

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 dutes a terme. Activitat de serveis d'atenció i informació al pacient (SAIP)**
 - 4.3. Associacions de pacients i voluntariat**
 - 4.4. Satisfacció dels pacients i qualitat percebuda. Opinió sobre el nostre sistema sanitari: enquestes i baròmetres**
 - 4.4.1. Baròmetre sanitari del Ministeri de Sanitat, Consum i Benestar Social**
 - 4.4.2. Enquesta de satisfacció de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública**
 - 4.4.2.1. Característiques de la mostra el 2018
 - 4.4.2.2. Evolució de la satisfacció i expectatives.
 - 4.4.2.3. Satisfacció segons l'àmbit sanitari
 - 4.4.2.4. Percepció dels pacients en aspectes de bones pràctiques assistencials i de seguretat.
 - 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 exercici d'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 de salut
 - 4.7. Transparència**
 - 4.7.1. Activitats en matèria de publicitat activa
 - 4.7.2. L'accés a la informació pública
 - 4.7.3. La reutilització de 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 tindre en compte quan es trobe en una situació en què les circumstàncies que concórreguen no li permeten expressar lliurement la seua voluntat.

El Registre de Voluntats Anticipades permet actuacions sobre les voluntats anticipades registrades prèviament com ara substituir-les per altres amb contingut diferent, revocar-les en qualsevol moment, canviar el representant o realitzar qualsevol modificació o inclusió de nous criteris. El nombre d'actuacions en el registre ha disminuït l'any 2018, respecte al 2017.

El nombre de persones registrades el 2018 ha sigut de 2.014, que suposa un augment del 8,6 %, sobre 2017.

Persones registrades en el Registre de Voluntats Anticipades de la Comunitat Valenciana						
Nombre de persones per província i gènere						
Província	Des de 2005 fins a 2017		Inscrites el 2018		Total fins a 31-12-2018	
	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona
Alacant	3.228	5.498	308	556	3.536	6.054
Castelló	911	1.508	78	109	989	1.617
València	3.621	6.520	364	599	3.985	7.119
Total	7.760	13.526	750	1264	8.510	14.790

Font: DGIITC (Servei de Gestió de Projectes de Tecnologies de la Informació i la Comunicació/Servei d'Atenció i Comunicació amb el Pacient)

L'any 2018 s'han registrat un total de 2.386 actuacions sobre voluntats anticipades, la qual cosa ha suposat una disminució de 440 actuacions en el registre respecte a l'any 2017. Això implica que s'han modificat menys documents de voluntats anticipades (revocacions, canvis de representants, modificació de les voluntats, etc.).

Evolució del nombre d'actuacions en el Registre Centralitzat de Voluntats Anticipades de la Comunitat Valenciana*												
Registres per província i gènere												
Província	2014		2015		2016		2017		2018		Var. 18-17	
	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D
Alacant	262	409	255	392	262	424	357	630	317	585	-40	-45
Castelló	70	111	77	118	78	114	113	199	82	121	-31	-78
València	186	322	206	404	258	501	307	554	295	523	-12	-31
DGIITC	176	274	200	390	225	371	231	355	184	279	-47	-76
Total	694	1.116	738	1.304	823	1.410	1.008	1.738	878	1.508	-130	-230

Font: DGIITC (Servei de Gestió de Projectes de Tecnologies de la Informació i la Comunicació/Servei d'Atenció i Comunicació amb el Pacient)

Glossari: H-Home; D-Dona

*Aquesta taula correspon a la que en anys anteriors s'anomenava Evolució del nombre d'altres en el Registre Centralitzat de Voluntats Anticipades de la CV.

4.2. Gestions dutes a terme. Activitat de serveis d'atenció i informació al pacient (SAIP)

El 2018, es van registrar un total de 330.581 gestions d'atenció a pacients, entre sol·licituds, peticions d'informació, suggeriments, queixes, etc. Un 3,12 % menys que el 2017.

El 76,8 % de les gestions es van registrar en els serveis d'atenció i informació al pacient (SAIP) dels hospitals. Del total d'activitat, un 45,8 % es va etiquetar sota l'epígraf "Gestió de casos", seguides de les "Sol·licituds escrites" (18,0 %) i les "Sol·licituds d'informació" (13,7 %). La gestió de queixes escrites només ha suposat el 7,4 % de l'activitat SAIP.

El nombre de queixes en valor absolut ha sigut de 24.474, que en relació amb el nombre d'actes assistencials (58.322.969) es pot expressar en una taxa de 419,62 queixes per cada milió d'actes assistencials. La taxa de l'any 2017 va ser de 369,35 queixes per cada milió d'actes assistencials.

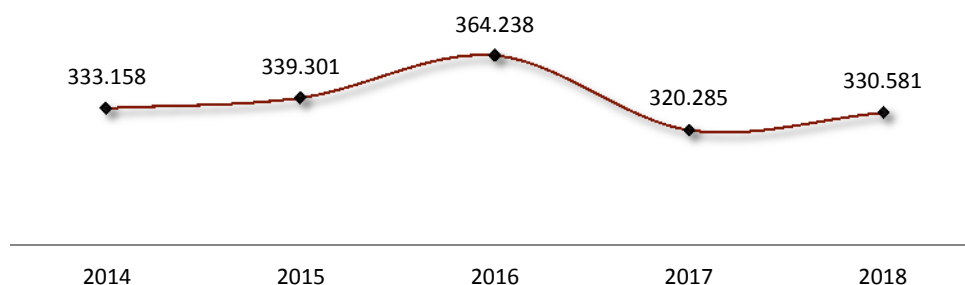
El nombre d'agraïments en valor absolut ha sigut de 14.577, que en relació amb el nombre d'actes assistencials (58.322.969) es pot expressar en una taxa de 249,93 per cada milió d'actes assistencials. La taxa de l'any 2017 va ser de 232,31 per cada milió d'actes assistencials.

Nombre i percentatge de les gestions registrades									
Exercici 2018									
Tipus de gestió	At. Primària		CE i CSI		Hospitals		Total		% var. 17-18
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	
Sol·licitud escrita	502	2,4	6.216	11,1	55.818	22	62.536	18,9	-7,2
Gestió de casos	6.782	32,6 %	33.026	59,2	111.621	44	151.429	45,8	5
Queixa escrita	7.474	35,90 %	3.045	5,5	13.955	5,5	24.474	7,4	8,8
Atenció	730	3,5	3.246	5,8	15.827	6,2	19.803	6	59,8
Queixa/sol·licitud	517	2,5	529	0,9	2.746	1,1	3.792	1,1	-21,5
Agraïment escrit	2.797	13,4 %	1.207	2,2	10.573	4,2	14.577	4,4	10,6
Informació	1.482	7,1	7.301	13,1	36.645	14,4	45.428	13,7	-2,7
Suggeriment	316	1,5	88	0,2	529	0,2	933	0,3	12,5
Queixa verbal	197	0,9	1.039	1,9	4.063	1,6	5.299	1,6	-12
Reclamació	13	0,1	22	0	236	0,1	271	0,1	-1,1
Informació judicial	3	0	3	0	19	0	25	0	31,6
Voluntats	18	0,1	104	0,2	1.889	0,7	2.011	0,6	2
Millora contínua	0	0,0	1	0	2	0	3	0	-70
Total	20.831	100	55.827	100	253.923	100	330.581	100	3,2

Font: elaboració pròpia (PIGAP - Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat)

CE: centres d'especialitats i CSI: centres sanitaris integrats

En el gràfic següent es pot observar l'evolució de l'activitat, en nombres absoluts, presentada en els serveis d'atenció i informació al pacient (SAIP) de la Comunitat Valenciana. S'hi observa una tendència ascendent el 2018 respecte al 2017, malgrat l'automatització incorporada el 2017 de lliure elecció de primària..

Evolutiu del nombre de gestions realitzades**4.3. Associacions de pacients i voluntariat**

El 2018, es van destinar un total de 2,5 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 familiars corresponents o de voluntariat sanitari.

D'aquestes ajudes, el 2018 se n'han beneficiat 86 institucions, de les quals 68 són associacions; 13, fundacions, i 5, federacions d'associacions de pacients. L'any 2017 la quantitat disponible en ajudes va ser d'1,5 milions, que es van destinar a 75 institucions.

