

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

- Índex**
- 6.1. Garantia de drets. Voluntats anticipades**
  - 6.2. Gestions efectuades. Activitat de Serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP)**
  - 6.3. Associacions de pacients i voluntariat**
  - 6.4. Satisfacció i qualitat percebuda. Opinió sobre el nostre sistema sanitari**
    - 6.4.1. Enquesta de satisfacció de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública
    - 6.4.2. Òrgans garants dels drets de persones usuàries i pacients
  - 6.5. Responsabilitat patrimonial**
    - 6.5.1. Funcions relatives al tràmit i la resolució de reclamacions de responsabilitat patrimonial
    - 6.5.2. Gestió de les pòlisses d'assegurança de responsabilitat i exercitar accions de recobriment de sinistres
  - 6.6. Participació social: els consells de salut**
  - 6.7. Transparència**
    - 6.7.1. Activitats en matèria de publicitat activa
    - 6.7.2. L'accés a la informació pública
    - 6.7.3. La reutilització de la informació pública
  - 6.8. Modernització i simplificació administrativa**
    - 6.8.1. Comunicació electrònica en l'àmbit de la Conselleria
    - 6.8.2. Informació a la ciutadania

### 6.1. 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 la qual les circumstàncies que concórreguen no li permeten expressar lliurement la seua voluntat.

El nombre d'inscripcions en el Registre de voluntats anticipades durant l'any 2020 és de 1.328, xifra que suposa una disminució del 46,5 % respecte de 2019. Aquest fet es pot imputar a la dificultat d'accés als punts de registre a conseqüència de la pandèmia de la COVID-19.

El total de persones vives amb voluntats anticipades en el Registre de la Comunitat Valenciana a data 31/12/2020 és de 26.670.

Persones amb voluntats anticipades en el Registre de Voluntats Anticipades de la C.V.										
Nombre de persones per província i sexe										
Província	Des de 2005 fins a 2017		Inscrites en 2018		Inscrites en 2019		Inscrites en 2020		TOTAL fins a 31-12-2020	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Alacant	3.228	5.498	223	465	372	637	219	363	4.042	6.963
Castelló	911	1.508	55	87	96	199	67	78	1.129	1.872
València	3.621	6.520	260	480	414	768	207	394	4.502	8.162
<b>Total</b>	<b>7.760</b>	<b>13.526</b>	<b>538</b>	<b>1.032</b>	<b>882</b>	<b>1.604</b>	<b>493</b>	<b>835</b>	<b>9.673</b>	<b>16.997</b>

Font: Elaboració pròpia - Direcció General de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al Pacient

Glossari: H-Home; M-Dona

Inscrites = Núm. Persones inscrites durant l'any – (Núm. Persones que revoquen + Núm.

Persones mortes)

Dades actualitzades amb SIP i RNIP

En el Registre de voluntats anticipades, a més d'inscriure l'atorgament, es pot efectuar la modificació, substitució o la revocació, així com canviar el representant o fer qualsevol modificació o inclusió de nous criteris, la qual cosa es desglossa en la taula següent com a actuacions.

L'any 2020 s'ha registrat un total de 2.317 actuacions sobre voluntats anticipades, xifra que ha suposat un descens de 973 actuacions respecte de l'any 2019, i això equival al 29,57 % menys.

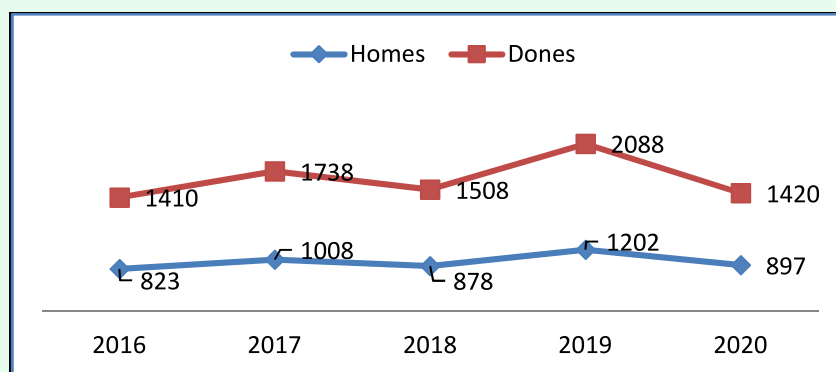
Evolució del nombre d'actuacions en el Registre Centralitzat de Voluntats Anticipades de la C.V.												
Registres per província i sexe												
Província	2016		2017		2018		2019		2020		Variació 20 - 19	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Alacant	262	424	357	630	317	585	446	737	274	448	-172	-289
Castelló	78	114	113	199	82	121	121	227	69	115	-52	-112
València	258	501	307	554	295	523	377	719	267	449	-110	-270
DGIITC	225	371	231	355	184	279	258	405	126	189	-132	-216
Notàries Telemàtiques (des de 21 d'Abril)									161	219	--	--
<b>Total</b>	<b>823</b>	<b>1410</b>	<b>1008</b>	<b>1738</b>	<b>878</b>	<b>1508</b>	<b>1202</b>	<b>2088</b>	<b>897</b>	<b>1420</b>	<b>-305</b>	<b>-668</b>

Font: Elaboració pròpia - Direcció General de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al Pacient

Glossari: H-Home; M-Dona

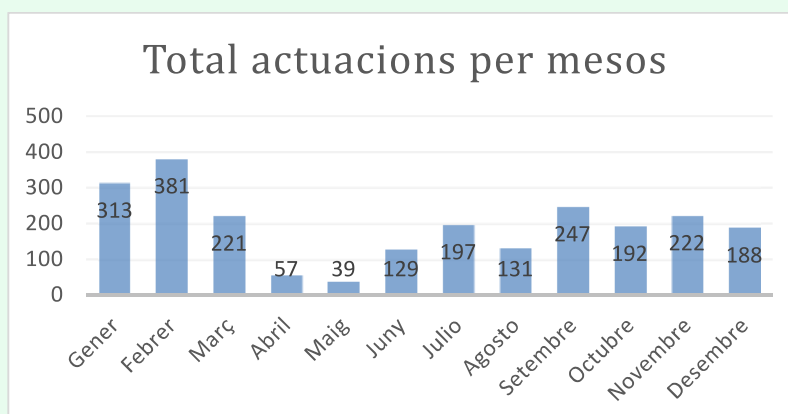
(\*) Des del 21 d'abril de 2020 hi ha la possibilitat de fer la inscripció, la substitució i la revocació de manera telemàtica des de les notaries de la Comunitat Valenciana. Per tant, es desglossen les actuacions via telemàtica del Col·legi Notarial de València, les quals procedeixen de notaries de les tres províncies.

