

### 3. EIX CENTRAL DEL SISTEMA DE SALUT: LES PERSONES

- Índex**
- 3.1. Garantia de drets. Voluntats anticipades**
  - 3.2. Gestions dutes a terme. Activitat de serveis d'atenció i informació al pacient (SAIP)**
  - 3.3. Associacions de pacients i voluntariat**
  - 3.4. Millora de la comunicació amb la ciutadania**
  - 3.5. Satisfacció i qualitat percebuda. Opinió sobre el nostre sistema sanitari**
    - 3.5.1. Enquesta de satisfacció de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública
    - 3.5.2. Òrgans garants dels drets de persones usuàries i pacients
  - 3.6. Participació social: els consells de salut**
  - 3.7. Responsabilitat patrimonial**
    - 3.7.1. Funcions relatives al tràmit i la resolució de reclamacions de responsabilitat patrimonial
    - 3.7.2. Gestió de les pòlisses d'assegurança de responsabilitat i exercici d'accions de recobriment de sinistres
  - 3.8. Transparència**
    - 3.8.1. Activitats en matèria de publicitat activa
    - 3.8.2. L'accés a la informació pública
    - 3.8.3. La reutilització de la informació pública
  - 3.9. Modernització i simplificació administrativa**
    - 3.9.1. Comunicació electrònica en l'àmbit de la Conselleria
    - 3.9.2. Informació a la ciutadania

### 3.1. 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 cal tindre en compte quan es trobe en una situació en què les circumstàncies que concórreguen no li permeten expressar lliurement la seua voluntat.

S'ha publicat el Decret 180/2021, de 5 de novembre, del Consell, de regulació i inscripció del document de voluntats anticipades en el Registre centralitzat de voluntats anticipades de la Comunitat Valenciana (DOGV de 18/11/2021). Aquest decret actualitza els drets en matèria de voluntats anticipades, ja recollits en la legislació autonòmica i nacional, com ara l'eutanàsia i la planificació anticipada de decisions. Així mateix, s'han modernitzat els documents que ofereix aquesta Conselleria per al seu registre i s'ha habilitat un tràmit telemàtic per a facilitar a la ciutadania la seua inscripció. El Servei d'Atenció i Comunicació amb el Pacient ha comptat amb la col·laboració del Comitè de Bioètica de la Comunitat Valenciana en tot el procés, tant en la redacció del decret esmentat, com en l'elaboració dels documents: Document de voluntats anticipades i Sol·licitud de revocació/modificació d'un document de voluntats anticipades.

El nombre d'inscripcions en el Registre de voluntats anticipades durant l'any 2021 va ser de 2.245, la qual cosa suposa un augment del 69,05 % respecte a 2020. Aquest fet significatiu pot estar en relació amb la situació de la pandèmia COVID-19.

El total de persones vives amb voluntats anticipades en el Registre de la Comunitat Valenciana a data 31/12/2021 és de 28.915.

Persones amb voluntats anticipades en el Registre de voluntats anticipades de la Comunitat Valenciana										
Nombre de persones per província i sexe										
Província	Des de 2005 fins a 2018		Inscrites en 2019		Inscrites en 2020		Inscrites en 2021		TOTAL fins al 31-12-2021	
	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D
Alacant	3.451	5.963	372	637	219	363	323	556	4.365	7.519
Castelló	966	1.595	96	199	67	78	78	160	1.207	2.032
València	3.881	7.000	414	768	207	394	397	731	4.899	8.893
<b>Total</b>	<b>8.298</b>	<b>14.558</b>	<b>882</b>	<b>1.604</b>	<b>493</b>	<b>835</b>	<b>798</b>	<b>1.447</b>	<b>10.471</b>	<b>18.444</b>

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

Glossari: H-home; D-dona.

Inscrites = nre. persones inscrites durant l'any - (nre. persones que revoquen + nre. persones mortes).

Dades actualitzades amb SIP i RNIP.

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

L'any 2021 s'han registrat un total de 3.555 actuacions en el Registre de voluntats anticipades, xifra que ha suposat un augment de 1.238 actuacions respecte a l'any 2020, la qual cosa equival a un 53,43 % d'increment sobre l'any anterior.

### Evolució del nombre d'actuacions en el Registre centralitzat de voluntats anticipades de la Comunitat Valenciana

Registres per província i sexe

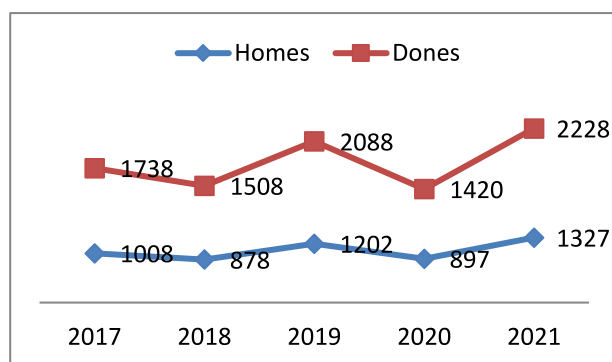
Província	2018		2019		2020		2021		Variació 21 - 20	
	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D
Alacant	317	585	446	737	274	448	337	557	63	109
Castelló	82	121	121	227	69	115	91	192	22	77
València	295	523	377	719	267	449	381	710	114	261
DGPETAP	184	279	258	405	126	189	73	120	-53	-69
Notaries telemàtiques					161	219	445	649	284	430
<b>Total</b>	878	1508	1202	2088	897	1420	1327	2228	430	808

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

Glossari: H-Home; D-Dona.

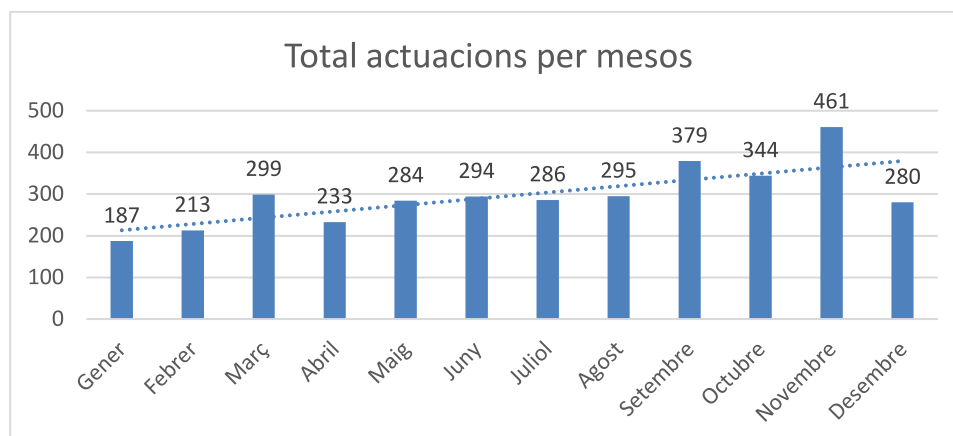
(\*) Des del 21 d'abril de 2020, hi ha la possibilitat de fer la inscripció, substitució i revocació de manera telemàtica des de les notaries de la Comunitat Valenciana. Per tant, es desglossen les actuacions via telemàtica del Col·legi Notarial de València, les quals procedeixen de notaries de les 3 províncies.

