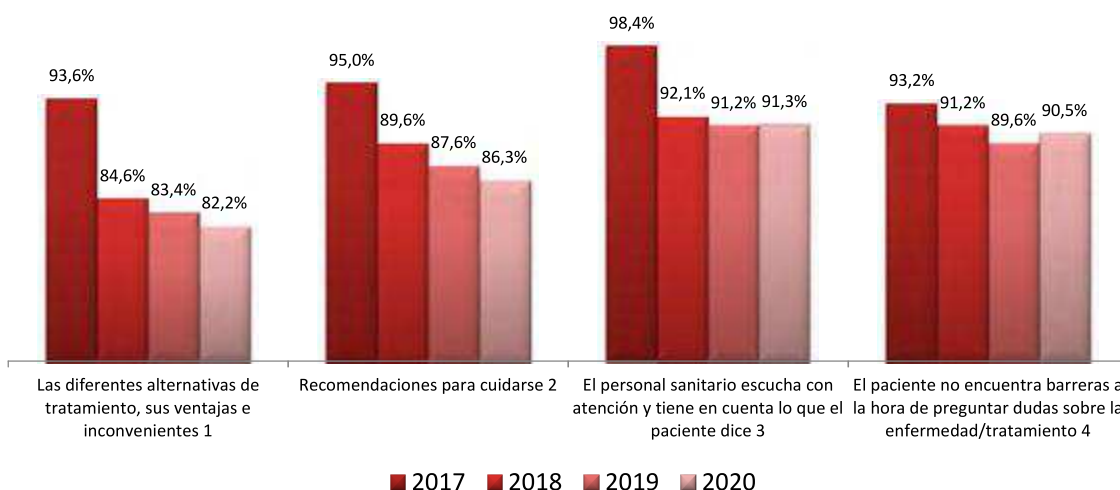
El estudio se efectúa en base a las respuestas dadas a determinadas cuestiones que denotan una atención de calidad y efectuadas en ámbitos asistenciales determinados.

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



Fuente: Encuestas de Satisfacción de personas atendidas en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la CV, 2020. Informe Global de Resultados. DG de Planificación, Eficiencia tecnológica y Atención al paciente. 1, 2, 3, 4, 5: se han tomado las respuestas 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 personas atendidas en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la CV, 2020. Informe Global de Resultados. DG de Planificación, Eficiencia tecnológica y Atención al paciente. 1, 2, 3, 4: se han tomado las respuestas de “muy bien”, “bien” y “regular”.

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

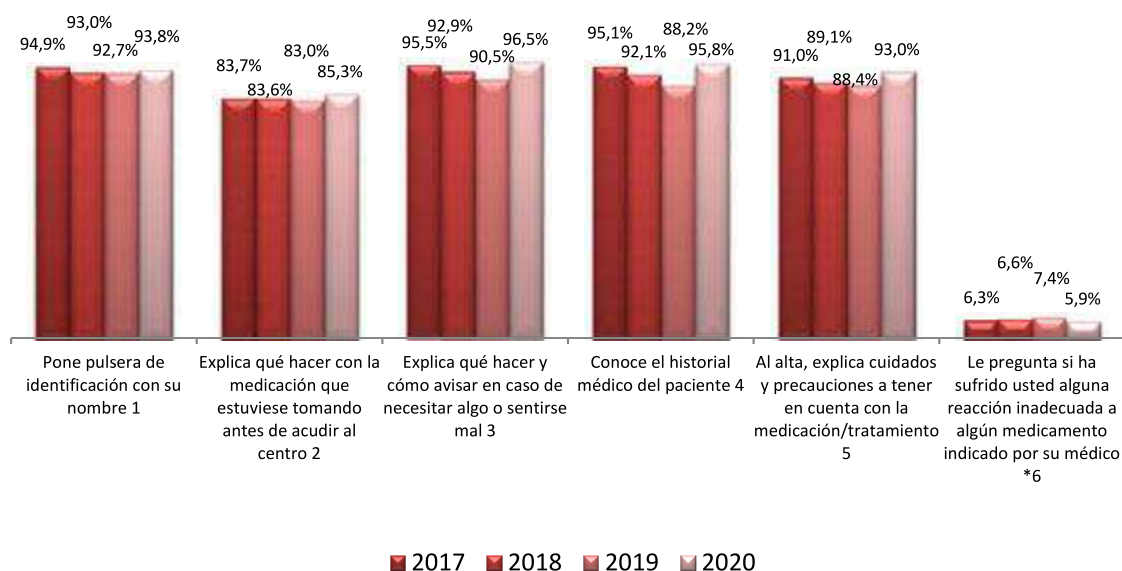


Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la C V, 2020. Informe Global de Resultados. DG de Planificación, Eficiencia tecnológica y Atención al paciente.

