

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

- Índice**
- 3.1. Garantía de derechos. Voluntades anticipadas**
 - 3.2. Gestiones realizadas. Actividad de Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP)**
 - 3.3. Asociaciones de pacientes y voluntariado**
 - 3.4. Mejora de la comunicación con la ciudadanía**
 - 3.5. Satisfacción y calidad percibida. Opinión sobre nuestro Sistema sanitario**
 - 3.5.1. Encuesta de satisfacción de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública
 - 3.5.2. Órganos garantes de los derechos de personas usuarias y pacientes
 - 3.6. Participación social: los Consejos de Salud**
 - 3.7. Responsabilidad patrimonial**
 - 3.7.1. Funciones relativas al trámite y resolución de reclamaciones de responsabilidad patrimonial
 - 3.7.2.- Gestión de las pólizas de seguro de responsabilidad y ejercitar acciones de recobro de siniestros
 - 3.8. Transparencia**
 - 3.8.1. Actividades en materia de publicidad activa.
 - 3.8.2. El acceso a la información pública.
 - 3.8.3. La reutilización de la información pública.
 - 3.9. Modernización y simplificación administrativa**
 - 3.9.1. Comunicación electrónica en el ámbito de la Conselleria.
 - 3.9.2. Información a la ciudadanía

3.1. 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.

Se ha publicado el Decreto 180/2021, de 5 de noviembre, del Consell, de regulación e inscripción del documento de voluntades anticipadas en el Registro centralizado de voluntades anticipadas de la Comunitat Valenciana (DOGV de 18-11-2021). Este decreto actualiza los derechos en materia de voluntades anticipadas, ya recogidos en la legislación autonómica y nacional, tales como la eutanasia y la planificación anticipada de decisiones. Asimismo, se han modernizado los documentos que ofrece esta Conselleria para su Registro y se ha habilitado un trámite telemático para facilitar a la ciudadanía su inscripción. El Servicio de atención y comunicación con el paciente, ha contado con la colaboración del Comité de Bioética de la Comunitat Valenciana en todo el proceso, tanto en la redacción del citado decreto, como en la elaboración de los documentos: *Documento de voluntades anticipadas* y *Solicitud de revocación/modificación de un documento de voluntades anticipadas*.

El número de inscripciones en el Registro de Voluntades Anticipadas durante el año 2021 es de 2.245, lo que supone un aumento del 69,05 % respecto a 2020. Este hecho significativo puede estar en relación con la situación de la pandemia COVID-19.

El total de personas vivas con voluntades anticipadas en el Registro de la Comunidad Valenciana a fecha 31/12/2021 es de 28.915.

| Personas vivas con voluntades anticipadas en el Registro de Voluntades Anticipadas de la C.V. | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------|---------------|-------------------|--------------|-------------------|------------|-------------------|--------------|------------------------|---------------|
| Número de personas por provincia y sexo | | | | | | | | | | |
| Provincia | Desde 2005 hasta 2018 | | Inscritas en 2019 | | Inscritas en 2020 | | Inscritas en 2021 | | TOTAL hasta 31-12-2021 | |
| | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M |
| Alicante | 3.451 | 5.963 | 372 | 637 | 219 | 363 | 323 | 556 | 4.365 | 7.519 |
| Castellón | 966 | 1.595 | 96 | 199 | 67 | 78 | 78 | 160 | 1.207 | 2.032 |
| Valencia | 3.881 | 7.000 | 414 | 768 | 207 | 394 | 397 | 731 | 4.899 | 8.893 |
| Total | 8.298 | 14.558 | 882 | 1.604 | 493 | 835 | 798 | 1.447 | 10.471 | 18.444 |

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 2021 se han registrado un total de 3.555 actuaciones en el Registro de voluntades anticipadas, lo que ha supuesto un aumento de 1.238 actuaciones respecto al año 2020, lo que equivale un 53,43% de incremento sobre el año anterior.

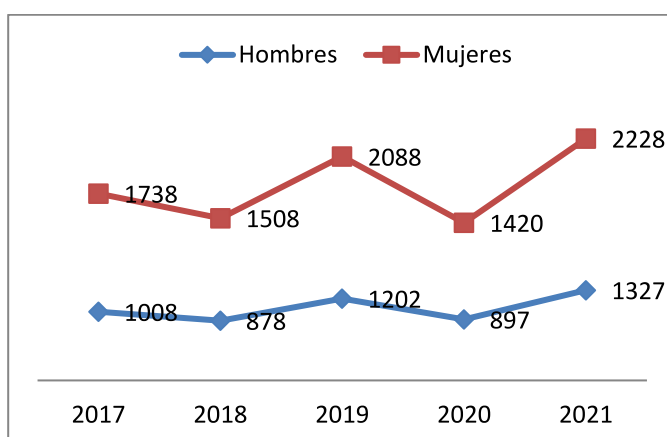
| Evolución del número de actuaciones en el Registro Centralizado de Voluntades Anticipadas de la C.V. | | | | | | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------------|-----|
| <i>Registros por provincia y sexo</i> | | | | | | | | | | |
| Provincia | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | Variación 21 - 20 | |
| | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M |
| Alicante | 317 | 585 | 446 | 737 | 274 | 448 | 337 | 557 | 63 | 109 |
| Castellón | 82 | 121 | 121 | 227 | 69 | 115 | 91 | 192 | 22 | 77 |
| Valencia | 295 | 523 | 377 | 719 | 267 | 449 | 381 | 710 | 114 | 261 |
| DGPETAP | 184 | 279 | 258 | 405 | 126 | 189 | 73 | 120 | -53 | -69 |
| Notarías Telemáticas | | | | | 161 | 219 | 445 | 649 | 284 | 430 |
| Total | 878 | 1508 | 1202 | 2088 | 897 | 1420 | 1327 | 2228 | 430 | 808 |

