

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

Les cartes de serveis són instruments mitjançant els quals la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública vol donar a conèixer els principals compromisos de qualitat garantits en la prestació dels serveis sanitaris, a més de ser eines que permeten avaluar-los i millorar-los constantment.

Els serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) són el punt de trobada entre l'Administració sanitària i les persones que reben prestació dels serveis sanitaris públics, i un element clau per a la millora contínua de la qualitat dels serveis sanitaris públics, ja que incorporen els suggeriments i les propostes de millora que la ciutadania ens fa arribar.

La publicació d'aquesta carta té com a objectius mantindre i incrementar els nivells dels estàndards de qualitat en la prestació dels serveis sanitaris públics, així com detectar i solucionar més ràpidament les deficiències del sistema atenent, informant i assessorant les persones que els utilitzen.

La valuosa informació que ens faciliten els suggeriments, les queixes i els agraïments dels pacients del nostre sistema sanitari són el mecanisme que permet a l'Administració vetlar pel compliment dels seus drets i obligacions.

La consellera de Sanitat Universal
i Salut Pública

MISSATGE GENERAL

L'Administració valenciana s'ha d'adaptar als nous reptes i necessitats de la societat, i per això ha de modernitzar i millorar contínuament els serveis públics que presta.

La Generalitat assumeix aquest repte i incorpora, en la seua política de modernització, el projecte "Cartes de servei" com un instrument de millora mitjançant el qual els ciutadans i les ciutadanes podran exigir la prestació dels serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix d'aquesta manera a complir l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que estableix i proclama, en l'article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans i ciutadanes a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.



GENERALITAT
VALENCIANA | TOTS
A UNA
veu



En aquests 24
departaments de
salut presten serveis
personalitzats un total
de 62 equips SAIP

Estan ubicats en 50
localitzacions diferents

En ells treballen un total
de 158 persones



GENERALITAT
VALENCIANA | TOTS
A UNA
veu



una administració
excel·lent

**CARTA DE SERVEIS DELS SERVEIS
D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ AL PACIENT
(SAIP)**

SERVEIS

El SAIP és la unitat funcional responsable d'atendre, informar i assessorar els ciutadans i les ciutadanes que utilitzen el sistema sanitari públic, així com de tramitar les queixes, els suggeriments i els agraïments que aquells realitzen.

El Decret 138/2012, de 14 de setembre, del Consell, que regula els serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP), estableix que aquests es constitueixen com un servei integrat en el departament de salut, que coadjuva a interconnectar i homogeneïtzar les activitats i els criteris d'actuació de l'assistència sanitària i sociosanitària.

Així, cada departament de salut disposarà, depenent de la seua estructura sanitària, d'almenys una unitat funcional SAIP.

Els SAIP, per a assolir els objectius d'eficàcia i eficiència, presten els serveis següents:

- Tramiten la lliure elecció en l'àmbit hospitalari i en els centres d'Atenció Primària.
- Informen sobre els requisits que cal complir per a accedir a la història clínica.
- Tramiten la sol·licitud d'una segona opinió mèdica.
- Coordinen les activitats del voluntariat als hospitals.
- Gestionen els suggeriments, les queixes i els agraïments que puguen produir-se pel funcionament dels serveis sanitaris.
- Eleven consultes al comitè de Bioètica Assistencial del departament de salut i hi participen.
- Registren els documents de voluntats anticipades.
- Orienten els pacients sobre qualsevol qüestió relacionada amb els serveis sanitaris.
- Coordinen les sol·licituds dels pacients i les estructures sanitàries.

COMPROMISOS I INDICADORS

1. Garantim una atenció personalitzada i professional a totes les persones ateses en el SAIP.

Satisfacció amb la professionalitat i amabilitat amb què se us ha tractat, a través de l'enquesta de satisfacció (escala de 0 a 10)	Valor objectiu
	> 7

2. Ens comprometem a tramitar les sol·licituds de segona opinió en el mínim de temps possible.

Sol·licituds de segona opinió tramitades en el SAIP, en el departament en què se sol·licite, en menys de 48 hores	Valor objectiu
	> 80%

3. Ens comprometem a informar el pacient sobre la possibilitat de registrar les seues voluntats anticipades augmentant el nombre d'inscripcions en el registre autonòmic.

Percentatge anual d'increment del nombre d'inscripcions en el registre autonòmic de voluntats anticipades	Valor objectiu
	> 10%

4. Resolem la sol·licitud de lliure elecció de facultatiu o facultativa o de centre agilitzant el termini de trenta dies legalment establert.

Percentatge de sol·licituds de lliure elecció de facultatiu o facultativa o de centre resolta en un termini màxim de 25 dies.	Valor objectiu
	> 80%

5. Ens comprometem a respondre a la vostra queixa acurant el termini de trenta dies legalment establert.

Percentatge de queixes contestades en un termini màxim de 25 dies	Valor objectiu
	> 80%

6. Treballem per a obtenir una satisfacció global òptima del servei que prestem.

Nivell de satisfacció global obtingut a través de l'enquesta d'opinió anual dels SAIP (escala de 0 a 10)	Valor objectiu
	> 7

AJUDE'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVEI

Si teniu qualsevol problema o dubte, o si desitgeu realitzar algun suggeriment per millorar els nostres serveis, podeu posar-vos en contacte amb nosaltres de diverses maneres.

Podeu fer-ho mitjançant els formularis disponibles en l'àrea de suggeriments, queixes i agraïments del nostre web:

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

També podeu presentar un suggeriment, una queixa o un agraïment, sobre un aspecte general del servei rebut o sobre un d'específic per incompliment dels compromisos de qualitat explicats en la carta, utilitzant els serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) dels centres hospitalaris de la conselleria amb competències en matèria de sanitat.

Finalment, també es pot realitzar utilitzant els impresos normalitzats disponibles en qualsevol de les oficines d'assistència en matèria de registre de la Generalitat, cridant al número de telèfon 012 o, si opteu per la tramitació telemàtica, entrant en la seua electrònica del portal de la Generalitat, en l'adreça web http://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=2139.

On estem?

En tots els hospitals de la xarxa sanitària pública valenciana. Les adreces i els números de telèfons estan disponibles en el web de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública:

http://www.san.gva.es/documents/151744/6596973/201607_Saip_especializada.pdf

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9.00 h a 14.00 h.

* Posem a disposició de la ciutadania els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis, habilitant el seu seguiment a través de la pàgina www.gva.es/carta

