

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



GENERALITAT VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA

- Índex**
- 4.1. Garantia de drets. Voluntats anticipades**
  - 4.2. Gestions realitzades. Activitats SAIP**
  - 4.3. Associacions de pacients i voluntariat**
  - 4.4. Satisfacció de pacients i qualitat percebuda. Opinió sobre el nostre sistema sanitari: enquestes i baròmetres**
  - 4.5. Responsabilitat patrimonial**
    - 4.5.1. Tràmit i resolució de reclamacions de responsabilitat patrimonial
    - 4.5.2. Gestió de les pòlisses d'assegurança de responsabilitat i exercir accions de recobriment de sinistres
  - 4.6. Participació social: els Consells de Salut**
    - 4.6.1. Consell de Salut de la Comunitat Valenciana
    - 4.6.2. Consells de Salut dels Departaments
  - 4.7. Transparència**
    - 4.7.1. Activitats en relació amb el portal de transparència GVA Oberta
    - 4.7.2. Activitats en relació amb la publicitat activa (dades obertes)
    - 4.7.3. Activitats en relació amb l'accés a la informació pública

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

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

L'any 2016, s'han registrat un total de 2.233 declaracions de voluntats anticipades, la qual cosa ha suposat un increment global de 191 documents respecte a l'any 2015 (+ 85 en homes i + 106 en dones). S'efectuen en l'aplicació informàtica VOLANT.

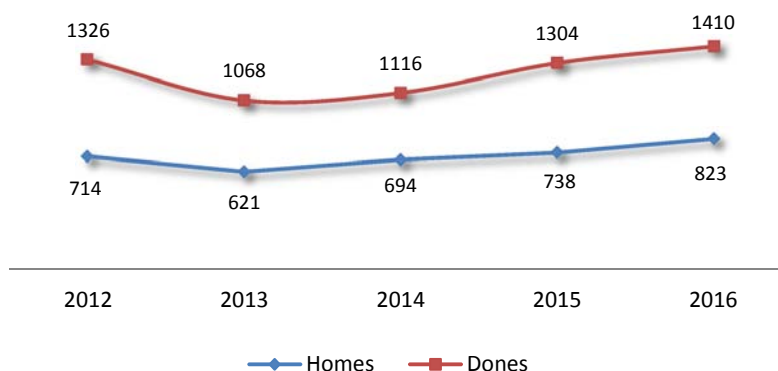
Evolució del nombre d'altres en el Registre Centralitzat de Voluntats Anticipades de la CV													
Registres per província i sexe													
Província	2012		2013		2014		2015		2016		Variació 16 - 15		
	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	
Alacant	280	505	236	409	262	409	255	392	262	424	+7	+32	
Castelló	54	111	63	101	70	111	77	118	78	114	+1	-4	
València	225	438	191	355	186	322	206	404	258	501	+52	+97	
DGIITC	155	272	131	203	176	274	200	390	225	371	+25	-19	
<b>Total</b>	<b>714</b>	<b>1326</b>	<b>621</b>	<b>1068</b>	<b>694</b>	<b>1116</b>	<b>738</b>	<b>1304</b>	<b>823</b>	<b>1410</b>	<b>+85</b>	<b>+106</b>	

Font: Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat (DGIITC). Registre de Voluntats Anticipades VOLANT.

Glossari: H-Home; D-Dona

L'evolució dels últims 5 anys en nombre d'altres de voluntats anticipades a la Comunitat Valenciana reflecteix una caiguda en 2013, inicia una recuperació a partir de 2014, i supera en 2016 les xifres de 2013.

De la taula anterior i la figura següent cal destacar el major nombre de dones respecte a homes que utilitzen aquest dret.



#### 4.2. Gestions realitzades. Activitats SAIP

L'any 2016, es van registrar un total de 364.238 gestions d'atenció a pacients, entre sol·licituds, peticions d'informació, suggeriments, queixes i unes altres, la qual cosa representa un increment del 7'35 % respecte a 2015, si bé en aqueix any es van registrar per primera vegada les atencions telefòniques.

Un total de 254.720 gestions (69,93%) es van registrar en els Serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) dels hospitals, i la resta es reparteix entre els SAIP d'atenció primària i els dels Centres d'Especialitats.

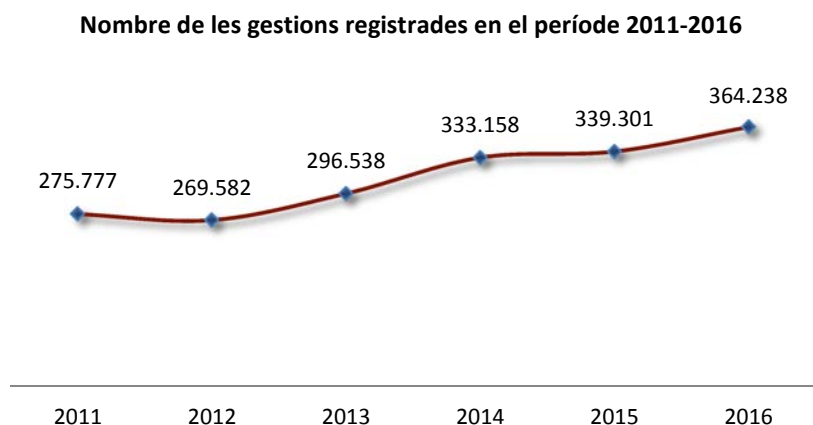
Del total d'activitat, un 43,7% es va etiquetar sota l'epígraf "Gestió de casos", seguides de les "Sol·licituds escrites" (32,3%) i "Sol·licituds d'Informació" (10,4%).

Nombre i percentatge de les gestions registrades en 2016								
Tipus de gestió	At. primària		CE i CSI		Hospitals		Total	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Sol·licitud escrita	38.32	68,40	4.469	8,40	74.842	29,40	<b>117.634</b>	32,30
Gestió de casos	5.379	9,60	38.948	72,80	114.802	45,10	<b>159.129</b>	43,70
Queixa escrita	6.872	12,30	1.568	2,90	12.334	4,80	<b>20.818</b>	5,70
At. verbal/telefòn.	45	0,10	4	0,00	821	0,30	<b>870</b>	0,20
Queixa tramitada	1.716	3,10	356	0,70	3.300	1,30	<b>5.372</b>	1,50
Agraïment escrit	1.799	3,20	272	0,50	10.904	4,30	<b>12.979</b>	3,60
Informació	1.165	2,10	6.027	11,30	30.697	12,10	<b>37.889</b>	10,40
Suggeriment	423	0,80	35	0,10	537	0,20	<b>995</b>	0,30
Queixa verbal	245	0,40	1.733	3,20	4.633	1,80	<b>6.611</b>	1,80
Reclamació patrim.	10	0,00	57	0,10	268	0,10	<b>335</b>	0,10
Informació judicial	11	0,00	2	0,00	88	0,00	<b>101</b>	0,01
Reg. Volunt. Ant. (*)	0	0,00	8	0,00	1.368	0,50	<b>1.377</b>	0,40
Millora contínua	1	0,00	2	0,00	125	0,00	<b>128</b>	0,01
	<b>55.98</b>	<b>100</b>	<b>53.481</b>	<b>100</b>	<b>254.720</b>	<b>100</b>	<b>364.238</b>	<b>100</b>

Font: Direcció general d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat. Sistema d'informació PIGAP.

CE: centres d'especialitats i CSI: centres sanitaris integrats. \* L'ítem atenció verbal/telefònica s'ha inclòs per vegada primera en 2016. (\*) Voluntats Anticipades registrades en els SAIP; la resta fins al total es va efectuar en serveis centrals.

En el següent gràfic, es pot observar l'evolució de l'activitat global, en nombres absoluts, de les gestions presentades en els Serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) de la Comunitat Valenciana. S'aprecia una clara tendència ascendent que sembla mantenir el pendent de creixement al llarg del període analitzat.



### 4.3. Associacions de pacients i voluntariat

En 2016, es van destinar un total d'1,5 milions d'euros en ajudes per a finançar programes d'ajuda mútua i autoajuda duts a terme per associacions o entitats, sense ànim de lucre, de pacients, dels seus familiars o de voluntariat sanitari.