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

Glosario: H-Hombre; M-Mujer

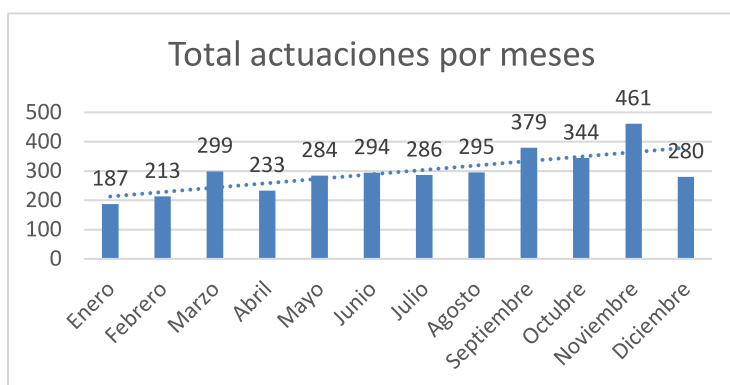
(*) Desde el 21 de abril de 2020 existe la posibilidad de realizar la inscripción, sustitución y revocación de forma telemática desde las notarías de la Comunidad Valenciana. Por tanto, se desglosan las actuaciones vía telemática del Colegio Notarial de Valencia, las cuales proceden de notarías de las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

El año 2021 se puede apreciar un claro incremento de los registros de voluntades anticipadas.



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

Como se puede apreciar en el gráfico siguiente, el aumento de actuaciones en el Registro de voluntades anticipadas más significativo se produce en el mes de noviembre, coincidiendo con la publicación del nuevo Decreto 180/2021, del Consell.



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

En 2021, se registraron un total de 326.324 gestiones de atención a pacientes, entre solicitudes, peticiones de información, sugerencias, quejas, etc., lo que supone un 12,4% más que en 2020. El motivo, al igual que en el caso de las voluntades anticipadas, está en la apertura de los centros sanitarios tras la pandemia y las facilidades de comunicación tecnológica implementadas. Además, se han mantenido las funciones de este equipo de personas según 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.

Según se muestra en la tabla siguiente, aproximadamente el 79,8% de las gestiones corresponden a los SAIP de los hospitales y el 20,2% al resto. Disminuyen las gestiones en hospitales respecto a 2020, mientras que las de Atención Primaria y Especializada aumentan, correspondiendo el incremento más representativo a primaria.

Del total de actividad, un 47,8% se etiquetó bajo el epígrafe “Gestión de casos”, seguido de las “Solicitudes escritas” con un 17,3% y “Atención verbal/telefónica” con el 13,2%. La gestión de “Quejas escritas” ha supuesto el 8,5% de la actividad SAIP.

El número de quejas en valor absoluto ha sido de 27.607 que, en relación con los datos del año anterior han tenido un incremento de un 36,9%.

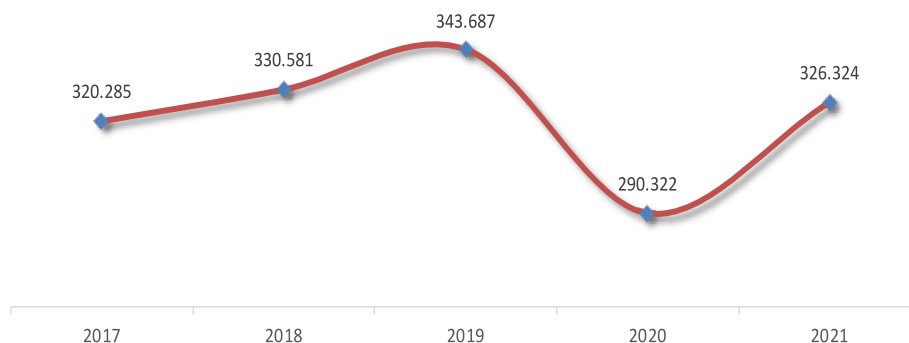
El número de agradecimientos en valor absoluto ha sido de 11.188 que, en relación con los datos del año anterior han tenido un decremento de un 9,9%.

| Número y porcentaje de las gestiones registradas en los SAIP de la Comunidad Valenciana en 2021 | | | | | | | | | |
|---|---------------|-------------|---------------|-------------|----------------|-------------|----------------|-------------|--------------|
| Tipo de gestión | At. Primaria | | CE y CSI | | Hospitales | | Total | | % var. 20-21 |
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | |
| Solicitud escrita | 1.325 | 4,8% | 3.516 | 9,2% | 45.100 | 17,3% | 49.941 | 15,3% | 18,5% |
| Gestión de casos | 8.718 | 31,6% | 23.288 | 60,8% | 124.493 | 47,8% | 156.499 | 48,0% | 17,3% |
| Queja escrita | 11.223 | 40,7% | 1.859 | 4,9% | 14.525 | 5,6% | 27.607 | 8,5% | 37,0% |
| Atención verbal/telefónica | 1.870 | 6,8% | 6.227 | 16,3% | 34.395 | 13,2% | 42.492 | 13,0% | 2,1% |
| Queja/solicitud tramitada | 613 | 2,2% | 263 | 0,7% | 1.302 | 0,5% | 2.178 | 0,7% | 0,0% |
| Agradecimiento escrito | 2.219 | 8,1% | 300 | 0,8% | 8.669 | 3,3% | 11.188 | 3,4% | -9,9% |
| Información | 1.061 | 3,8% | 2.314 | 6,0% | 24.529 | 9,4% | 27.904 | 8,6% | -6,4% |
| Sugerencia | 178 | 0,6% | 33 | 0,1% | 422 | 0,2% | 633 | 0,2% | 17,9% |
| Queja verbal | 285 | 1,0% | 495 | 1,3% | 4.377 | 1,7% | 5.157 | 1,6% | -9,7% |
| Reclamación patrimonial | 13 | 0,0% | 2 | 0,0% | 150 | 0,1% | 165 | 0,1% | -3,5% |
| Información judicial | 51 | 0,2% | 0 | 0,0% | 17 | 0,0% | 68 | 0,0% | 300,0% |
| Voluntades Anticipadas (*) | 3 | 0,0% | 2 | 0,0% | 2.358 | 0,9% | 2.363 | 0,7% | 42,5% |
| Mejora continua | 0 | 0,0% | 4 | 0,0% | 125 | 0,0% | 129 | 0,0% | -75,6% |
| Total | 27.559 | 100% | 38.303 | 100% | 260.462 | 100% | 326.324 | 100% | 12,4% |

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 tendencia ascendente en 2021 con un repunte hasta valores casi de 2018.