4.4. Satisfacció dels pacients i qualitat percebuda. Opinió sobre el nostre sistema sanitari: enquestes i baròmetres**4.4.1. Baròmetre sanitari del Ministeri de Sanitat, Consum i Benestar Social**

Segons destaca el Ministeri de Sanitat, Consum i Benestar Social, el baròmetre sanitari és un estudi d'opinió que es realitza, amb una periodicitat anual, des de 1993, en col·laboració amb el Centre d'Investigacions Sociològiques (CIS).

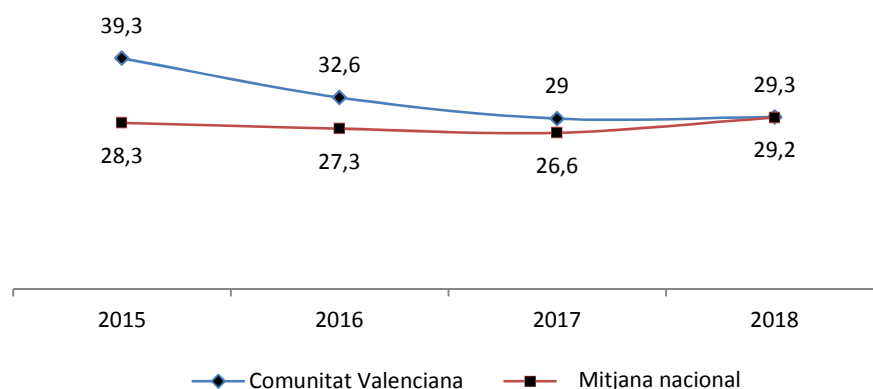
Està dissenyat per a conèixer el grau de satisfacció dels ciutadans amb els serveis sanitaris públics. Permet, a més, prémer l'opinió pública sobre mesures vinculades a objectius de la política sanitària, obtindre informació sobre el grau de coneixement o les actituds dels ciutadans davant d'aquestes i conèixer l'evolució de l'opinió pública sobre aquests aspectes analitzats en sèries temporals.

Els resultats de l'estudi s'obtenen després de l'aplicació d'un qüestionari estructurat que s'administra mitjançant entrevista personal al domicili de l'enquestat, seleccionat per rutes aleatòries i quotes de sexe i edat.

Aquest disseny permet conèixer l'opinió dels ciutadans de 18 i més anys sobre els serveis sanitaris públics, independentment que aquests els hagen utilitzat o no, ja que l'enquesta es dirigeix a població general. A més, recull l'opinió dels qui han sigut usuaris d'aquests serveis durant l'any que s'analitza. Aquesta doble perspectiva permet obtindre una informació valuosa sobre percepció general i sobre experiència d'ús dels serveis del Sistema Nacional de Salut, d'utilitat tant per al conjunt de l'Estat com a nivell de comunitat autònoma.

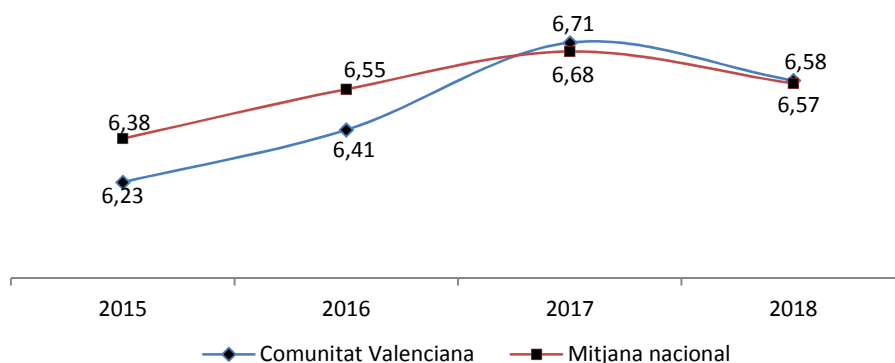
Segons el baròmetre sanitari de 2018 per al 29,3 % de la població valenciana, la parcel·la sanitat és l'àrea de gestió pública de més interès. Aquesta preocupació ha descendit 10 punts des de 2015 i s'ha situat en la mitjana nacional (29,2 %) que, en canvi, ha mostrat una tendència ascendent.

Sanitat és l'àrea de més interès per al ciutadà					
	2015	2016	2017	2018	% var. 18-15
Comunitat Valenciana	39,3	32,6	29	29,3	-25,45
Mitjana nacional	28,3	27,3	26,6	29,2	3,18
Diferència	11,0	5,3	2,4	0,1	



Quan el Ministeri sol·licita a la persona enquestada que puntue de 0 a 10 el seu grau de satisfacció amb el Sistema Sanitari Públic, la població valenciana li atorga una nota mitjana de 6,58 punts, similar a la mitjana nacional. En els dos casos aquesta valoració ha ascendit, però a la Comunitat Valenciana ho ha fet d'una manera més acusada.

Sistema sanitari: està satisfet o insatisfet amb aquest?					
<i>Nota de 0 a 10</i>					
	2015	2016	2017	2018	% var. 18-
Comunitat Valenciana	6,23	6,41	6,71	6,58	5,62
Mitjana nacional	6,38	6,55	6,68	6,57	2,98
Diferència	-0,1	-0,1	0,0	0,0	



D'altra banda, per al 22,6 % dels valencians i valencianes el nostre sistema sanitari funciona bastant bé. És destacable l'increment d'aquesta percepció des de l'any 2015, amb un augment del 88,33 % i 1,4 punts per damunt de la mitjana nacional.

El nostre sistema sanitari: funciona bastant bé					
	2015	2016	2017	2018	% var. 18-15
Comunitat Valenciana	12,0	13,5	17,9	22,6	88,33
Mitjana nacional	18,2	19,8	19,6	21,2	16,48
Diferència	-6,2	-6,3	-1,7	1,4	

Per al 46,8 % de la població el nostre sistema funciona bé, però necessita algun canvi. La xifra de 2018 és molt similar a la resta de comunitats autònomes.

El nostre sistema sanitari: funciona bé però necessita canvis					
	2015	2016	2017	2018	% var. 18-15
Comunitat Valenciana	45,1	49,5	48,9	46,8	3,77
Mitjana nacional	45,5	46,3	48,0	47,1	3,52
Diferència	-0,4	3,2	0,9	-0,3	

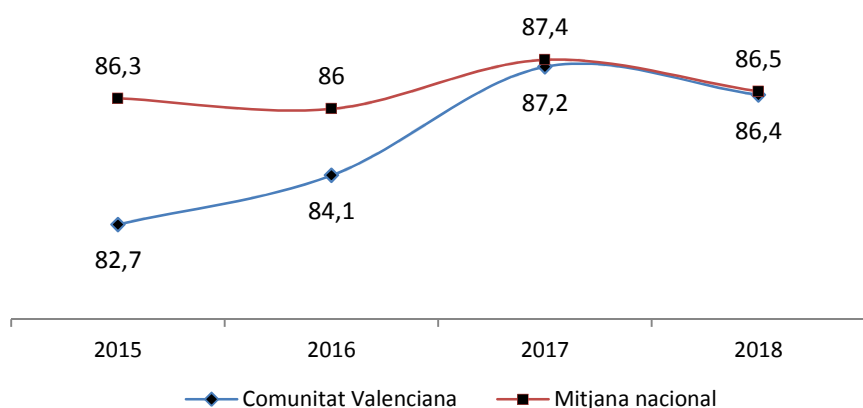
La valoració negativa del sistema sanitari ha caigut, ja que el percentatge de població valenciana que considera que el nostre sistema necessita canvis fonamentals ha passat del 31,8 % al 26,2 % en els últims quatre anys i el dels que consideren que el sistema sanitari està tan malament que cal refer-lo del 10,4 % al 4,1 % (6 dècimes inferior a la mitjana nacional i amb un descens del 60,58 % des de 2015 a escala autonòmica)

El nostre sistema sanitari: necessita canvis fonamentals, encara que algunes coses funcionen					
	2015	2016	2017	2018	% var. 18-15
Comunitat Valenciana	31,8	32,1	28,5	26,2	-17,61
Mitjana nacional	29,0	28,0	26,2	26,2	-9,66
Diferència	2,8	4,1	2,3	0,0	

Sistema Sanitari: està tan malament que cal refer-lo					
	2015	2016	2017	2018	% var. 18-15
Comunitat Valenciana	10,4	4,3	4,3	4,1	-60,58
Mitjana nacional	6,2	5,0	5,4	4,7	-24,19
Diferència	4,2	-0,7	-1,1	-0,6	

Quan se sol·licita una valoració de l'atenció rebuda en el nivell assistencial d'Atenció Primària les xifres denoten una alta satisfacció.