D'aquestes ajudes s'han beneficiat les 85 associacions que, per ordre alfabètic, es mostren en la taula següent:

<b>Associacions receptores de les ajudes del Programa d'ajuda mútua i autoajuda 2016</b>	
<b>Nom de l'entitat</b>	<b>Concedit</b>
AMADEM	10.808,54 €
Associació a favor de les persones amb discapacitat intel·lectual d'Elx	10.196,74 €
Associació ACOVA, Malaltia Mental de la CV	11.613,78 €
Associació alacantina de lluita contra les malalties renals	14.476,73 €
Associació ASP contra l'Alzheimer	4.909,59 €
Associació COCEMFE Maestrat	10.282,50 €
Associació Col·lectiu-unió d'Integració al minusvàlid Vila-real (ACUDIM)	8.432,96 €
Associació COLIBRI d'esclerosi múltiple	5.143,92 €
Associació Comarcal d'Afectats pel càncer	5.250,00 €
Associació contra Fibrosi Quística CV	9.000,00 €
Associació COTLAS	3.750,00 €
Associació Dany Cerebral Adquirit ALACANT	7.500,00 €
Associació Dany Cerebral Sobrevingut	11.673,60 €
Associació dany cerebral sobrevingut ATENEU Castelló	14.643,96 €
Associació d'Afectats per Retinosi Pigmentària CV	7.500,00 €
Associació d'Alcohòlics rehabilitats de Torrent i Comarca	9.000,00 €
Associació d'amics familiars i afectats de fibromiàlgia de Castelló	10.196,74 €
Associació de diabètics d'Orihuela i comarca Vega Baja	10.196,74 €
Associació de Malalts Neuromusculars de la CV	13.182,85 €
Associació d'Esclerosi Múltiple d'Alacant	11.449,19 €
Associació d'Esclerosi Múltiple de Castelló	12.000,00 €
Associació de Familiars i Malalts Mentals de la Marina Baixa.	5.250,00 €
Associació de familiars i malalts neuromusculars de València	3.750,00 €
Associació de fissurats i llavi leporí	3.240,00 €
Associació d'Hemofília de la CV	11.984,03 €
Associació de la Comunitat Valenciana d'Esclerosi Múltiple	13.012,62 €
Associació de la Safor d'Ajuda a Malalts Mentals	11.250,00 €
Associació de lesionats medul·lars i grans minusvàlids físics de la CV	7.054,43 €
Associació de Dones Afectades per Càncer de Mama d'Elx i Comarques	13.046,26 €
Associació de Pares d'Autistes de la CV	12.945,95 €
Associació de Pares de Xiquets amb Càncer de la CV	49.633,85 €
Associació de Pares i Amics del Sord de València	6.000,00 €
Associació de Paralítics Cerebrals d'Alacant	10.861,98 €
Associació de Parkinson província de Castelló	9.261,00 €
Associació de Sordocecs d'Espanya a la Comunitat Valenciana	16.781,77 €
Associació espanyola de xiquets i adolescents discapacitats	10.196,74 €

<b>Associacions receptores de les ajudes del Programa d'ajuda mútua i autoajuda 2016</b>	
<b>Nom de l'entitat</b>	<b>Concedit</b>
Associació Familiars i Malalts Mentals de Burjassot	10.500,00 €
Associació per al Suport i Ajuda en el Tractament del Càncer	10.196,74 €
Associació per al suport i ajuda en el tractament del càncer i altres malalties	13.255,76 €
Associació per a la lluita contra la Leucèmia de la Comunitat Valenciana	15.091,17 €
Associació per a la lluita contra les malalties del renyó (ALCER-TURIA)	13.237,03 €
Associació per a la lluita Contra les Malalties Renals	12.236,09 €
Associació per a la promoció de la salut Mental i rehabilitació del dany	2.472,00 €
Associació Parkinson Alacant	13.824,25 €
Associació Parkinson Elx	3.750,00 €
Associació per la Salut Integral dels Malalts Mentals	8.640,75 €
Associació Prodisminuïts psíquics Elda i Comarca	10.196,74 €
Associació Provincial de Paràlisi Cerebral	3.360,08 €
Associació Provincial de persones amb discapacitat auditiva i les seues	9.000,00 €
Associació Síndrome de Down de València	10.196,74 €
Associació Valenciana d'Afectats de Fibromiàlgia "AVAFI "	15.443,96 €
Associació Valenciana d'Ajuda a la paràlisi cerebral	7.500,00 €
Associació Valenciana de Diabetis	18.597,50 €
Associació Valenciana d'Esclerosi Lateral Amiotròfica	10.935,00 €
Associació Valenciana de Pacients Anticoagulats i Portadors de Vàlvules	6.750,00 €
Associació Valenciana de Pares de Xiquets Prematurs	14.344,73 €
Associació Valenciana de Pares de persones amb autisme	9.548,81 €
Associació Valenciana per a la lluita contra l'Anorèxia i la Bulímia	19.687,50 €
Associació Valenciana per a la lluita contra l'Epilèpsia	10.400,67 €
Associació Viktor I. Frankl	6.750,00 €
BONA GENT, amics de les persones amb discapacitat intel·lectual	9.615,75 €
Coordinadora d'Associacions de VIH i sida de la CV	46.858,00 €
Coordinadora de Discapacitats Físics de la Comunitat Valenciana	10.808,54 €
Creu Roja Alacant	21.152,36 €
Familiars Mentals de la Costera àrea 13	10.196,74 €
Fed. Espanyola de Malalties Rares	41.250,00 €
Federació Valenciana d'Associacions de Familiars de Persones amb	305.251,79 €
Federació d'Associacions de Discapacitats Físics de la Província de València	39.828,28 €
Federació d'Associacions de Discapacitats Físics de la Província d'Alacant	72.835,11 €
Federació d'esports adaptats de la CV	22.500,00 €
Federació espanyola de fibrosi quística	10.125,00 €
Fundació Activa Espina Bífida-CV	12.440,02 €
Fundació AGM de la CV	7.995,00 €
Fundació Alzheimer Salomé Moliner	10.196,74 €
Fundació Ayúdaate	6.000,00 €
Fundació de la CV per a la rehabilitació i integració sociolaboral de persones	10.196,74 €
Fundació FESORD CV	96.848,25 €
Fundació per al desenvolupament d'accions socials i culturals	9.053,64 €
Fundació Xicotet Desig	3.240,00 €
Fundació sanament de la CV	9.892,93 €

<b>Associacions receptores de les ajudes del Programa d'ajuda mútua i autoajuda 2016</b>	
<b>Nom de l'entitat</b>	<b>Concedit</b>
Fundació Síndrome Cinc menys	6.150,00 €
Fundació Síndrome de Down de Castelló	10.196,74 €
Fundació Vicente Tormo	11.984,03 €
Junta Associada Provincial València de l'Associació Espanyola contra el	17.742,33 €
Plassos Hospital	56.250,00 €
<b>Total</b>	<b>1.499.999,99</b>

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

L'avaluació de la satisfacció de pacients que s'atenen en els centres sanitaris del sistema públic de salut de la Comunitat Valenciana té com a finalitat identificar àrees d'actuació per a millorar l'atenció que se'ls presta.

El treball de camp s'ha realitzat sempre sobre pacients que s'atenen en un o més períodes de la mateixa anualitat, excepte per al període 2014-2015 en què, per demores en el procés de contractació, es presenta el resultat conjunt de les dues anualitats. En els últims deu anys, s'han enquestat 409.059 persones, de les quals 16.743 ho van ser en 2016.

En les enquestes de 2016, s'ha variat la forma de recollida de les dades, ampliant els aspectes qualitius per a aconseguir una visió més ajustada de la percepció de la qualitat dels serveis prestats per la Sanitat Pública Valenciana a la ciutadania.