3.3. Asociaciones de pacientes y voluntariado

En 2021 se destinaron un total de 3 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 2021 se han beneficiado 102 instituciones, de las cuales 79 son asociaciones, 18 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: https://dogv.gva.es/datos/2021/10/07/pdf/2021_10054.pdf

3.4. Mejora de la comunicación con la ciudadanía.

La comunicación con la ciudadanía es eje fundamental para el acercamiento de la administración a la población en general y redundando en la mejora de la calidad de la prestación de servicios, reduciendo los plazos de espera y las gestiones innecesarias.

Se ha creado el Portal del Paciente que recoge la información más solicitada por la ciudadanía en años anteriores, unificando los contenidos más importantes, incluyendo todas aquellas cuestiones que con mayor frecuencia consultan nuestros pacientes. Se ha diseñado de forma que en un único sitio de la web el ciudadano pueda visualizar todo aquello que le es de mayor interés, pulsando en los distintos botones de acceso.

http://www.san.gva.es/web_estatica/portal_del_paciente_es.html

Se han habilitado una serie de trámites telemáticos que facilitan el acceso a determinadas gestiones. Con ello se pretende disminuir las visitas presenciales en los centros de salud, evitando desplazamientos innecesarios, de forma que el paciente pueda realizarlo cómodamente desde su domicilio.

Entre ellos, con certificado digital o cl@ve:

- Consulta y actualización/modificación de datos de contacto (teléfono y mail) en SIP. Permite la actualización de los datos de contacto, el registro de preferencias de comunicación para personas con dificultades auditivas (teléfono, videoconferencia, videollamada con SVisual), así como la selección de la lengua preferente para la recepción de SMS (castellano o valenciano).
- Modificación del domicilio o dirección postal en SIP.
- Alta de un ciudadano/a en SIP.
- Solicitud de libre elección de médico o servicio de atención especializada.

Es posible, sin certificado digital acceder a:

- La renovación de tarjeta SIP
- La actualización de datos de contacto (teléfono y mail) en SIP

Pueden accederse a estos trámites en el Portal del Paciente en el siguiente enlace:

<http://www.san.gva.es/web/dgcal/tramites-tarjeta-sip>

También se ha habilitado un trámite telemático para la inscripción en el registro de Voluntades Anticipadas, <http://www.san.gva.es/web/portal-del-paciente/voluntades-anticipadas>, al que se accede desde el apartado Voluntades Anticipadas en el Portal del Paciente.

Por otra parte, la modernización en materia de comunicación se ha materializado en una mejora de la App GVA+SALUT, más dinámica y segura que, además de la información sobre citas sanitarias, permite entre otras funcionalidades: la consulta de citas de atención en consultas externas, el acceso a tratamientos y dispensaciones de farmacia sin escaneo de la hoja de tratamientos, el seguimiento de acompañantes en intervención quirúrgica, el acceso al Portal de Vacunación, la descarga del Certificado COVID Digital UE, consultar la información de tu SAIP.

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

3.5.1. 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.

3.5.1.1. Características de la muestra en 2021

| Encuestas de satisfacción realizadas y ámbitos asistenciales evaluados: Tamaño muestral | | | | |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Evolución 2018-2021 | | | | |
| Áreas de Atención | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| Obstetricia | 501 | 465 | 475 | 512 |
| Urgencias | 2677 | 2698 | 2703 | 1072 |
| Pediatría | 480 | 460 | 463 | 510 |
| Cirugía | 583 | 569 | 568 | 561 |
| CMA | 636 | 651 | 595 | 517 |
| Medicina/Hospitalización | 652 | 630 | 642 | 518 |
| Consultas Externas | 3166 | 3126 | 3176 | 1120 |
| Consultas Externas (centros de especialidades) | 1127 | 1060 | 1029 | 828 |
| Centros Sanitarios Integrados | 647 | 650 | 662 | 830 |
| Hospitalización domicilio | 447 | 402 | 402 | 390 |
| At. Primaria personas adultas | 1751 | 1750 | 1711 | 1255 |
| At. Primaria Pediatría | 856 | 847 | 837 | 843 |
| At. Primaria Enfermería | 1470 | 1428 | 1404 | 1072 |
| At. Primaria Puntos de Atención Continuada (PAC) | 785 | 873 | 900 | 886 |
| Hospital de Asistencia a Crónicos y Larga Estancia (HACLE) | 224 | 405 | 398 | 770 |
| Emergencias | 404 | 401 | 401 | 519 |
| Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) Hospitales | 339 | 322 | 320 | 322 |
| Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) Centros | 52 | 52 | 55 | 51 |
| Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) Primaria | 49 | 34 | 25 | 27 |
| Total | 16.846 | 16.823 | 16.766 | 12.603 |

Fuente: Encuestas de satisfacción pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la CV, 2021. Informe Global de Resultados. DG de Planificación, Eficiencia tecnológica y Atención al paciente

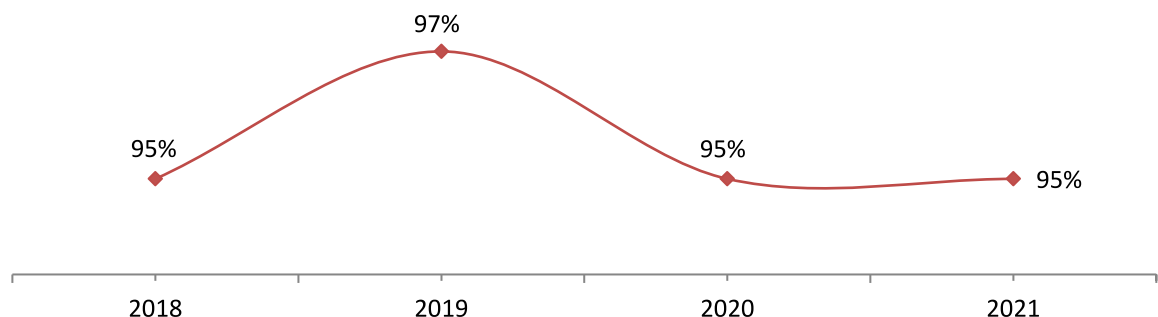
Desde que comenzaron las encuestas de satisfacción de pacientes en la CV, se han realizado 673.350 encuestas, de ellas 12.603 fueron en 2021.