L'evolució del nombre d'actuacions en el Registre de voluntats anticipades a la Comunitat Valenciana reflecteix, com s'aprecia en el gràfic següent, un gran repunt en 2019 relacionat amb l'increment de persones que van inscriure les seues voluntats anticipades. L'any 2020 es pot apreciar un descens clar a causa de la pandèmia i als mesos de confinament en què es va reduir sensiblement l'activitat en els SAIP.



Font: elaboració pròpia PIGAP - Direcció General de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al Pacient

Aquest descens significatiu en 2020 a causa dels mesos de confinament es confirma en el desglossament del nombre d'actuacions efectuat per mesos.



## 6.2. Gestions efectuades. Activitat de Serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP)

En 2020, es va registrar un total de 290.3222 gestions d'atenció a pacients, entre sol·licituds, peticions d'informació, suggeriments, queixes, etc., xifra que suposa un 15,5 % menys que en 2019. El motiu, igual que en el cas de les voluntats anticipades, respon a la diversificació de l'activitat dels SAIP durant els mesos de pandèmia. Durant la pandèmia les funcions d'aquest equip de persones han depés de les necessitats organitzatives que cada moment requeria l'hospital, com ara informació als familiars de pacients aïllats o ingressats en UCI, guarda, custòdia o intercanvi d'efectes personals entre els afectats i els familiars, punts d'informació contínua en els centres hospitalaris, o bé suport a unitats assistencials deficitàries de personal sanitari. Aquestes actuacions no queden reflectides en les estadístiques.

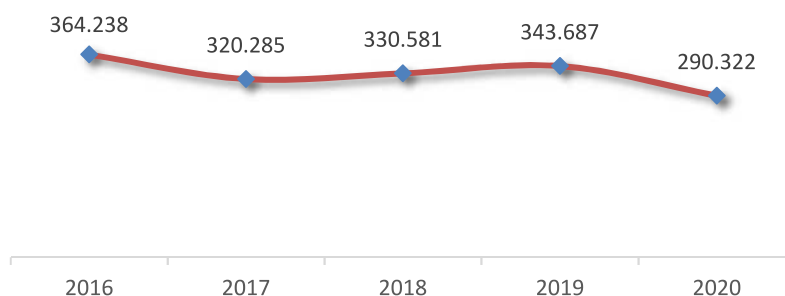
El 80,4 % de les gestions es va registrar en els SAIP dels hospitals. Del total d'activitat, el 46 % es va etiquetar amb l'epígraf "Gestió de casos", seguit de les "Sol·licituds escrites", amb el 14,5 %, i "Atenció verbal/telefònica", amb el 14,30 %. La gestió de "Queixes escrites" només ha suposat el 6,9 % de l'activitat SAIP.

#### Número i percentatge de les gestions registrades en els SAIP de la Comunitat Valenciana en 2020

Tipus de gestió	At. Primària		CE i CSI		Hospitals		Total		% var. 19-20
	Núm	%	Núm	%	Núm	%	Núm	%	
Sol·licitud escrita	701	3,8%	1973	5,7%	39.460	16,6%	42.134	14,5%	-30,0%
Gestió de casos	5.171	28,1%	20.838	59,8%	107.398	45,3%	133.407	46,0%	-17,8%
Queixa escrita	8.110	44,1%	1336	3,8%	10.709	4,5%	20.155	6,9%	-20,7%
Atenció verbal/telefònica	1228	6,7%	6.109	17,5%	34.262	14,5%	41.599	14,3%	113,3%
Queixa/sol·licitud tramitada	376	2,0%	281	0,8%	1.520	0,6%	2.177	0,7%	-55,0%
Agraïment escrit	1.579	8,6%	205	0,6%	10.636	4,5%	12.420	4,3%	-14,9%
Informació	661	3,6%	3.460	9,9%	25.689	10,8%	29.810	10,3%	-38,0%
Suggeriment	147	0,8%	32	0,1%	358	0,2%	537	0,2%	-39,7%
Queixa verbal	396	2,2%	589	1,7%	4.724	2,0%	5.709	2,0%	20,5%
Reclamació patrimonial	14	0,1%	9	0,0%	148	0,1%	171	0,1%	-39,6%
Informació judicial	2	0,0%	1	0,0%	14	0,0%	17	0,0%	-22,7%
Voluntats Anticipades (*)	2	0,0%	15	0,0%	1.641	0,7%	1.658	0,6%	-44,3%
Millora continua	1	0,0%	1	0,0%	526	0,2%	528	0,2%	-
<b>Total</b>	<b>18.388</b>	<b>100%</b>	<b>34.849</b>	<b>100%</b>	<b>237.085</b>	<b>100%</b>	<b>290.322</b>	<b>100%</b>	<b>-16%</b>

Font: Elaboració pròpia - Direcció General de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al Pacient  
CCCE: Centres d'especialitats i CSI: Centres Sanitaris Integrats

En el gràfic següent es pot observar l'evolució de l'activitat, en números absoluts, presentada en els serveis d'atenció i informació al pacient (SAIP) de la Comunitat Valenciana. S'observa la comentada tendència descendent en 2020 respecte de 2019.



El nombre de queixes en valor absolut ha sigut de 20.155, que, en relació amb les dades de l'any anterior, han disminuït un 20,6 %.

El nombre d'agraïments en valor absolut ha sigut de 12.420, que, en relació amb les dades de l'any anterior, han disminuït un 14,8%.

### 6.3. Associacions de pacients i voluntariat

En 2020 es va destinar un total de 2,5 milions d'euros en ajudes per a finançar programes d'ajuda mútua i autoajuda duta a terme per associacions o entitats sense ànim de lucre de pacients, dels familiars o de voluntariat sanitari. D'aquestes ajudes, en 2020 s'han beneficiat 97 institucions, de les quals 76 són associacions, 16 fundacions i 5 federacions d'associacions de pacients.

En l'enllaç següent s'accedeix a la resolució en què es concedeix i es dona publicitat a aquestes ajudes: [http://dogv.gva.es/datos/2020/10/16/pdf/2020\\_8381.pdf](http://dogv.gva.es/datos/2020/10/16/pdf/2020_8381.pdf)

#### 6.4. Satisfacció i qualitat percebuda. Opinió sobre el nostre sistema sanitari

##### 6.4.1. 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 de pacients, com a element d'avaluació de la qualitat i la identificació d'àrees d'actuació per a millorar l'atenció prestada.

Aquesta eina de gestió s'utilitza des de l'any 2001, i excepte en el bienni 2014-2015, en el qual el procés es va efectuar conjuntament per als dos anys, aquests estudis s'han elaborat sobre persones ateses en un o més períodes del mateix any.