Atenció Primària: atenció rebuda bona o molt bona					
	2015	2016	2017	2018	% var. 18-15
Comunitat Valenciana	82,7	84,1	87,2	86,4	4,47
Mitjana nacional	86,3	86,0	87,4	86,5	0,23
Diferència	-3,6	-1,9	-0,2	-0,1	



Per a un 25,7 % l'atenció va ser millor o molt millor del que esperava. És destacable l'increment registrat d'aquest indicador des de 2015.

Atenció Primària: atenció rebuda millor o molt millor de l'esperat					
	2015	2016	2017	2018	% var. 18-
Comunitat Valenciana	24,1	28,6	23,8	25,7	6,64
Mitjana nacional	22,3	23,7	22	22,8	2,24
Diferència	1,8	4,9	1,8	2,9	

Per al 85,7 % l'atenció rebuda durant la seua hospitalització va ser bona o molt bona.

Hospitalització: atenció rebuda bona o molt bona					
	2015	2016	2017	2018	% var. 18-15
Comunitat Valenciana	84,4	83,3	86,3	85,7	1,54
Mitjana nacional	88,3	85,8	86,6	88,6	0,34
Diferència	-3,9	-2,5	-0,3	-2,9	

Per al 48,2 % va ser millor o molt millor del que esperava. 12,9 punts de diferència respecte a la mitjana nacional.

Hospitalització: atenció rebuda millor o molt millor de l'esperat					
	2015	2016	2017	2018	% var. 18-15
Comunitat Valenciana	33,4	40,0	42,5	48,2	44,31
Mitjana nacional	37,0	34,5	38,6	35,3	-4,59
Diferència	-3,6	5,5	3,9	12,9	

Quan es va valorar l'atenció en Urgències, per al 75,6 % dels valencians i valencianes enquestats va ser bona o molt bona.

Atenció en urgències: atenció en l'última urgència va ser bona o molt bona					
	2015	2016	2017	2018	% var. 18-15
Comunitat Valenciana	83,7	76,5	74,8	75,6	-9,68
Mitjana nacional	80,5	75,8	78,1	77,5	-3,73
Diferència	3,2	0,7	-3,3	-1,9	

Pel que fa a l'atenció en Consultes Externes, les xifres són molt positives. Per al 84,7 % dels enquestats l'atenció rebuda va ser bona o molt bona.

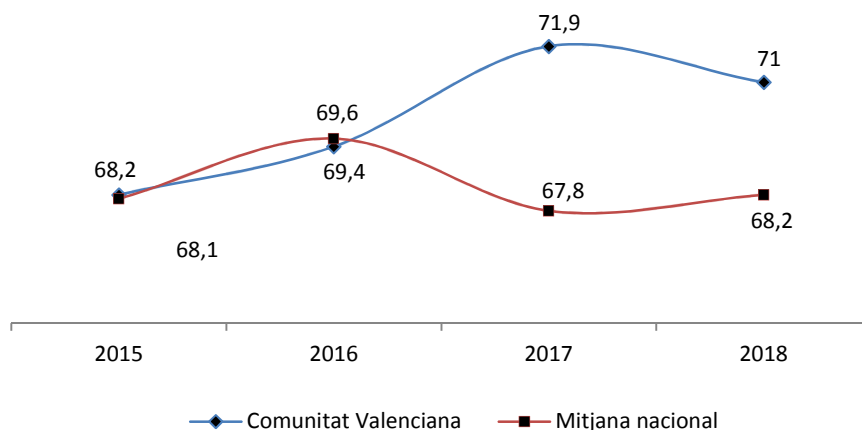
Consultes de l'especialista: atenció rebuda bona o molt bona					
	2015	2016	2017	2018	% var. 18-15
Comunitat Valenciana	80,3	83,2	82,0	84,7	5,48
Mitjana nacional	82,2	79,5	83,5	84,0	2,19
Diferència	-1,9	3,7	-1,5	0,7	

Consultes de l'especialista: atenció rebuda millor o molt millor de l'esperat					
	2015	2016	2017	2018	% var. 18-15
Comunitat Valenciana	26,3	27,5	29,1	27,1	3,04
Mitjana nacional	24,3	23,6	24,7	26,1	7,41
Diferència	2,0	3,9	4,4	1,0	

Quan s'analiza la preferència de l'enquestat sobre una provisió de serveis públics o privats, les persones enquestades es decanten per la sanitat pública, especialment en el nivell assistencial d'Atenció Primària.

En Atenció Primària els resultats són els següents:

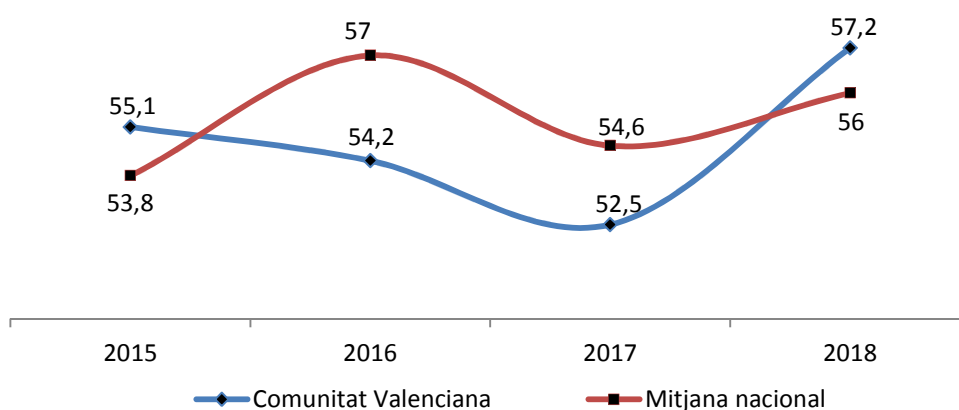
Provisió pública o privada: en Atenció Primària optaria per la pública					
	2015	2016	2017	2018	% var. 18-15
Comunitat Valenciana	68,2	69,4	71,9	71,0	4,11
Mitjana nacional	68,1	69,6	67,8	68,2	0,15
Diferència	0,1	-0,2	4,1	2,8	



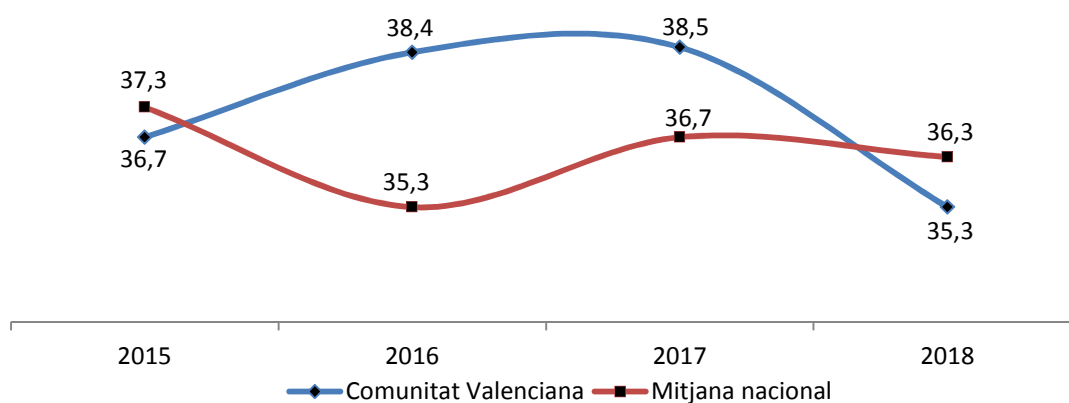
Provisió pública o privada: en Atenció Primària optaria per la privada					
	2015	2016	2017	2018	% var. 18-15
Comunitat Valenciana	28,0	26,6	22,4	23,5	-16,07
Mitjana nacional	25,6	25	25,7	26,5	3,52
Diferència	2,4	1,6	-3,3	-3,0	

En Atenció Especialitzada es repeteix la preferència encara que no d'una manera tan marcada:

Provisió pública o privada: En Atenció Especialitzada optaria per la pública					
	2015	2016	2017	2018	% var. 18-15
Comunitat Valenciana	55,1	54,2	52,5	57,2	3,81
Mitjana nacional	53,8	57,0	54,6	56,0	4,09
Diferència	1,3	-2,8	-2,1	1,2	