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 tienen las personas con 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.

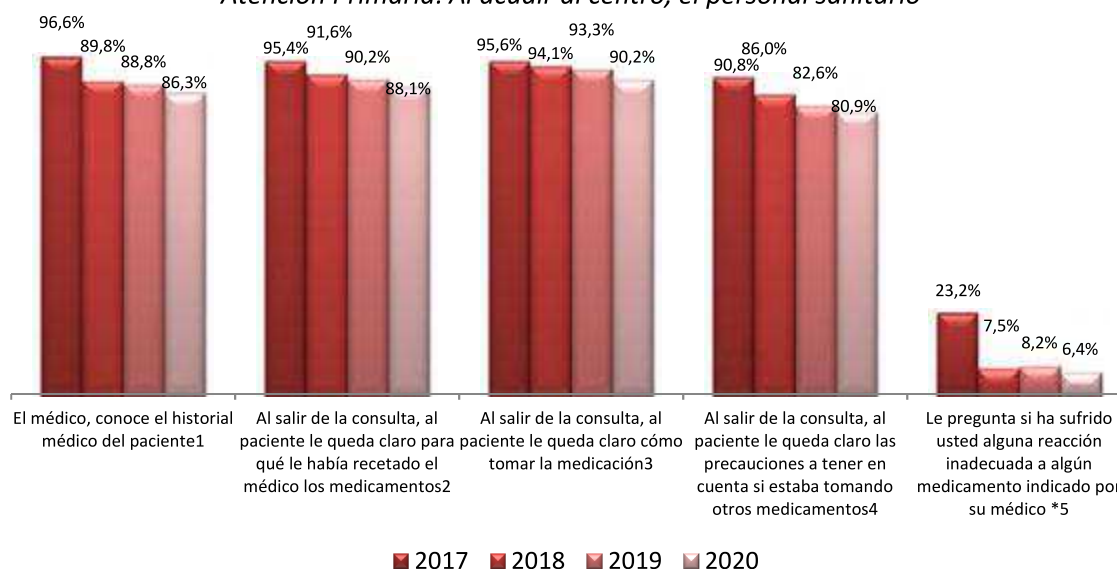
Hospital: Al acudir al centro, el personal sanitario



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la CV, 2020. Informe Global de Resultados. DG de Planificación, Eficiencia tecnológica y Atención al paciente.

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". *EA: Evento Adverso

Atención Primaria: 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 CV, 2020. Informe Global de Resultados. DG de Planificación, Eficiencia tecnológica y Atención al paciente.

1: Se ha tenido en cuenta "Muy bien", "Bien" y "Regular". 2, 3 y 4: se han tenido en cuenta los porcentajes de "Muy claro" y "Regular". 5: Se ha tenido en cuenta el % de "Sí". *Evento Adverso. La formulación de la pregunta en este ámbito fue: ¿Durante su estancia en el hospital ha sufrido usted alguna reacción inadecuada a algún medicamento indicado por su médico?."

HACLE: 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 CV 2020. Informe Global de Resultados. DG de Planificación, Eficiencia tecnológica y Atención al paciente.

1, 2 y 3: se han tenido en cuenta los porcentajes de "Muy Bien", "Bien" y "Regular". 4: Se han tenido en cuenta los % de "Sí". *Evento Adverso

6.4.2 Órganos garantes de los derechos de personas usuarias y pacientes

6.4.2.1 Comité de bioética de la CV (CBCV) y Comités de bioética asistencial de los departamentos de salud (CBA)

El CBCV cuya coordinación y secretaría corresponden a la DG de Planificación, Eficiencia Tecnológica y Atención al paciente, se ha reunido durante el año 2020 solo dos veces por la situación de pandemia y ha validado las memorias anuales correspondientes al 2020 de todos los CBA.