##### 6.4.1.1. Característiques de la mostra en 2020

Enquestes de satisfacció efectuades i àmbits assistencials avaluats: grandària mostral				
Evolució 2017-2020				
Àrees d'Atenció	2017	2018	2019	2020
Obstetrícia	479	501	465	475
Urgències	2.664	2.677	2.698	2.703
Pediatría	460	480	460	463
Cirurgia	582	583	569	568
CMA	682	636	651	595
Medicina/Hospitalització	626	652	630	642
Consultes Externes	3.354	3.166	3.126	3.176
Consultes Externes (centres d'especialitats)	1.219	1.127	1.060	1.029
Centres sanitaris integrats	249	647	650	662
Hospitalització domicili	402	447	402	402
At. Primària persones adultes	1.754	1.751	1.750	1.711
At. Primària Pediatría	858	856	847	837
At. Primària Infermeria	1.445	1.470	1.428	1.404
At. Primària Punts d'Atenció Continuada (PAC)	787	785	873	900
Hospital d'Assistència a Crònics i Llarga Estada (HACLE)	373	224	405	398
Emergències	411	404	401	401
Servei d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) Hospitals	283	339	322	320
Servei d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) Centres Especialitats	60	52	52	55
Servei d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) Primària	71	49	34	25
<b>Total</b>	<b>16.759</b>	<b>16.846</b>	<b>16.823</b>	<b>16.766</b>

Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la CV, 2020. Informe global de resultats. DG de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al pacient.

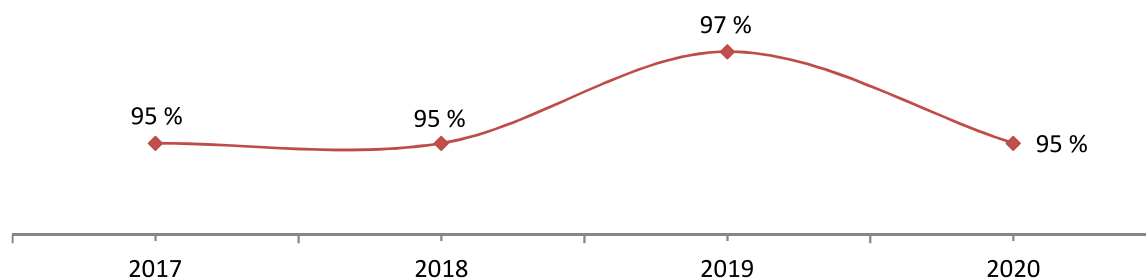
Des que van començar les enquestes de satisfacció de pacients a la CV, se n'han efectuat 660.747, i d'aquestes 16.766 van ser en 2020.

#### 6.4.1.2. Evolució de la satisfacció i expectatives

En aquest estudi es valora el percentatge de persones que se senten “Molt satisfetes”, “Satisfetes” o bé “Ni satisfeta ni insatisfeta” 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 la Cronicitat i Llargada Estada (HACLE).

En 2020, el 95 % de les persones enquestades tenen una valoració positiva de l'atenció sanitària rebuda.

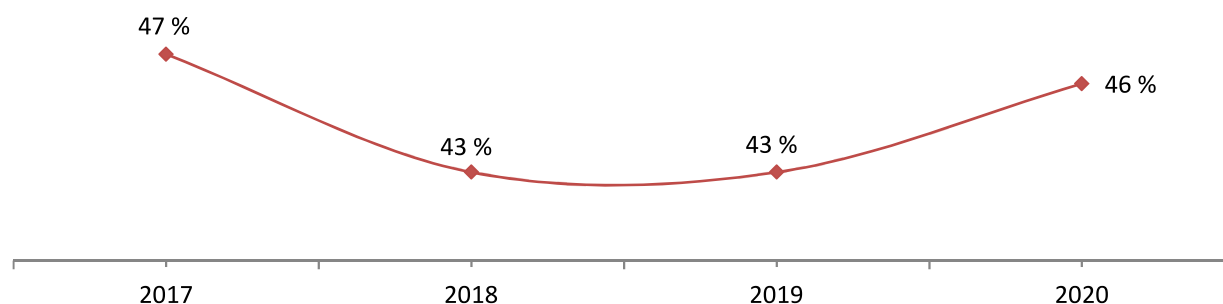
Valoració positiva de l'atenció sanitària



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la CV, 2020. Informe global de resultats<sup>1</sup>. DG de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al Pacient.

Les persones que avaluen l'atenció rebuda amb una valoració entre 9 i 10 punts, en una escala de 0 a 10, se situen en el 46 %, i es mantenen en el rang d'entre el 40 % i el 50 %, rang que es pot considerar com l'òptim.

Avaluació anual de pacients molt satisfets amb les atencions sanitàries rebudes



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la CV, 2020. Informe global de resultats. DG de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al Pacient.

<sup>1</sup> Criteris de ponderació:

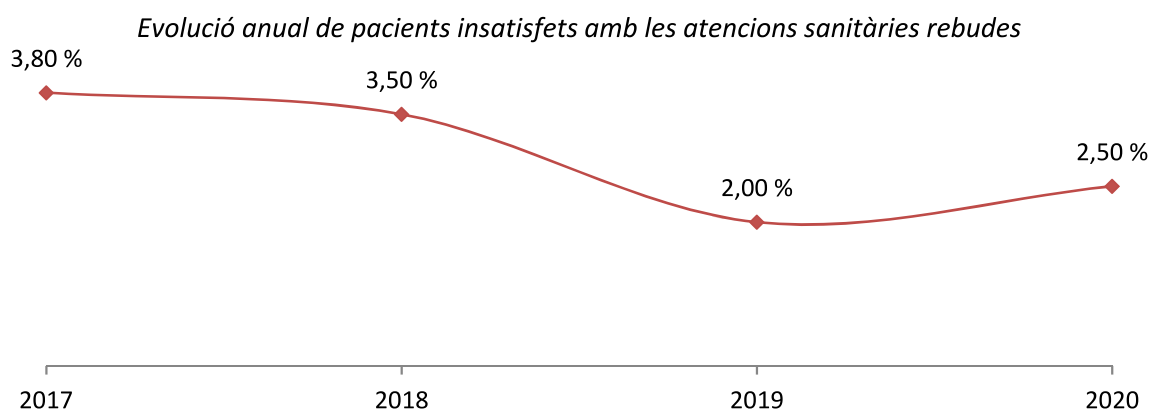
En 2017: 62,3 % Atenció Hospitalària (AH), 29,6 % Atenció Primària (AP), 3,6 % SAIP i 4,2 % HACLE.

En 2018: 62,8 % AH, 29,6 % AP, 5 % SAIP i 2,5 % HACLE.

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

En 2020: 58 % AH, 34 % AP, 4 % SAIP i 4 % HACLE.

