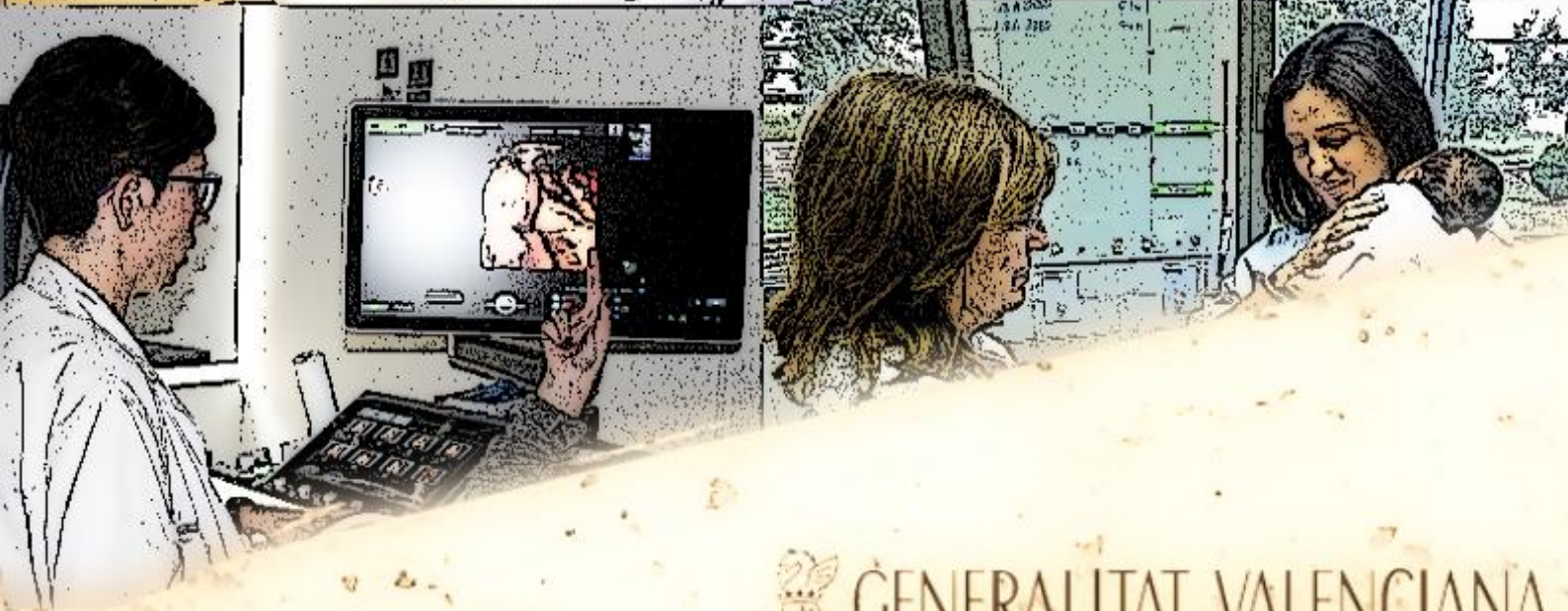


4. LAS PERSONAS: EJE CENTRAL DE NUESTRO SISTEMA DE SALUD



GENERALITAT VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PUBLICA

- Índice**
- 4.1. Garantía de derechos. Voluntades anticipadas**
 - 4.2. Gestiones realizadas. Actividades SAIP**
 - 4.3. Asociaciones de pacientes y voluntariado**
 - 4.4. Satisfacción de pacientes y calidad percibida. Opinión sobre nuestro sistema sanitario: encuestas y barómetros**
 - 4.5. Responsabilidad patrimonial**
 - 4.5.1. Trámite y resolución de reclamaciones de responsabilidad patrimonial
 - 4.5.2. Gestión de las pólizas de seguro de responsabilidad y ejercitar acciones de recobro de siniestros
 - 4.6. Participación social: Los Consejos de Salud**
 - 4.6.1. Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana
 - 4.6.2. Consejos de Salud de los Departamentos
 - 4.7. Transparencia**
 - 4.7.1. Actividades en relación con el portal de transparencia GVA Oberta
 - 4.7.2. Actividades en relación con la publicidad activa (datos abiertos)
 - 4.7.3. Actividades en relación con el acceso a la información pública

4.1. Garantía de derechos. Voluntades anticipadas

Mediante el *documento de Voluntades Anticipadas* una persona mayor de edad o menor emancipada, con capacidad legal suficiente y libremente, manifiesta las instrucciones que sobre las actuaciones médicas se deben tener en cuenta cuando se encuentre en una situación en la que las circunstancias que concurren no le permitan expresar libremente su voluntad.

En el año 2016, se han registrado un total de 2.233 declaraciones de voluntades anticipadas, lo que ha supuesto un incremento global de 191 documentos respecto al año 2015 (+ 85 en hombres y + 106 en mujeres). Se efectúan en la aplicación informática VOLANT.

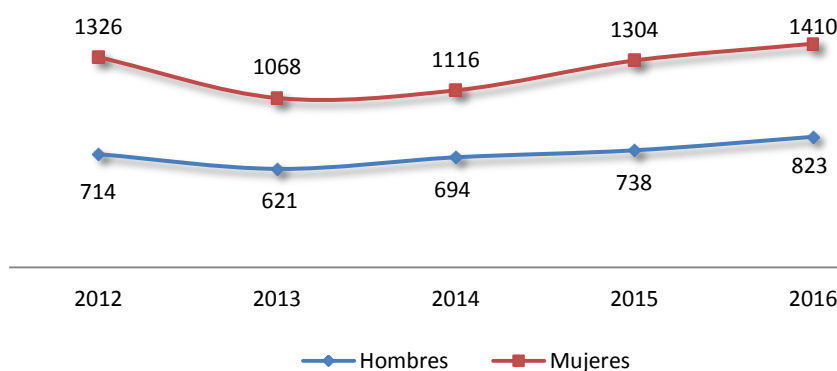
Evolución del número de altas en el Registro Centralizado de Voluntades Anticipadas de la C.V. Registros por provincia y sexo												
Provincia	2012		2013		2014		2015		2016		Variación 16 - 15	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Alicante	280	505	236	409	262	409	255	392	262	424	+7	+32
Castellón	54	111	63	101	70	111	77	118	78	114	+1	-4
Valencia	225	438	191	355	186	322	206	404	258	501	+52	+97
DGIITC	155	272	131	203	176	274	200	390	225	371	+25	-19
Total	714	1326	621	1068	694	1116	738	1304	823	1410	+85	+106

Fuente: Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad (DGIITC). Registro de Voluntades Anticipadas VOLANT.

Glosario: H-Hombre; M-Mujer

La evolución de los últimos 5 años en número de altas de voluntades anticipadas en la Comunitat Valenciana refleja una caída en 2013, iniciando su recuperación a partir de 2014, y superando en 2016 las cifras de 2013.

De la tabla anterior y la figura siguiente cabe destacar el mayor número de mujeres respecto a hombres que utilizan este derecho.



4.2. Gestiones realizadas. Actividades SAIP

En el año 2016, se registraron un total de 364.238 gestiones de atención a pacientes, entre solicitudes, peticiones de información, sugerencias, quejas y otras, lo que supone un incremento del 7'35 % respecto a 2015, si bien este año se registraron por primera vez las atenciones telefónicas.

Un total de 254.720 gestiones (69,93%) se registraron en los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP) de los hospitales, repartiéndose el resto entre los SAIP de atención primaria y los de los Centros de Especialidades.

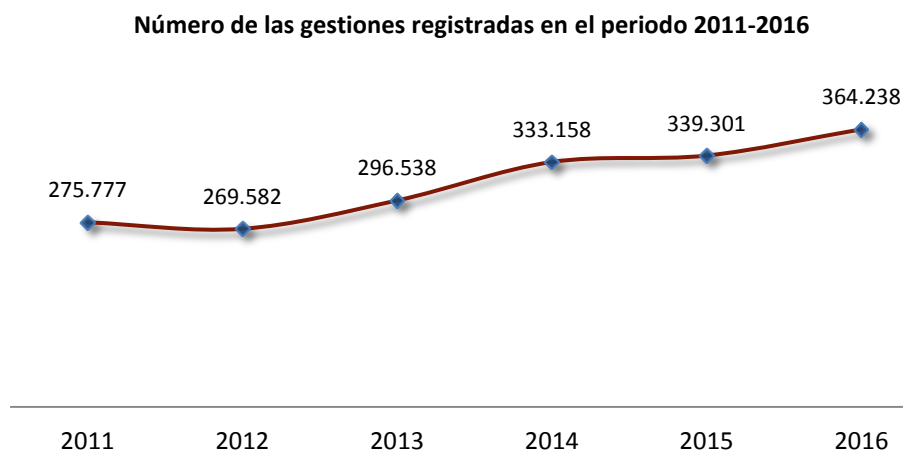
Del total de actividad, un 43,7% se etiquetó bajo el epígrafe “*Gestión de casos*”, seguidas de las “*Solicitudes escritas*” (32,3%) y “*Solicitudes de Información*” (10,4%).