6.4.2.2 Documentos de información y consentimiento de pacientes (CI)

Durante el año 2020, se ha procedido tras la validación de los mismos por el CBCV como órgano competente en la materia, a la actualización de la página Web de la Conselleria de 87 documentos de CI correspondientes a las Especialidades de Hematología, Medicina Familiar y Comunitaria, Nefrología, Urología, Medicina Preventiva, Cirugía Menor en Atención Primaria y Medicina Reproductiva

6.5 Responsabilidad Patrimonial

La función del Servicio de Responsabilidad Patrimonial 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, tramitándose el correspondiente expediente administrativo.

El número de reclamaciones de responsabilidad patrimonial ha venido experimentando un continuado crecimiento debido en síntesis 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.

6.5.1.- Funciones relativas al trámite y resolución de reclamaciones de responsabilidad patrimonial

6.5.1.1.- Expedientes iniciados

Durante el año 2020 se iniciaron **352** nuevos expedientes de responsabilidad patrimonial, cifra que viene denotando un ligero incremento desde el año 2012 en que se efectuó la delegación de competencias de expedientes de menos de 6000 euros, iniciándose entonces 337 expedientes, siendo los años sucesivos 316, 375, 364, 365, 387, 390 y 377.

Incidencia de la pandemia.

Debido a la situación de pandemia mundial por el coronavirus SARS-CoV-2 y las medidas adoptadas para su control, se han recibido en 2020 en el Servicio 5 reclamaciones IP (Incidencia Patrimonial) y 4 reclamaciones RP (Responsabilidad Patrimonial).

En materia de daños, hay que deslindar los daños en la salud directamente generados por la COVID-19, y las lesiones económicas derivadas de las medidas gubernamentales o administrativas impuestas por razón de la crisis sanitaria, entre ellas, la declaración del estado de alarma por Real Decreto 463/20, de 14 de marzo, para gestionar la crisis sanitaria.

Una vez deslindados, procede indicar que no todos los daños pueden estar en la órbita de la responsabilidad patrimonial de la Administración. Es necesario analizar caso por caso los presupuestos propios de aquélla, cobrando especial relevancia en este ámbito, la no antijuridicidad del daño y/o la posible existencia de fuerza mayor.

6.5.1.2.- Expedientes finalizados

Respecto a los expedientes en instrucción, es decir los procedentes de años anteriores, se finalizaron en vía administrativa un total de **459** expedientes, con lo cual se mantiene la tendencia a disminuir los tiempos de tramitación de expedientes anteriores.

ANUALIDAD INCOACIÓN	NÚM. EXPTEs TERMINADOS EN 2020
RP-2012	2
RP-2013	4
RP-2014	11
RP-2015	33
RP-2016	132
RP-2017	136
RP-2018	91
RP-2019	26
RP-2020	24

El detalle y características de los mismos, dada la multiplicidad de trámites que comportan, puede consultarse en su aplicación de gestión GERPA.

6.5.1.3.- Total actuaciones

La totalidad de actuaciones relativas a los expedientes en instrucción en sus diversas fases puede cifrarse en **6.469**, 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.

6.5.2.- Gestión de las pólizas de seguro de responsabilidad y ejercitar acciones de recobro de siniestros

Se han realizado las siguientes actuaciones:

6.5.2.1.- Plan del contrato de seguro de responsabilidad civil del personal, para 2020, mediante trámite de prórroga.

Consistente en el trámite tendente a plasmar la prórroga anual del contrato de seguro con la mercantil SegurCaixa Adeslas para 2020, 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 CSUISP, lote 1 del contrato licitado en 2018.

Se ha iniciado el procedimiento administrativo para la licitación de un nuevo contrato.

6.5.2.2.- Pagos a realizar por cias aseguradoras. acción de repetición y consignaciones:

6.5.2.2.1.- Actuaciones de requerimiento de pago:

Se han llevado a cabo **84** [un 5 % más que el indicador de gestión presupuestaria] actuaciones destinadas a la ejecución de pagos imputables a concesionarios derivados de expedientes estimatorios, en vía administrativa o contencioso administrativa.

6.5.2.2.2.- Expedientes de repetición por importes no abonados:

Se ha llevado a cabo **1** expediente de repetición por importes no abonados indebidamente por Cías de seguros, situación que sigue siendo consecuencia lógica de la aminoración de asuntos en ejecución derivados de contratos de seguro de responsabilidad patrimonial ya finalizados, pero con asuntos pendientes de sentencia en los tribunales de justicia. En 2019 se recuerda que no hubo ningún expediente de repetición.

6.5.2.2.3.- Pagos a realizar por la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

Se han llevado a cabo **176** [un 14,2 % más que el año anterior (154)] 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.

