Presentació i formulació de queixes en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de la conselleria amb competències en matèria de sanitat. (2139 / SIA: 211031)

Organisme

Conselleria de Sanitat

Estat

Obert

Termini de sol·licitud

Obert

INFORMACIÓ BÀSICA

QUÈ ÉS I PER A QUÈ LI SERVEIX?

Es podran presentar queixes dels pacients en relació amb el funcionament dels hospitals, centres de salut i institucions sanitàries dependents de la conselleria amb competències en matèria de sanitat, amb la finalitat de garantir l'exercici del dret que tenen els pacients i les persones usuàries i extraure d'aquestes oportunitats de millora contínua de la qualitat dels serveis que s'hi presten.

INTERESSATS

Els ciutadans/anes o els seus representants legals que utilitzen els centres sanitaris públics de la Comunitat Valenciana i el conjunt d'institucions sanitàries dependents de la conselleria, així com els serveis prestats per una altra administració a la qual s'haja encomanat o delegat la prestació del servei i els serveis sanitaris públics prestats per una empresa pública o privada amb la qual la conselleria haja contractat aquesta prestació, o l'adjudicatària d'una concessió per a la prestació d'un servei sanitari públic de titularitat autonòmica.

No s'admetran a tràmit les queixes que es formulen de manera anònima. Per aquest motiu, tampoc s'admetrà la presentació telefònica o telemàtica sense identificació.

OBSERVACIONS

* CONCEPTE DE 'QUEIXES'
Les queixes són els escrits i les comunicacions en els quals els pacients o els seus representants realitzen únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels serveis sanitaris, especialment sobre tardances, desatencions o qualsevol altre tipus anàleg d'actuació deficient que observen en el funcionament dels serveis públics de les institucions sanitàries, i que constituïsca o es puga interpretar com un menyscapte en la qualitat del servei prestat.

La formulació d'una queixa no impedeix ni condiciona l'exercici de les reclamacions, els drets o les accions de caràcter administratiu o judicial que puguen correspondre al pacient, ni suposarà, per tant, la paralització dels terminis per a la seua interposició.

No tenen la consideració de queixes, a l'efecte d'aquesta ordre, les denúncies que puguen presentar els pacients en què posen de manifest possibles irregularitats o infraccions a la legalitat que puguen comportar responsabilitat disciplinària del personal al servei de les institucions sanitàries dependents de la conselleria, les quals donaran lloc a les investigacions i actuacions corresponents per la direcció general amb competències en matèria d'inspecció de la conselleria.

Les queixes no tenen la naturalesa de recurs administratiu, reclamacions prèvies a l'exercici d'accions judicials, reclamacions per responsabilitat patrimonial de l'administració, ni de reclamacions economicoadministratives, per la qual cosa la seua presentació no paralitza els terminis establits per als recursos i reclamacions de la normativa vigent esmentats. Tampoc tenen la naturalesa de sol·licituds presentades a l'empara de la normativa vigent reguladora del dret de petició.

En els casos de queixes que es referisquen a l'organització o el funcionament d'una unitat o servei clínic o assistencial i els fets puguen tindre certa rellevància o gravetat, la persona titular de la gerència del departament de salut o la persona titular del comissionat de sanitat dels departaments de salut gestionats

mitjançant una concessió administrativa podrà, amb caràcter previ a la seua resolució, sol·licitar el criteri o els informes addicionals que estime oportuns.

NORMATIVA GENERAL

· Ordre 06/2018, de 13 de setembre, de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, per la qual es regula el procediment de presentació i tramitació dels suggeriments, les queixes i els agraïments en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de la conselleria amb competències en matèria de sanitat. (DOGV núm. 8389, de 24/09/2018)

· Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental. [2016/2636] (DOGV núm. 7764, de 20.04.2016)

DUBTES SOBRE LA TRAMITACIÓ TELEMÀTICA

Dubtes del tràmit

· Formulari de consulta

· atpaciente_sscc@gva.es

Problemes informàtics

· Formulari de consulta

SOL·LICITUD

TERMINI DE PRESENTACIÓ

Des de:15/01/2018 Fins a:15/01/2050

Durant tot l'any.