Número y porcentaje de las gestiones registradas en 2016								
Tipo de gestión	At. primaria		CCEE y CSI		Hospitales		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Solicitud escrita	38.32	68,40	4.469	8,40	74.842	29,40	117.634	32,30
Gestión de casos	5.379	9,60	38.948	72,80	114.802	45,10	159.129	43,70
Queja escrita	6.872	12,30	1.568	2,90	12.334	4,80	20.818	5,70
At. verbal/telefón.	45	0,10	4	0,00	821	0,30	870	0,20
Queja tramitada	1.716	3,10	356	0,70	3.300	1,30	5.372	1,50
Agradecim. escrito	1.799	3,20	272	0,50	10.904	4,30	12.979	3,60
Información	1.165	2,10	6.027	11,30	30.697	12,10	37.889	10,40
Sugerencia	423	0,80	35	0,10	537	0,20	995	0,30
Queja verbal	245	0,40	1.733	3,20	4.633	1,80	6.611	1,80
Reclamación patrim.	10	0,00	57	0,10	268	0,10	335	0,10
Información judicial	11	0,00	2	0,00	88	0,00	101	0,01
Reg. Volunt. Ant. (*)	0	0,00	8	0,00	1.368	0,50	1.377	0,40
Mejora continua	1	0,00	2	0,00	125	0,00	128	0,01
	55.98	100	53.481	100	254.720	100	364.238	100

Fuente: Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad. Sistema de información PIGAP.

CCCE: Centros de especialidades y CSI: Centros Sanitarios Integrados. * El ítem atención verbal/telefónica se ha incluido por vez primera en 2016. (*) Voluntades Anticipadas registradas en los SAIP; el resto hasta el total se efectuó en Servicios Centrales.

En el siguiente gráfico, se puede observar la evolución de la actividad global, en números absolutos, de las gestiones presentadas en los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP) de la Comunitat Valenciana. Se aprecia una clara tendencia ascendente que parece mantener la pendiente de crecimiento a lo largo del periodo analizado.



4.3. Asociaciones de pacientes y voluntariado

En 2016, se destinaron un total de 1,5 millones de euros en ayudas para financiar programas de ayuda mutua y autoayuda llevados a cabo por asociaciones o entidades, sin ánimo de lucro, de pacientes, de sus familiares o de voluntariado sanitario.

De estas ayudas se han beneficiado las 85 asociaciones que, por orden alfabético, se muestran en la tabla siguiente:

Asociaciones receptoras de las ayudas del Programa de ayuda mutua y autoayuda 2016	
Nombre entidad	Concedido
AMADEM	10.808,54 €
Asociación a favor de las personas con discapacidad intelectual de Elche	10.196,74 €
Asociación ACOVA, Enf. Mental de la CV	11.613,78 €
Asociación alicantina de lucha contra las enfermedades renales	14.476,73 €
Asociación ASPE contra el Alzheimer	4.909,59 €
Asociación COCEMFE Maestrat	10.282,50 €
Asociación Colectivo-unión de Integración al minusválido Vila-Real (ACUDIM)	8.432,96 €
Asociación COLIBRI de esclerosis múltiple	5.143,92 €
Asociación Comarcal de Afectados por el cáncer	5.250,00 €
Asociación contra Fibrosis Quística CV	9.000,00 €
Asociación COTLAS	3.750,00 €
Asociación Daño Cerebral Adquirido ALICANTE	7.500,00 €
Asociación Daño Cerebral Sobrevenido	11.673,60 €
Asociación daño cerebral sobrevenido ATENEO Castellón	14.643,96 €
Asociación de Afectados por Retinosis Pigmentaria CV	7.500,00 €
Asociación de Alcohólicos rehabilitados de Torrent y Comarca	9.000,00 €
Asociación de amigos familiares y afectados de fibromialgia de Castellón	10.196,74 €
Asociación de diabéticos de Orihuela y comarca Vega Baja	10.196,74 €
Asociación de Enfermos Neuromusculares de la CV	13.182,85 €
Asociación de Esclerosis Múltiple de Alicante	11.449,19 €
Asociación de Esclerosis Múltiple de Castellón	12.000,00 €
Asociación de Familiares y Enfermos Mentales de la Marina Baixa	5.250,00 €
Asociación de familiares y enfermos neuromusculares de Valencia	3.750,00 €
Asociación de fisurados y labio leporino	3.240,00 €
Asociación de Hemofilia de la CV	11.984,03 €
Asociación de la Comunidad Valenciana de Esclerosis Múltiple	13.012,62 €
Asociación de la Safor de Ayuda a Enfermos Mentales	11.250,00 €
Asociación de lesionados medulares y grandes minusválidos físicos de la CV	7.054,43 €
Asociación de Mujeres Afectadas por Cáncer de Mama de Elche y Comarcas	13.046,26 €
Asociación de Padres de Autistas de la CV	12.945,95 €
Asociación de Padres de Niños con Cáncer de la CV	49.633,85 €
Asociación de Padres y Amigos del Sordo de Valencia	6.000,00 €
Asociación de Paralíticos Cerebrales de Alicante	10.861,98 €
Asociación de Parkinson provincia de Castellón	9.261,00 €
Asociación de Sordociegos de España en Comunidad Valenciana	16.781,77 €
Asociación española de niños y adolescentes discapacitados	10.196,74 €

Asociaciones receptoras de las ayudas del Programa de ayuda mutua y autoayuda 2016	
Nombre entidad	Concedido
Asociación Familiares y Enfermos Mentales de Burjassot	10.500,00 €
Asociación para el Soporte y Ayuda en el Tratamiento del Cáncer	10.196,74 €
Asociación para el soporte y ayuda en el tratamiento del cáncer y otras	13.255,76 €
Asociación para la lucha contra la Leucemia de la Comunidad Valenciana	15.091,17 €
Asociación para la lucha contra las enfermedades del riñón (ALCER-TURIA)	13.237,03 €
Asociación para la Lucha Contra las Enfermedades Renales	12.236,09 €
Asociación para la promoción de la salud Mental y rehabilitación del daño cerebral	2.472,00 €
Asociación Parkinson Alicante	13.824,25 €
Asociación Parkinson Elche	3.750,00 €
Asociación por la Salud Integral de los Enfermos Mentales	8.640,75 €
Asociación Pro-disminuidos psíquicos Elda y Comarca	10.196,74 €
Asociación Provincial de Parálisis Cerebral	3.360,08 €
Asociación Provincial de personas con discapacidad auditiva y sus familias	9.000,00 €
Asociación Síndrome de Down de Valencia	10.196,74 €
Asociación Valenciana de Afectados de Fibromialgia "AVAFI "	15.443,96 €
Asociación Valenciana de Ayuda a la parálisis cerebral	7.500,00 €
Asociación Valenciana de Diabetes	18.597,50 €
Asociación Valenciana de Esclerosis Lateral Amiotrófica	10.935,00 €
Asociación Valenciana de Pacientes Anticoagulados y Portadores de Válvulas	6.750,00 €
Asociación Valenciana de Padres de Niños Prematuros	14.344,73 €
Asociación Valenciana de Padres de personas con autismo	9.548,81 €
Asociación Valenciana para la lucha contra la Anorexia y la Bulimia	19.687,50 €
Asociación Valenciana para la Lucha contra la Epilepsia	10.400,67 €
Asociación Viktor E. Frankl	6.750,00 €
BONA GENT, amigos de las personas con discapacidad intelectual	9.615,75 €
Coordinadora de Asociaciones de VIH y sida de la CV	46.858,00 €
Coordinadora de Discapacitados Físicos de la Comunidad Valenciana	10.808,54 €
Cruz Roja Alicante	21.152,36 €
Familiares Mentales de la Costera área 13	10.196,74 €
Fed. Española de Enfermedades Raras	41.250,00 €
Federació Valenciana d'Associacions de Familiars de Persones amb Alzheimer	305.251,79 €
Federación de Asociaciones de Discapacitados Físicos de la Provincia de Valencia	39.828,28 €
Federación de Asociaciones de Discapacitados Físicos de la Provincia de Alicante	72.835,11 €
Federación de deportes adaptados de la C.V.	22.500,00 €
Federación española de fibrosis quística	10.125,00 €
Fundación Activa Espina Bífida-CV	12.440,02 €
Fundación AGM de la C.V.	7.995,00 €
Fundación Alzheimer Salome Moliner	10.196,74 €
Fundación Ayúdate	6.000,00 €
Fundación de la C.V. para la rehabilitación e integración sociolaboral de personas	10.196,74 €
Fundación FESORD CV	96.848,25 €
Fundación para el desarrollo de acciones sociales y culturales	9.053,64 €
Fundación Pequeño Deseo	3.240,00 €
Fundación sanamente de la C.V	9.892,93 €

Asociaciones receptoras de las ayudas del Programa de ayuda mutua y autoayuda 2016	
Nombre entidad	Concedido
Fundación Síndrome Cinco menos	6.150,00 €
Fundación Síndrome de Down de Castellón	10.196,74 €
Fundación Vicente Tormo	11.984,03 €
Junta Asociada Provincial Valencia de la Asociación Española contra el Cáncer	17.742,33 €
Payasos Hospital	56.250,00 €
Total	1.499.999,99 €

4.4. Satisfacción de pacientes y calidad percibida. Opinión sobre nuestro sistema sanitario: encuestas y barómetros

La evaluación de la satisfacción de pacientes que se atienden en los centros sanitarios del sistema público de salud de la Comunitat Valenciana tiene como finalidad identificar áreas de actuación para mejorar la atención que se les presta.