6.5.2.2.4- Propuestas de cálculo de intereses e informes a instancia del TSJ-CV y juzgados.

Se han llevado a cabo **48** propuestas con cálculo de intereses e informes en su caso, a instancia del TSJ-CV y Juzgados [un 35,1 % menos que el año anterior (74)], minoración resultante de circunstancias diversas, en definitiva, del número de

sentencias recibidas en el año considerado, que son imputables a la Administración.

6.5.2.2.5.- Expedientes informativos y de incidencias penales

Interesa destacar la inexistencia de actividad significativa destinada a informar sobre la cobertura aseguradora, de defensa o de trámites de Juzgados de lo penal o a pago de minutas por la aseguradora, que soportaba el Servicio de Responsabilidad Patrimonial, todo ello debido a las funciones asumidas por la Correduría Aon en ejecución del contrato de seguro con la entidad SegurCaixa Adeslas.

En relación a expedientes informativos e incidencias penales, en 2020 constan en tramitación un total de 93, de los que informativos son 34, y 59 corresponden a incidencias penales.

6. 6. Participación social: los 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 Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana es el órgano superior colegiado de carácter consultivo de participación ciudadana en el sistema valenciano de salud. En cada uno de los departamentos de salud hay un consejo de salud de departamento. En cada zona básica de salud habrá un consejo de salud básico.

El Decreto 79/2015 del Consell 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.

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).

En el año 2020 el Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana se reunió en dos ocasiones (6 de julio y 22 de diciembre).

Las actas completas con los acuerdos y temas tratados en el Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana son accesibles desde:

<http://www.sp.san.gva.es/sscc/opciones3.jsp?CodPor=121&Opcion=SANMS505&Pag=punto.jsp?CodPunto=3814&MenuSup=SANMS50&Seccion=SANMS50003&Nivel=2>

6. 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. 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 Comunidad Valenciana, la transparencia está regulada por 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, que la desarrolla.

Para el cumplimiento de los fines relativos a transparencia y acceso a la información pública, la organización administrativa está integrada por la Unidad de Transparencia y la Comisión de Transparencia

La Comisión de Transparencia no se ha podido reunir en 2020 debido a la situación de declaración del estado de alarma motivado por el Covid-19. No obstante, se ha remitido a sus miembros para su conocimiento información sobre la actividad de la Conselleria en materia de Transparencia, y se ha actualizado el nombramiento de sus componentes.

En 2020 se ha continuado ejecutando el I Plan Bienal de Transparencia 2019-2021 con la aportación de los contenidos de información de esta Conselleria incluidos en el mismo.

6.7.1. Actividades en materia de publicidad activa

La información en materia de publicidad activa se proporciona al portal de Transparencia GVA Oberta, destacando la publicación de forma trimestral de la relación de personal empleado público con autorización 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.

6.7.2. El acceso a la información pública

El acceso a la información pública se configura como el derecho que tiene cualquier persona a acceder a la información pública que obre en poder de la administración y que considere de su interés, con los únicos límites que establece la Ley.

Las resoluciones de acceso a la información pública que notifican los órganos directivos de la Conselleria a la ciudadanía son objeto de publicación anonimizada en el portal GVA Oberta para un conocimiento de la información solicitada y el sentido del acceso a esa información.

En 2020 se han dirigido 84 solicitudes a los órganos directivos de la Conselleria, lo que supone un aumento del 18.30% respecto del año anterior con 13 solicitudes más.

Las reclamaciones dirigidas al *Consell de Transparència* por la no contestación o disconformidad con la información proporcionada en las resoluciones de acceso a la información pública han sido 13.

6.7.3. 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.

La Conselleria dispone de diversas fuentes de información, destacando los sistemas de información MISABIO y SIA GAIA como fuentes de información sanitaria dirigida a profesionales en materia de investigación. Asimismo, los diferentes apartados de la página web ofrecen gran cantidad de información en materia sanitaria en formato reutilizable.