Provisió pública o privada: en Atenció Especialitzada optaria per la privada					
	2015	2016	2017	2018	% var. 18-
Comunitat Valenciana	36,7	38,4	38,5	35,3	-3,81
Mitjana nacional	37,3	35,3	36,7	36,3	-2,68
Diferència	-0,6	3,1	1,8	-1,0	



En cas de necessitar una hospitalització les xifres denoten també una predilecció per la sanitat pública:

Provisió pública o privada: en cas d'hospitalització optaria per la pública					
	2015	2016	2017	2018	% var. 18-
Comunitat Valenciana	63,6	64,9	64,9	67,3	5,82
Mitjana nacional	62,9	68,1	66,7	67,0	6,52
Diferència	0,7	-3,2	-1,8	0,3	

Provisió pública o privada: en cas d'hospitalització optaria per la privada					
	2015	2016	2017	2018	% var. 18-15
Comunitat Valenciana	31,0	28,3	28,5	25,6	-17,42
Mitjana nacional	30,0	25,4	26,4	26,3	-12,33
Diferència	1,0	2,9	2,1	-0,7	

I a l'hora d'acudir a Urgències:

Provisió pública o privada: en cas d'una urgència optaria per la pública					
	2015	2016	2017	2018	% var. 18-
Comunitat Valenciana	61,2	62,8	66,8	64,3	5,07
Mitjana nacional	61,9	66,4	65,0	64,4	4,04
Diferència	-0,7	-3,6	1,8	-0,1	

Provisió pública o privada: en cas d'una urgència optaria per la privada					
	2015	2016	2017	2018	% var. 18-15
Comunitat Valenciana	32,3	30,2	29,2	29,5	-8,67
Mitjana nacional	31,2	27,1	28,2	29,3	-6,09
Diferència	1,1	3,1	1,0	0,2	

4.4.2. Enquesta de satisfacció de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

Els diferents plans estratègics de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública incorporen indicadors de mesura de la satisfacció del pacient, com a element d'avaluació de la qualitat i la identificació d'àrees d'actuació per a millorar l'atenció que se'ls presta.

Aquesta eina de gestió s'usa des de 2001 i, excepte en el bienni 2014-2015, en el qual per demores en el procés de contractació el procés es va efectuar conjuntament per a les dues anualitats, aquests estudis s'han dut a terme sobre pacients atesos en un o més períodes de la mateixa anualitat.

En els últims deu anys, s'han enquestat 406.881 persones. D'elles, 16.846 ho van ser el 2018.

La metodologia emprada en l'efectuació de les enquestes ha sigut modificada durant els tres últims anys (2016, 2017 i 2018) respecte als anys anteriors. Els canvis introduïts han sigut:

- Totes les enquestes s'han fet mitjançant el procediment d'enquestes telefòniques assistides per ordinador mitjançant el sistema protocol·litzat, amb un nombre de preguntes adequat per a obtenir una mostra representativa per a cada àrea que es tracte i s'ha eliminat l'estudi de camp mitjançant enquestes de llapis i paper.
- S'han inclòs en les enquestes serveis assistencials nous no valorats anteriorment. Cal destacar: centres sanitaris integrats, Hospitalització Domiciliària, Atenció d'Infermeria en Atenció Primària, punts d'atenció continuada (PAC) i serveis d'atenció i informació al pacient (SAIP) d'Atenció Primària. En total s'avaluen 19 serveis sanitaris.

És per això que, tant pel canvi de metodologia (enquestes telefòniques assistides), com pel fet de valorar a través d'aquestes enquestes nous serveis assistencials, només s'estableix una comparació dels resultats dels anys 2016, 2017 i 2018.

4.4.2.1. Característiques de la mostra el 2018

Enquestes de satisfacció realitzades i àmbits assistencials avaluats: grandària mostral			
<i>Evolució 2016-2018</i>			
Àrees d'atenció	2016	2017	2018
Obstetrícia	487	479	501
Urgències	2.677	2.664	2.677
Pediatria	469	460	480
Cirurgia	583	582	583
CMA	590	682	636
Medicina/Hospitalització	649	626	652
Consultes Externes	3231	3.354	3.166
Consultes Externes (centres d'especialitats)	1.106	1.219	1.127
Centres sanitaris integrats	484	249	647
Hospitalització Domicili	407	1.754	1.751
At. Primària Adults	1.783	858	856
At. Primària Pediatria	875	1.445	1.470
At. Primària Infermeria	1440	787	785
At. Primària, punts d'atenció continuada (PAC)	763	373	224
Hospitals d'assistència a crònics i llarga estada (HACLE)	386	411	404
Emergències	407	283	339
Servei d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) Hospitals	283	60	52
Servei d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) Centres Especialitats	66	71	49
Servei d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) Primària	58	402	447
Total	16.744	16.759	16.846

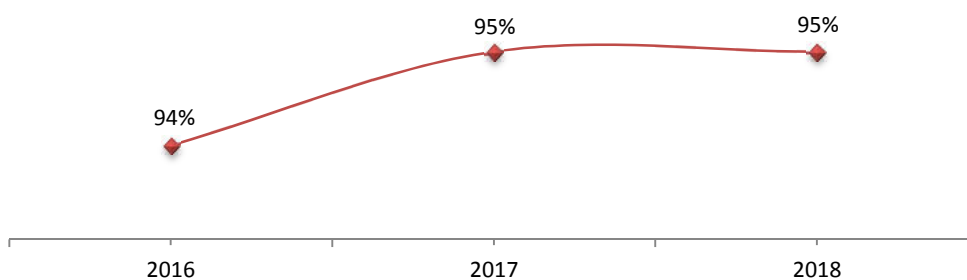
Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2018. Informe global de resultats Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat

4.4.2.2. Evolució de la satisfacció i expectatives

En aquest estudi es valora el percentatge de pacients que se senten “molt satisfets”, “satisfets” o “ni satisfets ni insatisfets” amb l'atenció sanitària rebuda en cada un dels àmbits assistencials estudiats: Atenció Hospitalària, Atenció Primària, Servei d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) i Hospital d'Assistència a Crònics i Llarg Estada (HACLE).

El 2018, el 95 % dels pacients enquestats té una valoració positiva de l'atenció sanitària rebuda.

Valoració positiva de l'atenció sanitària



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2018. Informe global de resultats. Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat.

Els pacients que avaluen l'atenció rebuda amb una valoració entre 9 i 10 punts, en una escala de 0 a 10, se situen en un 43 %, i es manté en el rang del 40 % i el 50 %.

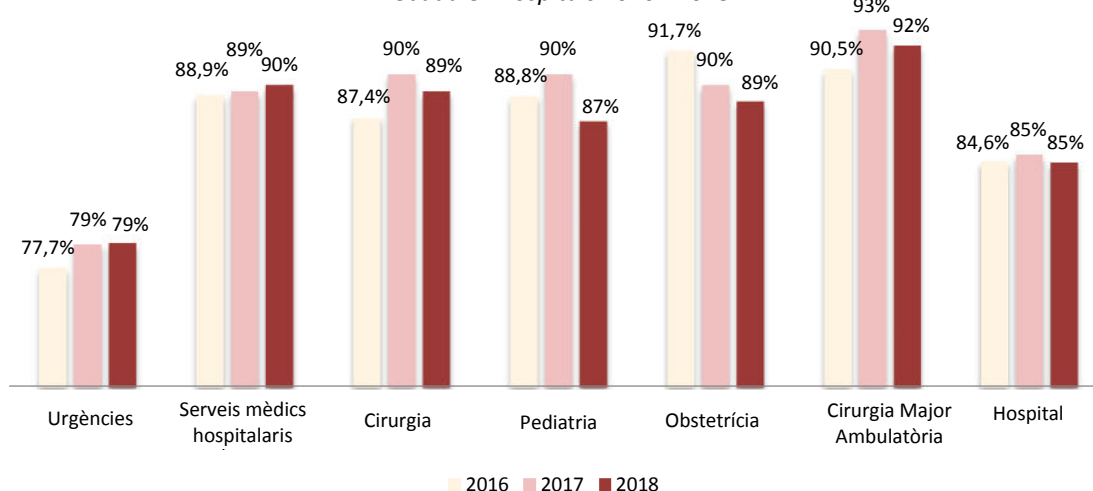
Els pacients que valoren l'atenció rebuda amb una puntuació de 0 a 3 es redueixen a tan sols el 3,3 %. Aquesta valoració negativa es manté en uns nivells inferiors al 5 %.