3.5.1.2. 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 2021, el 95% de las personas encuestadas tienen una valoración positiva de la atención sanitaria recibida.

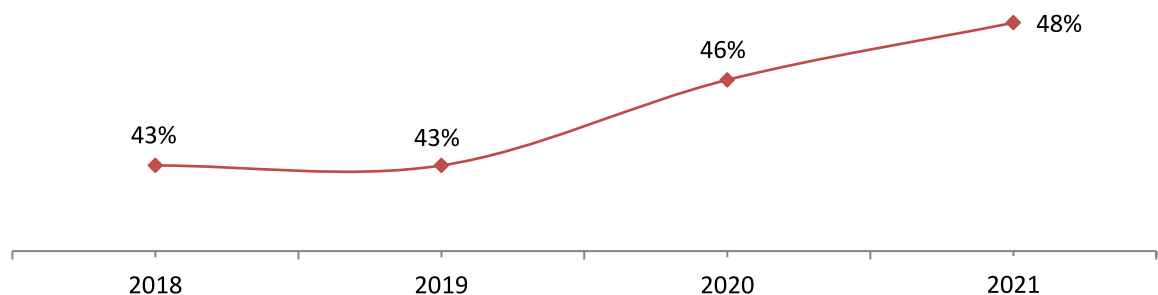
Valoración positiva de la atención sanitaria



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la CV 2021. 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 48% manteniéndose en el rango de entre el 40% y el 50%, rango que se puede considerar como el óptimo.

Evaluación anual de pacientes Muy Sastisfechos con las atenciones sanitarias recibidas



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la CV, 2021. Informe Global de Resultados. DG de Planificación, Eficiencia tecnológica y Atención al paciente.

Otro de los aspectos importantes es la valoración de la insatisfacción. En el año 2021 se observó un ligero aumento al 3,4%.

¹ Criterios de ponderación:

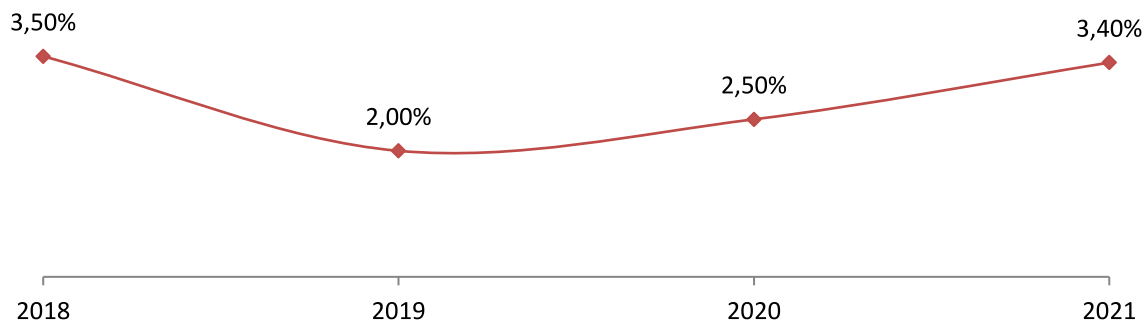
En 2018: 62,8% AH, 29,6% AP, 5% SAIP y 2,5% HACLES.

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

En 2021: 41,3% Atención Hospitalaria, 45,4% Atención Primaria (adultos y pediatría), 4,4% SAIP y 8,6% HACLES

Evolución anual de pacientes Insatisfechos con las atenciones sanitarias recibidas

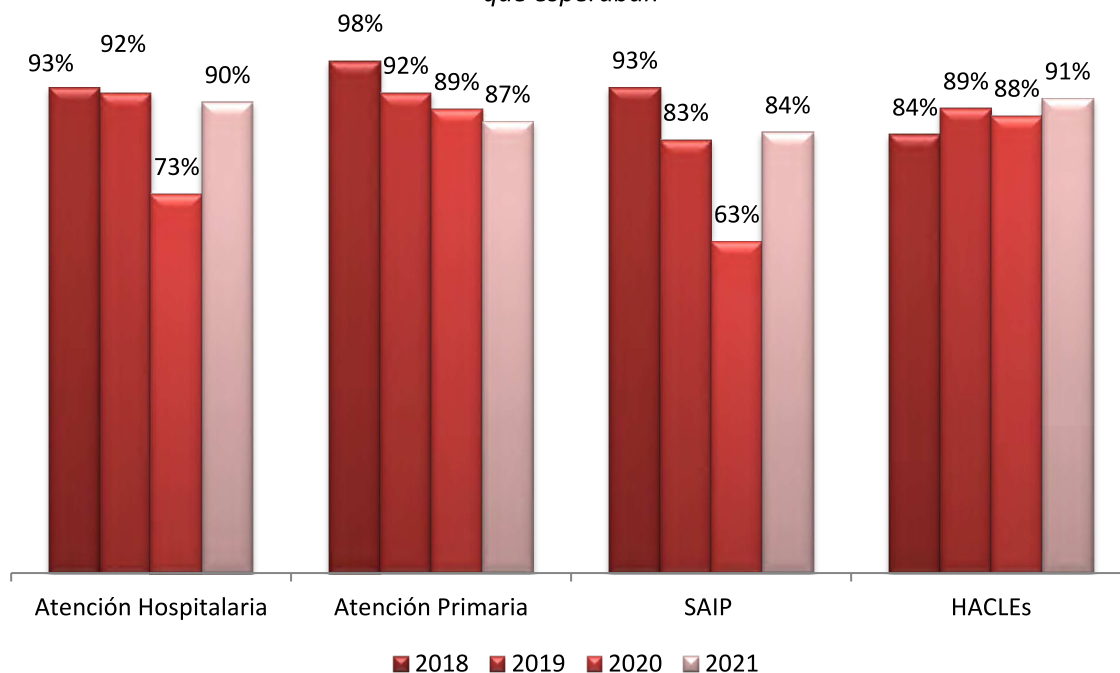


Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la CV, 2021. Informe Global de Resultados. DG de Planificación, Eficiencia tecnológica y Atención al paciente.