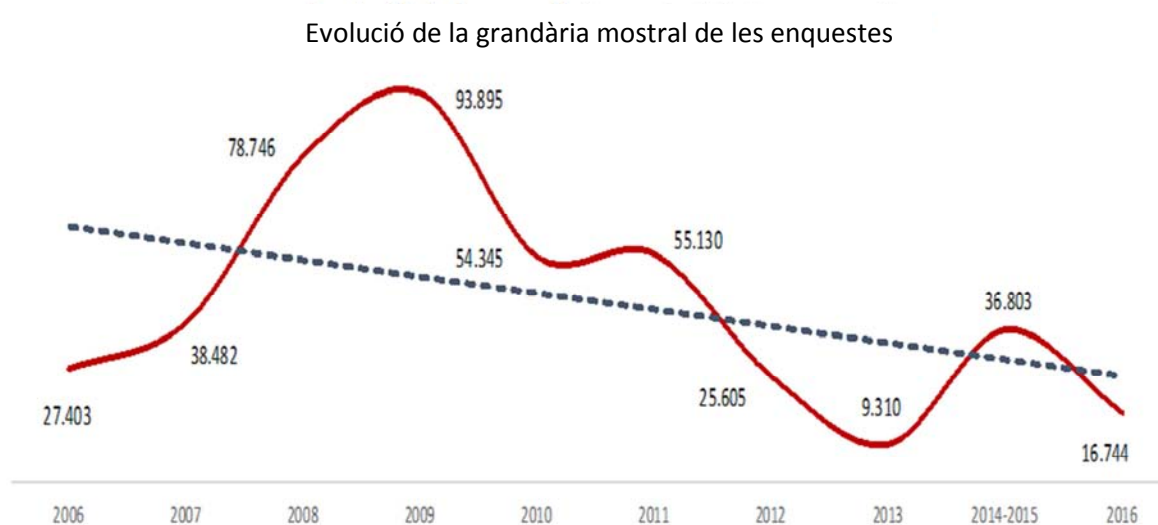
Igualment, en 2016 s'ha ampliat l'avaluació de l'opinió que tenen les persones usuàries enquestades a 5 àmbits nous: l'atenció d'infermeria en Atenció Primària, en els Punts d'atenció continuada, en els Serveis d'Atenció a l'Usuari (SAIP) d'atenció primària, en els Centres Sanitaris Integrats i en l'hospitalització domiciliària.

<b>Evolució de la grandària mostral de les enquestes de satisfacció realitzades</b>									
Àrees d'atenció	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	14-15	2016
Obstetrícia	3.813	9.227	12.506	4.465	4.976	295	419	1.830	487
Urgències	4.453	6.365	5.744	5.963	6.628	6.740	3.290	5.419	2.677
Pediatría > 6 anys	2.685								
Pediatría < 6 anys	2.796	9023	9.218	5.882	4.570	257	313	1.843	469
Cirurgia	7.235	19.835	23.821	9.441	7.608	715	588	2.875	583
CMA	2.666	3.150	3.348	2.798	3.752	517	533	2.567	590
Hospitalització	5.762	17.557	23.317	6.746	6.870	1.220	630	3.111	649
Consultes Externes	1.680	2.209	2.292	3.076	3.240	--	--	--	3231
Consultes CE	1.265	1.801	1.761	2.949	2.771	--	--	--	1106
Centres sanitaris integrats	--	--	--	--	--	--	--	--	484
Hospitalització domicili	--	--	--	--	--	--	--	--	407
At. Primària de persones adultes	1.647	1.762	1.934	3.023	3.189	5.483	2.036	6.485	1.783
At. Primària de pediatria	955	1.793	1.904	3.253	3.390	4.016	329	6.270	875
At. Primària infermeria	--	--	--	--	--	--	--	--	1440
At. Primària PAC	--	--	--	--	--	--	--	--	763

Evolució de la grandària mostral de les enquestes de satisfacció realitzades									
Àrees d'atenció	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	14-15	2016
HACLE	--	929	880	589	583	700	433	471	386
Emergències	--	1.131	1.215	1.217	1.163	--	--	--	407
SAIP Hospitals	3.525	3964	5.305	3.521	3.814	3.765	739	4.207	283
SAIP CE	--	--	650	1.422	2.576	1.897	--	1.725	66
SAIP Primària	--	--	--	--	--	--	--	--	58
<b>Total</b>	<b>38.482</b>	<b>78.746</b>	<b>93.895</b>	<b>54.345</b>	<b>55.130</b>	<b>25.605</b>	<b>9.310</b>	<b>36.803</b>	<b>16.744</b>

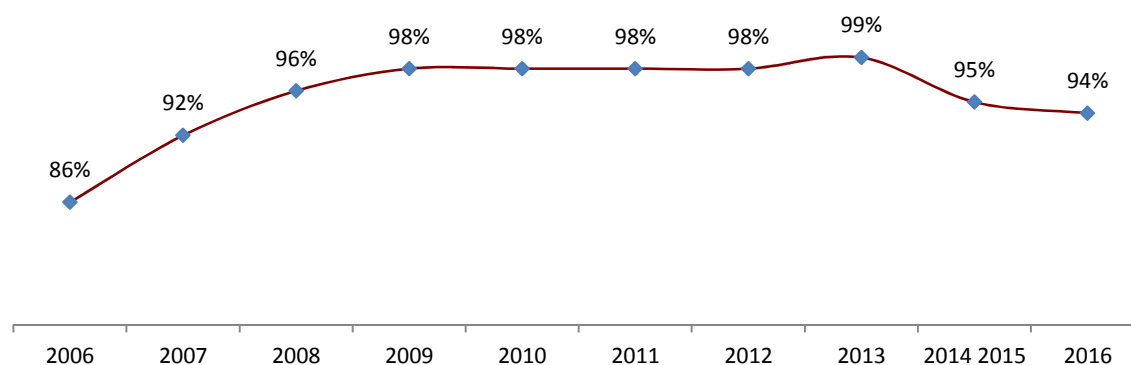
Font: Direcció general d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat

Glossari: CMA - Cirurgia Major Ambulatoria; SAIP - Serveis d'Atenció i Informació al Pacient; HACLE - Hospitals de Crònics i Llarga Estada; CE - Centres d'especialitats. PAC: punts d'atenció continuada



Des de l'any 2007, la valoració global de l'atenció sanitària rebuda que perceben les persones i familiars atesos està per damunt del 90% i s'ha frenat la caiguda en valoració positiva que es va constatar en l'enquesta 2014-2015.

### Valoració positiva de l'assistència sanitària



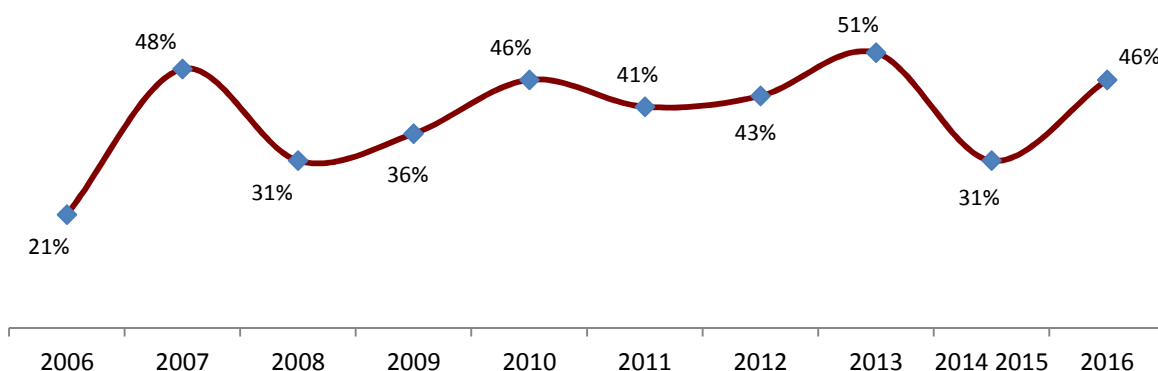
Cal assenyalar, en tot cas, que aquest resultat a la pregunta sobre "valoració positiva de l'assistència sanitària" contrasta amb el creixement en la satisfacció que es reflecteix en atenció hospitalària (cirurgia general i especialitats, obstetrícia, cirurgia major ambulatoria, pediatria,



medicina interna i especialitats, i urgències) i en atenció primària (adults, pediatria, infermeria i urgències i punts d'atenció continuada), tal com mostren els gràfics següents.

Respecte a l'enquesta anterior (2014–2015), que mostrava una caiguda de 20 punts en les persones molt satisfetes amb l'assistència rebuda, l'enquesta de 2016 mostra una important recuperació de la satisfacció dels pacients amb l'assistència rebuda.