El trabajo de campo se ha realizado siempre sobre pacientes que se atienden en uno o más periodos de la misma anualidad, excepto para el periodo 2014-2015 en que, por demoras en el proceso de contratación, se presenta el resultado conjunto de las dos anualidades. En los últimos diez años, se ha encuestado a 409.059 personas, de ellas 16.743 lo fueron en 2016.

En las encuestas de 2016, se ha variado la forma de recogida de los datos, ampliando los aspectos cualitativos para conseguir una visión más ajustada de la percepción de la calidad de los servicios prestados por la Sanidad Pública Valenciana a la ciudadanía.

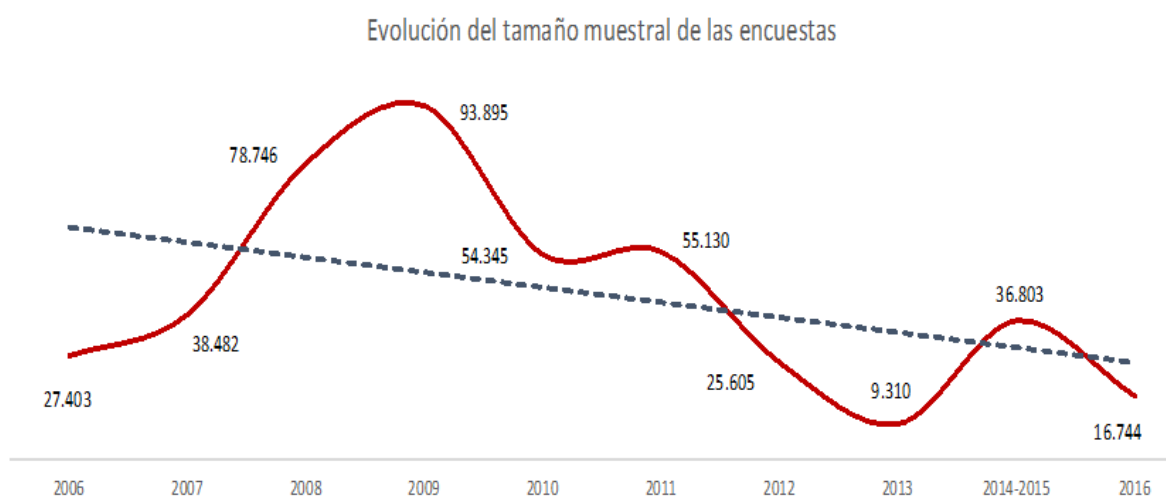
Igualmente, en 2016 se ha ampliado la evaluación de la opinión que tienen las personas usuarias encuestadas a 5 ámbitos nuevos: la atención de enfermería en Atención Primaria, en los Puntos de atención continuada, en los Servicios de Atención al Usuario (SAIP) de atención primaria, en los Centros Sanitarios Integrados y en la hospitalización domiciliaria.

Evolución del tamaño muestral de las encuestas de satisfacción realizadas									
Áreas de atención	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	14-15	2016
Obstetricia	3.813	9.227	12.506	4.465	4.976	295	419	1.830	487
Urgencias	4.453	6.365	5.744	5.963	6.628	6.740	3.290	5.419	2.677
Pediatría > 6 años	2.685								
Pediatría < 6 años	2.796	9023	9.218	5.882	4.570	257	313	1.843	469
Cirugía	7.235	19.835	23.821	9.441	7.608	715	588	2.875	583
CMA	2.666	3.150	3.348	2.798	3.752	517	533	2.567	590
Hospitalización	5.762	17.557	23.317	6.746	6.870	1.220	630	3.111	649
Consultas Externas	1.680	2.209	2.292	3.076	3.240	--	--	--	3231
Consultas CCEE	1.265	1.801	1.761	2.949	2.771	--	--	--	1106
Centros Sanit. Integrados	--	--	--	--	--	--	--	--	484
Hospitalización domicilio	--	--	--	--	--	--	--	--	407
At. Primaria de personas adultas	1.647	1.762	1.934	3.023	3.189	5.483	2.036	6.485	1.783
At. Primaria de pediatría	955	1.793	1.904	3.253	3.390	4.016	329	6.270	875
At. Primaria enfermería	--	--	--	--	--	--	--	--	1440
At. Primaria PACs	--	--	--	--	--	--	--	--	763

Evolución del tamaño muestral de las encuestas de satisfacción realizadas									
Áreas de atención	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	14-15	2016
HACLE	--	929	880	589	583	700	433	471	386
Emergencias	--	1.131	1.215	1.217	1.163	--	--	--	407
SAIP Hospitales	3.525	3964	5.305	3.521	3.814	3.765	739	4.207	283
SAIP CCEE	--	--	650	1.422	2.576	1.897	--	1.725	66
SAIP Primaria	--	--	--	--	--	--	--	--	58
Total	38.482	78.746	93.895	54.345	55.130	25.605	9.310	36.803	16.744

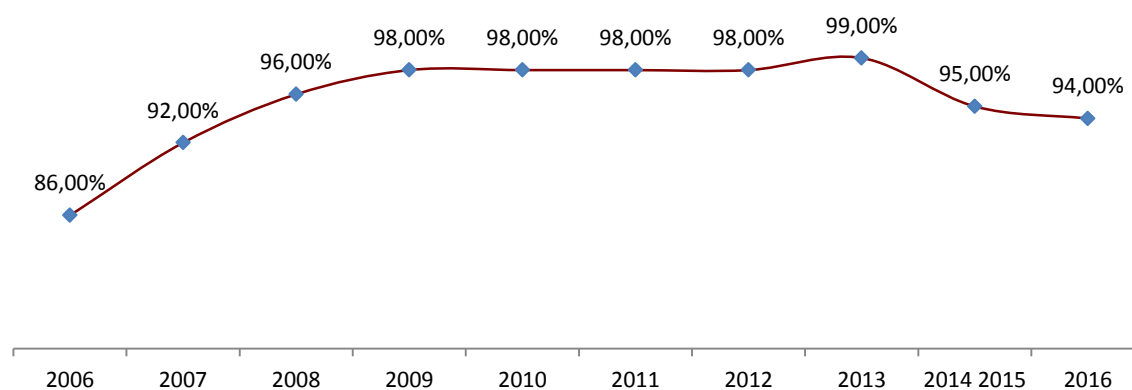
Fuente: Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad

Glosario: CMA - Cirugía Mayor Ambulatoria; SAIP - Servicios de Atención e Información al Paciente; HACLE - Hospitales de Crónicos y Larga Estancia; CCEE - Centros de especialidades. PACs: Puntos de Atención Continuada



Desde el año 2007, la valoración global de la atención sanitaria recibida que perciben las personas y familiares atendidos está por encima del 90% y se ha frenado la caída en valoración positiva que se constató en la encuesta 2014-2015.

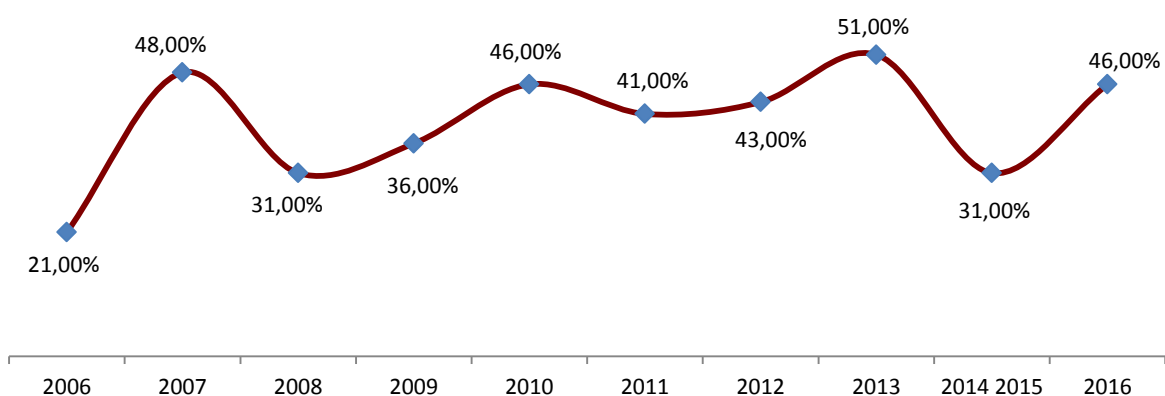
Valoración positiva de la asistencia sanitaria



Hay que señalar, en todo caso, que este resultado a la pregunta sobre “valoración positiva de la asistencia sanitaria” contrasta con el crecimiento en la satisfacción que se refleja en atención hospitalaria (cirugía general y especialidades, obstetricia, cirugía mayor ambulatoria, pediatría, medicina interna y especialidades, y urgencias) y en atención primaria (adultos, pediatría, enfermería y urgencias y puntos de atención continuada), tal y como muestran los gráficos siguientes.

