

Presentación y formulación de agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la conselleria con competencias en materia de sanidad.

Organismo Conselleria de Sanidad

Código GVA 2140

Código SIA 211032

Estado Abierto

Plazo de solicitud Abierto

INFORMACIÓN BÁSICA

¿Qué es y para qué sirve?

Se podrán presentar agradecimientos de los pacientes en relación con el funcionamiento de los hospitales, centros de salud e instituciones sanitarias dependientes de la conselleria con competencias en materia de sanidad, con el fin de garantizar el ejercicio del derecho que tienen los pacientes y las personas usuarias y extraer de ellas oportunidades de mejora continua de la calidad de los servicios que se prestan.

Interesados

Los ciudadanos/as o sus representantes legales que utilicen los centros sanitarios públicos de la Comunidad Valenciana y el conjunto de instituciones sanitarias dependientes de la conselleria, así como los servicios prestados por otra administración a la que se le haya encomendado o delegado la prestación del servicio y los servicios sanitarios públicos prestados por una empresa pública o privada con la que la conselleria haya contratado dicha prestación, o la adjudicataria de una concesión para la prestación de un servicio sanitario público de titularidad autonómica.

No se admitirán a trámite los agradecimientos que se formulen de forma anónima. Por este motivo, tampoco se admitirán la presentación telefónica o telemática sin identificación.

Observaciones

*** CONCEPTO DE AGRADECIMIENTOS**

Los agradecimientos son las manifestaciones por las que los pacientes expresan su felicitación o reconocimiento por el buen funcionamiento de un servicio, centro o unidad sanitaria de la conselleria, bien por la óptima prestación de un servicio, o bien por el buen trato recibido.

Procedimientos relacionados

- Inscripción en el Registro de Representantes de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica (ACCV). (17168 / SIA: 223653)

Normativa general

- [Normativa] Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental. [2016/2636] (DOGV núm. 7764 de 20.04.2016).
- [Normativa] Orden 06/2018, de 13 de septiembre, de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, por la que se regula el procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la conselleria con competencias en materia de sanidad.(DOGV nº 8389, de 24/09/2018).

SOLICITUD

Plazo de presentación

Durante todo el año

Formularios y documentación

Dichos escritos deberán recoger los datos de contacto necesarios para poder iniciar el procedimiento así como los de respuesta para poder utilizar el canal señalado a tal efecto por la persona:

- Nombre y apellidos del paciente y número de tarjeta sanitaria (SIP). Y si se actúa por representación, nombre y apellidos y D.N.I. de la persona representante y acreditación de la relación y representación.
- Domicilio a efectos de notificación.
- Teléfono o móvil de contacto, o correo electrónico si se desea contactar por este medio.
- Hechos, razones y centro sanitario en los que se concrete con claridad el agradecimiento.
- Lugar y fecha y firma del escrito.
- Centro o Institución Sanitaria a la que se dirige el escrito.

· QUEJA / SUGERENCIA / AGRADECIMIENTO EN LA ACTIVIDAD SANITARIA O FUNCIONAMIENTO DE LAS INSTITUCIONES SANITARIAS

Tasas

No se contempla el pago de tasas.

Forma de presentación

Presencial

Los pacientes y la ciudadanía en general, podrán presentar agradecimientos relativos al funcionamiento de los hospitales, centros de salud e instituciones sanitarias, de manera presencial, por correo, por medios electrónicos válidamente estructurados para esta finalidad, o en cualquiera de las formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Se presentarán preferentemente en los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP) ubicados en todos los hospitales y centros de especialidades de los departamentos de salud de la Comunitat Valenciana o en:

- Registro de la Dirección Territorial de Sanidad - Alicante
- Registro de la Dirección Territorial de Sanidad - Castellón
- Registro de la Dirección Territorial de Sanidad - Valencia
- Registro General de la Conselleria de Sanidad

Acceso con autenticación

https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=PIGAP-AGRADECIMIENTO_CEN&version=1&idioma=es&idProcGuc=2140&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR

Enlaces

· [Normativa] Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental. [2016/2636] (DOGV núm. 7764 de 20.04.2016). (<http://www.dogv.gva.es/es/disposicio?sig=002575/2016&>)

· [Normativa] Orden 06/2018, de 13 de septiembre, de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, por la que se regula el procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la conselleria con competencias en materia de sanidad.(DOGV nº 8389, de 24/09/2018). (<http://www.dogv.gva.es/es/resultat-dogv.jsessionid=7440B91D3BD21EE48FC509E7336209DD?signatura=2018/8712&L=1>)

TRAMITACIÓN

Información de tramitación

En todos los centros o servicios sanitarios de la conselleria se advertirá, mediante nota o cartel informativo, la posibilidad de formular agradecimientos, con la indicación de que hay disponibles, para su materialización, impresos tipo en la sede electrónica de la Generalitat <https://sede.gva.es>, y en la sede electrónica <https://www.san.gva.es>.

Los pacientes podrán ser auxiliados por el personal de la administración, de los puntos de información y de los SAIP, en la formulación de su agradecimiento. En todo caso, éste deberá ser firmado por el paciente como muestra de conformidad, o por su representante.

Presentado el agradecimiento, el personal SAIP lo registrará en el sistema de información, cuya estructura y contenido posibilita recuperar la información relacionada con la prestación recibida.

Órganos tramitación

Los Servicios de Atención e Información al Paciente, (SAIP), creados por el Decreto 2/2002, de 8 de enero, del Gobierno Valenciano, son las unidades funcionales responsables de atender e informar a los pacientes que utilizan el sistema sanitario público y tramitar las quejas o reclamaciones que los pacientes pudieran realizar.

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

RESOLUCIÓN

Órganos resolución

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

Agota vía administrativa Sí

AYUDA

Dudas sobre el trámite

- **No puedo seleccionar centro sanitario ni municipio en el apartado DATOS DEL CENTRO SANITARIO**
Para poder seleccionar un centro sanitario, hay que seleccionar previamente un departamento.
Una vez seleccionado el departamento se podrá elegir uno de los centros correspondientes a dicho departamento y el municipio se cargara de manera automática una vez seleccionado departamento y centro.

- **¿Qué significa seleccionar la opción del paciente es el interesado en el trámite de queja?**

Seleccionar la opción de "El paciente es el interesado", significa que la persona que se ha identificado para acceder a el trámite, es la persona que está poniendo la queja, es por eso que cuando seleccionamos "Sí", se cargan automáticamente todos los datos de la persona autenticada en la sección "DATOS DEL PACIENTE", y no se permite modificar dichos campos.

Si se selecciona "No" en esta opción, los datos que se cargarán en la sección "DATOS DEL PACIENTE" serán los del SIP del paciente introducido.

- **El SIP introducido no carga los datos del paciente**

Si el SIP introducido por el usuario existe, debería cargar de manera automática los datos de la sección "DATOS DEL PACIENTE", sino se cargan es posible que el usuario no haya introducido el SIP correctamente. Puede introducir el número de SIP completo , introducir el numero sin las 2 primeras cifras, o introducir las últimas cifras del SIP omitiendo los ceros por la izquierda.

Por ejemplo : para el SIP 92 01234567 podría introducir tanto el "9201234567" como "01234567" o "1234567".

- **No sé a qué departamento de salud corresponde el centro sobre el que quiero presentar una queja, agradecimiento o sugerencia.**

En la web de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública (www.san.gva.es) existen varias opciones para buscar un centro sanitario determinado, la opción se denomina "BUSCA TU CENTRO". Se puede buscar por ubicación: calle, provincia, municipio, o por número de SIP y fecha de nacimiento. Con respecto a las búsquedas generales existen listados de centros por departamento de salud, y otro listado general con todos los centros sanitarios. Dentro de estos listados se puede realizar una búsqueda de texto para localizar el centro.

Dónde consultar dudas sobre el trámite

- atpaciente_sccc@gva.es

Problemas informáticos

- [Formulario de consulta](#)