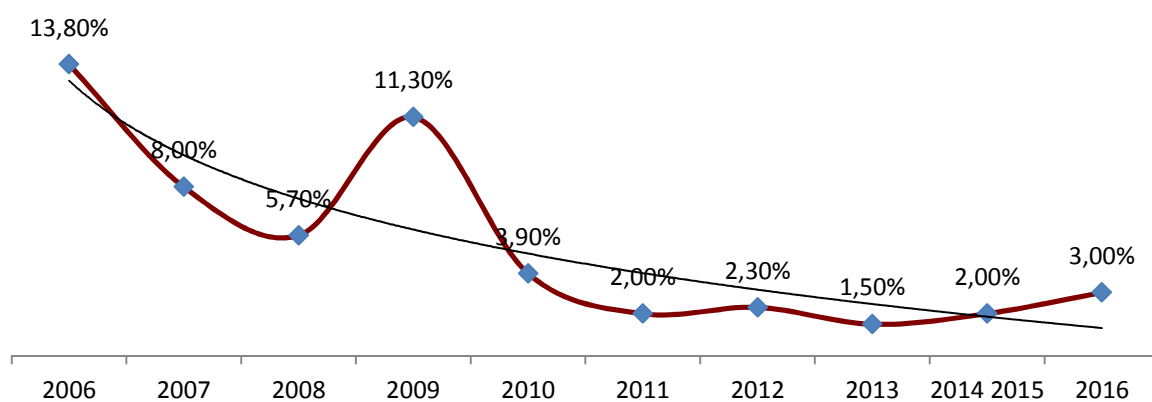
#### Pacients que expressen molta satisfacció amb l'atenció sanitària rebuda



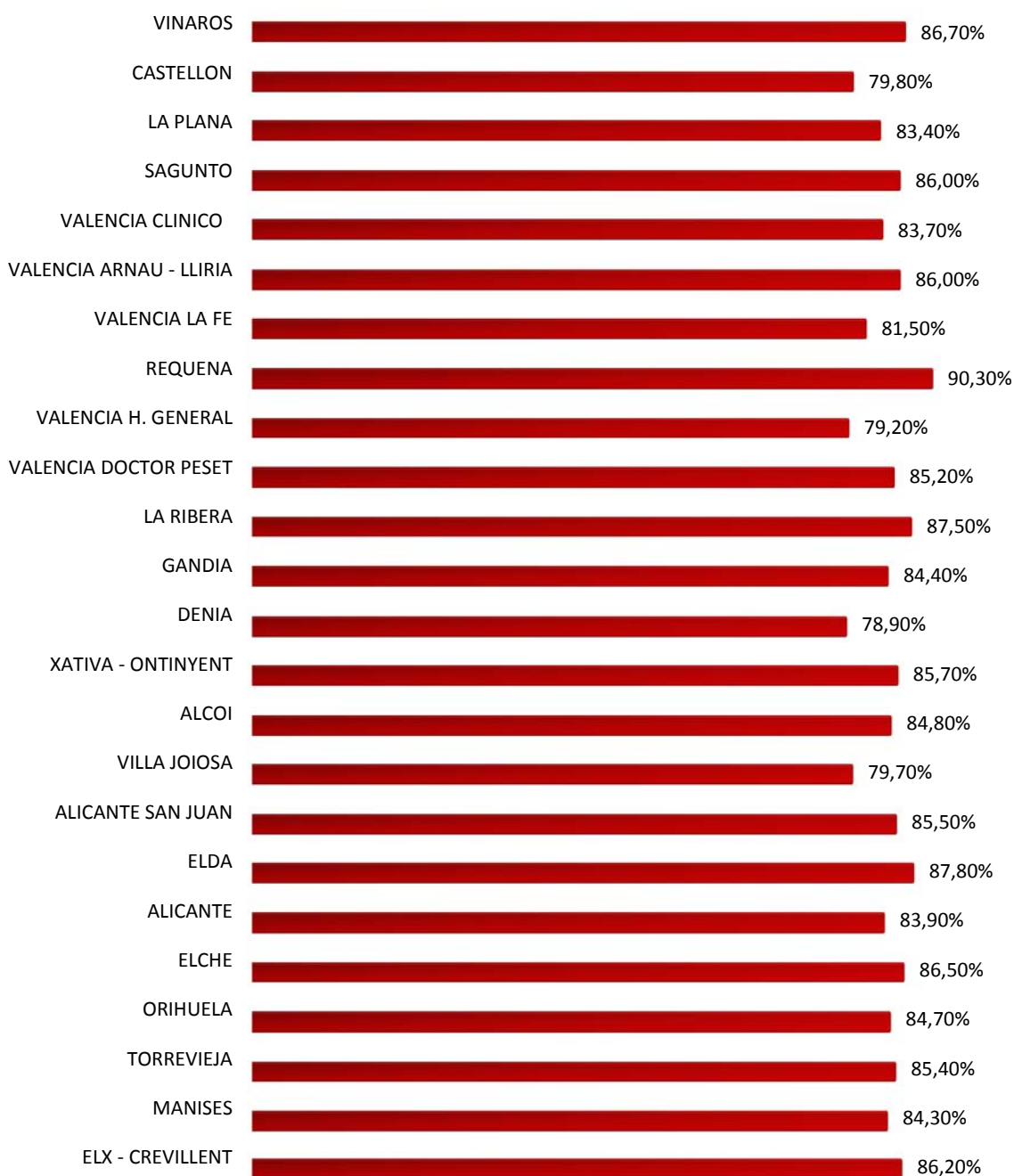
El percentatge de pacients "molt satisfets amb l'atenció sanitària rebuda" s'estima com el percentatge de pacients que en la valoració de 0 a 10 han atorgat puntuacions en la categoria "excel·lent" (9-10).

El percentatge de pacients amb "insatisfacció" es va situar en el 3,0%, en la línia dels resultats obtinguts en els últims anys. Cal assenyalar que en 2016 es van realitzar les enquestes exclusivament per telèfon, i que per l'adequació del seu disseny al mitjà a utilitzar la seua anàlisi pot diferir dels criteris de valoració d'exercicis anteriors al cercar la relació entre experiència, percepcions, intencions de comportament i actituds (valoracions) dels i les pacients. En tot cas, aquesta dada sembla molt estable des de 2011 i segueix la tendència descendent que es va iniciar a principis de la dècada.

#### Pacients amb insatisfacció amb l'atenció sanitària rebuda

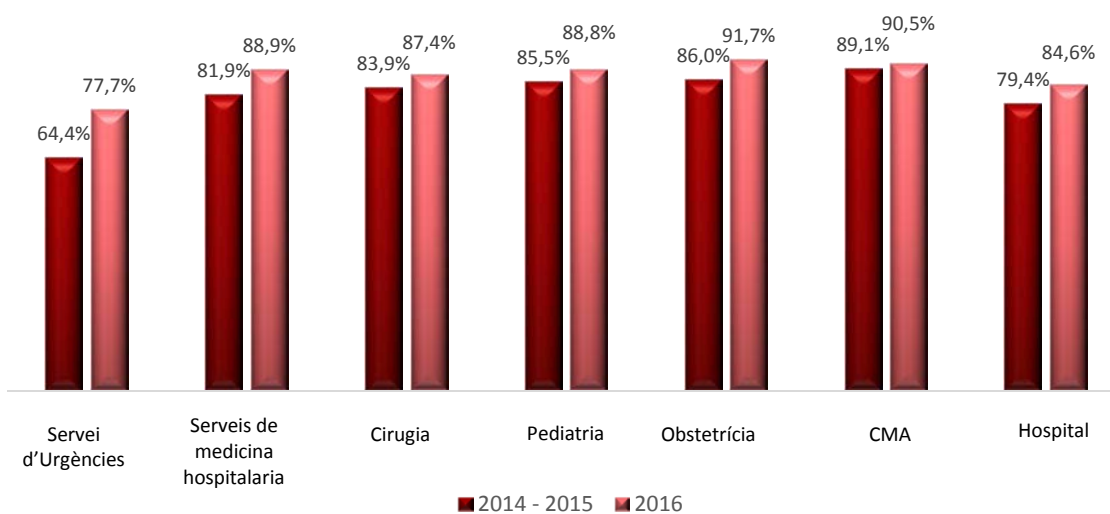


La mitjana de satisfacció global per departaments de salut se situa en el 84,46%. Els departaments millor valorats són el de Requena (90,30% de satisfacció) i el d'Elda (87,80%), i el pitjor valorat és el departament de Dénia amb un 78,90%.