Respecto a la encuesta anterior (2014–2015), que mostraba una caída de 20 puntos en las personas muy satisfechas con la asistencia recibida, la encuesta de 2016 muestra una importante recuperación de la satisfacción de los pacientes con la asistencia recibida.

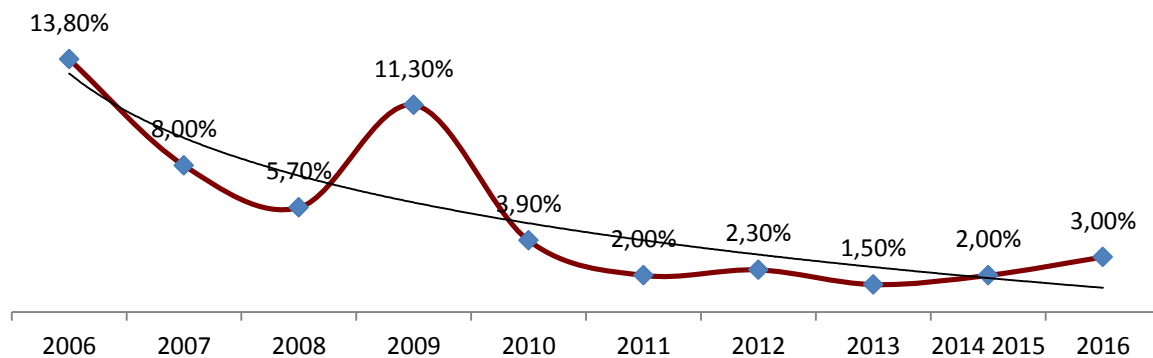
Pacientes que expresan mucha satisfacción con la atención sanitaria recibida



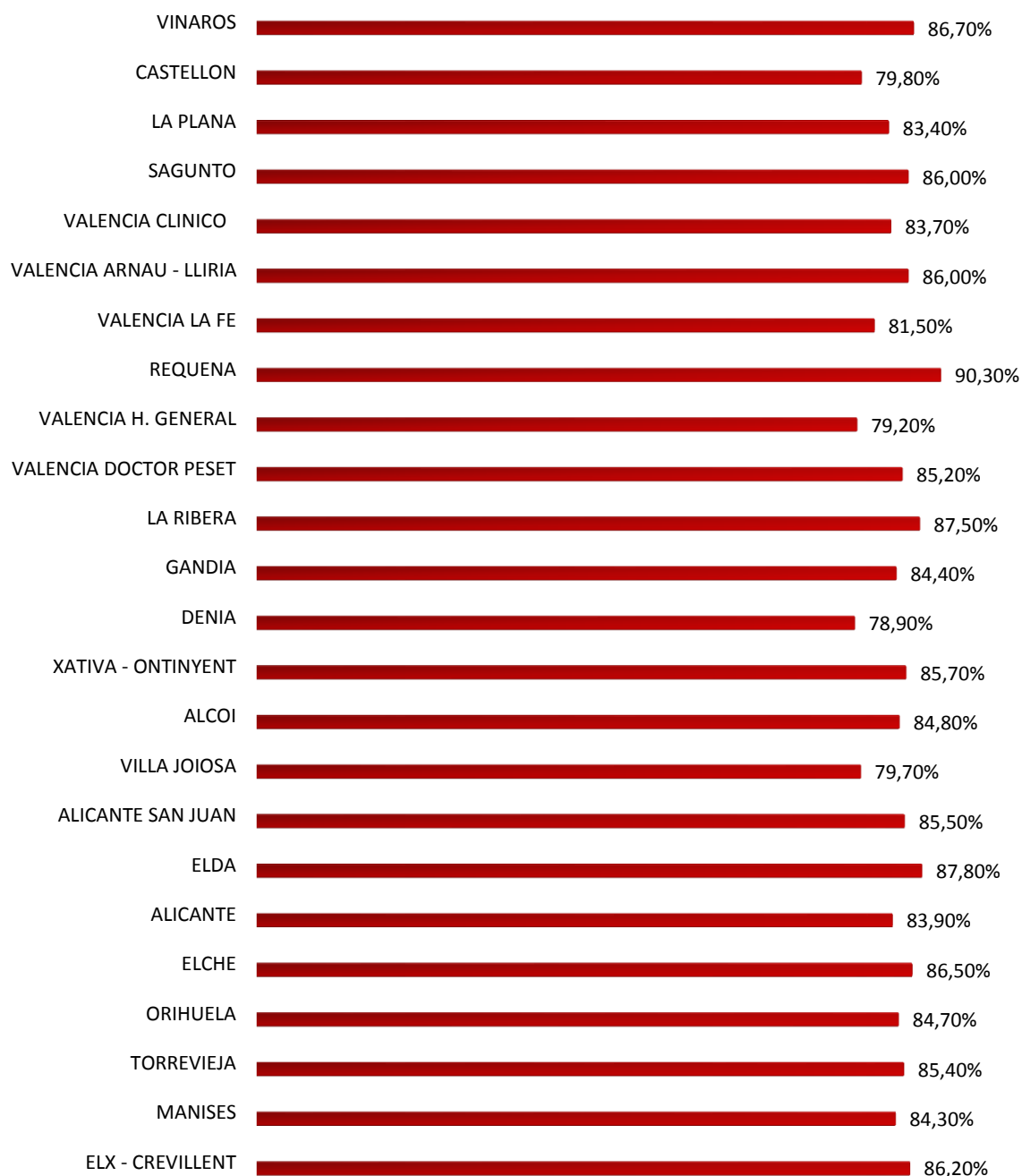
El porcentaje de pacientes “muy satisfechos con la atención sanitaria recibida” se estima como el porcentaje de pacientes que en la valoración de 0 a 10 han otorgado puntuaciones en la categoría “excelente” (9-10).

El porcentaje de pacientes con “insatisfacción” se situó en el 3,0%, en la línea de los resultados obtenidos en los últimos años. Hay que señalar que en 2016 se realizaron las encuestas exclusivamente por teléfono, y que por la adecuación de su diseño al medio a utilizar su análisis puede diferir de los criterios de valoración de ejercicios anteriores al buscar la relación entre experiencia, percepciones, intenciones de comportamiento y actitudes (valoraciones) de los y las pacientes. En todo caso, este dato parece muy estable desde 2011 y sigue la tendencia descendente que se inició a principios de la década.

Pacientes con insatisfacción con la atención sanitaria recibida

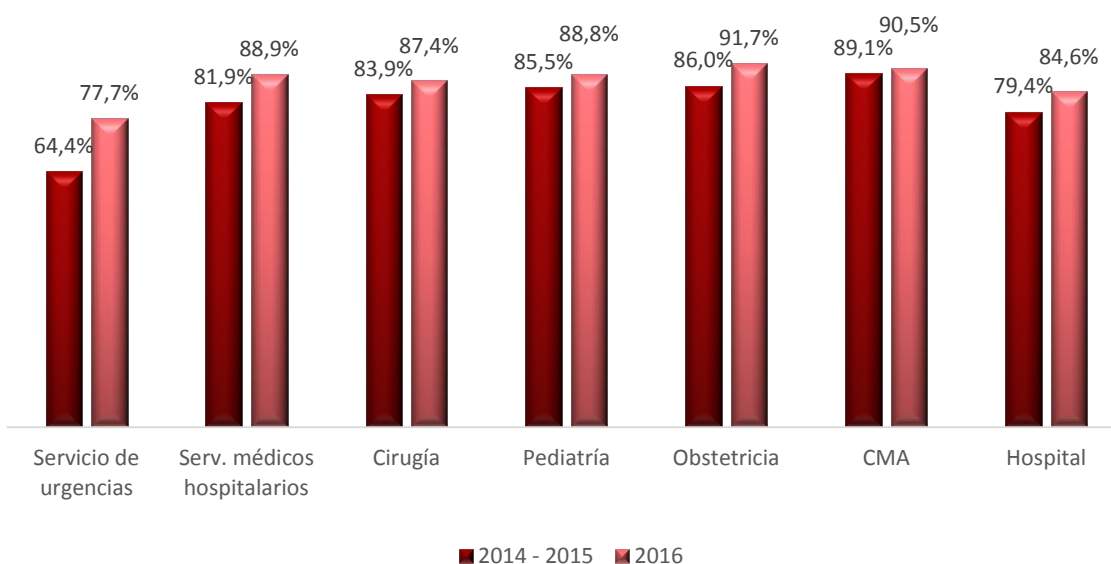


El promedio de satisfacción global por Departamentos de Salud se sitúa en el 84,46%. Los Departamentos mejor valorados son el de Requena (90,30% de satisfacción) y el de Elda (87,80%), siendo el peor valorado el Departamento de Denia con un 78,90%.