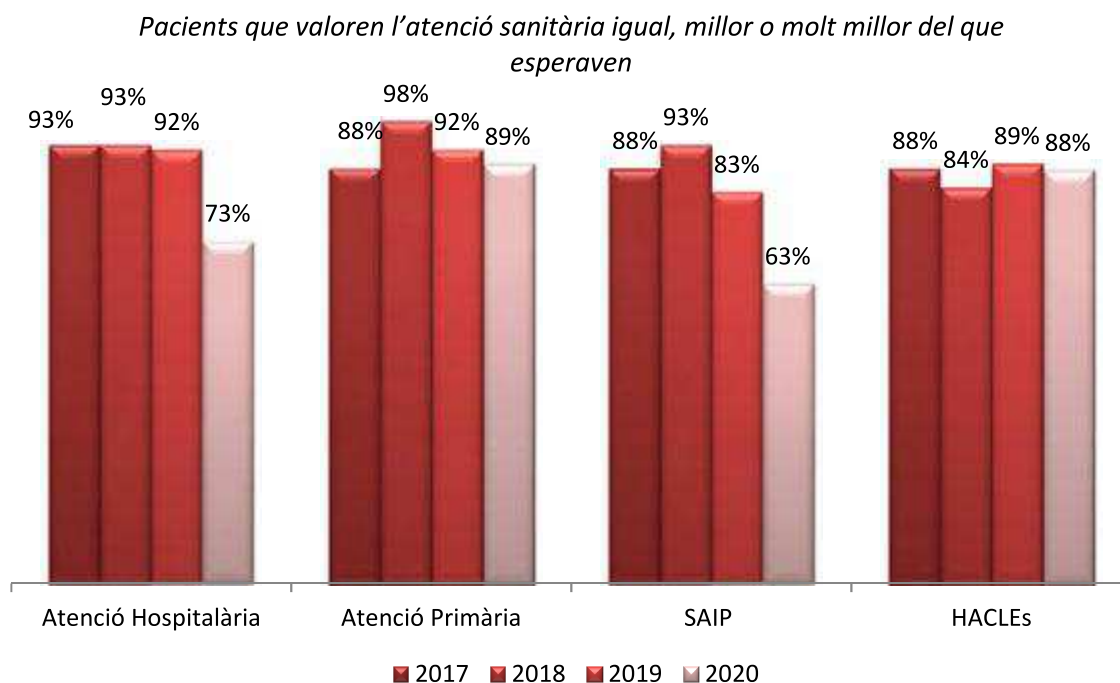
Un altre dels aspectes importants és la valoració de la insatisfacció. En 2020 es va observar un lleuger augment al 2,5 %; no obstant això, continua sent un dels valors més baixos dels últims anys.



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la CV, 2020. Informe global de resultats. DG de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al Pacient.

#### 6.4.1.3. Satisfacció de pacients segons l'àmbit sanitari

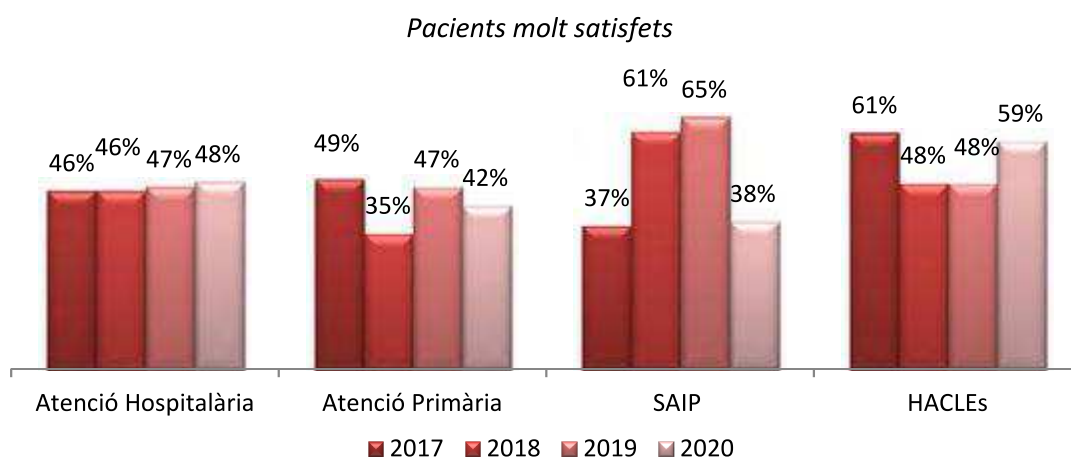
En aquest resultat es valora el percentatge de pacients que han percebut com a adequada o molt adequada l'atenció sanitària rebuda, i s'han valorat els àmbits assistencials estudiats tant en Atenció Hospitalària com Atenció Primària, així com el grau de satisfacció percebut HACLE i el SAIP.



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la CV, 2020. Informe global de resultats. DG de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al Pacient.



En general, malgrat que en l'exercici 2020 ha disminuït el nombre d'usuaris que consideren l'atenció igual, millor o molt millor, probablement a causa de la situació sanitària de pandèmia, aquells usuaris que es consideren molt satisfets amb l'atenció rebuda s'ha mantingut, i en l'àmbit hospitalari i HACLE ha millorat.



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la CV, 2020. Informe global de resultats. DG de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al Pacient.

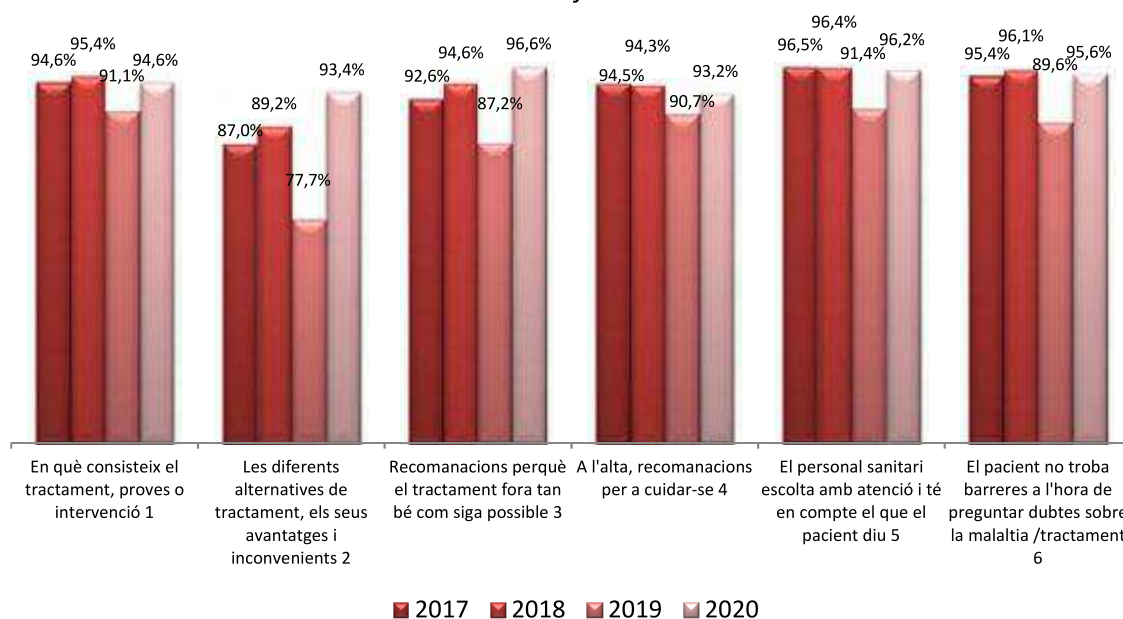
#### 6.4.1.4. Percepció de pacients de bones pràctiques assistencials i de seguretat

En aquest punt es valora la percepció d'aspectes que denoten una atenció sanitària de més qualitat, de la participació en la presa de decisions i l'autocura, així com l'existència de procediments tendents a augmentar la seguretat de l'assistència.