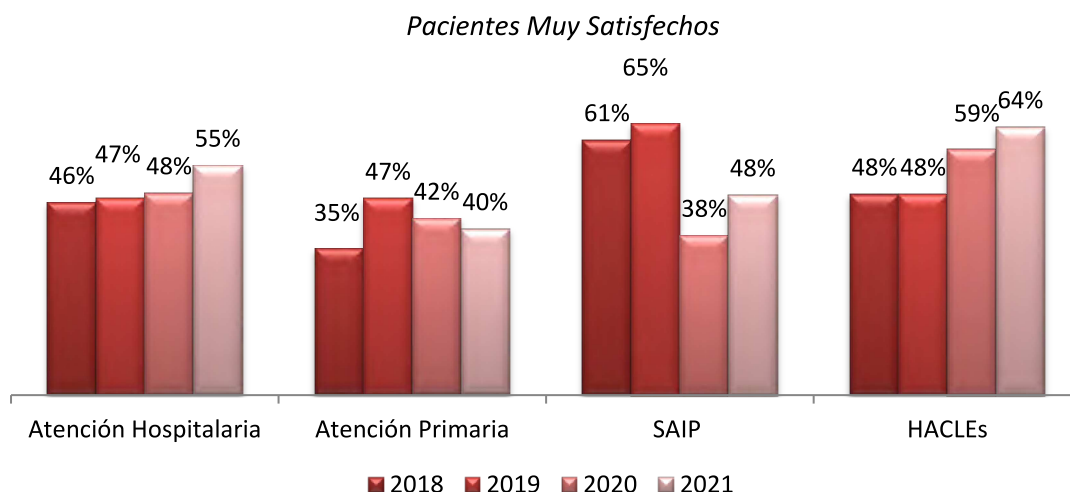
3.5.1.3. Satisfacción de pacientes según el ámbito sanitario

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.

Pacientes que valoran la atención sanitaria igual, mejor o mucho mejor de lo que esperaban



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la CV, 2021. Informe Global de Resultados. DI de Planificación, Eficiencia tecnológica y Atención al paciente.



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud e la CV, 2021. Informe Global de Resultados. DG de Planificación, Eficiencia tecnológica y Atención al paciente.

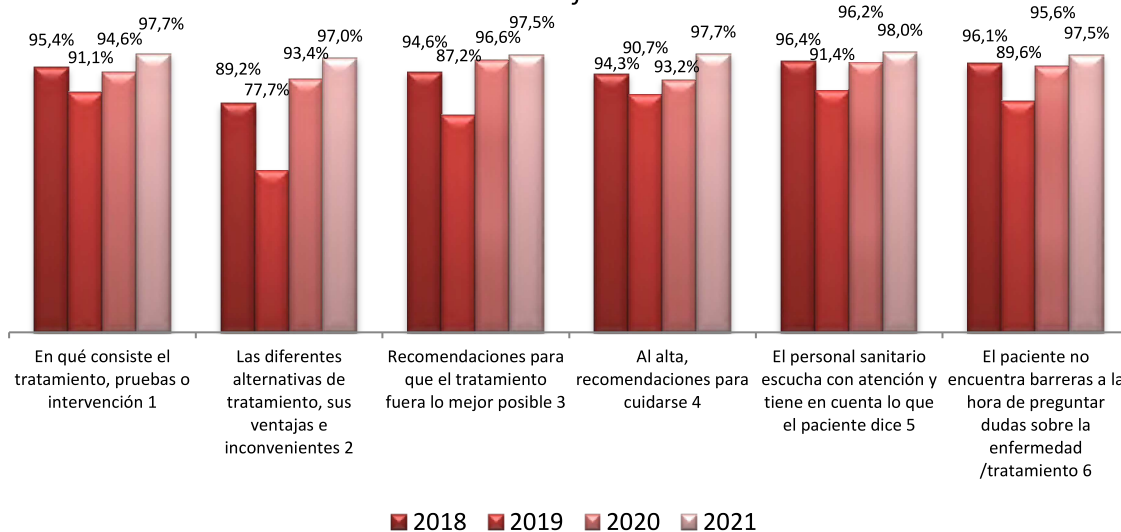
3.5.1.4. Percepción de pacientes de buenas prácticas asistenciales y de seguridad

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.

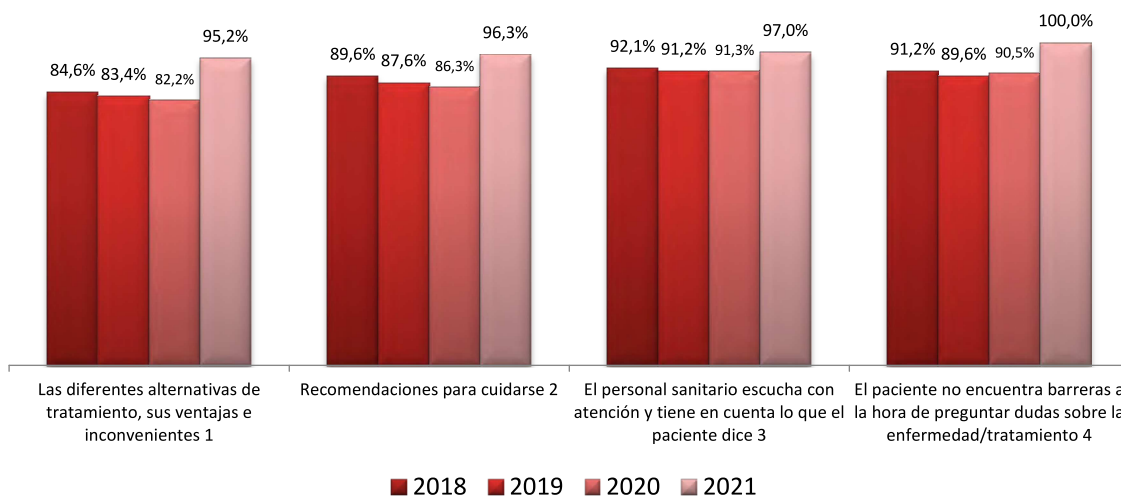
El estudio se efectúa en base a las respuestas dadas a determinadas cuestiones que denotan una atención de calidad y efectuadas en ámbitos asistenciales determinados.