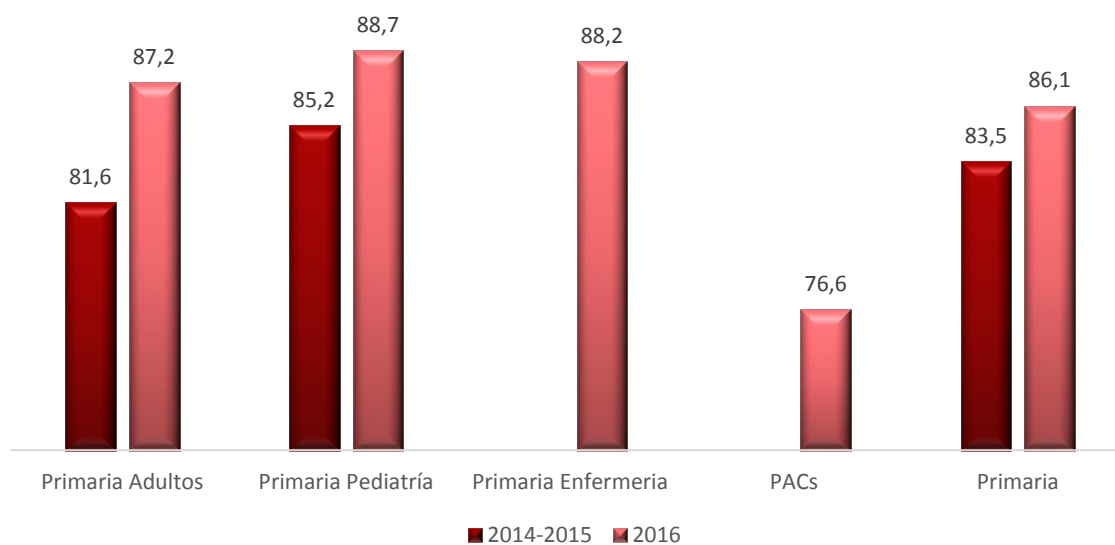
En 2016 y por ámbito asistencial, el porcentaje de pacientes que expresan “satisfacción” o “muchoa satisfacción” con la atención hospitalaria recibida se ha situado en el 84,6%, con porcentajes que varían entre el 91,7% en Obstetricia y el 77,7% en Urgencias, habiendo mejorado el porcentaje de satisfacción en todos los ámbitos hospitalarios objeto de encuesta.

Porcentaje de pacientes con satisfacción y mucha satisfacción con la atención sanitaria recibida en hospitales 2014-15 y 2016

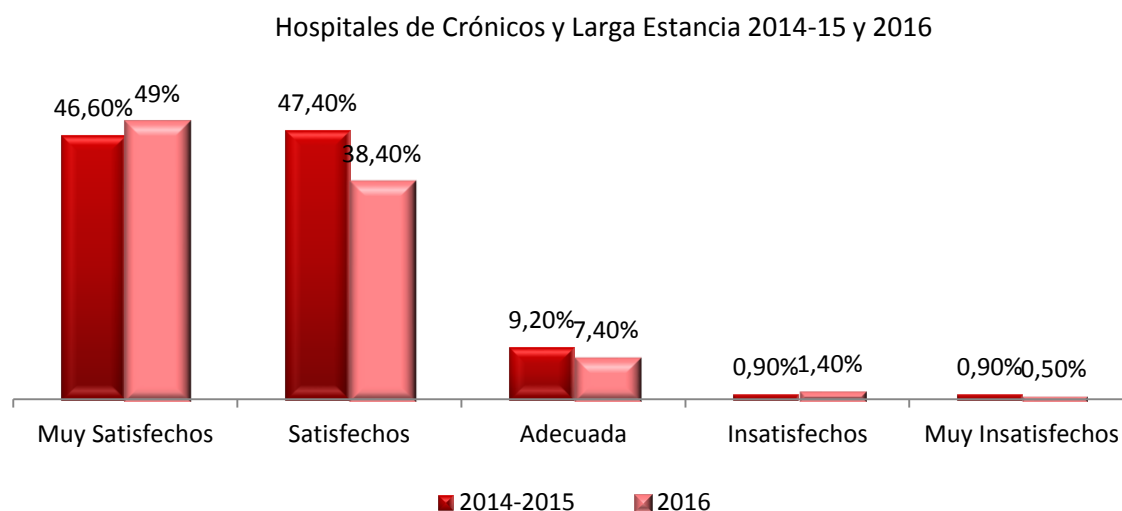


En Atención Primaria, el porcentaje de pacientes “con satisfacción” y “mucho satisfacción” se ha situado en el 87,7%, oscilando entre el 87,2% en personas adultas y el 88,7% en pediatría, con un aumento de más de 2 puntos porcentuales sobre el grado de satisfacción del año anterior, incluyendo la Atención Continuada (Urgencias de Atención Primaria) y atención de enfermería, que son nuevos ámbitos asistenciales que se han incluido en el presente estudio de opinión.

Porcentaje de pacientes con satisfacción y mucha satisfacción con la atención sanitaria recibida en Atención Primaria 2014-15 y 2016



En los Hospitales de Crónicos y Larga Estancia (HACLE), el grado de satisfacción durante 2016 fue del 87,40%, si bien mejora el porcentaje de pacientes con “*mucha satisfacción*” en más de un 7% con respecto al año 2015.



El grado de satisfacción en las diferentes áreas de actuación y el grado en que la atención recibida cumplió sus expectativas se muestra en la tabla siguiente.

Grado de satisfacción con la atención recibida y cumplimiento de expectativas		
	2014-2015	2016
Pacientes con satisfacción y mucha satisfacción		
Hospitales	79,40%	84,60%
Atención Primaria	83,50%	87,60%
SAIP	75,50%	73,20%
HACLE	89,00%	87,40%
Pacientes que la valoran igual, mejor o mucho mejor de lo esperado:		
Hospitales	97,50%	93,00%
Atención Primaria	92,60%	90,00%
SAIP	99,00%	82,90%
HACLE	84,50%	87,70%

Fuente: Elaboración propia.

Glosario: SAIP- Servicios de Atención e Información al Paciente; HACLE- Hospitales de Crónicos y Larga Estancia.

Si se analiza el porcentaje de pacientes encuestados que respondieron “sí” a las diferentes preguntas que denotan una atención de mayor calidad, se desprende una satisfacción, en general, elevada. Es en Atención Primaria y en HACLEs donde se produce una mayor elevación de los porcentajes de respuestas positivas en las preguntas, que responde al importante esfuerzo que en esta materia se está realizando en los ámbitos asistenciales indicados.

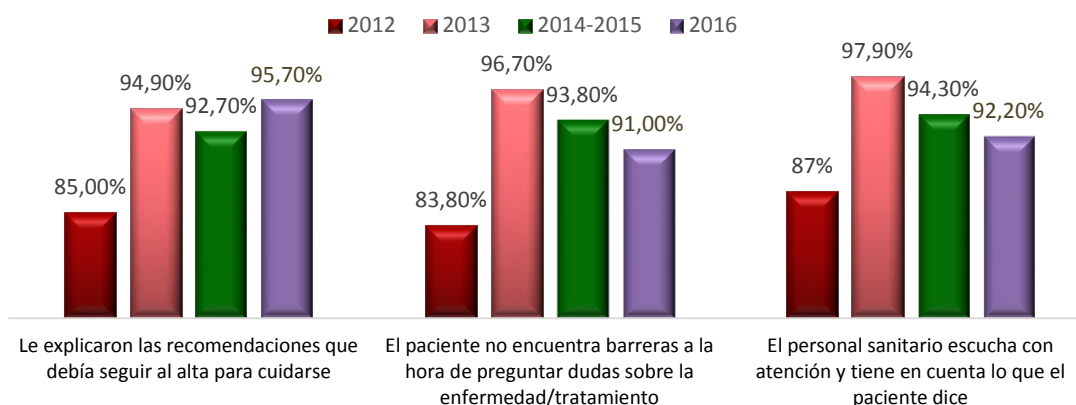
Evolución del porcentaje de pacientes que respondieron "sí" a diferentes preguntas que denotan una atención de calidad															
Hospital				Atención Primaria				SAIP				HACLE			
2012	2013	2014 2015	2016	2012	2013	2014 2015	2016	2012	2013	2014 2015	2016	2012	2013	2014 2015	2016
Explicaron recomendaciones que debía seguir al alta para cuidarse															
85,00%	94,90%	92,70%	95,70%	75,70%	68,30%	68,60%	93,60%	--	--	--	--	92,80%	82,10%	79,70%	91,50%
No encuentra barreras para preguntar dudas															
83,80%	96,70%	93,80%	91,00%	82,80%	94,90%	94,90%	91,30%	--	--	--	--	85,90%	89,70%	86,50%	85,70%
El personal sanitario escucha y tiene en cuenta al paciente															
87,00%	97,90%	94,30%	92,20%	80,30%	88,70%	82,00%	97,30%	--	--	--	--	95,40%	86,50%	87,20%	92,40%
El personal informa correctamente cuando el paciente acude al SAIP*															
--	--	--	--	--	--	--	--	93,80%	96,30%	92,80%	92,70%	--	--	--	--
El personal resuelve sus dudas*															
--	--	--	--	--	--	--	--	94,30%	96,90%	93,30%	92,00%	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