En l'apartat de "Bones pràctiques" es valora la percepció de l'efectivitat i abast de les actuacions destinades a potenciar la informació que rep el/la pacient, i es facilita la 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 determinades qüestions que denoten una atenció de qualitat i efectuades en àmbits assistencials determinats.

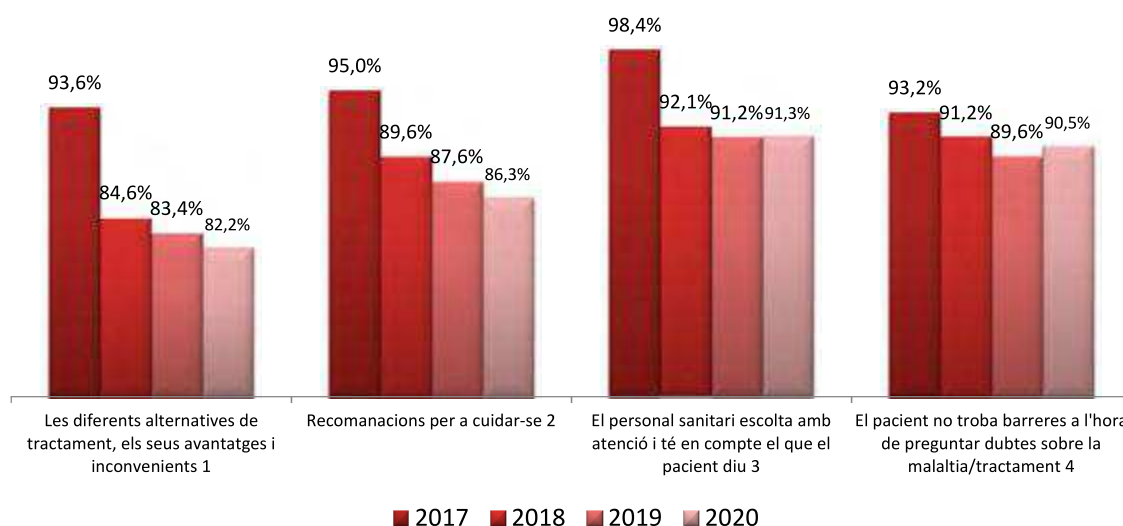
*Hospital: el personal sanitari informa amb prou claredat i un llenguatge senzill sobre diferents temes*



Font: enquestes de satisfacció de persones ateses en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la CV, 2020. Informe global de resultats. DG de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al Pacient.

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 prou claredat i amb un llenguatge senzill sobre diferents temes*



Font: enquestes de satisfacció de persones ateses en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la CV, 2020. Informe global de resultats. DG de Planificació, Eficiència tecnològica i Atenció al Pacient.

1, 2, 3, 4: s'han pres les respostes de "molt bé", "bé" i "regular".

### HACLE: el personal sanitari informa amb prou claredat i amb un llenguatge senzill sobre...

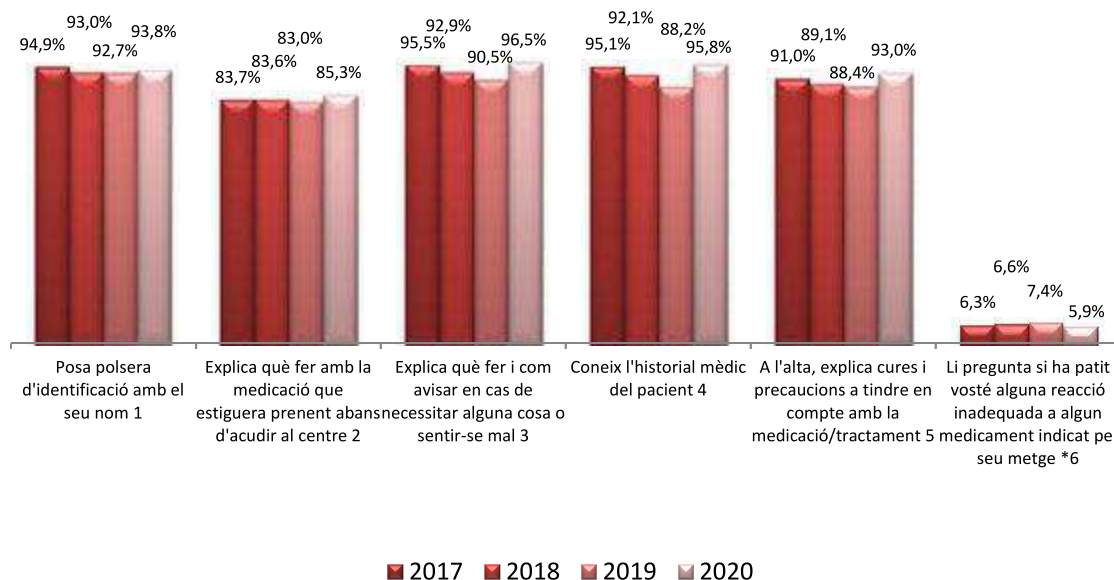


Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la CV, 2020. Informe global de resultats. DG de Planificació, Eficiència tecnològica i Atenció al Pacient.

7 i 9: s'han tingut en compte tots els àmbits d'HACLE: Llargada Estada, Pal·liatiu i Salut Mental. 8: s'ha tingut en compte només l'àmbit Llargada Estada d'HACLE.