4.4.2.3. Satisfacció segons l'àmbit sanitari

En aquest resultat es valora el percentatge de pacients que s'han considerat com a "molt satisfets" o "satisfets" amb l'atenció sanitària rebuda, que han valorat els àmbits assistencials estudiats tant en Atenció Hospitalària com en Atenció Primària, així com el grau de satisfacció percebut en hospitals de crònics i llarga estada.

El 2018, segons la valoració de cada un dels àmbits assistencials estudiats, el percentatge de pacients que expressen "satisfacció" o "molta satisfacció" amb l'atenció hospitalària rebuda s'ha situat en el 85 %.

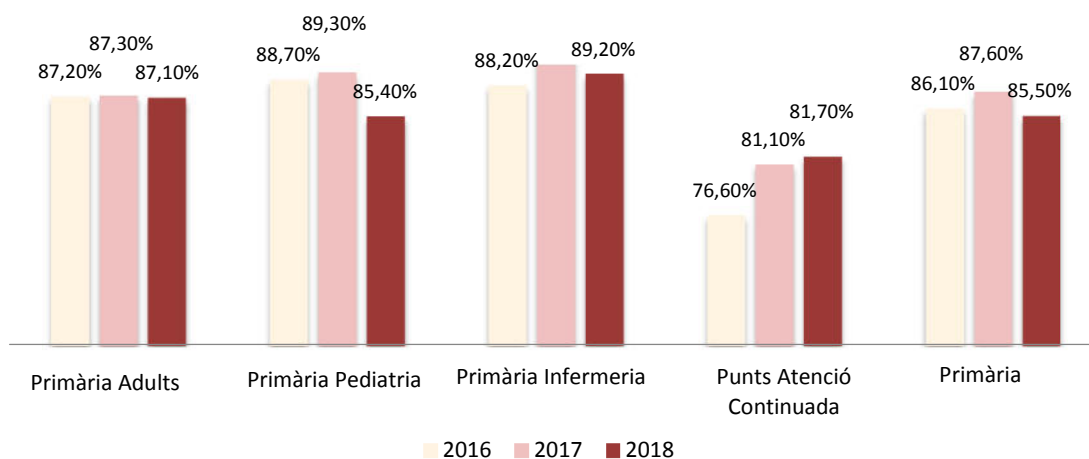
Percentatge de pacients amb satisfacció i molta satisfacció amb l'atenció sanitària rebuda en hospitals 2016 - 2018



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos als centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2018. Informe global de resultats. Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat.

En Atenció Primària, el percentatge de pacients “amb satisfacció” i “molta satisfacció” s’ha situat en el 85,5 %, que ha oscil·lat entre el 89,2 % en infermeria i el 81,7 % en punts d’atenció continuada PAC.

Percentatge de pacients amb satisfacció i molta satisfacció amb l’atenció sanitària rebuda en Atenció Primària 2016 - 2018



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2018. Informe global de resultats. Direcció General d’Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat.

Quant al grau de satisfacció dels pacients amb l’atenció rebuda per àmbit sanitari, incloent-hi les categories de “molt satisfets” i “satisfets” i, per tant, el grau en què l’atenció rebuda va satisfer-ne les expectatives és el següent.

Grau de satisfacció amb l’atenció rebuda i compliment d’expectatives			
<i>Període 2016-2018</i>			
	2016	2017	2018
Hospitals	84,60 %	85,00 %	84,50 %
Atenció Primària	87,60 %	87,60 %	85,50 %
SAIP (serveis d’atenció i informació al pacient)	73,20 %	73,90 %	74,70 %
HACLE	87,40 %	84,30 %	80,70 %

Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2017. Informe global de resultats.

Direcció General d’Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat.

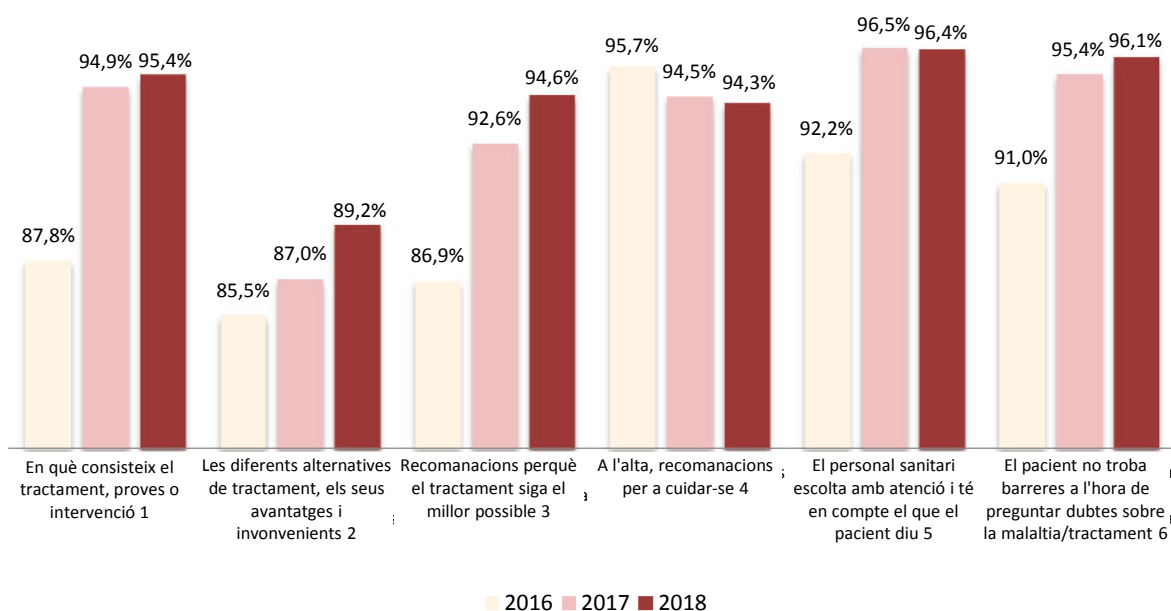
4.4.2.4. Percepció dels pacients en aspectes de bones pràctiques assistencials i de seguretat

En aquest punt es valora la percepció que tenen els pacients d’aspectes que denoten una atenció sanitària de més qualitat, de la seua participació en la presa de decisions i l’autocura, així com l’existència de procediments que tendeixen a augmentar-ne la seguretat.

En l’apartat de “bones pràctiques” es valora la percepció que tenen els pacients de l’efectivitat i l’abast de les actuacions destinades a potenciar la informació que se’ls facilita, la seua participació en la presa de decisions i la difusió de mesures sobre autocures.

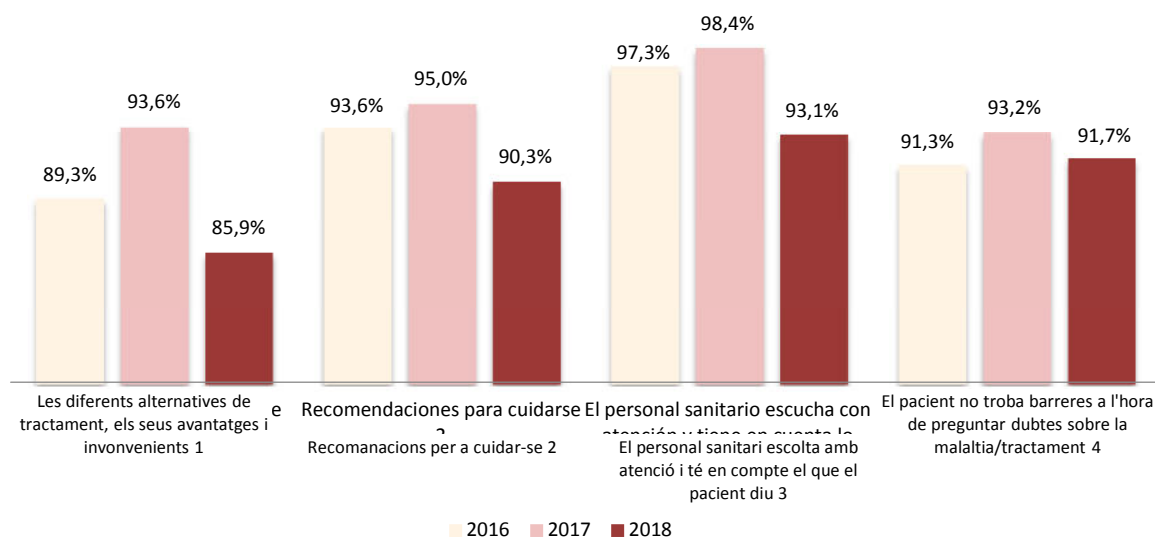
L’estudi s’efectua sobre la base de les respostes donades a qüestions determinades que denoten una atenció de qualitat i efectuades en àmbits assistencials determinats.