L'any 2021 es pot apreciar un clar increment dels registres de voluntats anticipades.



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

Com es pot apreciar en el gràfic següent, l'augment d'actuacions en el Registre de voluntats anticipades més significatiu es produeix al mes de novembre, coincidint amb la publicació del nou Decret 180/2021, del Consell.



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

En 2021, es van registrar un total de 326.324 gestions d'atenció a pacients, entre sol·licituds, peticions d'informació, suggeriments, queixes, etc., xifra que suposa un 12,4 % més que en 2020. El motiu, igual que en el cas de les voluntats anticipades, està en l'obertura dels centres sanitaris després de la pandèmia i les facilitats de comunicació tecnològica implementades. A més, s'han mantingut les funcions d'aquest equip de persones segons les necessitats organitzatives que en cada moment requeria l'hospital, com la informació als familiars de pacients aïllats o ingressats en UCI, la guarda, la custòdia o l'intercanvi d'estrís personals entre els afectats i els seus 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.

Segons es mostra en la taula següent, aproximadament el 79,8 % de les gestions corresponen als SAIP dels hospitals i el 20,2 %, a la resta. Disminueixen les gestions en hospitals respecte a 2020, mentre que les d'atenció primària i especialitzada augmenten, i l'increment més representatiu correspon a primària.

Del total d'activitat, el 47,8 % es va etiquetar amb l'epígraf "Gestió de casos", seguit de les "Sol·licituds escrites", amb un 17,3 %, i "Sol·licituds d'informació", amb el 13,2 %. La gestió de "Queixes escrites" només ha suposat el 8,5 % de l'activitat SAIP.

El nombre de queixes en valor absolut ha sigut de 27.607 que, en relació amb les dades de l'any anterior, han tingut un increment d'un 36,9 %.

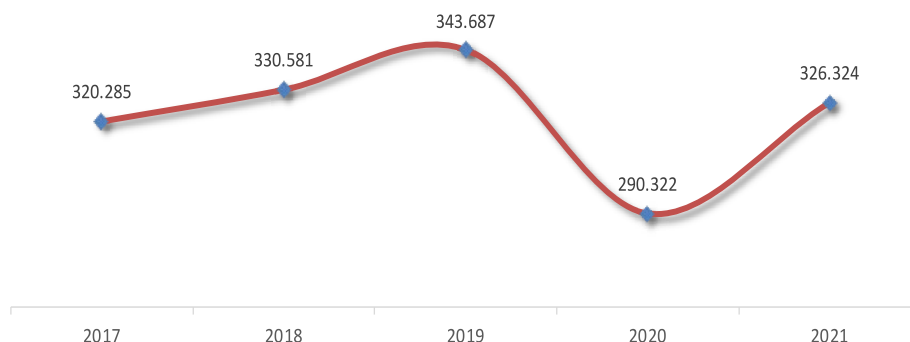
El nombre d'agraïments en valor absolut ha sigut d'11.188 que, en relació amb les dades de l'any anterior, han tingut un decrement d'un 9,9 %.

Nombre i percentatge de les gestions registrades en els SAIP de la Comunitat Valenciana									
Tipus de gestió	At. Primària		CE y CSI		Hospitals		Total		% var. 20-21
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	
Sol·licitud escrita	1.325	4,8%	3.516	9,2%	45.100	17,3%	49.941	15,3%	18,5%
Gestió de casos	8.718	31,6%	23.288	60,8%	124.493	47,8%	156.499	48,0%	17,3%
Queixa escrita	11.223	40,7%	1.859	4,9%	14.525	5,6%	27.607	8,5%	37,0%
Atenció verbal/telefònica	1.870	6,8%	6.227	16,3%	34.395	13,2%	42.492	13,0%	2,1%
Queixa/sol·licitud tramitada	613	2,2%	263	0,7%	1.302	0,5%	2.178	0,7%	0,0%
Agraïment escrit	2.219	8,1%	300	0,8%	8.669	3,3%	11.188	3,4%	-9,9%
Informació	1.061	3,8%	2.314	6,0%	24.529	9,4%	27.904	8,6%	-6,4%
Suggestiu	178	0,6%	33	0,1%	422	0,2%	633	0,2%	17,9%
Queixa verbal	285	1,0%	495	1,3%	4.377	1,7%	5.157	1,6%	-9,7%
Reclamació patrimonial	13	0,0%	2	0,0%	150	0,1%	165	0,1%	-3,5%
Informació judicial	51	0,2%	0	0,0%	17	0,0%	68	0,0%	300,0%
Voluntats anticipades (*)	3	0,0%	2	0,0%	2.358	0,9%	2.363	0,7%	42,5%
Millora contínua	0	0,0%	4	0,0%	125	0,0%	129	0,0%	-75,6%
<b>Total</b>	<b>27.559</b>	<b>100%</b>	<b>38.303</b>	<b>100%</b>	<b>260.462</b>	<b>100%</b>	<b>326.324</b>	<b>100%</b>	<b>12,4%</b>

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

CCCE: centres d'especialitat. 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'observa la tendència ascendent en 2021 amb un repunt fins a valors quasi de 2018.



### 3.3. Associacions de pacients i voluntariat

En 2021 es va destinar un total de 3 milions d'euros en ajudes per a finançar programes d'ajuda mútua i autoajuda executats per associacions o entitats sense ànim de lucre de pacients, dels familiars corresponents o de voluntariat sanitari. D'aquestes ajudes, en 2021 se n'han beneficiat 102 institucions, entre les quals hi ha 79 associacions, 18 fundacions i 5 federacions d'associacions de pacients.

En el següent enllaç s'accedeix a la resolució en què es concedeix i es dona publicitat a aquestes ajudes: [https://dogv.gva.es/datos/2021/10/07/pdf/2021\\_10054.pdf](https://dogv.gva.es/datos/2021/10/07/pdf/2021_10054.pdf)

### 3.4. Millora de la comunicació amb la ciutadania

La comunicació amb la ciutadania és l'eix fonamental per a l'acostament de l'Administració a la població en general i redunda en la millora de la qualitat de la prestació de serveis, amb la reducció dels terminis d'espera i les gestions innecessàries.

S'ha creat el Portal del Pacient, que recull la informació més sol·licitada per la ciutadania en anys anteriors i unifica els continguts més importants, incloent-hi totes les qüestions que consulten amb més freqüència els nostres pacients. S'ha dissenyat de manera que en un únic lloc de la web el ciutadà pugui veure tot el que més li interessa fent clic en els diferents botons d'accés.