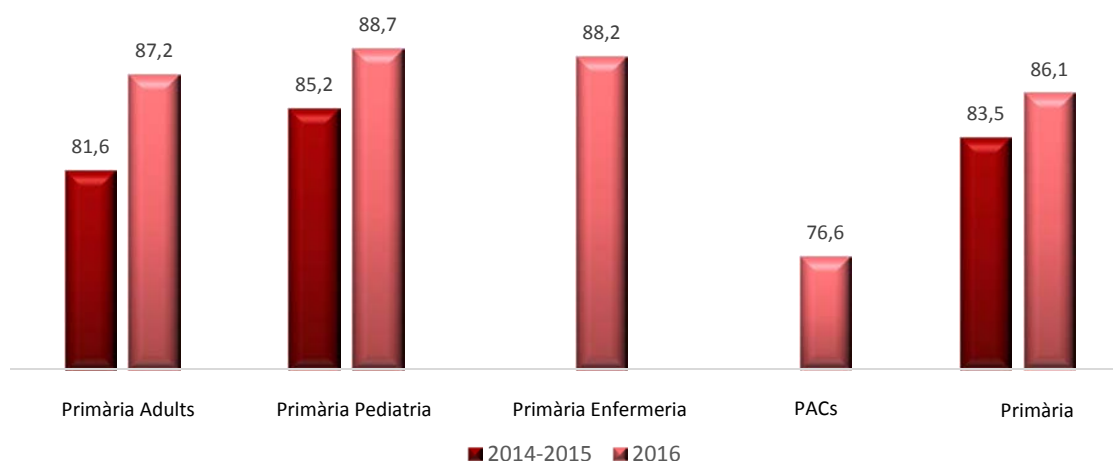
En 2016 i per àmbit assistencial, el percentatge de pacients que expressen “satisfacció” o “molta satisfacció” amb l'atenció hospitalària rebuda s'ha situat en el 84,6%, amb percentatges que varien entre el 91,7% en Obstetrícia i el 77,7% en Urgències, i ha millorat el percentatge de satisfacció en tots els àmbits hospitalaris objecte d'enquesta.

Percentatge de pacients amb satisfacció i molta satisfacció amb l'atenció sanitària rebuda en hospitals 2014-15 i 2016

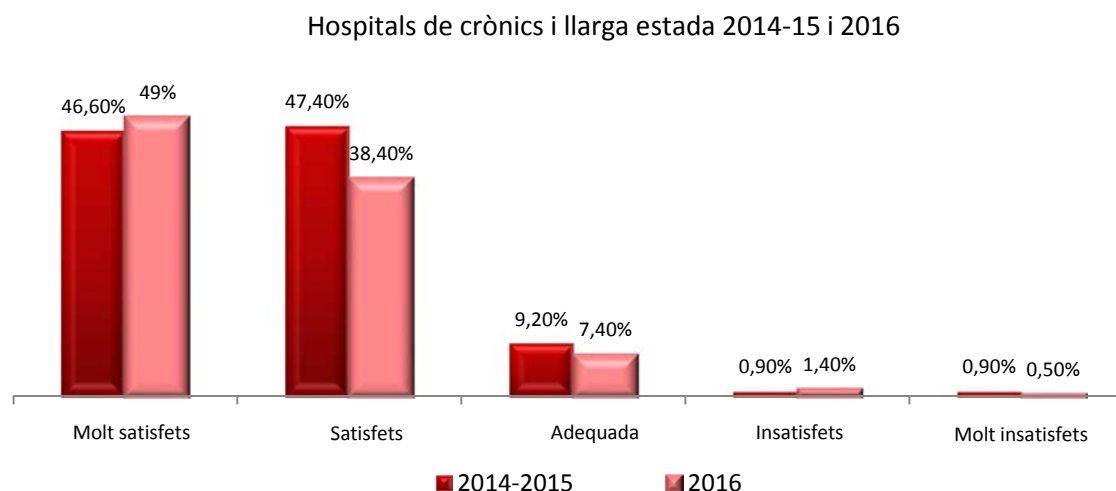


En Atenció Primària, el percentatge de pacients “amb satisfacció” i “molta satisfacció” s'ha situat en el 87,7%, i osci-la entre el 87,2% en persones adultes i el 88,7% en pediatria, amb un augment de més de 2 punts percentuals sobre el grau de satisfacció de l'any anterior, incloent l'Atenció Continuada (urgències d'Atenció Primària) i atenció d'infermeria, que són nous àmbits assistencials que s'han inclòs en el present estudi d'opinió.

Percentatge de pacients amb satisfacció i molta satisfacció amb l'atenció sanitària rebuda en Atenció Primària 2014-15 i 2016



En els Hospitals de Crònics i Llarga Estada (HACLE), el grau de satisfacció durant 2016 va ser del 87,40%, si bé millora el percentatge de pacients amb “molta satisfacció” en més d'un 7% pel que fa a l'any 2015.



El grau de satisfacció en les diferents àrees d'actuació i el grau en què l'atenció rebuda va complir les seues expectatives es mostra en la taula següent.

Grau de satisfacció amb l'atenció rebuda i compliment d'expectatives		
	2014-2015	2016
<b>Pacients amb satisfacció i molta satisfacció</b>		
Hospitals	79,40%	84,60%
Atenció Primària	83,50%	87,60%
SAIP	75,50%	73,20%
HACLE	89,00%	87,40%
<b>Pacients que la valoren igual, millor o molt millor de l'esperat:</b>		
Hospitals	97,50%	93,00%
Atenció Primària	92,60%	90,00%
SAIP	99,00%	82,90%
HACLE	84,50%	87,70%

Font: Elaboració pròpia.

Glossari: SAIP- Serveis d'Atenció i Informació al Pacient; HACLE- Hospitals de crònics i llarga estada.

Si s'analitza el percentatge de pacients enquestats que van respondre “sí” a les diferents preguntes que denoten una atenció de major qualitat, es desprèn una satisfacció, en general, elevada. És en Atenció Primària i en HACLE on es produeix una major elevació dels percentatges de respostes positives en les preguntes, que respon a l'important esforç que en aquesta matèria s'està realitzant en els àmbits assistencials indicats.

### Evolució del percentatge de pacients que van respondre "sí" a diferents preguntes que denoten una atenció de qualitat

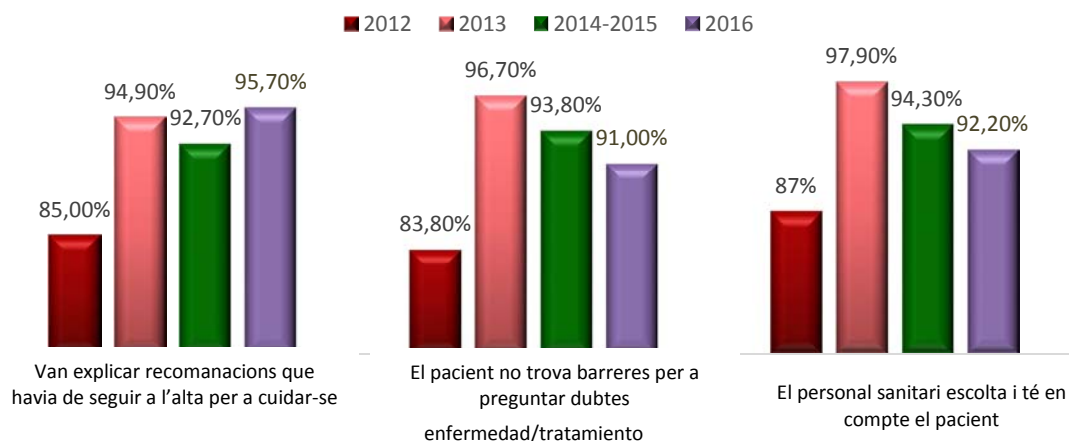
Hospital				Atenció Primària				SAIP				HACLE			
2012	2013	2014 2015	2016	2012	2013	2014 2015	2016	2012	2013	2014 2015	2016	2012	2013	2014 2015	2016
Van explicar recomanacions que havia de seguir a l'alta per a cuidar-se															
85,00%	94,90%	92,70%	95,70%	75,70%	68,30%	68,60%	93,60%	--	--	--	--	92,80%	82,10%	79,70%	91,50%
No troba barreres per a preguntar dubtes															
83,80%	96,70%	93,80%	91,00%	82,80%	94,90%	94,90%	91,30%	--	--	--	--	85,90%	89,70%	86,50%	85,70%
El personal sanitari escolta i té en compte el pacient															
87,00%	97,90%	94,30%	92,20%	80,30%	88,70%	82,00%	97,30%	--	--	--	--	95,40%	86,50%	87,20%	92,40%
El personal informa correctament quan el pacient acudeix al SAIP*															
--	--	--	--	--	--	--	--	93,80%	96,30%	92,80%	92,70%	--	--	--	--
El personal resol els seus dubtes*															
--	--	--	--	--	--	--	--	94,30%	96,90%	93,30%	92,00%	--	--	--	--

Font: Elaboració pròpia.