Hospital: El personal sanitari informa amb suficient claredat i llenguatge senzill sobre diferents temes:



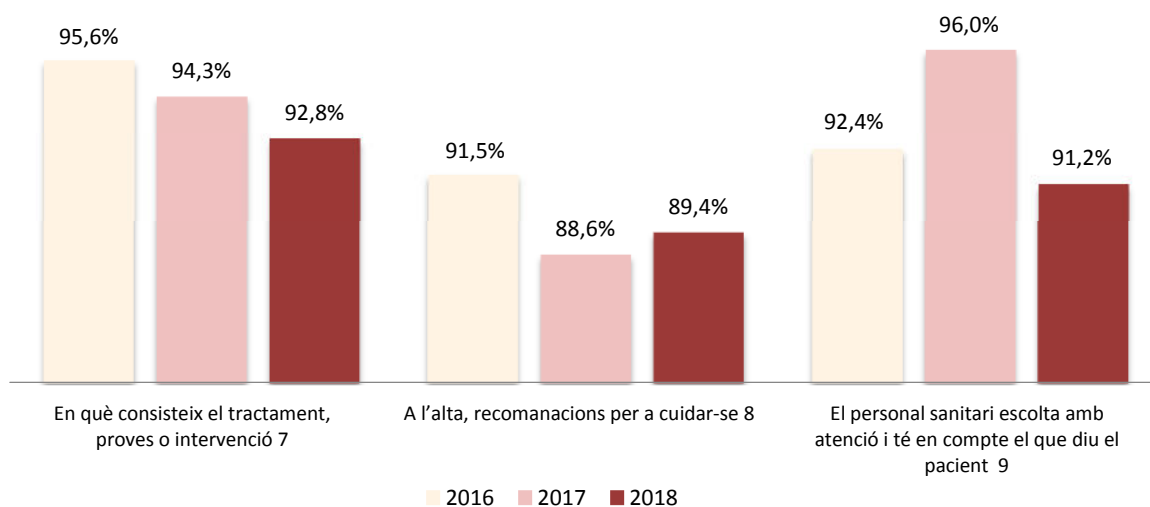
Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2018. Informe global de resultats. Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat. 1, 2, 3, 4, 5: s'han pres les respostes de "molt bé", "bé" i "regular". 6: s'ha tingut en compte el % de "Sí".

Atenció Primària: el personal sanitari informa amb claredat suficient i amb un llenguatge senzill sobre diferents temes:



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2018. Informe global de resultats. Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat. 1, 2, 3, 4: s'han pres les respostes de "molt bé", "bé" i "regular".

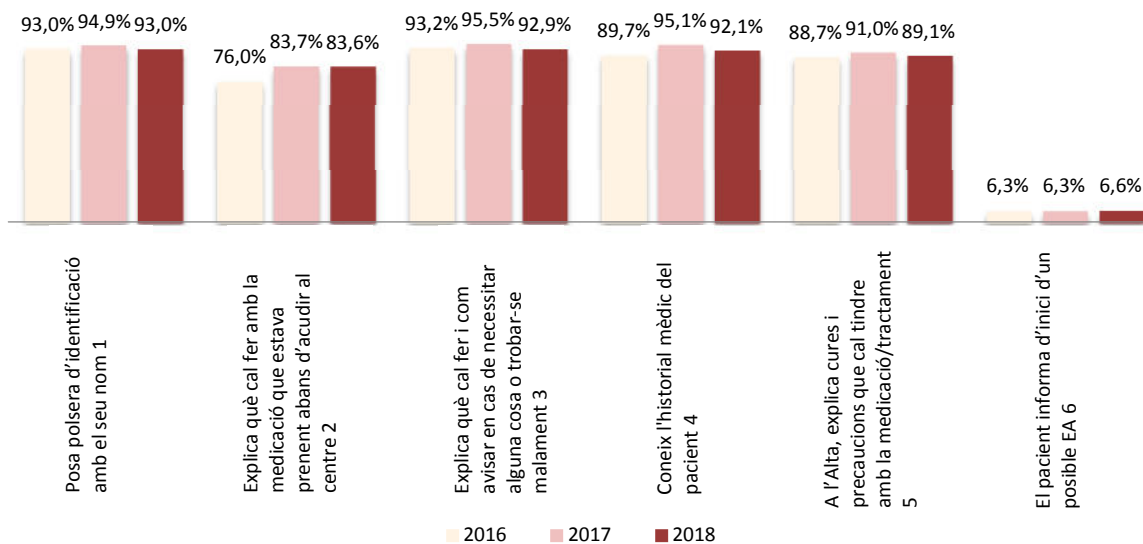
HACLE: El personal sanitari informa amb claredat suficient i amb un llenguatge senzill sobre:



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2018. Informe global de resultats. Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat. 7 i 9: s'han tingut en compte tots els àmbits d'HACLE: llarga estada, pal·liatius i salut mental. 8: s'ha tingut en compte només l'àmbit de llarga estada d'HACLE.

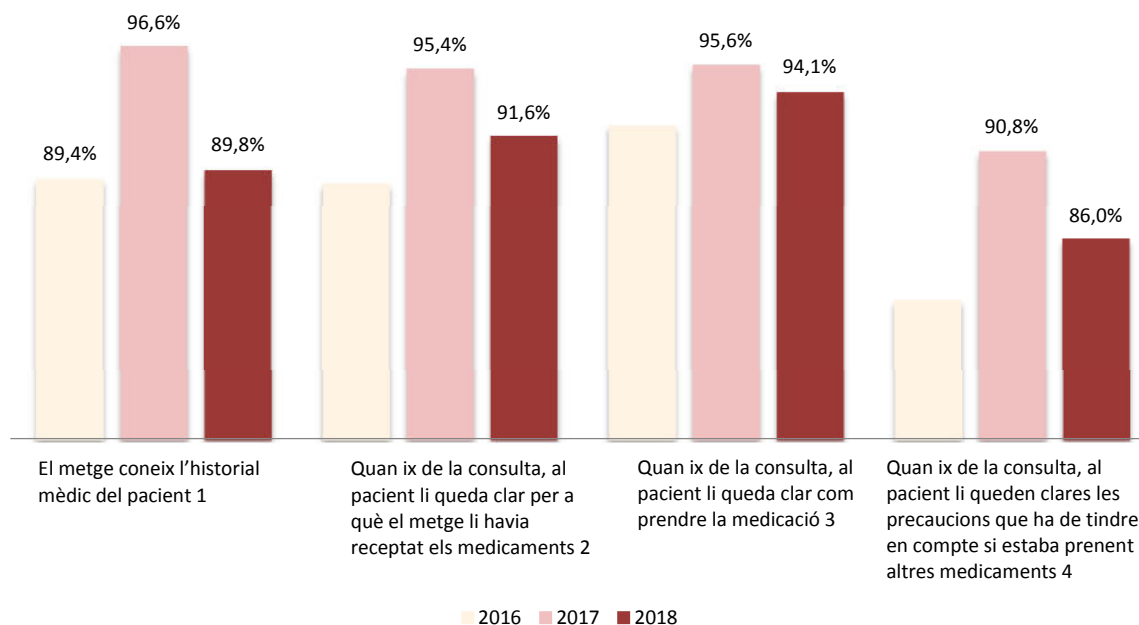
Quant a la percepció que té el o la pacient en relació a la seguretat que li genera l'existència d'un control més elevat quant a la seua identificació, el coneixement del seu historial i les explicacions donades per part del personal sanitari sobre les precaucions que cal tindre en compte amb la medicació i el tractament.