FORMULARIS I DOCUMENTACIÓ

Aquests escrits han de recollir les dades de contacte necessàries per a poder iniciar el procediment, així com les de resposta per a poder utilitzar el canal assenyalat a aquest efecte per la persona:
a) Nom i cognoms del pacient i número de targeta sanitària (SIP). I, si s'actua per representació, nom i cognoms i DNI de la persona representant i acreditació de la relació i representació.
b) Domicili a l'efecte de notificació.
c) Telèfon o mòbil de contacte o correu electrònic si es vol contactar per aquest mitjà.
d) Fets, raons i centre sanitari en els quals es concrete amb claredat la queixa.
e) Lloc, data i signatura de l'escrit.
f) Centre o institució sanitària a què es dirigeix l'escrit.
· QUEIXA / SUGGERIMENT / AGRAÏMENT EN L'ACTIVITAT SANITARIA O FUNCIONAMENT DE LES INSTITUCIONS SANITARIES (https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/va/F101593)

TAXES

No es preveu el pagament de taxes.

FORMA DE PRESENTACIÓ

Presencial

Els pacients i la ciutadania en general podran presentar queixes relatives al funcionament dels hospitals, centres de salut i institucions sanitàries, de manera presencial, per correu, per mitjans electrònics vàlidament estructurats per a aquesta finalitat, o per qualsevol de les formes previstes en l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

S'han de presentar, preferentment, en els serveis d'atenció i informació al pacient (SAIP) situats en tots els hospitals i centres d'especialitats dels departaments de salut de la Comunitat Valenciana o en:

· Registre de la Direcció Territorial de Sanitat - Alacant

· Registre de la Direcció Territorial de Sanitat - Castelló

· Registre de la Direcció Territorial de Sanitat - València

· Registre General de la Conselleria de Sanitat

Telemàtica

Les persones obligades a relacionar-se amb la Generalitat a través de mitjans electrònics, en els termes de l'article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú, així com les persones sol·licitants que, tot i que no estan obligades a fer-ho, opten per aquesta via, han de presentar les sol·licituds telemàticament per mitjà de la seu electrònica de la Generalitat en l'URL següent: http://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=02139.

Per a accedir de forma telemàtica, la persona sol·licitant ha de disposar de signatura electrònica avançada, bé amb el certificat reconegut d'entitat (persones jurídiques) o bé amb el certificat reconegut per a ciutadans (persona física), els dos emesos per l'Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana, i es pot utilitzar qualsevol sistema de signatura electrònica admés per la seu electrònica de la Generalitat; entre aquests, el certificat emés per l'Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana (https://sede.gva.es/va/sede_certificados).

Quan les persones sol·licitants estiguen obligades a relacionar-se amb la Generalitat a través de mitjans electrònics, però facen la sol·licitud de forma presencial, es requeriran les persones interessades perquè la presenten electrònicament.

Els tràmits que es realitzen a través de la seu electrònica de la Generalitat, però que no arriben a registrar-se, es poden recuperar en un moment posterior per a acabar la presentació telemàtica accedint a l'àrea personal de la Generalitat des de l'apartat "Com va això meu"-> "Sol·licituds en creació" (https://www.tramita.gva.es/cdc/login.html?idioma=va).

Accés amb autenticació

https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=PIGAP-QUEJA_CEN&version=1&idioma=va&idProcGuc=2139&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR

E-mail funcional

atpaciente_sscc@gva.es

E-mail tècnic

generalitat_en_red@gva.es

ENLLAÇOS

· [Normativa] Vegeu l'Ordre 06/2018, de 13 de setembre, de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

http://www.dogv.gva.es/resultat-dogv?signatura=2018/8712&L=1

· [Normativa] Vegeu el Decret 41/2016, de 15 d'abril.

http://www.dogv.gva.es/va/disposicio?sig=002575/2016&

TRAMITACIÓ

INFORMACIÓ DE TRAMITACIÓ

En tots els centres o serveis sanitaris de la conselleria s'advertirà, mitjançant una nota o un cartell informatiu, la possibilitat de formular queixes, amb la indicació que hi ha disponibles, per a la seua materialització, impresos tipus en la seu electrònica de la Generalitat https://sede.gva.es i en la seu electrònica https://www.san.gva.es.