[http://www.san.gva.es/web\\_estatica/portal\\_del\\_paciente\\_va.html](http://www.san.gva.es/web_estatica/portal_del_paciente_va.html)

S'han habilitat una sèrie de tràmits telemàtics que faciliten l'accés a determinades gestions. Amb això es pretén disminuir les visites presencials en els centres de salut, evitant desplaçaments innecessaris, de manera que el pacient pugui fer-ho còmodament des del seu domicili.

Entre aquests, amb certificat digital o cl@ve:

- Consulta i actualització/modificació de dades de contacte (telèfon i adreça electrònica) en SIP. Permet l'actualització de les dades de contacte, el registre de preferències de comunicació per a persones amb dificultats auditives (telèfon, videoconferència, videotelefonada amb SVisual), així com la selecció de la llengua preferent per a la recepció d'SMS (valencià o castellà).
- Modificació del domicili o adreça postal en SIP.
- Alta d'un ciutadà/ana en SIP.
- Sol·licitud de lliure elecció de metge o servei d'atenció especialitzada.

És possible, sense certificat digital, accedir a:

- La renovació de targeta SIP.
- L'actualització de dades de contacte (telèfon i adreça electrònica) en SIP.

Es pot accedir a aquests tràmits en el portal del pacient en l'enllaç següent:

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

També s'ha habilitat un tràmit telemàtic per a la inscripció en el Registre de voluntats anticipades, <http://www.san.gva.es/web/portal-del-paciente/voluntades-anticipadas>, al qual s'accedeix des de l'apartat de voluntats anticipades en el Portal del Pacient.

D'altra banda, la modernització en matèria de comunicació s'ha materialitzat en una millora de l'aplicació GVA+SALUT, més dinàmica i segura que, a més de la informació sobre cites sanitàries, permet entre altres funcionalitats: la consulta de cites d'atenció en consultes externes, l'accés a tractaments i dispensacions de farmàcia sense escaneig del full de tractaments, el seguiment d'acompanyants en intervenció quirúrgica, l'accés al Portal de Vacunació, la descàrrega del certificat COVID digital UE i consultar la informació de la teua SAIP.

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

#### **3.5.1. 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 identificació d'àrees d'actuació per a millorar l'atenció que se'ls presta.

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 a les dues anualitats, aquests estudis s'han fet sobre persones ateses en un o més períodes del mateix any.

**3.5.1.1. Característiques de la mostra en 2021**

<b>Enquestes de satisfacció efectuades i àmbits assistencials avaluats: grandària mostral</b>				
<b>Evolució 2018-2021</b>				
<b>Àrees d'atenció</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Obstetrícia	501	465	475	512
Urgències	2677	2698	2703	1072
Pediatria	480	460	463	510
Cirurgia	583	569	568	561
% CMA	636	651	595	517
Medicina/hospitalització	652	630	642	518
Consultes externes	3166	3126	3176	1120
Consultes externes (centres d'especialitats)	1127	1060	1029	828
Centres sanitaris integrats	647	650	662	830
Hospitalització domicili	447	402	402	390
At. primària persones adultes	1751	1750	1711	1255
At. primària pediatria	856	847	837	843
At. primària infermeria	1470	1428	1404	1072
At. primària punts d'atenció continuada (PAC)	785	873	900	886
Hospital d'assistència a crònics i llarga estada (HACLE)	224	405	398	770
Emergències	404	401	401	519
Servei d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) hospitals	339	322	320	322
Servei d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) centres d'especialitats	52	52	55	51
Servei d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) primària	49	34	25	27
<b>Total</b>	<b>16.846</b>	<b>16.823</b>	<b>16.766</b>	<b>12.603</b>

*Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la CV, 2021. 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, s'han realitzat 673.350 enquestes, de les quals 12.603 es van fer en 2021.

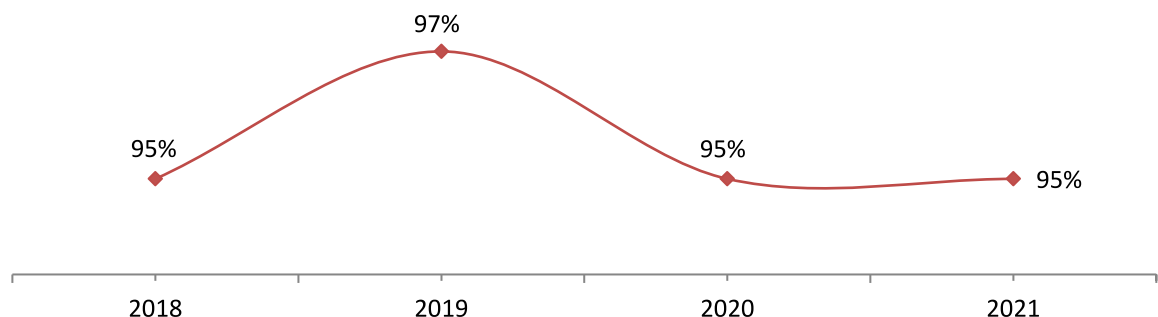
**3.5.1.2. Evolució de la satisfacció i expectatives**

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 llarga estada (HACLE).

En 2021, el 95 % de les persones enquestades tenen una valoració positiva de l'atenció sanitària rebuda.



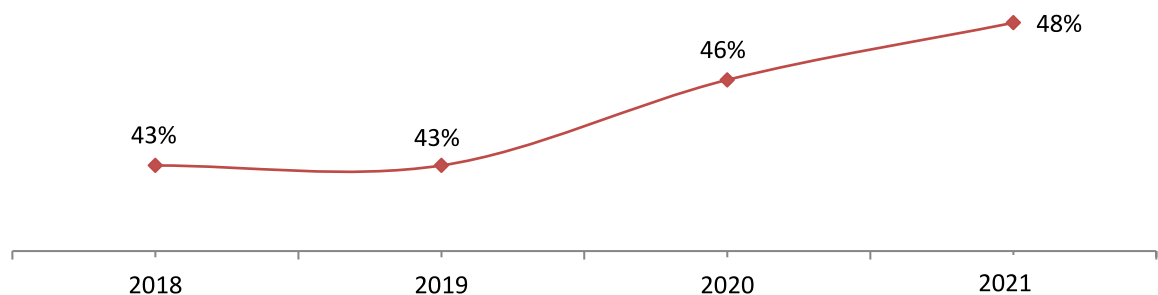
### Valoració positiva de l'atenció sanitària



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la CV, 2021. 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 48 %, de manera que es mantenen en el rang d'entre el 40 % i el 50 %, xifra que es pot considerar com l'òptima.

### 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, 2021. Informe global de resultats. DG de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al Pacient.