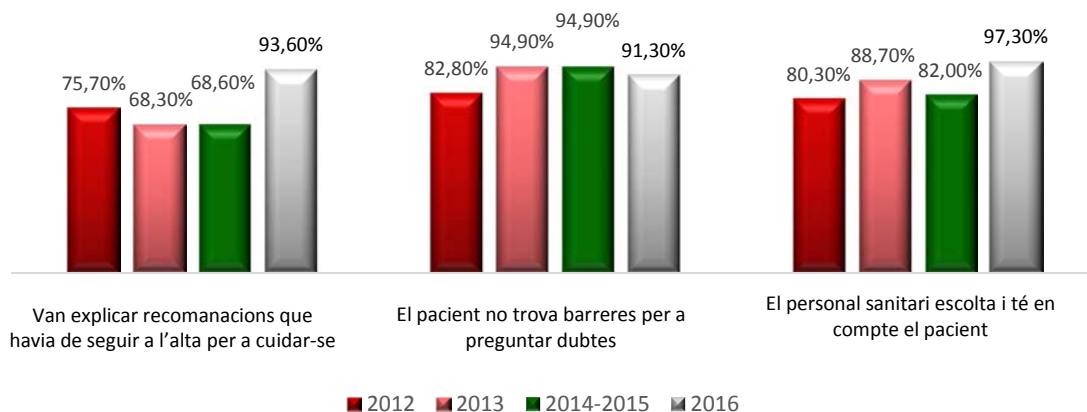
Glossari: SAIP- Serveis d'Atenció i Informació al Pacient; HACLE- Hospitals de crònics i llarga estada.

\*En 2012 i 2013 no hi hagué avaluació del SAIP de Centres d'Especialitats i els resultats són únicament de l'hospital.

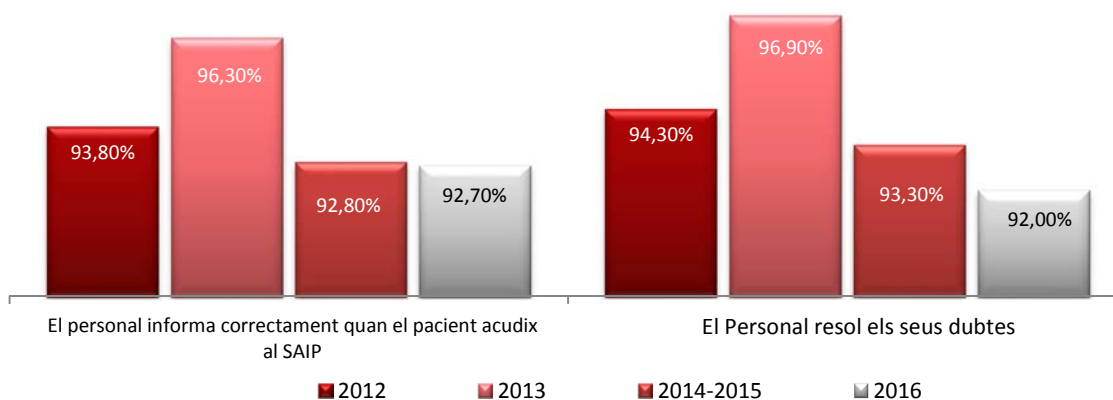
#### Atenció hospitalària



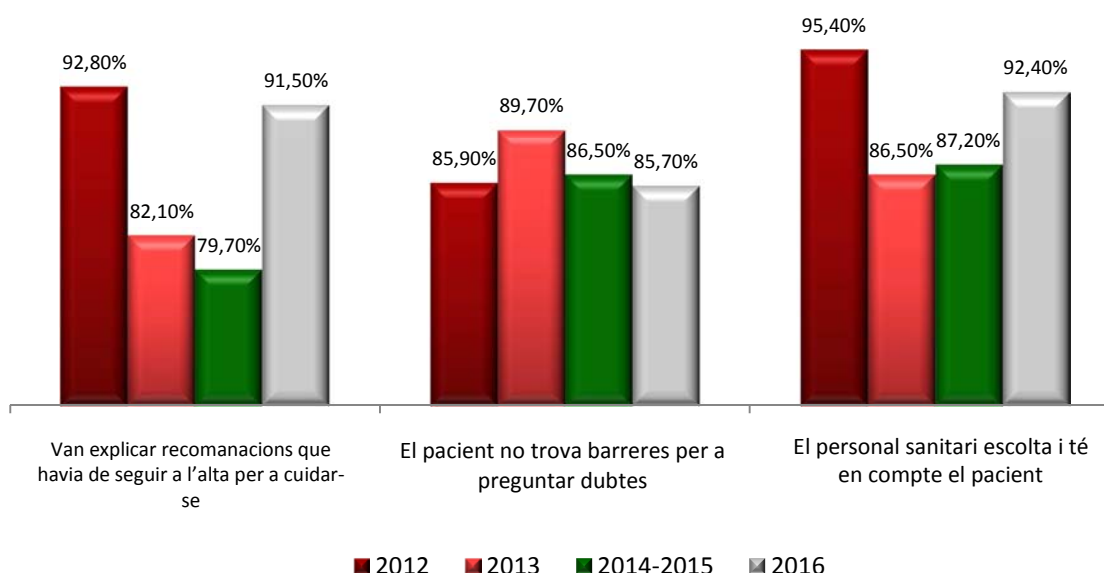
#### Atenció Primària



### Servei d'Informació i Atenció al Pacient (SAIP)



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



A continuació es mostra el percentatge de persones que van respondre "sí" a diferents preguntes que denoten una percepció de seguretat.

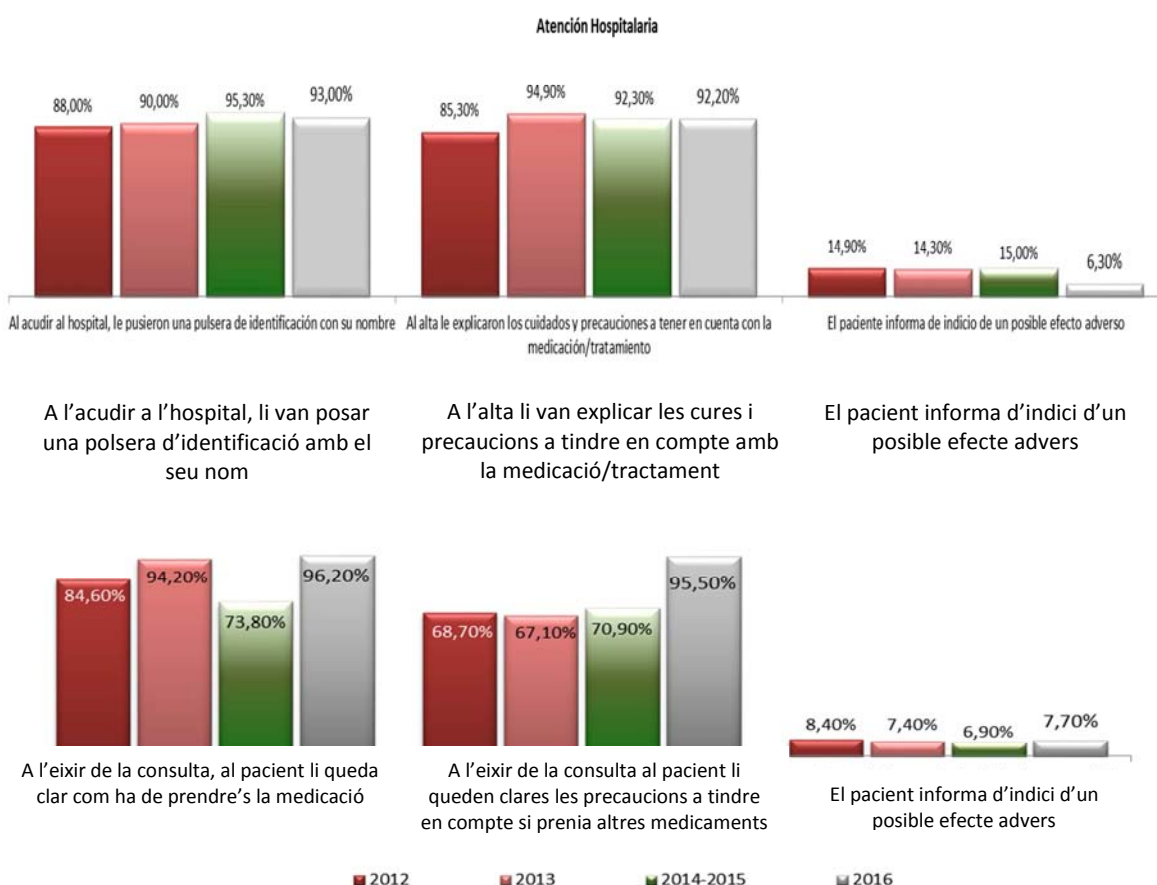
#### Evolució del percentatge de pacients que van respondre "sí" a diferents preguntes que reflecteixen percepció de seguretat