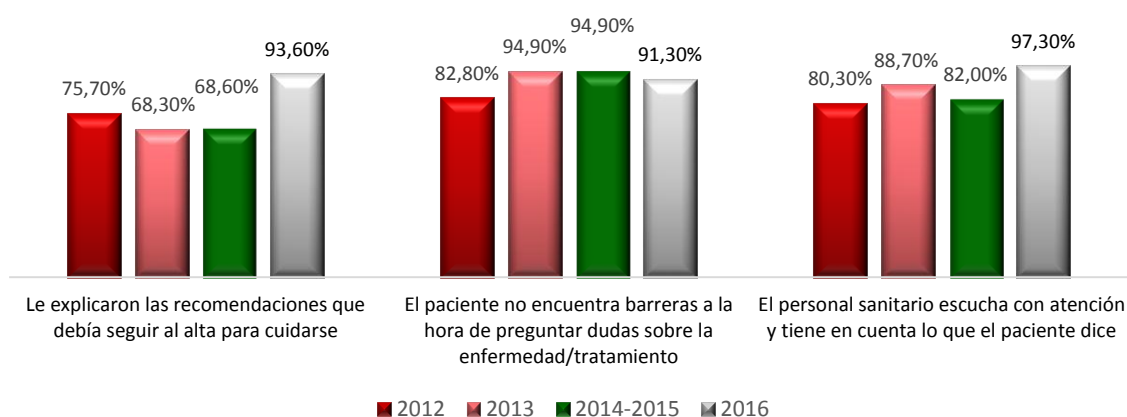
Glosario: SAIP- Servicios de Atención e Información al Paciente; HACLE- Hospitales de Crónicos y Larga Estancia.

*En 2012 y 2013 no hubo evaluación del SAIP de Centros de Especialidades y los resultados son únicamente del hospital.

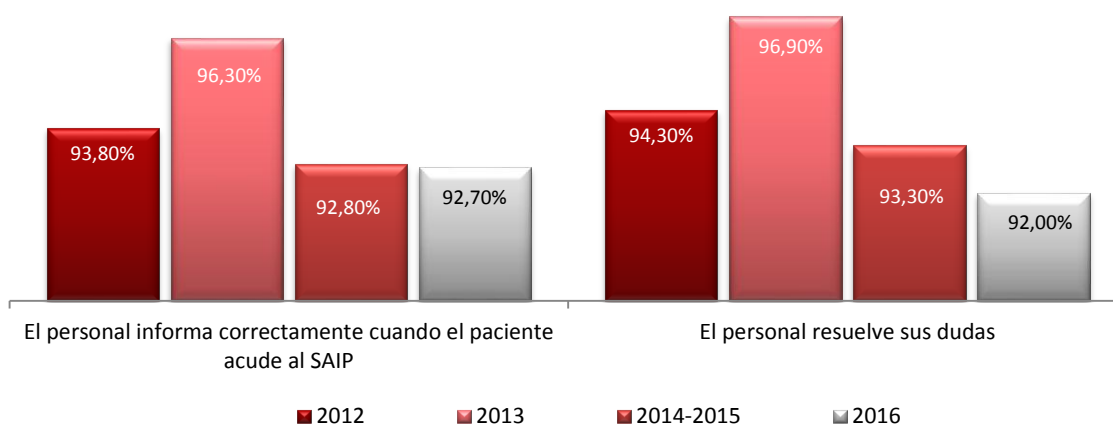
Atención Hospitalaria



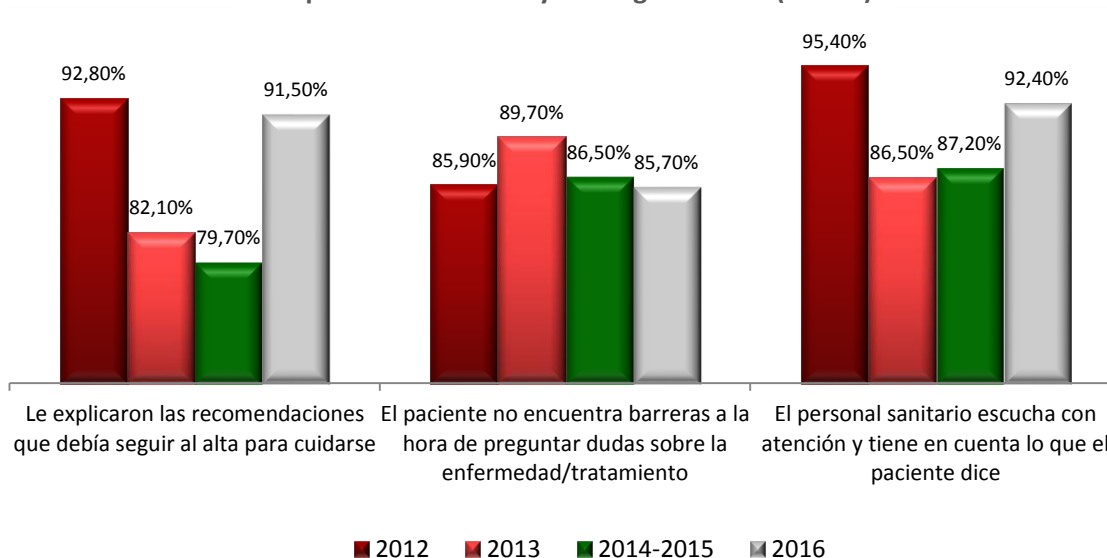
Atención Primaria



Servicio de Información y Atención al Paciente (SAIP)



Hospitales de crónicos y de Larga estancia (HACLE)



A continuación se muestra el porcentaje de personas que respondieron “si” a diferentes preguntas que denotan una percepción de seguridad.

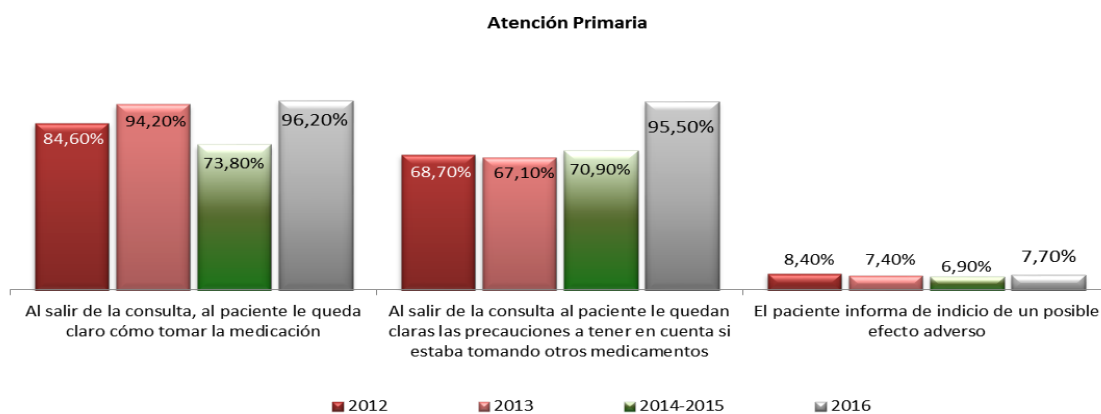
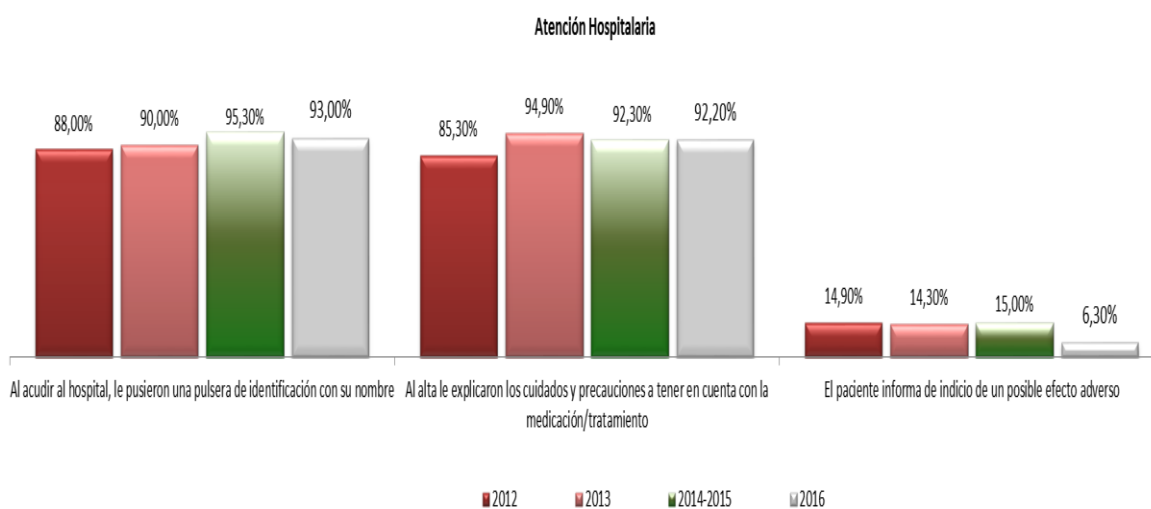
Evolución del porcentaje de pacientes que respondieron “si” a diferentes preguntas que reflejan percepción de seguridad											
Hospital				Atención Primaria				HACLE			
2012	2013	14-15	2016	2012	2013	14-15	2016	2012	2013	14-15	2016
Al acudir al hospital, le pusieron una pulsera de identificación con su nombre											
88,00%	90,00%	95,30%	93,00%								
Al alta le explicaron los cuidados y precauciones a tener en cuenta con la medicación/tratamiento											