Un altre dels aspectes importants és la valoració de la insatisfacció. L'any 2021 es va observar un lleuger augment al 3,4 %.

<sup>1</sup> Criteris de ponderació:

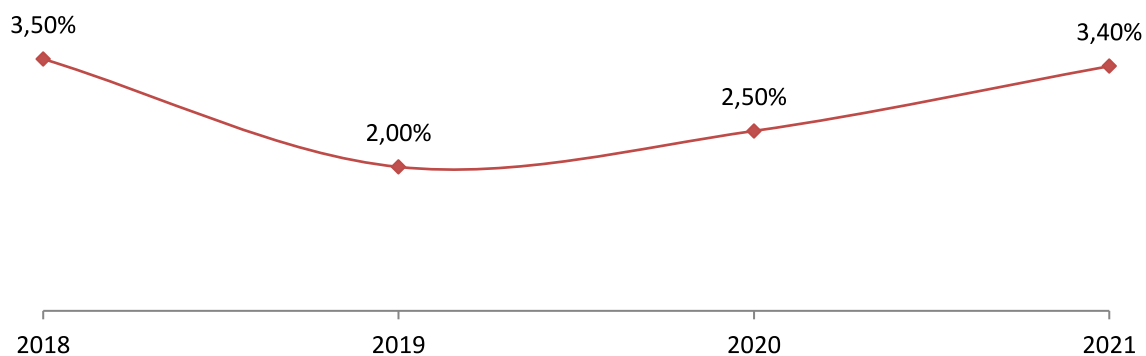
En 2018: 62,8 % AH, 29,6 % AP, 5 % SAIP i 2,5 % HACLE.

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.

En 2021: 41,3 % atenció hospitalària, 45,4 % atenció primària (persones adultes i pediatria), 4,4 % SAIP i 8,6 % HACLE.

### Avaluació anual de pacients insatsfets amb les atencions sanitàries rebudes

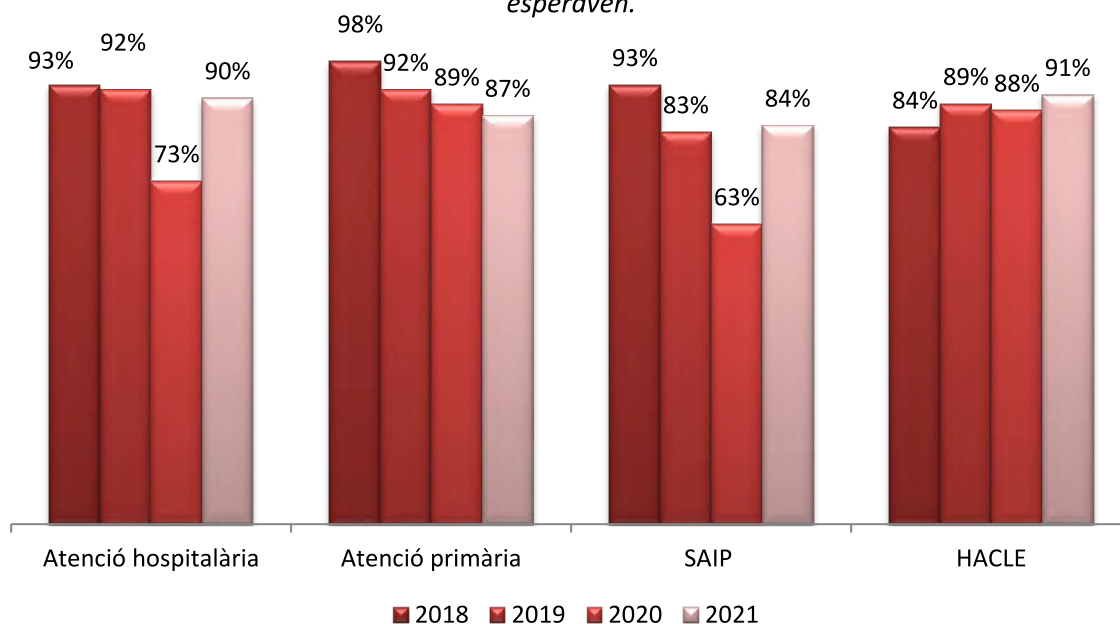


Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la CV, 2021. Informe global de resultats. DG de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al Pacient.

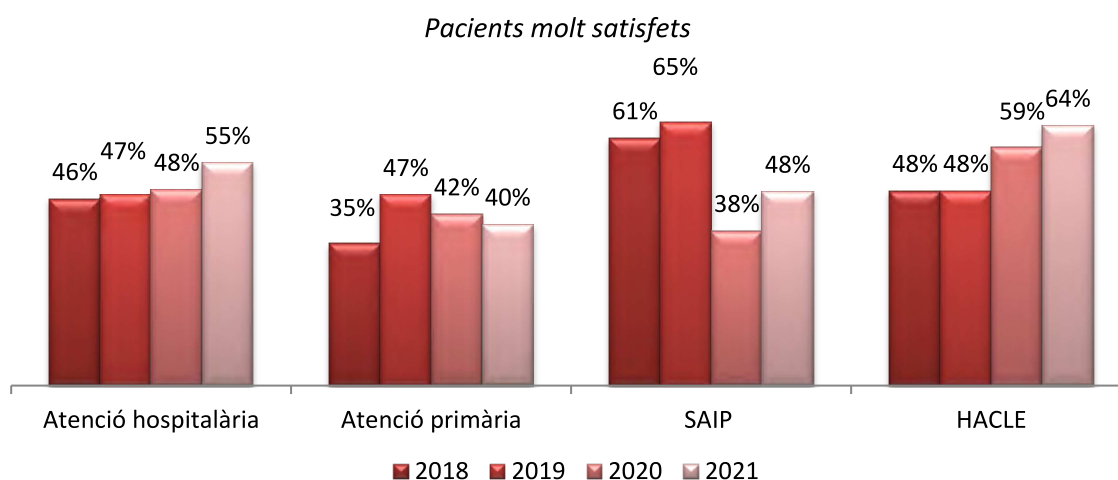
#### 3.5.1.3. Satisfacció de pacients segons l'àmbit sanitari

En aquest resultat es valora el percentatge de pacients que han considerat adequada o molt adequada l'atenció sanitària rebuda, i es valoren també els àmbits assistencials estudiats tant en atenció hospitalària com atenció primària, així com el grau de satisfacció percebut en HACLE i SAIP.

#### Pacients que valoren l'atenció sanitària igual, millor o molt millor del que esperaven.



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la CV, 2021. Informe global de resultats. DG de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al Pacient.



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la CV, 2021. Informe global de resultats. DG de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al Pacient.