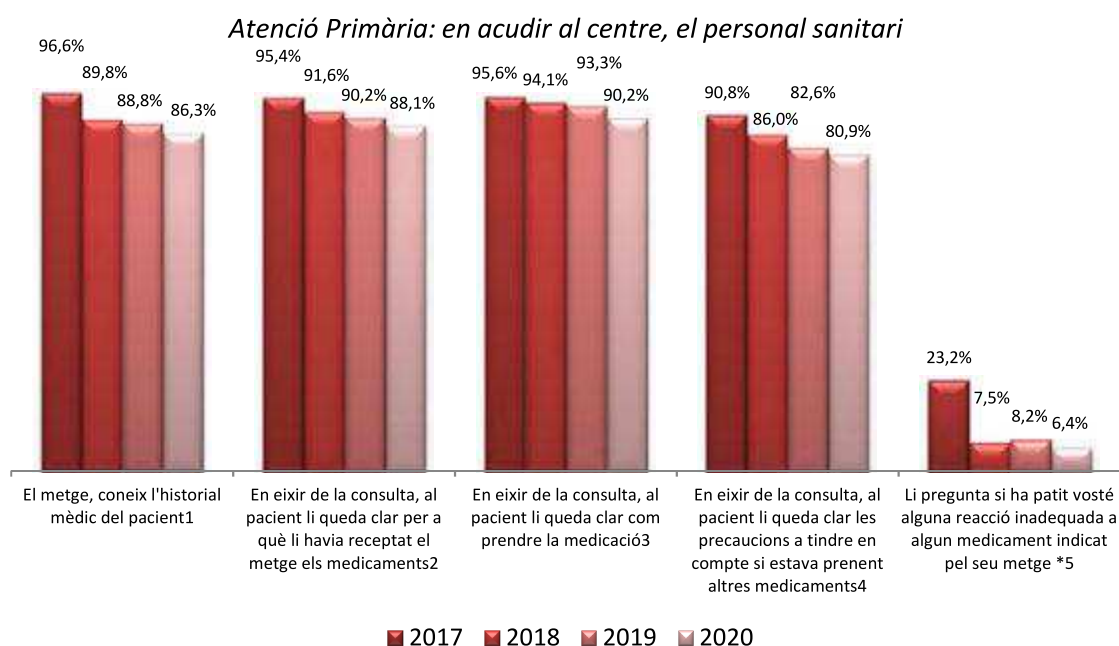
Quant a la percepció que tenen les persones en relació amb la seguretat que els genera l'existència de més control quant a la seua identificació, el coneixement del seu historial i les explicacions donades per part del personal sanitari sobre les precaucions que cal tindre en compte amb la medicació i el tractament.

### Hospital: en acudir al centre, el personal sanitari...



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la CV, 2020. Informe global de resultats. DG de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al Pacient.

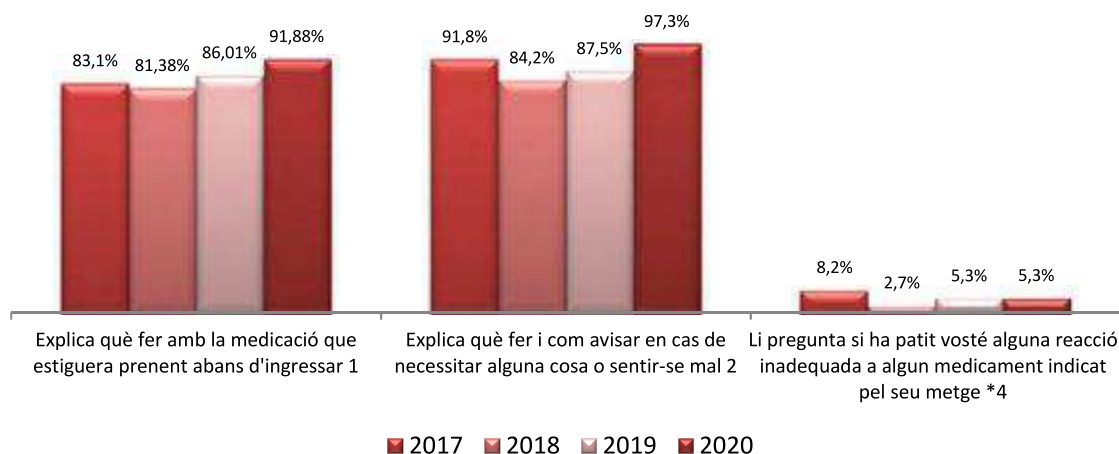
2, 3, 4, 5: s'han tingut en compte els percentatges de "molt bé", "bé" i "regular". 1 i 6: s'han tingut en compte els % de "Sí". \*EA: esdeveniment advers.



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la CV, 2020. Informe global de resultats. DG de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al Pacient.

1: s'ha tingut en compte "Molt bé", "Bé" i "Regular". 2, 3 i 4: s'han tingut en compte els percentatges de "Molt clar" i "Regular". 5: s'ha tingut en compte el % de "Sí". \*Esdeveniment advers. La formulació de la pregunta en aquest àmbit va ser: "Durant l'estada a l'hospital ha patit vosté alguna reacció inadequada a algun medicament indicat pel seu metge?"

#### HACLE: el acudir al centre, el personal sanitari



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la CV, 2020. Informe global de resultats. DG de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al Pacient.

1, 2 i 3: s'han tingut en compte els percentatges de "Molt Bé", "Bé" i "Regular". 4: s'han tingut en compte els % de "Sí". \*Esdeveniment advers.

## 6.4.2 Òrgans garants dels drets de persones usuàries i pacients

### 6.4.2.1 Comité de Bioètica de la CV (CBCV) i comitès de bioètica assistencial dels departaments de salut (CBA)

El CBCV, la coordinació i la secretaria del qual corresponen a la DG de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al pacient, s'ha reunit durant l'any 2020 només dues vegades per la situació de pandèmia i ha validat les memòries anuals corresponents al 2020 de tots els CBA.

### 6.4.2.2 Documents d'informació i consentiment de pacients (CI)

Durant l'any 2020, després que el CBCV els validara com a òrgan competent en la matèria, s'han actualitzat a la pàgina web de la Conselleria de 87 documents de CI corresponents a les especialitats d'hematologia, medicina familiar i comunitària, nefrologia, urologia, medicina preventiva, cirurgia menor en atenció primària i medicina reproductiva.

## 6.5 Responsabilitat patrimonial

La funció del Servei de Responsabilitat Patrimonial 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 els correlatius de la precedent Llei 30/92, LRJAP-PAC, en els quals es plasma el dret dels particulars a ser indemnitzats per tota lesió patida en els seus béns o drets, a conseqüència del funcionament dels serveis públics, en el nostre cas el servei públic sanitari, amb el tràmit del corresponent expedient administratiu.

El nombre de reclamacions de responsabilitat patrimonial ha experimentat un creixement continu a causa, en síntesi, a 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 ha patit un mal antijurídic que no té el deure de suportar.

### 6.5.1. Funcions relatives al tràmit i la resolució de reclamacions de responsabilitat patrimonial

#### 6.5.1.1. Expedients iniciats

Durant l'any 2020 es van iniciar **352** nous expedients de responsabilitat patrimonial, xifra que denota un lleuger increment des de l'any 2012, en què es van efectuar la delegació de competències d'expedients de menys de 6.000 euros; s'iniciaren llavors 337 expedients, i els anys successius 316, 375, 364, 365, 387, 390 i 377.