Hospital				Atenció Primària				HACLE			
2012	2013	14-15	2016	2012	2013	14-15	2016	2012	2013	14-15	2016
En acudir a l'hospital, li van posar una polsera d'identificació amb el seu nom											
88,00%	90,00%	95,30%	93,00%								
A l'alta li van explicar les cures i precaucions a tenir en compte amb la medicació/tractament											
85,30%	94,90%	92,30%	92,20%								

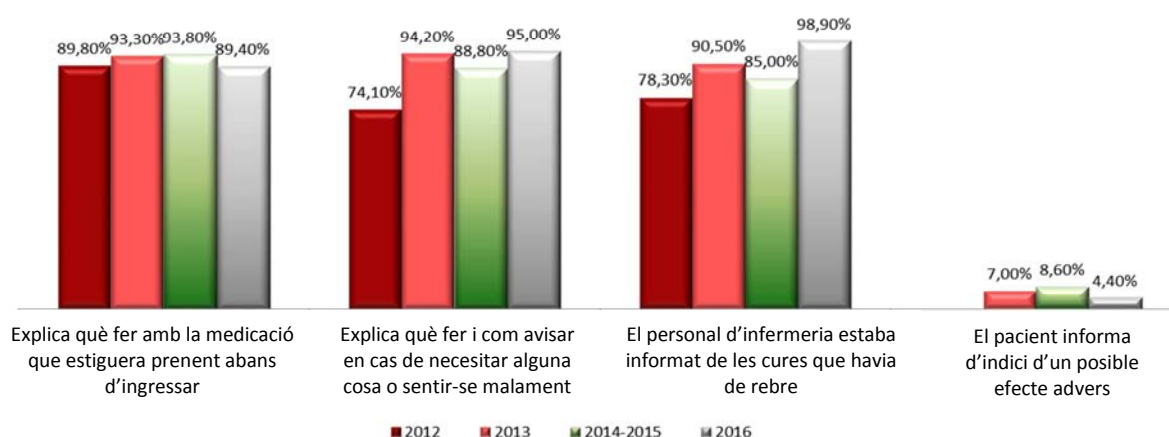
Evolució del percentatge de pacients que van respondre "sí" a diferents preguntes que reflecteixen percepció de seguretat												
Hospital				Atenció Primària				HACLE				
2012	2013	14-15	2016	2012	2013	14-15	2016	2012	2013	14-15	2016	
El pacient informa d'indici d'un possible efecte advers												
14,90%	14,30%	15,00%	6,30%	8,40%	7,40%	6,90%	7,70%	--	7,00%	8,60%	4,40%	
En eixir de la consulta, al pacient li queda clar com s'ha de prendre la medicació												
				84,60%	94,20%	73,80%	96,20%					
En eixir de la consulta al pacient li queden clares les precaucions a tenir en compte si prenia altres medicaments												
				68,70%	67,10%	70,90%	95,50%					
Explica què fer amb la medicació que estiguera prenent abans d'ingressar												
								89,80%	74,10%	78,30%	89,40%	
Explica què fer i com avisar en cas de necessitar alguna cosa o sentir-se malament												
								93,30%	94,20%	90,50%	95,00%	
El personal d'infermeria estava informat de les cures que havia de rebre												
								93,80%	88,80%	85,00%	98,90%	

Font: Elaboració pròpia.

Glossari: HACLE- Hospitals de crònics i llarga estada.

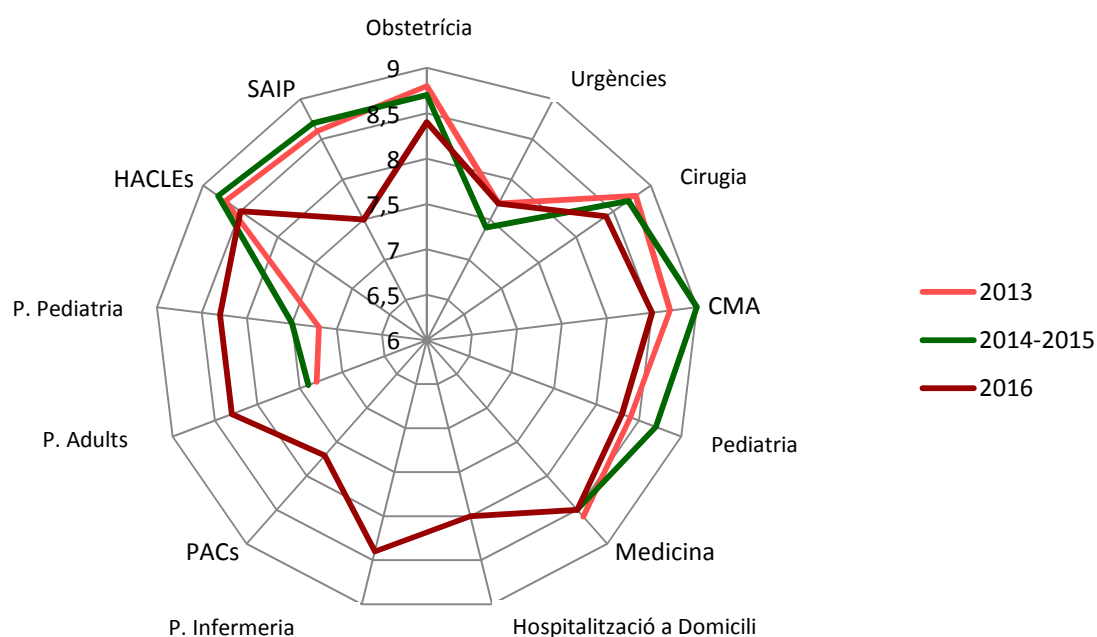


### Hospitals de crònics i llarga estada (HACLE)



El següent gràfic mostra la percepció global que té la població enquestada tenint en compte:

- **Assistència hospitalària:** la satisfacció, expectatives, valoració del resultat del tractament, valoració de la dedicació al pacient en consulta, control del dolor i valoració de l'estat de les instal·lacions. Sí que s'exclou la valoració del dolor en Urgències.
- En **Atenció Primària** s'inclouen les valoracions de satisfacció, valoració d'expectatives, dedicació al pacient, valoració de les instal·lacions i la conservació de les instal·lacions i la neteja
- En **HACLE** s'ha tingut en compte la satisfacció, expectatives, dedicació, control del dolor i la valoració sobre neteja i instal·lacions.
- En **SAIP** s'ha tingut en compte la satisfacció, expectativa, valoració del tractament, dedicació (esforç del professional).