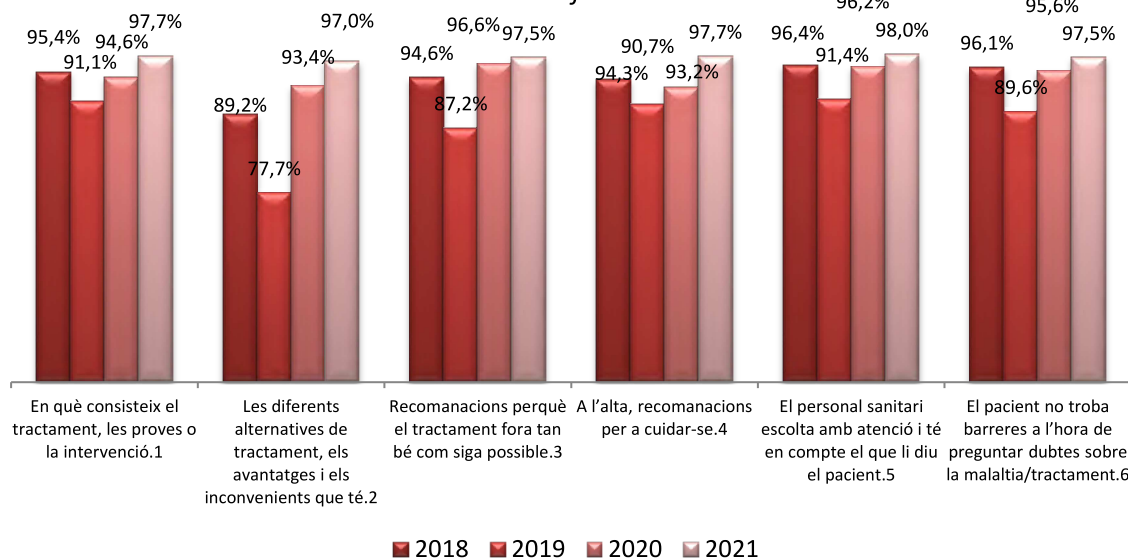
#### 3.5.1.4. Percepció de pacients de bones pràctiques assistencials i de seguretat

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 l'abast de les actuacions destinades a potenciar la informació que rep el/la pacient, per a la qual cosa 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.

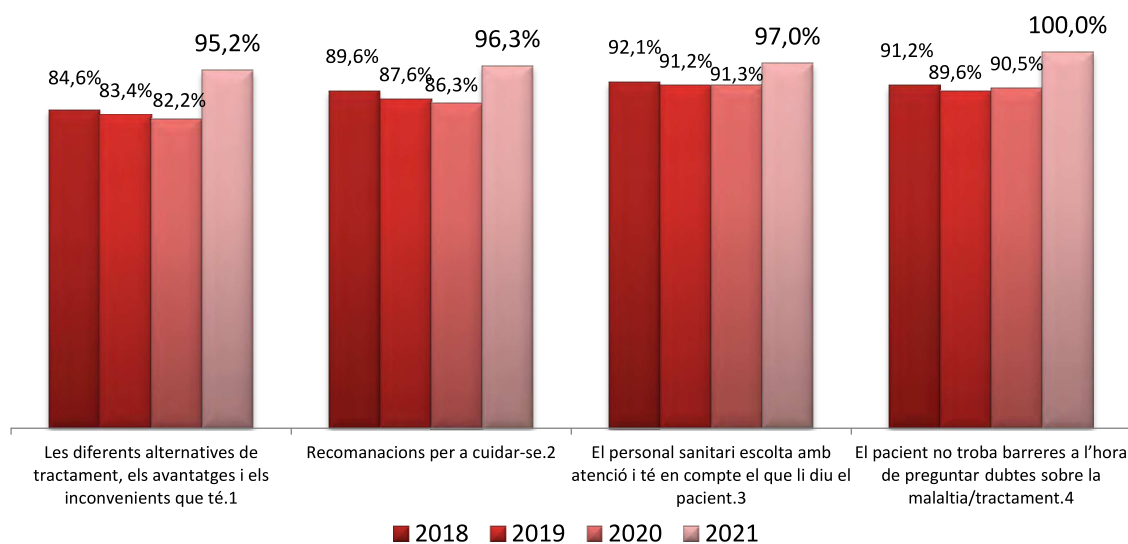
**Hospital: el personal sanitari informa amb prou claredat i amb un llenguatge senzill sobre diferents temes.**



Font: enquestes de satisfacció de persones ateses en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la CV, 2021. 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, 2021. 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 diferents temes**

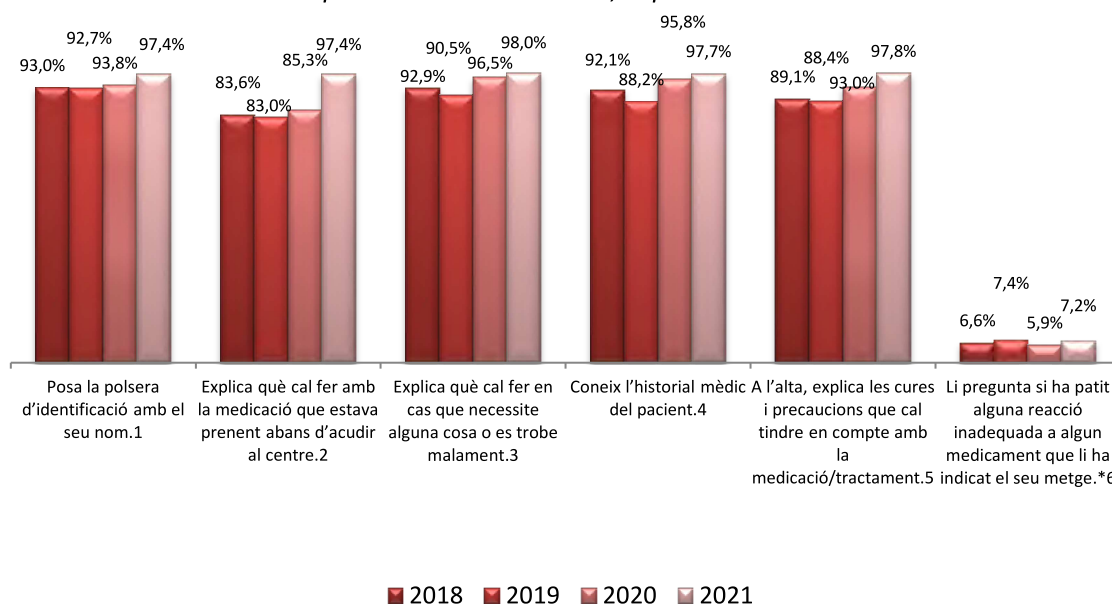


Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la CV, 2021. Informe global de resultats. DG de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al Pacient.

7 i 9: s'han tingut en compte tots els àmbits d'HACLE: llarga estada, pal·liatius i salut mental. 8: S'ha tingut en compte només l'àmbit de llarga estada d'HACLE.