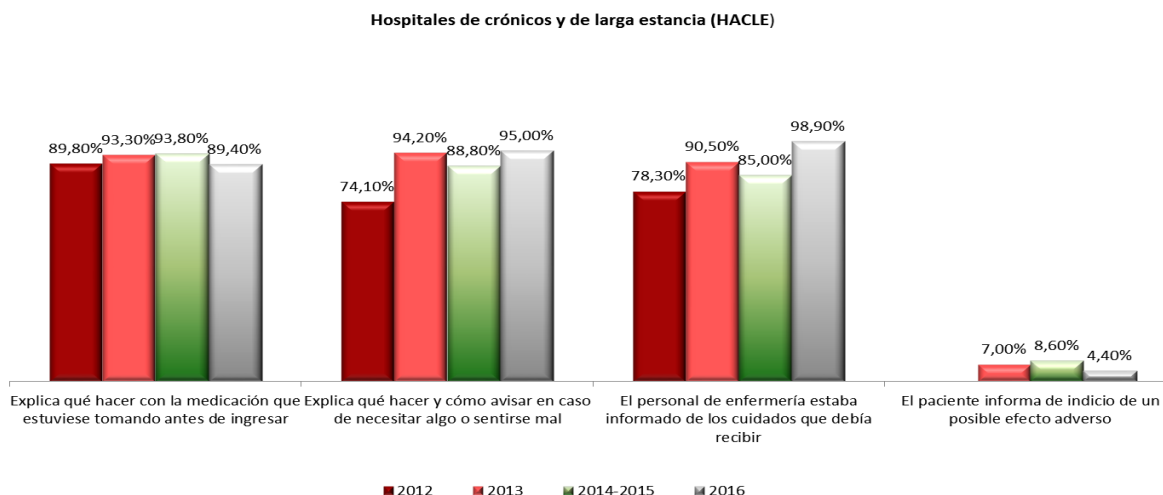
Evolución del porcentaje de pacientes que respondieron "sí" a diferentes preguntas que reflejan percepción de seguridad

	Hospital				Atención Primaria				HACLE			
	2012	2013	14-15	2016	2012	2013	14-15	2016	2012	2013	14-15	2016
	85,30%	94,90%	92,30%	92,20%								
El paciente informa de inicio de un posible efecto adverso	14,90%	14,30%	15,00%	6,30%	8,40%	7,40%	6,90%	7,70%	--	7,00%	8,60%	4,40%
Al salir de la consulta, al paciente le queda claro cómo tomar la medicación					84,60%	94,20%	73,80%	96,20%				
Al salir de la consulta al paciente le quedan claras las precauciones a tener en cuenta si tomaba otros medicamentos					68,70%	67,10%	70,90%	95,50%				
Explica qué hacer con la medicación que estuviese tomando antes de ingresar									89,80%	74,10%	78,30%	89,40%
Explica qué hacer y cómo avisar en caso de necesitar algo o sentirse mal									93,30%	94,20%	90,50%	95,00%
El personal de enfermería estaba informado de los cuidados que debía recibir									93,80%	88,80%	85,00%	98,90%

Fuente: Elaboración propia.

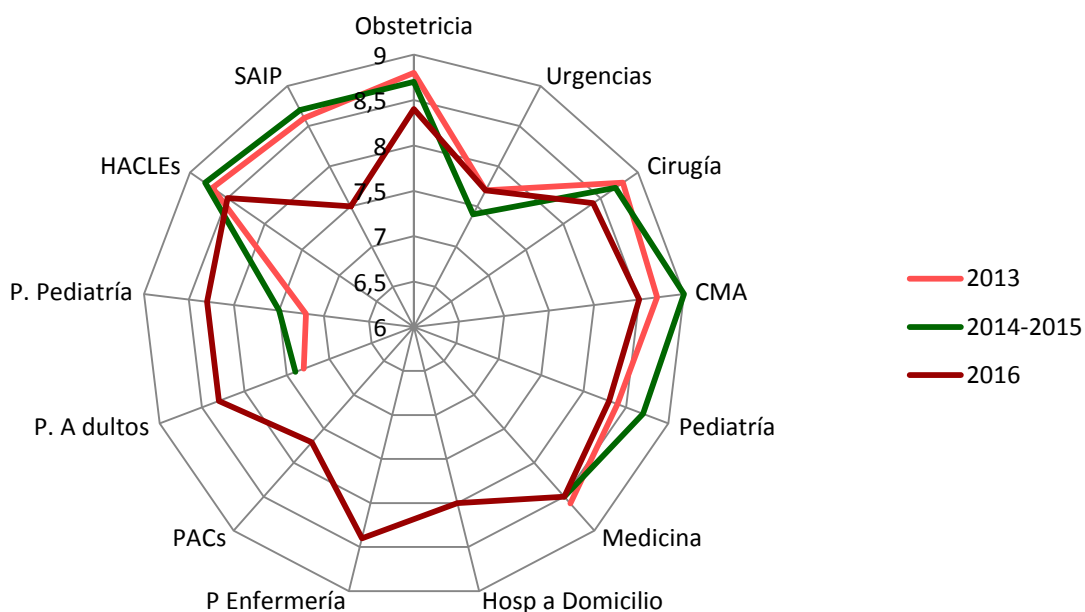
Glosario: HACLE- Hospitales de Crónicos y Larga Estancia.





El siguiente gráfico muestra la percepción global que tiene la población encuestada teniendo en cuenta:

- **Asistencia Hospitalaria:** La satisfacción, expectativas, valoración del resultado del tratamiento, valoración de la dedicación al paciente en consulta, control del dolor y valoración del estado de las instalaciones. Sí se excluye la valoración del dolor en Urgencias.
- En **Atención Primaria** se incluyen las valoraciones de satisfacción, valoración de expectativas, dedicación al paciente, valoración de las instalaciones y la conservación de las instalaciones y la limpieza
- En **HACLE** se ha tenido en cuenta la satisfacción, expectativas, dedicación, control del dolor y la valoración sobre limpieza e instalaciones.
- En **SAIP** se ha tenido en cuenta la satisfacción, expectativa, valoración del tratamiento, dedicación (esfuerzo del profesional).



Las puntuaciones son altas, todas por encima de 7 puntos sobre 10, en todas las dimensiones, resaltando la mejora sustancial que se produce en Atención Primaria con respecto a años anteriores habiendo incluido en el estudio más ámbitos asistenciales (hospitalización a domicilio, enfermería de atención primaria, puntos de atención continuada de atención primaria), y no se desglosa en el gráfico la diversificación del estudio de opinión de SAIP según se haya solicitado actuación en hospital, atención primaria y/o centros de especialidades para poder seguir conservando la comparabilidad de la evolución de la satisfacción global con los años previos.

4. 5. Responsabilidad patrimonial

4.5.1. Trámite y resolución de reclamaciones de responsabilidad patrimonial

Expedientes iniciados

Durante el año 2016, se iniciaron 365 expedientes de responsabilidad patrimonial.

Expedientes finalizados

Así mismo, respecto a los expedientes en instrucción, se finalizaron en vía administrativa un total de 297 expedientes de responsabilidad patrimonial, iniciados en años anteriores según detalle.