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, 2021. 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, 2021. 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”.

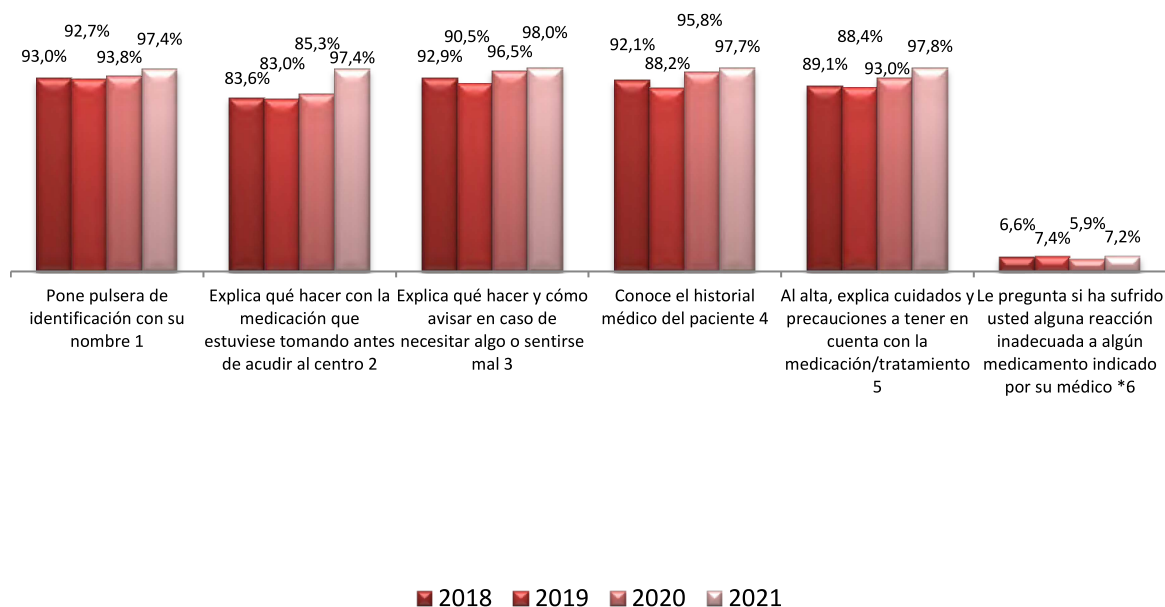
HACLE: El personal sanitario informa con suficiente claridad y con un lenguaje sencillo sobre diferentes temas



Fuente: Encuestas de Satisfacción de pacientes atendidos en los Centros Sanitarios del Sistema Público de Salud de la CV, 2021. 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

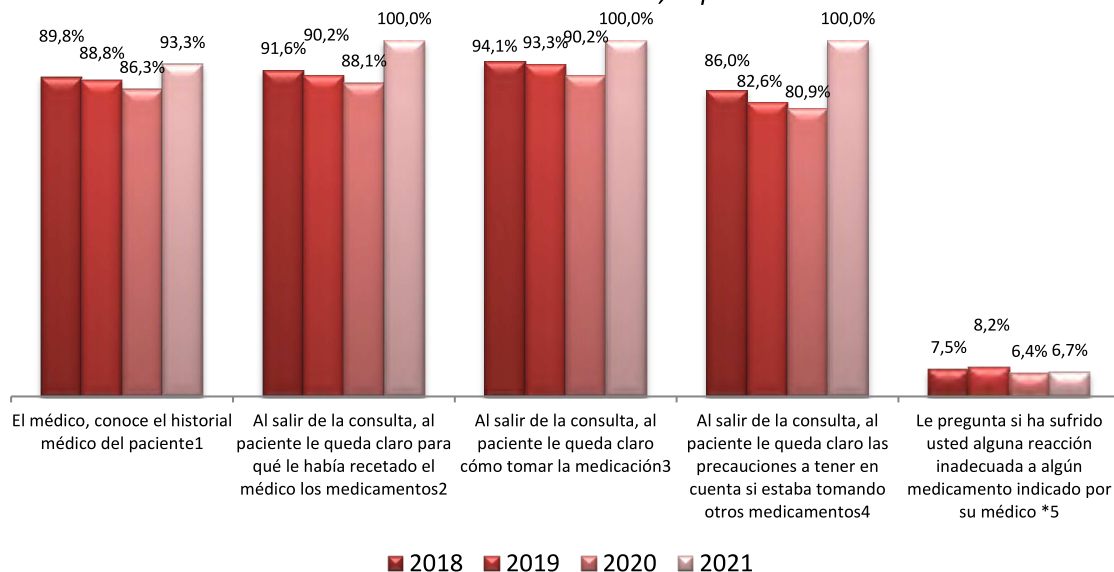
En cuanto a la percepción que tienen las personas con relación a la seguridad que le genera la existencia de un mayor control en cuanto a su identificación, el conocimiento de su historial y las explicaciones dadas por parte del personal sanitario sobre las precauciones a tener en cuenta con la medicación 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, 2021. 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 C V, 2021. 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 2021. 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

3.5.2 Órganos garantes de los derechos de personas usuarias y pacientes

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

El CBCV (cuya coordinación corresponde a la DG de Planificación, Eficiencia Tecnológica y Atención al paciente, y la secretaría a la jefatura del servicio del SECASP -art. 3.2 y 3 del Decreto 130/2016, del 7 de octubre, del Consell), ha realizado durante el año 2021 las siguientes actividades:

- 3 reuniones ordinarias.
- 2 reuniones de la Comisión Permanente del CBCV, a solicitud de la Consellera de Sanitat Universal i Salut Pública, por dos cuestiones urgentes.
- Se han validado documentos de información y consentimiento.
- Ha validado la Memoria anual del CBCV de 2020
- Ha validado las memorias anuales de los CBA de 2020
- Los Grupos de Trabajo del CBCV han realizado su actividad durante el 2021.
- Ha realizada otras actividades de interés, relacionadas con el Comité.