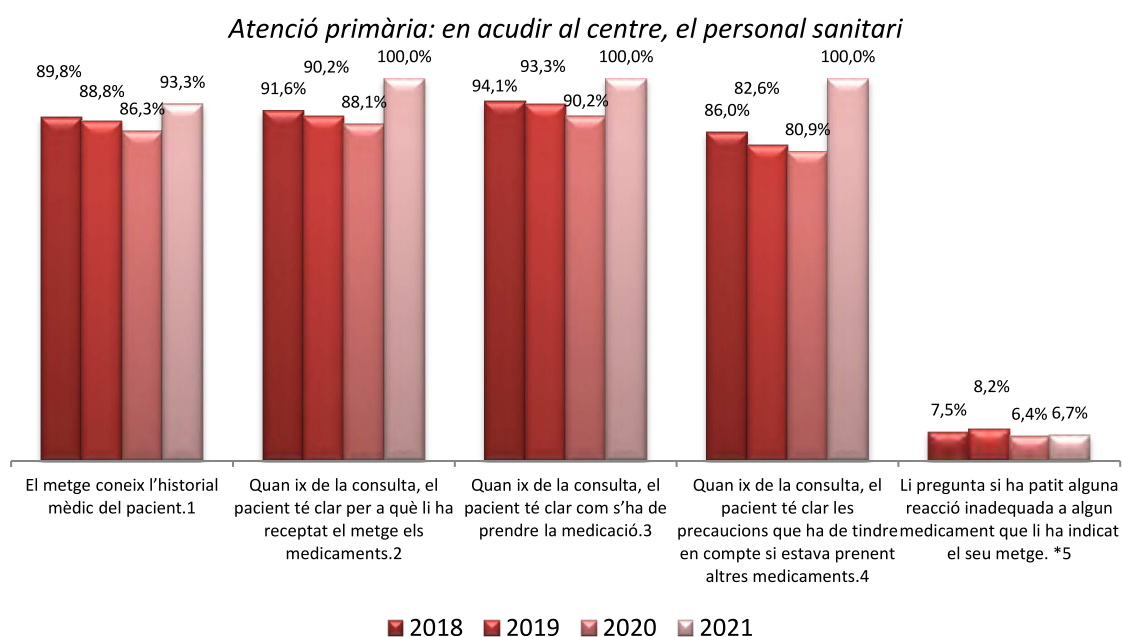
Quant a la percepció que tenen les persones en relació amb la seguretat que els genera l'existència de més control respecte a la seua identificació, el coneixement del seu historial i les explicacions del personal sanitari sobre les precaucions que cal tindre en compte amb la medicació i el tractament.

**Hospital: en acudir al centre, el personal sanitari**



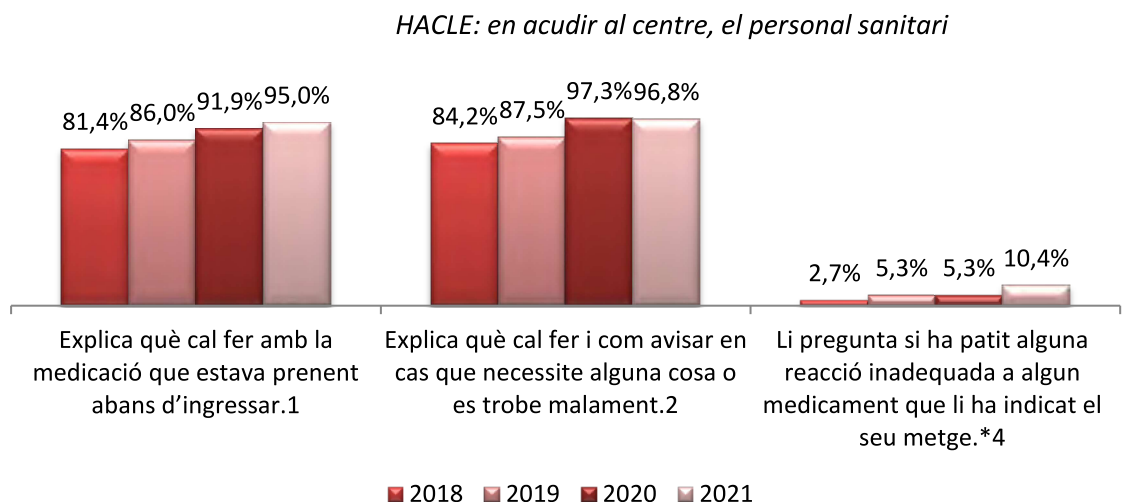
Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la CV, 2021. Informe global de resultats. DG de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al Pacient.

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, 2021. 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 pregunta en aquest àmbit va ser: "Durant l'estada a l'hospital ha patit vostè alguna reacció inadequada a algun medicament indicat pel seu metge?".



Font: enquestes de satisfacció de pacients atesos en els centres sanitaris del Sistema Públic de Salut de la CV 2021. 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.

### 3.5.2. Òrgans garants dels drets de persones usuàries i pacients

#### 3.5.2.1. Comitè de Bioètica de la CV (CBCV) i comitès de bioètica assistencial dels departaments de salut (CBA)

El CBCV, la coordinació del qual correspon a la DG de Planificació, Eficiència Tecnològica i Atenció al Pacient, i la secretaria, a la Prefectura del Servei del SECASP (art. 3.2 i 3 del Decret 130/2016, del 7 d'octubre, del Consell), ha realitzat durant l'any 2021 les activitats següents:

- 3 reunions ordinàries.
- 2 reunions de la Comissió Permanent del CBCV, a sol·licitud de la consellera de Sanitat Universal i Salut Pública, per dues qüestions urgents.
- S'han validat documents d'informació i consentiment.
- Ha validat la memòria anual del CBCV de 2020.
- Ha validat les memòries anuals dels CBA de 2020.
- Els grups de treball del CBCV han realitzat la seua activitat durant el 2021.
- Ha realitzat altres activitats d'interès relacionades amb el comitè.

La jornada anual de bioètica no ha pogut celebrar-se per la pandèmia.

De tot això queda constància en la memòria del CBCV de 2021, aprovada en data 01.02.2022. L'activitat dels CBA departamentals és coordinada pel SECASP: sol·licitud de memòries anuals, difusió de les jornades/congressos de cada CBA, informació en el portal Col·labora, etc.

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

Durant l'any 2021, s'ha procedit després de la validació dels documents de CI pel CBCV, com a òrgan competent en la matèria, a l'actualització de la pàgina web de la Conselleria de 73 documents de CI corresponents a les especialitats de:

- Reproducció humana
- Medicina de família
- Urologia
- Radiologia
- Psiquiatria
- Oncologia
- Anàlisis clíniques
- Cirurgia plàstica i reparadora - cirurgia general

De tot això queda constància en la memòria del CBCV de 2021, aprovada en data 01.02.2022.