Hospital: quan acudeix al centre, el personal sanitari:



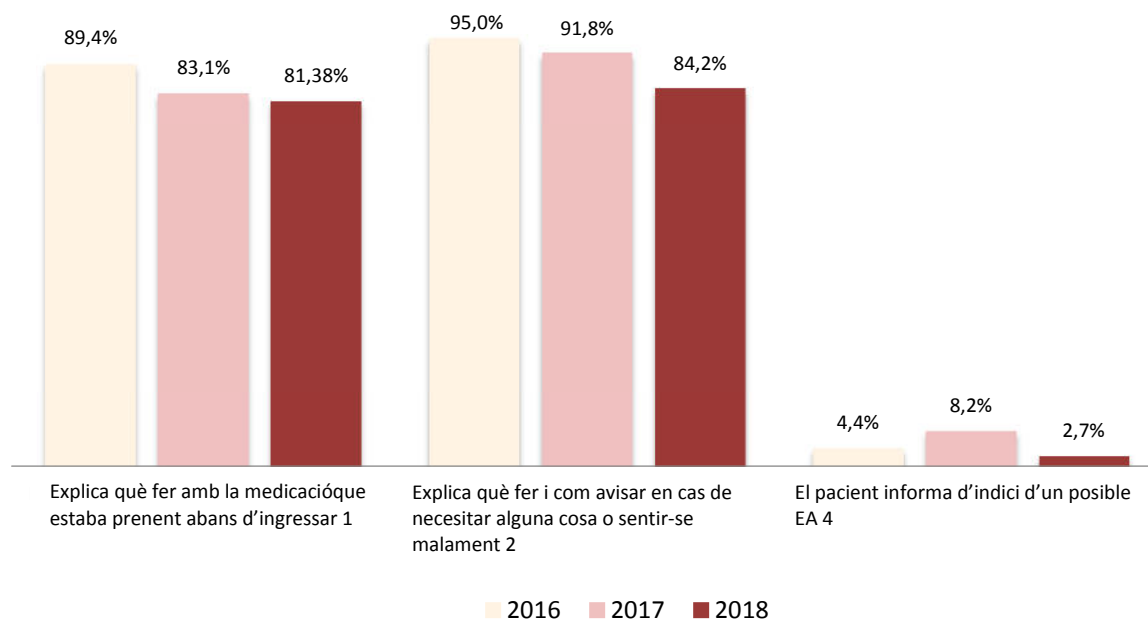
Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2018. Informe global de resultats. Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat. 2, 3, 4 i 5: s'han tingut en compte els percentatges de "molt bé", "bé" i "regular". 1 i 6: s'han tingut en compte els % de "Sí".

Atenció sanitària: quan acudeix al centre, el personal sanitari:



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2018. Informe global de resultats. Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat. 1: s'han tingut en compte els percentatges de "molt bé", "bé" i "regular". 2, 3, i 4: s'han tingut en compte els percentatges de "molt clar" i "regular".

HACLES: El personal sanitari:



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la Comunitat Valenciana, 2018. Informe global de resultats. Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat. 1 i 2: s'han tingut en compte els percentatges de "molt bé", "bé" i "regular".

4. 5. Responsabilitat patrimonial

La funció del Servei de Responsabilitat Patrimonial no resulta eludible, ja que respon al mandat de l'article 106.2 de la Constitució Espanyola i, actualment, dels articles 32 i següents de l'actual Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic –i correlatius de la precedent Llei 30/92, LRJAP-PAC– en què es plasma el dret dels particulars a ser indemnitzats per tota lesió patida en els seus béns o drets com a conseqüència del funcionament dels serveis públics, en el nostre cas, el Servei Públic Sanitari, i al final d'aquest han de tramitar-se els expedients correlatius per les disposicions específiques previstes a aquest efecte per la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.

El nombre de reclamacions de responsabilitat patrimonial ha experimentat un creixement continuat, a causa de la major exigència dels usuaris de la sanitat pública i el seu coneixement de la tendència legal i jurisprudencial de cobrir una certa part dels danys causats per la prestació del servei sanitari públic, quan es determina que les persones usuàries han patit un mal antijurídic que no tenen el deure de suportar.

4.5.1. Tràmit i resolució de reclamacions de responsabilitat patrimonial

Durant l'any 2018 es van iniciar 390 nous expedients de responsabilitat patrimonial, xifra similar a la de l'any anterior (387).

Respecte als expedients en instrucció, és a dir, els procedents d'anys anteriors, es van finalitzar en via administrativa un total de 467 expedients, xifra naturalment vinculada al nombre d'efectius (particularment tècnics) assignats per a la seua resolució en l'exercici correlatiu.

Expedients acabats el 2018	
Any d'incoació	Total
RP-2009	1
RP-2010	1
RP-2011	3
RP-2012	10
RP-2013	95
RP-2014	217
RP-2015	86
RP-2016	25
RP-2017	13
RP-2018	16

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, i s'atén a la incoació dels assumptes de naturalesa homogènia.

D'altra banda, el detall i les característiques d'aquests, per la multiplicitat de tràmits que comporten, es poden consultar en la seua aplicació de gestió GERPA.

La totalitat d'actuacions relatives als expedients en instrucció en les seues diverses fases pot xifrar-se en 4.535, corresponents tant a la via administrativa com a les vies judicials, essencialment

contenciosa administrativa, i, en casos determinats, jutjats d'instrucció penal, llevat de les que hi corresponen i efectua la corredoria d'assegurances.

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

Les actuacions realitzades al llarg de l'exercici 2018 en matèria de gestió de pòlisses d'assegurança de responsabilitat i recobriment de sinistres han sigut les següents:

4.5.2.1. Pla del contracte d'assegurança de responsabilitat civil del personal, per a 2019, mitjançant tràmit de pròrroga

Consistent en l'inici del tràmit tendent a plasmar la pròrroga anual del contracte d'assegurança amb la mercantil SegurCaixa Adeslas per a 2019, segons el que preveuen els plecs de clàusules particulars, i tècnic per a la contractació de l'assegurança de responsabilitat civil declarada en una via penal, del personal de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, lot 1 del contracte licitat per a l'annualitat 2018.

Aplicació	Base Imposable	Impost especial	Prima total
10.01.60.000.411.10	894.960,00 €	55.040,00 €	950.000 €

4.5.2.2. Pagaments que cal fer per companyies asseguradores. Acció de repetició i consignacions

S'han dut a terme 60 actuacions destinades a l'execució de pagaments imputables a les companyies asseguradores resultants d'expedients estimatoris, en quasi tots, després de la fallada en sentències dictades pels tribunals contenciosos administratius.

A més, s'han resolt dos expedients de repetició per imports no abonats, iniciats el 2017 en via administrativa, actualment en la via contenciosa administrativa.

- AR-2/17-RP-40/12 contra Alcer Turia per import de 55.843,47 €
- AR-2/17-RP-40/12 contra Fresenius Medical Care Services, per 39.365,07 €

També s'han dut a terme 120 actuacions destinades a l'execució de pagaments per part de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, resultants d'expedients estimatoris, en la major part després de sentències dictades pels tribunals contenciosos administratius, a causa que des de 2012 no hi ha cobertura asseguradora de la responsabilitat patrimonial de l'Administració.

Finalment, cal destacar que s'han realitzat 110 propostes amb càlcul d'interessos i informes, si escau, a instàncies del TSJ-CV i jutjats.

4.6. Participació social: els consells de salut

En el marc de la Llei 10/2014, de salut de la Comunitat Valenciana, s'estableix com a principi rector del Sistema Valencià de Salut "la participació activa de la comunitat en el disseny, el seguiment i l'avaluació de les seues polítiques sanitàries", i el Sistema Valencià de Salut assumeix com una de les seues activitats bàsiques el foment de la participació social i l'enfortiment del grau de control de les persones sobre la seua pròpia salut (article 8).

El capítol VI d'aquesta mateixa llei es dedica per complet en l'article únic (article 20) a la participació ciutadana en el Sistema Valencià de Salut, i es refereix de manera específica als consells de salut, el comitè de pacients i les persones usuàries i el voluntariat, i també fa referència a la constitució reglamentària de tots els òrgans que siguen necessaris per a garantir la participació en el nostre sistema de salut.

Actualment, el Decret 79/2015, del Consell, regula els consells de salut a la Comunitat Valenciana i es refereix específicament a la composició i el funcionament del Consell de Salut de la Comunitat Valenciana i dels consells de salut dels departaments de salut.

En algunes comunitats autònomes es regula també la composició i les funcions de consells de salut per davall del nivell departamental (els anomenats consells de salut de zona bàsica). A la Comunitat Valenciana, encara que des d'alguns departaments i entitats municipals s'ha promogut la creació de consells de salut locals (per exemple, el Departament de Salut Clínic–Malva-rosa o l'Ajuntament d'Onda) falta, de moment, un marc regulador per a la participació comunitària en salut a escala local (infradepartamental).