Les puntuacions són altes, totes per damunt de 7 punts sobre 10, en totes les dimensions; ressalta la millora substancial que es produeix en Atenció Primària pel que fa a anys anteriors havent inclòs en l'estudi més àmbits assistencials (hospitalització a domicili, infermeria d'atenció primària, punts d'atenció continuada d'atenció primària), i no es desglossa en el gràfic la diversificació de l'estudi d'opinió de SAIP segons s'haja sol·licitat actuació en hospital, atenció primària i/o centres d'especialitats per a poder seguir conservant la comparabilitat de l'evolució de la satisfacció global amb els anys previs.

#### 4. 5. Responsabilitat patrimonial

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

###### Expedients iniciats

Durant l'any 2016, es van iniciar 365 expedients de responsabilitat patrimonial.

###### Expedients finalitzats

Així mateix, respecte als expedients en instrucció, es van finalitzar en via administrativa un total de 297 expedients de responsabilitat patrimonial, iniciats en anys anteriors segons detall.

Anualitat incoació	Expedients acabats en 2016
RP-2008	2
RP-2009	3
RP-2010	8
RP-2011	137
RP-2012	94
RP-2013	20
RP-2014	4
RP-2015	20
RP-2016	9

L'ordre de tramitació dels assumptes s'efectua segons el previst en l'article 71 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, atenent la incoació dels assumptes de naturalesa homogènia.

###### Total actuacions

La totalitat d'actuacions relatives als expedients en instrucció en les seues diverses fases es xifra en 5.551, corresponents tant a la via administrativa com a les vies judicials, essencialment contenciosa administrativa i en determinats casos Jutjats d'Instrucció Penal.

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

S'han fet les actuacions següents:

###### Pagaments a realitzar per companyies asseguradores. Acció de repetició i consignacions

#### Actuacions de requeriment de pagament

S'han dut a terme 71 actuacions destinades a l'execució de pagaments imputables a les companyies asseguradores resultants d'expedients estimatoris, en la seua pràctica totalitat després de la dispositiva en sentències dictades pels tribunals contenciosos administratius.

#### Expedients de demanda a companyies asseguradores

S'han dut a terme 3 Informes-propostes motivades a l'advocacia per a demandar companyies asseguradores, després de rebuig de sinistres.

#### Pagaments a realitzar per la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

S'han dut a terme 54 actuacions destinades a l'execució de pagaments per part de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, resultants d'expedients estimatoris, en la seua pràctica totalitat després de la dispositiva en sentències dictades pels tribunals contenciosos administratius.

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

S'han dut a terme 95 propostes amb càlcul d'interessos, amb informe si escau, a instàncies del TSJ-CV i Jutjats.

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

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

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

Per açò, entre les activitats bàsiques del Sistema Valencià de Salut es troba el foment de la participació social i l'enfortiment del grau de control de la ciutadania sobre la seua pròpia salut.

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

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

- el Consell de Salut de la Comunitat Valenciana, òrgan superior col·legiat de caràcter consultiu de participació ciutadana,
- i a nivell departamental els Consells de Salut dels departaments de salut.

Des de l'actual administració sanitària, es vol atorgar una especial importància a la participació ciutadana a través dels fòrums de debat, augmentant i millorant les vies de participació en el futur, amb mecanismes de participació més directes. De fet, ja estan funcionant, amb un caràcter

renovat, tant el Consell de Salut de la Comunitat Valenciana com els Consells de Salut dels diferents departaments.

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

El Consell de Salut de la Comunitat Valenciana és l'òrgan superior col·legiat de caràcter consultiu de participació ciutadana en el Sistema Valencià de Salut, i exerceix les seues funcions amb autonomia orgànica i funcional.

Segons el Decret 79/2015, de 22 de maig, el Consell de Salut de la Comunitat Valenciana està format per:

- Nou representants de la Generalitat Valenciana.
- Sis representants dels ajuntaments de la Comunitat Valenciana.
- Un representant a proposta de cadascuna de les organitzacions sindicals amb representació en la Mesa Sectorial de Sanitat.
- Cinc representants a proposta de les organitzacions empresarials de la Comunitat Valenciana.
- Quatre representants a proposta de les organitzacions de consumidors, usuaris o veïns.
- Tres representants a proposta dels col·legis professionals sanitaris de la Comunitat Valenciana.
- Un representant a proposta de l'associació de pacients i familiars.

En els últims mesos de l'any, s'ha procedit a actualitzar la seua composició, s'han sol·licitat noves designacions a totes les organitzacions representades. A més, s'han incorporat representants d'altres conselleries relacionades amb la salut en totes les polítiques.

#### **4.6.2. Consells de Salut dels Departaments**

Els Consells de salut dels Departaments són òrgans de participació comunitària per a la consulta i seguiment de la gestió del Sistema Valencià de Salut en el seu àmbit territorial, exerceixen les seues funcions amb autonomia orgànica i funcional. N'hi ha 24, un per cada departament de salut.

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

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

### **4. 7. Transparència**

Després de la publicació de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana, la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública inicia una nova marxa, a causa del canvi que s'ha produït quant a la concepció del

dret d'informació, basat en un canvi de paradigma: “la ciutadania passa a constituir-se com a subjecte de l'acció pública”.

És per açò que la nova política es basa “en la transparència informativa, la promoció de la reutilització de dades públiques, la implantació efectiva de codis de bon govern i bones pràctiques, i la participació proactiva de la ciutadania en els processos de presa de decisió sobre polítiques públiques”.

Açò ha donat lloc al fet que aquesta Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública prenga el testimoni d'aquest nou marc legal i que aplique en la seua actuació diària la transparència, la publicitat i la difusió de la informació i activitat pública, així com promoure i garantir l'accés per part de la ciutadania a la informació, tant en suport paper com electrònic, tal com se'ns indica en l'article 7 de la mateixa llei.

#### **4.7.1. Activitats en relació amb el portal de transparència GVA Oberta**

El portal de Transparència de la Generalitat, *GVA Oberta*, respon a la necessitat de facilitar l'accés de tota la ciutadania a la informació a través d'un node de difusió de fàcil accés i amb un contingut clar i estructurat.

L'any 2016, la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, va posar a la disposició de la ciutadania aquest portal. Per a la posada en funcionament, la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública va oferir una primera sèrie de dades.

Serà al llarg de 2016, i en compliment dels articles 9 i 10 de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana, quan aquesta Conselleria de Sanitat ha anat augmentant gradualment la informació de l'activitat pública en les matèries següents:

1. Informació econòmica, pressupostària i estadística
2. Informació de rellevància jurídica
3. Informació institucional, organitzativa i de planificació
4. Informació relativa a alts càrrecs i assimilats
5. Altres continguts objecte de publicació.

A continuació es detallen les aportacions d'informació al portal *GVA Oberta*, en relació amb la informació que aquesta Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública ha facilitat quant a activitat pública:

- Dades de convenis subscrits per aquesta Conselleria i els relatius a l'elaboració normativa.
- Dades de compatibilitats del personal del sector sanitari.
- Dades del personal directiu d'aquesta conselleria.
- Dades de representació sindical.
- Dades relatives a la Relació de Llocs de treball (RLT).
- Dades relatives a les encomandes de gestió.
- Dades relatives a les concessions administratives sanitàries.
- Enllaços gràfics a les pàgines web de les Fundacions del Sector Públic Instrumental.

#### **4.7.2.- Activitats en relació amb la publicitat activa (dades obertes)**

Després de la publicació en el portal *GVA Oberta*, d'una primera sèrie de “*dades obertes*”, s'ha procedit a l'estudi i anàlisi de quina informació, i amb quina periodicitat pot oferir-se, de forma permanent, en compliment de l'obligació de la política de publicitat activa.

Amb la publicació de la Memòria de Gestió 2015 d'aquesta conselleria, document que conté gran quantitat d'informació rellevant, s'està treballant per a oferir aquesta informació en format reutilitzable, i està previst que aquesta informació pugui ser consultada des de *GVA Oberta*.

#### **4.7.3.- Activitats en relació amb l'accés a la informació pública**

Durant l'any 2016, s'han presentat un total de 18 sol·licituds d'accés a la informació pública amb el següent detall:

<b>Competència Conselleria</b>	<b>Competència Sector Públic Instrumental</b>	<b>Competència uns altres</b>	<b>Total sol·licituds</b>
15	2	1	18