### 3. 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 fomentar 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 cada un 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), de moment no hi ha un marc regulador per a la participació comunitària en salut en l'àmbit local (infradepartamental).

L'any 2021 el Consell de Salut de la Comunitat Valenciana es va reunir en dues ocasions: 22 de juny i 21 de desembre.

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

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



### 3.7. Responsabilitat Patrimonial

La funció del Servei de Responsabilitat Patrimonial respon al mandat de l'art. 106.2 de la Constitució Espanyola i, actualment, dels art. 32 i següents de l'actual Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, en els quals es plasma el dret dels particulars a ser indemnitzats per tota lesió experimentada en els seus béns o drets, a conseqüència del funcionament dels serveis públics, en el nostre cas, el servei públic sanitari, per a la qual cosa es tramita el corresponent expedient administratiu.

El nombre de reclamacions de responsabilitat patrimonial ha experimentat un creixement continuat degut, en síntesi, a l'augment de l'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 els usuaris han patit un dany antijurídic que no tenen el deure de suportar.

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

##### 3.7.1.1. Expedients iniciats

Durant l'any 2021 es van iniciar **468** nous expedients de responsabilitat patrimonial, xifra, en definitiva, que denota un lleuger increment des de l'any 2012, en què es va efectuar la delegació de competències d'expedients de menys de 6.000 euros, i es van iniciar llavors 337 expedients. Els anys successius en van ser 316, 375, 364, 365, 387, 390, 377 i 352.

A aquest nombre d'expedients oberts, cal sumar **141** reclamacions produïdes a conseqüència de les restriccions aplicades durant la pandèmia per coronavirus, de manera que el total de reclamacions rebudes durant 2021 van ser **609**.

##### Incidència de la pandèmia

A causa de la situació de pandèmia mundial pel coronavirus SARS-CoV-2 i les mesures adoptades per al control, s'han rebut en 2021 en el servei 141 reclamacions IP (incidència patrimonial) i 4 reclamacions RP (responsabilitat patrimonial).

En matèria de danys, cal distingir entre els danys en la salut directament generats per la COVID-19 de 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 delimitats, 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 un èmfasi especial en aquest àmbit la no antijuridicitat del mal i/o la possible existència de força major.

### 3.7.1.2. Expedients finalitzats

Respecte als expedients en instrucció, és a dir els procedents d'anys anteriors, es van finalitzar en via administrativa un total de **279** expedients, amb la qual cosa es manté la tendència a disminuir els temps de tramitació d'expedients anteriors.

<b>ANUALITAT INCOACIÓ</b>	<b>NRE. EXP. ACABATS EN 2021</b>
RP-2015	2
RP-2016	27
RP-2017	92
RP-2018	126
RP-2019	17
RP-2020	9
RP-2021	6

El detall i les característiques d'aquests, atesa la multiplicitat de tràmits que comporten, pot consultar-se en l'aplicació de gestió GERPA.

### 3.7.1.3. Total actuacions

La totalitat d'actuacions relatives als expedients en instrucció en les seues diverses fases pot xifrar-se en **6.950**, corresponents tant a la via administrativa com a les vies judicials, essencialment la contenciosa administrativa, i en determinats casos als jutjats d'instrucció penal, excepte, al mateix temps, les que corresponen i efectua la corredoria d'assegurances.

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

S'han dut a terme les actuacions següents:

#### 3.7.2.1. Contracte d'assegurança de responsabilitat civil del personal

El dia 25 de maig de 2021 va entrar en vigor la pòlissa de l'assegurança de responsabilitat civil que garanteix la responsabilitat civil directa del personal assegurat de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública Universal, i la responsabilitat civil subsidiària d'aquesta Administració, declarada en la jurisdicció penal.

#### CARACTERÍSTIQUES GENERALS DEL CONTRACTE:

- ASSEGURADOR: Berkshire Hathaway European Insurance Designated Activity Company, sucursal a Espanya.
- PRENEDOR DE L'ASSEGURANÇA: Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.
- CORREDORIA D'ASSEGURANCES: AON IBERIA Correduría de Seguros y Reaseguros, SAU.
- NÚM. DE PÒLISSA: 48-EHC-005218-01.

#### OBJECTE DEL CONTRACTE

Dins del concepte de responsabilitat, s'inclou la responsabilitat civil directa derivada de tipus penal relativa al personal al servei de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública (CSUISP), així com la responsabilitat civil subsidiària derivada de tipus penal de la CSUISP declarada en la jurisdicció penal, amb els límits i les condicions pactades, les indemnitzacions, les fiances, el subsidi per inhabilitació, les despeses de defensa jurídica i els costos pericials, que puguin exigir-se a tot el personal assegurat en els termes que recull la pòlissa, en un procés penal.

També estan coberts els danys materials experimentats en vehicles del personal assegurat, sempre que aquest mal s'haja produït durant la realització d'una assistència sanitària domiciliària o per raons del servei, i el límit màxim de la quantia indemnitzatòria per sinistre és de 500 euros.

ÀMBIT TEMPORAL: duració inicial d'1 any, prorrogable per anys successius, per acord mutu de les parts, sense que la duració total d'aquest pugui excedir cinc anys.

IMPORT PRIMA: 1.599.000 EUROS.

#### 3.7.2.2. Pagaments que han de fer companyies asseguradores. Acció de repetició i consignacions

##### 3.7.2.2.1. Actuacions de requeriment de pagament:

S'han dut a terme **72** actuacions destinades a l'execució de pagaments imputables a concessionaris derivats d'expedients estimatoris, en via administrativa o contenciosa administrativa.

#### 3.7.2.2.2. Expedients de repetició per imports no abonats

No ha dut a terme cap expedient de repetició per imports no abonats indegudament per companyies d'assegurances, situació que continua sent conseqüència lògica de la minoració d'assumptes en execució derivats de contractes d'assegurança de responsabilitat patrimonial ja finalitzats.

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

S'han dut a terme **154** actuacions, un 12,5 % menys que l'any anterior (**176**), destinades a l'execució de pagaments per part de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública resultants d'expedients estimatoris, en la seua majoria 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.

#### 3.7.2.2.4. Propostes de càlcul d'interessos i informes a instàncies del TSJCV i jutjat

S'han dut a terme **90** propostes amb càlcul d'interessos i informes en el seu cas, a instàncies del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana i jutjats, un 87,5 % més que l'any anterior (48), increment resultant de circumstàncies diverses, en definitiva, del nombre de sentències rebudes l'any considerat que són imputables a l'Administració.

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

Cal 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 fins al 24/05/2021 i Berkshire Hathaway a partir del 25/05/2021.

En relació amb expedients informatius i incidències penals, en 2021 en consten en tramitació un total de **104**, dels quals 47 són informatius i 51 corresponen a incidències penals.