6.8. Modernización y Simplificación administrativa

Se señalan dos actuaciones del año 2020 del ámbito interno y del ámbito externo de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

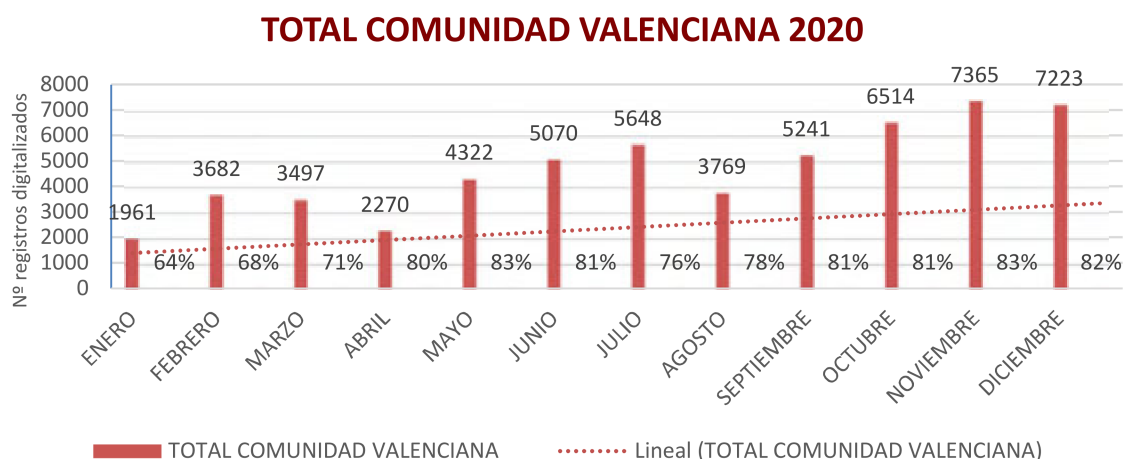
6.8.1. Comunicación electrónica en el ámbito de la Conselleria.

En materia de modernización administrativa el 23 de diciembre de 2019 se aprobó la Instrucción 10/2019 de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, sobre Comunicación electrónica interna en el ámbito de la Conselleria y los departamentos de salud, por la que se insta a todos los centros directivos y personal dependiente de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a la utilización obligatoria del sistema de información registro departamental para la remisión oficial de documentación entre los distintos órganos y unidades administrativas dependientes de las instituciones sanitarias de la Conselleria de Sanidad, la conselleria y el resto de la organización de la Generalitat.

Previamente durante 2019 se realizó la formación del nuevo sistema de información Registro Departamental, organizando cursos en las tres provincias y formando a un total aproximado de 1.400 funcionarios y demás personal de la Conselleria.

Finalizado el año 2020 tenemos datos muy satisfactorios de la utilización de la comunicación electrónica en el ámbito de la Conselleria, considerando el número de registros digitalizados y el porcentaje sobre el total:

DEPARTAMENTO / UNIDAD	2020	
	DIG.	%
Centro Transfusión CV	979	100%
S.E.S. Comunitat Valenciana	926	63%
HACLES	1711	62%
DEPARTAMENTOS DE SALUD	40493	82%
CENTROS DE SALUD PUBLICA	12453	67%
TOTAL COMUNIDAD VALENCIANA	56562	77%



6.8.2. Información a la ciudadanía

En el portal corporativo de la Generalitat www.gva.es. la ciudadanía dispone de un buzón donde se dirigen cualquier duda, cuestión o sugerencia a cualquier órgano de nuestra organización, y por el que se contacta con la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Este buzón en lo relativo a la Conselleria se atiende por el personal de la Subsecretaria que redirige las preguntas a la unidad competente de la Conselleria para su respuesta o se responde directamente.

Desde el inicio de la pandemia por Covid-19 en marzo y, que la Organización Mundial de la Salud elevó a pandemia internacional el 11 de marzo de 2020, declarando el Gobierno por Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria en todo el territorio nacional, el número de preguntas recibidas en este buzón se ha incrementado exponencialmente.

Ante la crisis sanitaria sin precedentes provocada por la propagación del coronavirus, se han recibido preguntas o sugerencias relacionadas con la pandemia y su repercusión en el ámbito sanitario, con las medidas adoptadas por el Gobierno de España y el Consell, o simplemente con el ofrecimiento de servicios directamente por la ciudadanía como muestras de solidaridad, así como aquellas preguntas o sugerencias relacionadas con las competencias propias de la Conselleria de Sanidad.

Durante 2020 se han gestionado a través del buzón de la ciudadanía un total de 7578 preguntas o sugerencias.

El contacto se encuentra en la siguiente dirección del portal corporativo:

<https://www.gva.es/es/web/atencio-ciudadania/inicio/mi-opinion-cuenta/mop-envio-mail-prop>