La jornada anual de bioética no ha podido celebrarse por la pandemia.

De todo ello queda constancia en la Memoria del CBCV de 2021, aprobada en fecha 01. 02. 2022. La actividad de los CBA departamentales es coordinada por el SECASP: solicitud de memorias anuales; difusión de las jornadas/congresos de cada CBA; informar en el Portal Colabora, etc.

3.5.2.2 Documentos de información y consentimiento de pacientes (CI)

Durante el año 2021, se ha procedido tras la validación de los documentos de CI por el CBCV como órgano competente en la materia, a la actualización de la página Web de la Conselleria de 73 documentos de CI correspondientes a las especialidades de:

- Reproducción Humana
- Medicina de familia
- Urología
- Radiología
- Psiquiatría
- Oncología
- Análisis clínicos
- Cirugía plástica y reparadora-cirugía general

De todo ello queda constancia en la Memoria del CBCV de 2021, aprobada en fecha 01. 02. 2022.

3. 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 2021 el Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana se reunió en dos ocasiones: 22 de junio y 21 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>

3.7 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 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 han sufrido un daño antijurídico que no tienen el deber de soportar.

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

3.7.1.1.- Expedientes iniciados

Durante el año 2021 se iniciaron **468** nuevos expedientes de responsabilidad patrimonial, cifra en definitiva que viene denotando un ligero incremento desde el año 2012 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, 377 y 352.

A este número de expedientes abiertos, hay que sumarle **141** reclamaciones producidas como consecuencia de las restricciones aplicadas durante la pandemia por coronavirus, siendo por tanto el total de reclamaciones recibidas durante 2021 de **609**.

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 2021 en el Servicio 141 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 aquella, cobrando especial énfasis en este ámbito, la no antijuridicidad del daño y/o la posible existencia de fuerza mayor.

3.7.1.2.- Expedientes finalizados

Respecto a los expedientes en instrucción, es decir los procedentes de años anteriores, se finalizaron en vía administrativa un total de **279** expedientes, con lo cual se mantiene la tendencia a disminuir los tiempos de tramitación de expedientes anteriores.

| ANUALIDAD INCOACIÓN | NÚM. EXPTEs TERMINADOS EN 2021 |
|----------------------------|---------------------------------------|
| RP-2015 | 2 |
| RP-2016 | 27 |
| RP-2017 | 92 |
| RP-2018 | 126 |
| RP-2019 | 17 |
| RP-2020 | 9 |
| RP-2021 | 6 |

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

3.7.1.3.- Total actuaciones

La totalidad de actuaciones relativas a los expedientes en instrucción en sus diversas fases puede cifrarse en **6.950**, 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 corredería de seguros.

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

Se han realizado las siguientes actuaciones:

3.7.2.1.- Contrato de seguro de responsabilidad civil del personal.

El día 25 de mayo de 2021 entró en vigor la póliza del seguro de responsabilidad civil que garantiza la responsabilidad civil directa del personal asegurado de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública Universal, y la responsabilidad civil subsidiaria de dicha Administración, declarada en la jurisdicción penal.

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL CONTRATO:

- ASEGURADOR: Berkshire Hathaway European Insurance Designated Activity Company, sucursal en España
- TOMADOR DEL SEGURO: Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública
- CORREDURÍA DE SEGUROS: AON IBERIA Correduría de Seguros y Reaseguros, S.A.U.
- N.º DE PÓLIZA: 48-EHC-005218-01

OBJETO DEL CONTRATO:

Dentro del concepto de responsabilidad, abarca la responsabilidad civil directa derivada de tipo penal relativa al personal al servicio de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública (CSUYSP), así como la responsabilidad civil subsidiaria derivada de tipo penal de la CSUYSP declarada en la jurisdicción penal, con los límites y condiciones pactadas, las indemnizaciones, fianzas, subsidio por inhabilitación, gastos de defensa jurídica, y costes periciales, que puedan exigirse a todo el personal asegurado en los términos recogidos en la póliza, en un proceso penal.

También están cubiertos los daños materiales sufridos en vehículos del personal asegurado, siempre y cuando dicho daño se hubiera producido durante la realización de una asistencia sanitaria domiciliaria o por razones del servicio, y siendo el límite máximo de la cuantía indemnizatoria por siniestro, 500 euros.

ÁMBITO TEMPORAL: Duración inicial de 1 año, prorrogable por años sucesivos, por acuerdo mutuo de las partes, sin que la duración total del mismo pueda exceder de cinco años

IMPORTE PRIMA: 1.599.000 EUROS.

3.7.2.2.- Pagos a realizar por compañías aseguradoras. Acción de repetición y consignaciones:

3.7.2.2.1.- Actuaciones de requerimiento de pago:

Se han llevado a cabo **72** actuaciones destinadas a la ejecución de pagos imputables a concesionarios derivados de expedientes estimatorios, en vía administrativa o contencioso administrativa.

3.7.2.2.2.- Expedientes de repetición por importes no abonados:

No ha llevado a cabo ningún expediente de repetición por importes no abonados indebidamente por compañías de seguros, situación que sigue siendo consecuencia lógica de la minoración de asuntos en ejecución derivados de contratos de seguro de responsabilidad patrimonial ya finalizados.

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

Se han llevado a cabo **154** actuaciones [un 12,5 % menos que el año anterior (**176**) 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.

3.7.2.2.4- Propuestas de cálculo de intereses e informes a instancia del TSJCV y juzgados.

Se han llevado a cabo **90** propuestas con cálculo de intereses e informes en su caso, a instancia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana y Juzgados [un 87,5 % más que el año anterior (48)], incremento resultante de circunstancias diversas, en definitiva, del número de sentencias recibidas en el año considerado, que son imputables a la Administración.