### 3. 8. 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 d'acord amb aquesta informació. Aquest dret es regula en l'àmbit estatal per 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 el Decret 105/2017, de 28 de juliol, del Consell, que la desplega.

Per al compliment de les finalitats relatives 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 de la Conselleria es va reunir el 16 de març de 2021 amb el següent ordre del dia: 1. Actualització de la composició després del nomenament de nous components. 2. Seguiment de les sol·licituds d'accés a la informació pública i Consell de Transparència de la CV. 3. Informe de situació d'actuacions en matèria de transparència.

En 2021 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.

### **3.8.1. Activitats en matèria de publicitat activa**

La informació en matèria de publicitat activa es proporciona en el portal de transparència GVA Oberta. Durant el 2021 s'ha completat progressivament informació relativa a encàrrecs de gestió i encàrrecs a mitjans propis, convenis vigents, retribucions d'alts càrrecs i assimilats, normativa vigent, catàleg de personal estatutari, i ha destacat la publicació de manera trimestral de la llista 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.

### **3.8.2. 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 2021 s'han dirigit 116 sol·licituds als òrgans directius de la Conselleria, la qual cosa suposa un augment del 27,5 % respecte de l'any anterior, amb 32 sol·licituds més.

Les reclamacions dirigides al Consell de Transparència per la no contestació o disconformitat amb la informació proporcionada en les resolucions d'accés a la informació pública han sigut 18.

### **3.8.3. 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 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 que estableix l'ordenament jurídic i que aquest ús no constituïska una activitat administrativa.

La Conselleria disposa de diverses fonts d'informació, entre les quals destaquen els sistemes d'informació MISABIO i SIA GAIA com a fonts d'informació sanitària dirigides 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.

Cal destacar la informació sobre la COVID-19 que s'ha posat a disposició en el portal GVA Oberta en l'apartat Recursos d'informació COVID-19. Es recull una selecció de recursos d'informació, elaborats per la Generalitat i altres administracions i entitats, per a fer front a les conseqüències socio sanitàries de la pandèmia produïda per la COVID-19 (coronavirus SARS-CoV-2).

### 3.9. Modernització i simplificació administrativa

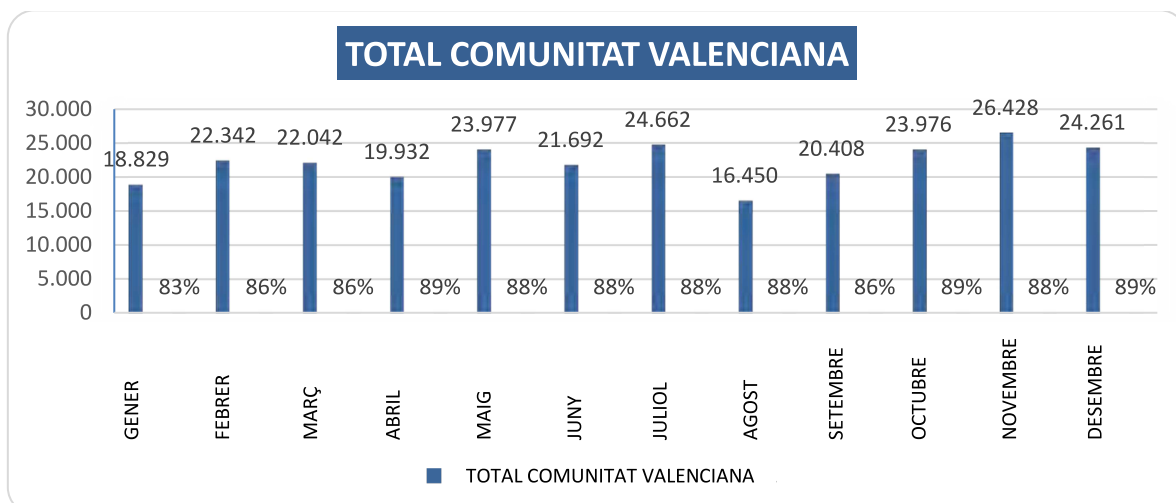
S'assenyalen dues actuacions de l'any 2021 de l'àmbit intern i de l'àmbit extern de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

#### 3.9.1. 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 a tots els centres directius i al personal dependent de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública a la utilització obligatòria del sistema d'informació de 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.

Des de l'any 2020, que va començar a utilitzar-se en tota la xarxa dels 24 departaments de salut, tenim dades molt satisfactòries de la utilització de la comunicació electrònica en l'àmbit de la Conselleria, i es considera el nombre de registres digitalitzats i el percentatge sobre el total, així com l'evolució per mesos:

DEPARTAMENT / UNITAT	TOTAL	
	DIG.	%
CENTRE TRANSFUSIONS CV	1.013	99 %
SES CV	1.566	90 %
HACLE	3.344	91 %
DEPARTAMENTS DE SALUT CASTELLÓ	14.881	95 %
DEPARTAMENTS DE SALUT VALÈNCIA	48.103	98 %
DEPARTAMENTS DE SALUT ALACANT	27.107	91 %
DIRECCIONS TERRITORIALS	41.728	84 %
CENTRES DE SALUT PÚBLICA CASTELLÓ	4.829	58 %
CENTRES DE SALUT PÚBLICA VALÈNCIA	6.626	80 %
CENTRES DE SALUT PÚBLICA ALACANT	11.673	78 %
SERVEIS CENTRALS	90.807	85 %
INTERVENCIÓ DELEGADA (ST)	13.322	96 %
<b>TOTAL COMUNITAT VALENCIANA</b>	<b>264.999</b>	<b>88 %</b>



Font: elaboració pròpia. Dades Mastín. SGA:

### 3.9.2. 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 es dirigeix 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 Subsecretaria, que redirigeix les preguntes a la unitat competent de la Conselleria perquè les responga o les respon directament.

Des de l'inici de la pandèmia per COVID-19 el març de 2020, 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, sobretot, preguntes o suggeriments relacionats amb la pandèmia i la seua repercussió en l'àmbit sanitari, sobre les mesures adoptades pel Consell, relatives a la vacunació COVID-19 o al certificat COVID-19 digital de la Unió Europea (UE), així com preguntes o suggeriments relacionats amb les competències pròpies de la Conselleria de Sanitat.

Durant 2021, d'un total aproximat de 40.000 preguntes o suggeriments rebuts, ha gestionat directament el personal de la Subsecretaria 18.488 consultes, que s'han contestat als ciutadans de manera directa i personal, totes relatives a matèries relacionades amb la COVID-19. La resta de preguntes rebudes s'han adreçat als òrgans i les unitats competents per a respondre-les, i ha destacat per volum la derivació a la Direcció General de Salut Pública i al Servei d'Atenció al Pacient.

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

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