### Incidència de la pandèmia

A causa de la situació de pandèmia mundial pel coronavirus SARS-CoV-2 i les mesures adoptades per a controlar-lo, s'han rebut en 2020 en el Servei 5 reclamacions IP (incidència patrimonial) i 4 reclamacions RP (responsabilitat patrimonial).

En matèria de danys, cal discernir els danys en la salut directament generats per la COVID-19 i les lesions econòmiques derivades de les mesures governamentals o administratives imposades per raó de la crisi sanitària, entre aquestes la declaració de l'estat d'alarma pel Reial decret 463/20, de 14 de març, per a gestionar la crisi sanitària.

Una vegada discernits, cal indicar que no tots els danys poden estar en l'òrbita de la responsabilitat patrimonial de l'Administració. És necessari analitzar cas per cas els pressupostos propis d'aquella, i adquireix una rellevància especial en aquest àmbit la no antijuridicitat del mal i/o la possible existència de força major.

#### 6.5.1.2. Expedients finalitzats

Respecte dels expedients en instrucció, és a dir, els procedents d'anys anteriors, es va finalitzar en via administrativa un total de 459 expedients, amb la qual cosa es manté la tendència a disminuir els temps de tramitació d'expedients anteriors.

ANY D'INCOACIÓ	NRE. EXPS. FINALITZATS EN 2020
RP-2012	2
RP-2013	4
RP-2014	11
RP-2015	33
RP-2016	132
RP-2017	136
RP-2018	91
RP-2019	26
RP-2020	24

Els detalls i les característiques d'aquests, atesa la multiplicitat de tràmits que comporten, poden consultar-se en la seua aplicació de gestió GERPA.

#### 6.5.1.3. Total actuacions

La totalitat d'actuacions relatives als expedients en instrucció en les diverses fases pot xifrar-se en **6.469**, corresponents tant a la via administrativa com a les vies judicials, essencialment contenciosa administrativa, i en determinats casos jutjats d'instrucció penal, llevat al seu torn de les que corresponen i efectua la corredoria d'assegurances.

### 6.5.2. Gestió de les pòlisses d'assegurança de responsabilitat i exercitar accions de recobriment de sinistres

S'han efectuat les actuacions següents:

6.5.2.1. Pla del contracte d'assegurança de responsabilitat civil del personal, per a 2020, mitjançant tràmit de pròrroga.

Consisteix en el tràmit tendent a plasmar la pròrroga anual del contracte d'assegurança amb la mercantil SegurCaixa Adeslas per a 2020, segons el que es preveu en 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 CSUIISP, lot 1 del contracte licitat en 2018.

S'ha iniciat el procediment administratiu per a la licitació d'un nou contracte.

6.5.2.2. Pagaments que han d'efectuar les companyies asseguradores. Acció de repetició i consignacions:

6.5.2.2.1. Actuacions de requeriment de pagament:

S'han dut a terme **84** actuacions (el 5 % més que l'indicador de gestió pressupostària) destinades a l'execució de pagaments imputables a concessionaris derivats d'expedients estimatoris, en via administrativa o contenciosa administrativa.

6.5.2.2.2. Expedients de repetició per imports no abonats:

S'ha dut a terme **1** expedient de repetició per imports no abonats indegudament per companyies d'assegurances, situació que continua sent conseqüència lògica de la minoració d'assumpes en execució derivats de contractes d'assegurança de responsabilitat patrimonial ja finalitzats, però amb assumpes pendents de sentència en els tribunals de justícia. En 2019 es recorda que no hi va haver cap expedient de repetició.

6.5.2.2.3. Pagaments que ha d'efectuar la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

S'han dut a terme **176** actuacions (el 14,2 % més que l'any anterior (154)) destinades a l'execució de pagaments per part de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, resultants d'expedients estimatoris, majoritàriament després de sentències dictades pels tribunals contenciosos administratius, pel fet que des de 2012 no hi ha cobertura asseguradora de la responsabilitat patrimonial de l'Administració.

6.5.2.2.4. Propostes de càlcul d'interessos i informes a instàncies del TSJ-CV i jutjats.

S'han dut a terme **48** propostes amb càlcul d'interessos i informes si escau, a instàncies del TSJ-CV i jutjats (el 35,1 % menys que l'any anterior (74)), minoració



resultant de circumstàncies diverses, en definitiva, del nombre de sentències rebudes l'any considerat, que són imputables a l'Administració.

#### 6.5.2.2.5. Expedients informatius i d'incidències penals

Interessa destacar la inexistència d'activitat significativa destinada a informar sobre la cobertura asseguradora, de defensa o de tràmits de jutjats penals o a pagament de minuts per l'asseguradora, que suportava el Servei de Responsabilitat Patrimonial, tot això a causa de les funcions assumides per la Corredoria Aon en execució del contracte d'assegurança amb l'entitat SegurCaixa Adeslas.

En relació amb expedients informatius i incidències penals, el 2020 consta en tramitació un total de 93, 34 dels quals són informatius i 59 corresponen a incidències penals.

### 6. 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 salut (article 8).

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. En cadascun dels departaments de salut hi ha un consell de salut de departament. En cada zona bàsica de salut hi haurà un consell de salut bàsic.

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.

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).

L'any 2020 el Consell de Salut de la Comunitat Valenciana es va reunir en dues ocasions (6 de juliol i 22 de desembre).

Les actes completes amb els acords i els temes tractats en el Consell de Salut de la Comunitat Valenciana són accessibles des de:

<https://www.sp.san.gva.es/sscc/opciones3.jsp?Opcion=SANMS505&Nivel=2&Seccion=SANMS50003&Pag=punto.jsp%3FCodPunto%3D3814&MenuSup=SANMS50&perfil=inst&Idioma=va&CodPor=121>



## 6.7. Transparència

La transparència en l'activitat pública és el dret de la ciutadania a rebre una informació adequada i veraç sobre l'activitat pública, per tal de garantir la llibertat de totes les persones a formar les seues opinions i prendre decisions amb base a aquesta informació. Aquest dret es regula 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 per la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana, i pel Decret 105/2017, de 28 de juliol, del Consell, que la desplega.

Per a complir els fins relatius a transparència i accés a la informació pública, l'organització administrativa està integrada per la Unitat de Transparència i la Comissió de Transparència

La Comissió de Transparència no s'ha pogut reunir en 2020 a causa de la situació de declaració de l'estat d'alarma motivat per la COVID-19. No obstant això, s'ha remés als membres, perquè en tinguen coneixement, informació sobre l'activitat de la Conselleria en matèria de transparència, i s'ha actualitzat el nomenament dels components.

En 2020 s'ha continuat executant el I Pla biennal de transparència 2019-2021 amb l'aportació dels continguts d'informació d'aquesta Conselleria inclosos en aquest.

### 6.7.1. Activitats en matèria de publicitat activa

La informació en matèria de publicitat activa es proporciona al portal de transparència GVA Oberta, i destaca la publicació trimestral de la relació de personal empleat públic amb autorització 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.