Anualidad incoación	Nº exptes terminados en 2016
RP-2008	2
RP-2009	3
RP-2010	8
RP-2011	137
RP-2012	94
RP-2013	20
RP-2014	4
RP-2015	20
RP-2016	9

El orden de tramitación de los asuntos se efectúa según lo previsto en el art. 71 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, atendiendo a la incoación de los asuntos de homogénea naturaleza.

Total actuaciones

La totalidad de actuaciones relativas a los expedientes en instrucción en sus diversas fases se cifra en 5.551, correspondientes tanto a la vía administrativa como a las vías judiciales, esencialmente contencioso-administrativa y en determinados casos Juzgados de Instrucción Penal.

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

Se han realizado las siguientes actuaciones

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

Actuaciones de requerimiento de pago

Se han llevado a cabo 71 actuaciones destinadas a la ejecución de pagos imputables a las Compañías aseguradoras resultantes de expedientes estimatorios, en su práctica totalidad tras el fallo en sentencias dictadas por los tribunales contencioso-administrativos.

Expedientes de demanda a compañías aseguradoras

Se han llevado a cabo 3 Informes-propuestas motivadas a la abogacía para demandar a compañías aseguradoras, tras rechazo de siniestros.

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

Se han llevado a cabo 54 actuaciones destinadas a la ejecución de pagos por parte de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, resultantes de expedientes estimatorios, en su práctica totalidad tras el fallo en sentencias dictadas por los tribunales contencioso-administrativos.

Propuestas de cálculo de intereses e informes a instancia del TSJ-CV y Juzgado

Se han llevado a cabo 95 propuestas con cálculo de intereses, con informe en su caso, a instancia del TSJ-CV y Juzgados.

4. 6. Participación social: los Consejos de Salud

El Decreto 79/2015, de 22 de mayo, del Consell por el que se regula el Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana y los Consejos de Salud de los departamentos de salud, recoge en su preámbulo el derecho a la protección de la salud reconocido en la Constitución Española.

Asimismo, hace referencia al Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que recoge, entre sus principios rectores, la firme voluntad de que exista una participación activa de la Comunitat en el diseño de las políticas sanitarias, en la orientación y valoración del Sistema Valenciano de Salud y en las actuaciones de Salud Pública.

Por ello, entre las actividades básicas del Sistema Valenciano de Salud se encuentra el fomento de la participación social y el fortalecimiento del grado de control de la ciudadanía sobre su propia salud.

En este marco, la Generalitat Valenciana debe ajustar el ejercicio de sus competencias, en materia sanitaria, a criterios de participación democrática de la ciudadanía, a través de la colaboración de los diferentes colectivos con intereses en la materia, tales como las organizaciones sindicales y empresariales, las organizaciones de consumidores, otras organizaciones ciudadanas, los colegios profesionales o las asociaciones de pacientes, familiares, personas con discapacidad y voluntariado.

Entre los órganos de participación ciudadana en el Sistema Valenciano de Salud, destacan:

- el Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana, órgano superior colegiado de carácter consultivo de participación ciudadana,
- y a nivel departamental los Consejos de Salud de los departamentos de salud.

Desde la actual administración sanitaria, se quiere otorgar una especial importancia a la participación ciudadana a través de los foros de debate, aumentando y mejorando las vías de participación en el futuro, con mecanismos de participación más directos. De hecho, ya están

funcionando, con un carácter renovado, tanto el Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana como los Consejos de Salud de los distintos departamentos.

4.6.1. Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana

El Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana es el órgano superior colegiado de carácter consultivo de participación ciudadana en el Sistema Valenciano de Salud, y ejerce sus funciones con autonomía orgánica y funcional.

Según el Decreto 79/2015, de 22 de mayo el Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana está formado por:

- Nueve representantes de la Generalitat Valenciana.
- Seis representantes de los ayuntamientos de la Comunitat Valenciana.
- Un representante a propuesta de cada una de las organizaciones sindicales con representación en la Mesa Sectorial de Sanidad.
- Cinco representantes a propuesta de las organizaciones empresariales de la Comunitat Valenciana.
- Cuatro representantes a propuesta de las organizaciones de consumidores, usuarios o vecinos.
- Tres representantes a propuesta de los colegios profesionales sanitarios de la Comunitat Valenciana.
- Un representante a propuesta de la asociación de pacientes y familiares.

En los últimos meses del año, se ha procedido a actualizar su composición, solicitando nuevas designaciones a todas las organizaciones representadas. Además, se han incorporado representantes de otras consellerías relacionadas con la salud en todas las políticas.

4.6.2. Consejos de Salud de los Departamentos

Los Consejos de salud de los Departamentos son órganos de participación comunitaria para la consulta y seguimiento de la gestión del Sistema Valenciano de Salud en su ámbito territorial, ejerciendo sus funciones con autonomía orgánica y funcional. Existen 24 Consejos de Salud, uno por cada departamento de salud.

Según el Decreto 79/2015, de 22 de mayo los Consejos de Salud de los departamentos están formados por:

- Cinco representantes de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que desempeñan sus funciones en el ámbito del departamento de salud.
- Tres representantes de los ayuntamientos del departamento de salud.
- Dos representantes a propuesta de las organizaciones empresariales de la Comunitat.
- Dos representantes a propuesta de las organizaciones sindicales más representativas en las juntas de personal del sector sanitario, en el ámbito del departamento de salud.
- Dos representantes a propuesta de las organizaciones de consumidores, usuarios o vecinos.
- Una persona en representación del colegio profesional sanitario.
- Un representante a propuesta de la asociación de pacientes y familiares de los mismos.

4. 7. Transparencia

Tras la publicación de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública inicia una nueva andadura, debido al cambio que se ha producido en cuanto a la concepción del derecho de información, basado en un cambio de paradigma: “la ciudadanía pasa a constituirse como sujeto de la acción pública”.

Es por ello por lo que la nueva política se basa “en la transparencia informativa, la promoción de la reutilización de datos públicos, la implantación efectiva de códigos de buen gobierno y buenas prácticas, y la participación proactiva de la ciudadanía en los procesos de toma de decisión sobre políticas públicas”.

Esto ha dado lugar a que esta Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública tome el testigo de este nuevo marco legal, aplicando en su actuación diaria la transparencia, la publicidad y la difusión de la información y actividad pública, así como promoviendo y garantizando el acceso por parte de la ciudadanía a la información, tanto en soporte papel como electrónico, tal y como se nos indica en el artículo 7 de la propia ley.

4.7.1. Actividades en relación con el portal de transparencia GVA Oberta

El portal de Transparencia de la Generalitat, *GVA Oberta*, responde a la necesidad de facilitar el acceso de toda la ciudadanía a la información a través de un nodo de difusión de fácil acceso y con un contenido claro y estructurado.

En el año 2016, la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, puso a disposición de la ciudadanía este portal. Para su puesta en funcionamiento, la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública ofreció una primera serie de datos.

Será a lo largo de 2016, y en cumplimiento de los artículos 9 y 10 de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, cuando esta Conselleria de Sanitat ha ido aumentando paulatinamente la información de la actividad pública en las siguientes materias:

1. Información económica, presupuestaria y estadística
2. Información de relevancia jurídica
3. Información institucional, organizativa y de planificación
4. Información relativa a altos cargos y asimilados
5. Otros contenidos objeto de publicación.

A continuación se detallan las aportaciones de información al portal *GVA Oberta*, en relación con la información que esta Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública ha facilitado en cuanto a actividad pública:

- Datos de convenios suscritos por esta Conselleria y los relativos a la elaboración normativa.
- Datos de compatibilidades del personal del sector sanitario.
- Datos del personal directivo de esta Conselleria.
- Datos de representación sindical.
- Datos relativos a la Relación de Puestos de Trabajo (RPTs).
- Datos relativos a las encomiendas de gestión.
- Datos relativos a las concesiones administrativas sanitarias.
- Enlaces gráficos a las páginas web de las Fundaciones del Sector Público Instrumental.

4.7.2.- Actividades en relación con la publicidad activa (datos abiertos)

Tras la publicación en el portal *GVA Oberta*, de una primera serie de “*datos abiertos*”, se ha procedido al estudio y análisis de qué información, y con qué periodicidad puede ofrecerse, de forma permanente, en cumplimiento de la obligación de la política de publicidad activa.

Con la publicación de la Memoria de Gestión 2015 de esta Conselleria, documento que contiene gran cantidad de información relevante, se está trabajando en ofrecer dicha información en formato reutilizable, estando previsto que esta información pueda ser consultada desde *GVA Oberta*.

4.7.3.- Actividades en relación con el acceso a la información pública

Durante la anualidad 2016, se han presentado un total de 18 solicitudes de acceso a la información pública con el siguiente detalle:

Competencia Conselleria	Competencia Sector Público Instrumental	Competencia otros	Total solicitudes
15	2	1	18