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. La composició està regulada pel Decret 79/2015, i el 2018 n'és presidenta Isabel Dolz (organitzacions de persones consumidores); vicepresident, Antonio Pla (associacions de veïns), i secretària, Ana María García (administració).

El 2018 el Consell de Salut de la Comunitat Valenciana s'ha reunit en quatre ocasions i ha abordat els temes següents:

Temes tractats en les reunions del Consell de Salut de la Comunitat Valenciana

Exercici 2018

<i>Data</i>	<i>Punts de l'ordre del dia</i>
<i>28 de març</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Informació sobre la reversió de l'Hospital de la Ribera</i> ▪ <i>XarxaVALort: reutilització articles exoprotètics</i> ▪ <i>ResiqFar: prescripció farmacèutica en les residències</i>
<i>14 de juny</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Situació de la concessió del departament de Dénia</i> ▪ <i>Millores en la manera de construir el mapa sanitari de la CV</i> ▪ <i>Pla bé de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</i>
<i>24 de setembre</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Resultats de l'enquesta de salut Comunitat Valenciana</i> ▪ <i>Informació sobre reunions amb consells de salut departamentals</i>
<i>12 de desembre</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Pressupostos Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública 2019</i> ▪ <i>Informe d'activitat del Servei d'Atenció i Informació al Pacient (2017)</i> ▪ <i>Avaluació del IV Pla de salut de la Comunitat Valenciana</i> ▪ <i>Estratègia contra el càncer de la Comunitat Valenciana</i> ▪ <i>Calendari de reunions del Consell de Salut de la CV 2019</i>

** En tots els casos, el primer punt de l'ordre del dia era l'aprovació de l'acta de la sessió anterior i es destinava un últim punt de l'ordre del dia a "Torn obert de paraula".*

Les actes completes amb els acords i els temes tractats en el Consell de Salut de la Comunitat Valenciana són accessibles des de www.sp.san.gva.es (> Polítiques de salut > Participació en salut).
<http://www.sp.san.gva.es>.

4.6.2. Consells de salut dels departaments de salut

Els consells de salut dels departaments de salut són òrgans de participació comunitària per a la consulta i el seguiment de la gestió del Sistema Valencià de Salut en el seu àmbit territorial, que exerceix les funcions corresponents amb autonomia orgànica i funcional. Hi ha 24 consells de salut, un per cada departament de salut.

Segons el Decret 79/2015, 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 dels consumidors, els usuaris o els veïns.
- Una persona en representació del col·legi professional sanitari.
- Un representant a proposta de l'associació de pacients i familiars d'aquests.

4. 7. Transparència

La transparència en l'activitat pública és el dret de la ciutadania a rebre una informació adequada i veraç sobre l'activitat pública que garantisca la llibertat de totes les persones a formar les seues opinions i prendre decisions amb base a aquesta informació.

A més, la transparència és una condició necessària per a un govern obert que permet a les persones conèixer la gestió dels assumptes públics i participar de manera més eficaç en les decisions que els afecten i contribueix a reduir l'arbitrarietat i l'opacitat. Aquest dret té la seua regulació a escala estatal en la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

A la Comunitat Valenciana, la transparència està regulada en la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana, i el Decret 105/2017, de 28 de juliol, del Consell, de desenvolupament, de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, en matèria de transparència i regulació del Consell de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern.

Les dues normes regulen l'activitat en matèria de transparència, d'altres subjectes obligats, la de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. Aquesta activitat es concreta principalment en el compliment del que regulen les normes anteriors en matèria de publicitat activa, l'accés a la informació pública i la reutilització de la informació pública.

Per a això, el Decret 105/2017 ha establert que en l'àmbit de la Conselleria, per al compliment de les finalitats relatives a transparència i accés a la informació pública, l'organització administrativa estiga integrada per la Unitat de Transparència i la Comissió de Transparència.

La Unitat de Transparència proporciona de manera periòdica per a la seua publicació en portal GVA Oberta, les dades de publicitat activa i de reutilització d'informació pública, així com les resolucions que han donat resposta a la ciutadania que sol·liciten l'accés a la informació pública de les quals realitza un seguiment.

La comissió, formada per setze membres que representen a tots els òrgans directius de la Conselleria, té entre les funcions corresponents "vetlar pel compliment de les obligacions en matèria de publicitat activa, accés a la informació pública i reutilització en l'àmbit de la seua competència". El 2018, s'ha reunit trimestralment i ha donat compte de l'activitat de Conselleria, així com l'encomanada per la Comissió Tècnica de Coordinació en matèria de transparència.

Cal destacar que el 2018 la Conselleria ha col·laborat en l'elaboració del Pla biennal de transparència, impulsat en el si de l'esmentada comissió tècnica, amb l'aportació de propostes de publicació de continguts d'informació aportats pels diferents òrgans directius.

Detallem, a continuació, les dades rellevants en matèria de transparència en l'activitat pública.

4.7.1. Activitats en matèria de publicitat activa

Les obligacions en matèria de publicitat activa s'han concretat de manera significativa dels articles 9 al 41 del Decret 105/2017, de desenvolupament de la Llei 2/2015.

La informació en matèria de publicitat activa es proporciona al portal de transparència GVA Oberta des de les aplicacions de gestió o mitjançant la remissió de manera periòdica de la informació elaborada pels òrgans directius de la Conselleria.

Aquesta informació s'estructura en els apartats següents:

- Informació econòmica, pressupostària i estadística
- Informació de rellevància jurídica
- Informació institucional, organitzativa i de planificació
- Informació relativa a alts càrrecs i assimilats
- Informació relativa a territori, urbanisme i medi ambient
- Altres continguts objecte de publicació

En aquest apartat, cal destacar que durant 2018 s'ha publicat per primera vegada, de manera trimestral, la relació de personal empleat públic que ha sigut autoritzat per a compatibilitzar les seues activitats amb l'acompliment, per si o mitjançant substitució, d'un segon lloc de treball, càrrec o activitat en el sector públic o privat.

4.7.2. L'accés a la informació pública

L'accés a la informació pública és el dret que té qualsevol persona a accedir a la informació pública que considere del seu interès, amb els únics límits que assenyalava la llei.

El procediment de sol·licitud d'accés a la informació pública està regulat principalment en els articles 42 a 60 del Decret 105/2017, de desenvolupament de la Llei 2/2015.

Les resolucions d'accés a la informació pública són objecte de publicació en el portal GVA Oberta per a un coneixement general de la informació sol·licitada per les persones i el sentit de l'accés a aquesta informació.

Les sol·licituds ateses durant l'exercici 2018 han sigut 50: 48 de les quals eren competència d'aquesta Conselleria.

El nombre de sol·licituds augmenta progressivament, i ha passat de 18 sol·licituds el 2016 a les 50 el 2018.

4.7.3. La reutilització de la informació pública

S'entén per reutilització de la informació pública o reutilització de dades la possibilitat d'ús de documents i informació que obren en poder de les administracions i els organismes del sector públic, per la ciutadania, les institucions acadèmiques, les empreses i altres agents per a la creació de valor mitjançant nous productes i serveis, sempre que es respecten els límits establerts en l'ordenament jurídic i que aquest ús no constituïska una activitat administrativa.

El catàleg i les condicions de reutilització de la informació pública es detallen en els articles 61 a 63 del Decret 105/2017, de desenvolupament de la Llei 2/2015.

En aquest sentit, la Conselleria disposa de diverses fonts d'informació, tant administrativa com sanitària. Com a exemple de la primera, aquesta memòria de gestió s'ha consolidat com la principal font d'informació pública de la Conselleria, ja que proporciona a les persones i les entitats les dades de gestió de la Conselleria d'un període anual i ofereix en la pàgina web les dades susceptibles d'anàlisi o reelaboració en format reutilitzable.

Pel que fa a la segona, cal destacar els sistemes d'informació MISABIO i SIA GAIA com a fonts d'informació sanitària dirigida als professionals en matèria d'investigació. Així mateix, els diferents apartats de la pàgina web ofereixen molta quantitat d'informació en matèria sanitària en format reutilitzable.

Sense perjudici de l'accés a les dades en la pàgina web de la Conselleria, es proporciona en el portal GVA Oberta la informació de més interès per a la ciutadania i entitats.