Si l'escrit en el qual es formula la queixa no reuneix els requisits exigits, o l'ompliment de l'imprés és insuficient, l'òrgan competent per a la seua tramitació o l'òrgan receptor, si no s'identifica l'òrgan objecte de queixa, requerirà la persona interessada, si és possible, perquè, en un termini de deu dies, esmene la deficiència advertida, amb la indicació expressa que si no ho fa es procedirà a seu arxivar-la. Si no és possible contactar o no es rep la informació requerida, es procedirà a arxivar la queixa, sense més tràmit, sense perjudici del que estableix a aquest efecte la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Els pacients podran ser auxiliats pel personal de l'Administració, dels punts d'informació i dels SAIP en la formulació de la seua queixa. En tot cas, aquesta ha de ser signada pel pacient com a mostra de conformitat, o pel seu representant.

El personal del SAIP valorarà, des del punt de vista substantiu i d'acord amb la seua vertadera naturalesa, qualsevol reclamació formulada com a queixa i que, no obstant això, pel seu contingut exprés o implícit, puga interpretar-se com a expressió d'un recurs, petició o reclamació diferent de la queixa. En aquest cas es remetrà directament a la persona titular de la gerència del departament de salut per a la correcta ratificació del seu contingut i conseqüent remissió a l'òrgan competent per a tramitar-la com corresponga, i es donarà compte d'aquesta remissió a la persona interessada que l'haja formulada.

Una vegada presentada la queixa, el personal SAIP la registrarà en el sistema d'informació, l'estructura i contingut del qual possibilita recuperar la informació relacionada amb la prestació rebuda.

ÒRGANS TRAMITACIÓ

- Conselleria de Sanitat
  C/ MISSER MASCÓ, 31-33
  46010 València(València/Valencia)
  Tel.: 012
  Fax.: 961928030
  Web: www.san.gva.es/inicio

RESOLUCIÓ

OBSERVACIONS

Per la pròpia naturalesa de la queixa, contra la seua resposta no es podrà interposar cap de recurs, sense perjudici que els motius de la queixa puguen tornar a exposar-se en els possibles recursos que calga interposar en el procediment administratiu amb el qual tinguen relació.

TERMINI MÀXIM RESOLUCIÓ

Totes les queixes s'han de tramitar i no poden quedar sense resposta. La contestació s'ha de notificar a la persona interessada en un termini no superior a un mes des que la queixa va tindre entrada en el registre de l'òrgan competent de la resolució.

ÒRGANS RESOLUCIÓ

- Conselleria de Sanitat

  C/ MISSER MASCÓ, 31-33
  46010 València(València/Valencia)
  Tel.: 012
  Fax.: 961928030
  Web: www.san.gva.es/inicio

ESGOTA VIA ADMINISTRATIVA

Sí

Preguntes

No puc seleccionar centre sanitari ni municipi en l'apartat DADES DEL CENTRE SANITARI

Per a poder seleccionar un centre sanitari, cal seleccionar prèviament un departament.
Una vegada seleccionat el departament, es podrà triar un dels centres corresponents al departament i el municipi es carregarà de manera automàtica una vegada haja seleccionat departament i centre.

Què significa seleccionar l'opció del pacient és l'interessat en el tràmit de queixa?

Seleccionar l'opció de "El pacient és l'interessat", significa que la persona que s'ha identificat per a accedir al tràmit, és la persona que està posant la queixa, és per això que quan seleccionem "Sí", es carreguen automàticament totes les dades de la persona autenticada en la secció "DADES DEL PACIENT", i no es permet modificar els eixos camps.
Si se selecciona "No" en esta opció, les dades que es carregaran en la secció "DADES DEL PACIENT" seran les del SIP del pacient introduït.

El SIP introduït no carrega les dades del pacient

Si el SIP introduït per l'usuari existix, hauria de carregar de manera automàtica les dades de la secció "DADES DEL PACIENT", si no es carreguen, és possible que l'usuari no haja introduït el SIP correctament. Pot introduir el número de SIP complet , introduint el numero sense les dos primeres xifres, o introduir les últimes xifres del SIP ometent els zeros per l'esquerra.
Per exemple : per al SIP 92 01234567 podria introduir tant el "9201234567" com "01234567" o "1234567".

No sé a quin departament de salut correspon el centre sobre el qual vull presentar una queixa, agraïment o suggeriment.

En la web de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública (www.san.gva.es) hi ha diverses opcions per a buscar un centre sanitari determinat, l'opció es denomina "BUSCA EL TEU CENTRE". Es pot buscar per ubicació: carrer, província, municipi, o per número de SIP i data de naixement. Respecte a les busques generals existixen llistats de centres per departament de salut, i un altre llistat general amb tots els centres sanitaris. Dins d'estos llistats es pot realitzar una busca de text per a localitzar el centre.