

## COMPROMISO INSTITUCIONAL

A través de nuestras cartas de servicios queremos dar a conocer los principales compromisos de calidad que la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública garantiza en la prestación de los servicios sanitarios permitiendo además una constante evaluación y mejora de los mismos.

Los servicios de atención e información al paciente (SAIP) son el punto de encuentro entre la administración sanitaria y las personas que reciben prestación de servicios sanitarios públicos. Los SAIP, son un elemento clave para la mejora continua en la calidad de los servicios sanitarios públicos, incorporando las sugerencias y propuestas de mejora que la ciudadanía nos hace llegar.

La publicación de esta carta tiene como objetivo mantener e incrementar los niveles de los estándares de calidad en la prestación de los servicios sanitarios, detectar las deficiencias del sistema y agilizar la solución de las mismas, atendiendo, informando y asesorando a las personas que utilizan el sistema sanitario público.

La valiosa información que nos facilitan las sugerencias, las quejas y los agradecimientos de los pacientes, son el mecanismo que permite velar a la Administración por el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los y las pacientes de nuestro sistema sanitario.

La Consellera de Sanidad Universal  
y Salud Pública

## MENSAJE GENERAL

La Administración Pública Valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y para ello ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y a tal fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto "Cartas de Servicio" como un instrumento de mejora a través del cual los ciudadanos podrán exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.



GENERALITAT  
VALENCIANA | TOTS  
A UNA  
veu



En estos 24  
departamentos de  
salud prestan servicios  
personalizados un total  
de 62 equipos SAIP

Están ubicados en  
50 localizaciones  
diferentes

En ellos trabajan un  
total de 158 personas



GENERALITAT  
VALENCIANA | TOTS  
A UNA  
veu



Carta de  
Servicios

# una administración excelente

## CARTA DE SERVICIOS DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL PACIENTE (SAIP)

## SERVICIOS

El SAIP es la unidad funcional responsable de atender, informar y asesorar a la ciudadanía que utiliza el sistema sanitario público, así como tramitar las quejas, sugerencias y agradecimientos que realice.

El Decreto 138/2012, de 14 de septiembre, del Consell, regula los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP). En él se establece que se constituyen como un servicio integrado en el Departamento de Salud, que coadyuva a interconectar y homogeneizar las actividades y criterios de actuación de la asistencia sanitaria y sociosanitaria.

Así, en cada Departamento de Salud habrá, dependiendo de su estructura sanitaria, al menos, una unidad funcional SAIP.

Los SAIP, para alcanzar los objetivos de eficacia y eficiencia, prestan los siguientes servicios:

- Tramitan la libre elección en ámbito hospitalario y centros de atención primaria.
- Informan sobre los requisitos para acceder a la historia clínica.
- Tramitan la solicitud de una segunda opinión médica.
- Coordinan las actividades del voluntariado en los hospitales.
- Gestionan las sugerencias, quejas y agradecimientos que puedan producirse por el funcionamiento de los servicios sanitarios.
- Elevan consultas y participan en el Comité de Bioética Asistencial del Departamento de Salud.
- Registran los documentos de voluntades anticipadas.
- Orientan a las y los pacientes sobre cualquier cuestión relacionada con los servicios sanitarios.
- Coordinan las solicitudes de los y las pacientes y las estructuras sanitarias.

## COMPROMISOS E INDICADORES

1. Garantizamos una atención personalizada y profesional a todas las personas atendidas en el SAIP.

Satisfacción con la profesionalidad y amabilidad con la que se le ha tratado a través de la valoración de la encuesta de satisfacción (escala de 0 a 10)	Valor objetivo
	> 7

2. Nos comprometemos a tramitar las solicitudes de segunda opinión en el menor tiempo posible.

Solicitudes de Segunda Opinión tramitadas en el SAIP en el Departamento en que lo solicite, en menos de 48 horas	Valor objetivo
	> 80%

3. Nos comprometemos a informar al paciente sobre la posibilidad de registrar sus voluntades anticipadas aumentando el número de inscripciones en el Registro Autonómico.

Porcentaje anual de incremento del número de inscripciones en el registro autonómico de voluntades anticipadas	Valor objetivo
	> 10%

4. Resolvemos su solicitud de libre elección de personal facultativo o centro agilizando el plazo legalmente establecido de 30 días.

Porcentaje de solicitudes de libre elección de personal facultativo o de centro resueltos en un plazo máximo de 25 días	Valor objetivo
	> 80%

5. Nos comprometemos a responder a su queja acortando el plazo legalmente establecido de 30 días.

Porcentaje de quejas contestadas en un plazo máximo de 25 días	Valor objetivo
	> 80%

6. Trabajamos para obtener una satisfacción global óptima del servicio que prestamos.

Nivel de satisfacción global obtenido a través de la encuesta de opinión anual de los SAIP (escala de 0 a 10)	Valor objetivo
	> 7

## AYÚDENOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

Si tuviera cualquier problema o duda, o bien desea realizar alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios, puede ponerse en contacto con nosotros a través de los formularios disponibles en el área de sugerencias, quejas y agradecimientos de nuestra web:

<http://www.san.gva.es/web/conselleria-sanitat-universal-i-salut-publica/sugerencias-quejas-y-agradecimientos>

También puede presentar una sugerencia, queja o agradecimiento, sobre cualquier aspecto general del servicio recibido como, específicamente, por incumplimiento de los compromisos de calidad explicitados en la carta, utilizando los servicios de atención e información al paciente (SAIP) de los centros hospitalarios de la Conselleria con competencias en materia de sanidad.

O bien puede realizarlo a través de los impresos normalizados que encontrará en cualquiera de las oficinas de asistencia en materia de registro de la Generalitat o a través de la sede electrónica del portal [www.gva.es](http://www.gva.es) donde se permite la tramitación telemática en la dirección web que se detalla a continuación.

[http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=2139](http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=2139)

### ¿Dónde estamos?

En todos los hospitales de la red sanitaria pública valenciana.

Puede consultar direcciones y teléfonos en la página web de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública: [http://www.san.gva.es/documents/151744/6596973/201607\\_Saip\\_especializada.pdf](http://www.san.gva.es/documents/151744/6596973/201607_Saip_especializada.pdf)

Horario de atención: de lunes a viernes de 9:00 h a 14:00 h.

**\* Ponemos a disposición de la ciudadanía los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, habilitando su seguimiento a través de la página: [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta).**