3.7.2.2.5.- 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 hasta 24/05/2021 y Berkshire Hathaway a partir de 25/05/2021

En relación con expedientes informativos e incidencias penales, en 2021 constan en tramitación un total de **104** de los que informativos son 47, y 51 corresponden a incidencias penales.

3. 8. 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 de la Conselleria se reunió el 16 de marzo de 2021 con el siguiente orden del día: 1. Actualización de la composición tras el nombramiento de nuevos componentes. 2. Seguimiento de las solicitudes de acceso a la información pública i Consell de Transparencia de la CV. 3. Informe de situación de actuaciones en materia de transparencia.

En 2021 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.

3.8.1. Actividades en materia de publicidad activa

La información en materia de publicidad activa se proporciona al portal de Transparencia GVA Oberta, durante el 2021 se ha ido completando información relativa a encomiendas de gestión y encargos a medios propios, convenios vigentes, retribuciones de altos cargos y asimilados, normativa vigente, catálogo de personal estatutario, 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.

3.8.2. 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 2021 se han dirigido 116 solicitudes a los órganos directivos de la Conselleria, lo que supone un aumento del 27.5% respecto del año anterior, con 32 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 18.

3.8.3. 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.

Cabe destacar la información sobre la Covid-19 que se ha puesto a disposición en el portal GVAoberta en el apartado Recursos de Información Covid-19. Se recoge una selección de recursos de información, elaborados por la Generalitat y otras administraciones y entidades, para hacer frente a las consecuencias sociosanitarias de la pandemia producida por la COVID-19 (coronavirus SARS-CoV-2).

3.9. Modernización y simplificación administrativa

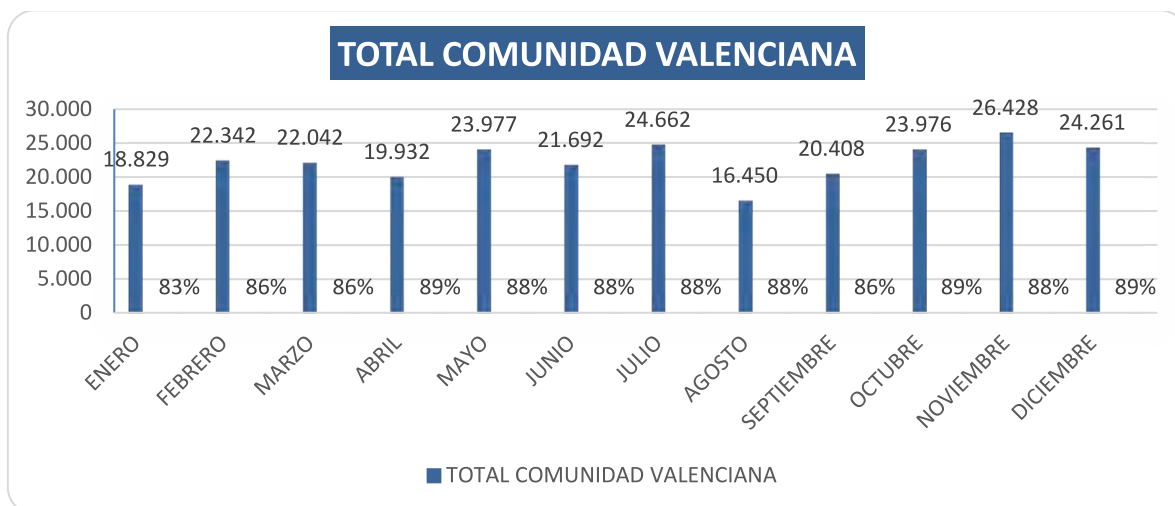
Se señalan dos actuaciones del año 2021 del ámbito interno y del ámbito externo de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

3.9.1. 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.

Desde el año 2020 que comenzó a utilizarse en toda la red de los 24 departamentos de salud, 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, así como la evolución por meses:

| DEPARTAMENTO / UNIDAD | TOTAL | |
|------------------------------------|----------------|------------|
| | DIG. | % |
| CENTRO TRANSFUSIONES CV | 1.013 | 99% |
| S.E.S. CV | 1.566 | 90% |
| HACLES | 3.344 | 91% |
| DEPARTAMENTOS DE SALUD CASTELLÓN | 14.881 | 95% |
| DEPARTAMENTOS DE SALUD VALENCIA | 48.103 | 98% |
| DEPARTAMENTOS DE SALUD ALICANTE | 27.107 | 91% |
| DIRECCIONES TERRITORIALES | 41.728 | 84% |
| CENTROS DE SALUD PUBLICA CASTELLÓN | 4.829 | 58% |
| CENTROS DE SALUD PUBLICA VALENCIA | 6.626 | 80% |
| CENTROS DE SALUD PUBLICA ALICANTE | 11.673 | 78% |
| SERVICIOS CENTRALES | 90.807 | 85% |
| INTERVENCIÓN DELEGADA (SSTT) | 13.322 | 96% |
| TOTAL COMUNIDAD VALENCIANA | 264.999 | 88% |



Fuente: Elaboración propia. Datos Mastín. SGA.

3.9.2. Información a la ciudadanía

En el portal corporativo de la Generalitat www.gva.es, la ciudadanía dispone de un buzón a donde se dirige 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 de 2020, 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 mayormente preguntas o sugerencias relacionadas con la pandemia y su repercusión en el ámbito sanitario, sobre las medidas adoptadas por el Consell, relativas a la vacunación Covid-19 o al certificado Covid-19 digital de la Unión Europea (UE), así como aquellas preguntas o sugerencias relacionadas con las competencias propias de la Conselleria de Sanidad.

Durante 2021, de un total aproximado de 40.000 preguntas o sugerencias recibidas, se han gestionado directamente por el personal de la subsecretaria 18.488 consultas que se han contestado a los ciudadanos de forma directa y personal, todas ellas relativas a materias relacionadas con el Covid-19; el resto de preguntas recibidas se han direccionado a los órganos y unidades competentes para su respuesta, destacando por volumen la derivación a la dirección general de salud pública y al servicio de atención al paciente.

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