### 6.7.2. L'accés a la informació pública

L'accés a la informació pública es configura com el dret que té qualsevol persona a accedir a la informació pública que estiga en poder de l'Administració i que considere del seu interès, amb els únics límits que estableix la llei.

Les resolucions d'accés a la informació pública que notifiquen els òrgans directius de la Conselleria a la ciutadania són objecte de publicació anonimitzada en el portal GVA Oberta per a un coneixement de la informació sol·licitada i el sentit de l'accés a aquesta informació.

En 2020 s'han dirigit 84 sol·licituds als òrgans directius de la Conselleria, xifra que suposa un augment del 18,30 % respecte de l'any anterior, amb 13 sol·licituds més.

El nombre de reclamacions dirigides al *Consell de Transparència* per la no contestació o la disconformitat amb la informació proporcionada en les resolucions d'accés a la informació pública ha sigut de 13.

### 6.7.3. 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 estiguen en poder de les administracions i els organismes del sector públic, per la ciutadania, institucions acadèmiques, empreses i altres agents per a la creació de valor mitjançant nous productes i serveis, sempre que es respecten els límits establits en l'ordenament jurídic i que aquest ús no constituïska una activitat administrativa.

La Conselleria disposa de diverses fonts d'informació, i destaquen els sistemes d'informació MISABIO i SIA GAIA com a fonts d'informació sanitària dirigida a professionals en matèria d'investigació. Així mateix, els diferents apartats de la pàgina web ofereixen gran quantitat d'informació en matèria sanitària en format reutilitzable.

### 6.8. Modernització i simplificació administrativa

S'assenyalen dues actuacions de l'any 2020 de l'àmbit intern i de l'àmbit extern de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

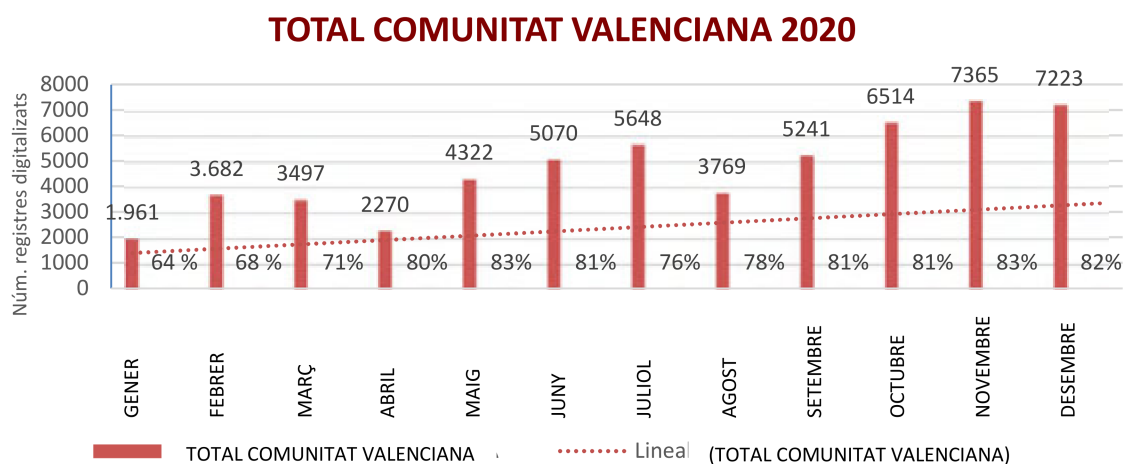
#### 6.8.1. Comunicació electrònica en l'àmbit de la Conselleria

En matèria de modernització administrativa, el 23 de desembre de 2019 es va aprovar la Instrucció 10/2019, de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, sobre comunicació electrònica interna en l'àmbit de la Conselleria i els departaments de salut, per la qual s'insta tots els centres directius i el personal dependent de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública a utilitzar obligatòriament el sistema d'informació registre departamental per a la remissió oficial de documentació entre els diferents òrgans i unitats administratives dependents de les institucions sanitàries de la Conselleria de Sanitat, la Conselleria i la resta de l'organització de la Generalitat.

Prèviament, durant 2019 es va dur a terme la formació del nou sistema d'informació Registre Departamental, organitzant cursos en les tres províncies i formant un total aproximat de 1.400 funcionaris i altre personal de la Conselleria.

Finalitzat l'any 2020, tenim dades molt satisfactòries de la utilització de la comunicació electrònica en l'àmbit de la Conselleria, considerant el nombre de registres digitalitzats i el percentatge sobre el total:

DEPARTAMENT/UNITAT	2020	
	DIG.	%
Centre Transfusió CV	979	100 %
SES Comunitat Valenciana	926	63 %
HACLES	1.711	62 %
DEPARTAMENTS DE SALUT	40.493	82 %
CENTRES DE SALUT PUBLICA	12.453	67 %
<b>TOTAL COMUNITAT VALENCIANA</b>	<b>56.562</b>	<b>77 %</b>



### 6.8.2. Informació a la ciutadania

En el portal corporatiu de la Generalitat [www.gva.es](http://www.gva.es) la ciutadania disposa d'una bústia on adreçar qualsevol dubte, qüestió o suggeriment a qualsevol òrgan de la nostra organització, i pel qual es contacta amb la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

Aquesta bústia, quant a la Conselleria, l'atén el personal de la Sotssecretaria que redirigeix les preguntes a la unitat competent de la Conselleria per a respondre-les o es respon directament.

Des que es va iniciar la pandèmia per Covid-19 al març, que l'Organització Mundial de la Salut va elevar a pandèmia internacional l'11 de març de 2020, que el Govern va declarar l'estat d'alarma per a gestionar la situació de crisi sanitària en tot el territori nacional mitjançant el Reial decret 463/2020, de 14 de març, el nombre de preguntes rebudes en aquesta bústia s'ha incrementat exponencialment.

Davant de la crisi sanitària sense precedents provocada per la propagació del coronavirus, s'han rebut preguntes o suggeriments relacionats amb la pandèmia i la seua repercussió en l'àmbit sanitari, amb les mesures adoptades pel Govern d'Espanya i el Consell, o simplement amb l'oferiment de serveis directament per la ciutadania com a mostres de solidaritat, així com aquelles preguntes o suggeriments relacionats amb les competències pròpies de la Conselleria de Sanitat.

Durant 2020 s'han gestionat a través de la bústia de la ciutadania un total de 7.578 preguntes o suggeriments.

El contacte es troba en la direcció següent del portal corporatiu:

[https://www.gva.es/va/web/atencio\\_ciudadania/inicio/mi\\_opinion\\_cuenta/mop\\_envio\\_mail\\_prop](https://www.gva.es/va/web/atencio_ciudadania/inicio/mi_opinion_cuenta/mop_envio_mail_prop)

