

DENUNCIA
Código expediente: 2021/DEN/75, 2021/DEN/134
Origen de la actuación:
Denuncias relativas al desacuerdo con la recepción de citaciones para la vacunación contra el Covid-19 en valenciano a través de un mensaje de texto (SMS).
Objeto de la actuación:
Análisis de la denuncia y propuesta de mejora de procedimientos.
Naturaleza de la actuación:
Investigación e informe.
Fecha de firma del informe:
19 de noviembre de 2021
Resultados de la actuación:
<p>Se contactó con la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública con el objetivo de determinar los criterios utilizados para elegir el idioma en que se envían los avisos relacionados con el ámbito de asistencia sanitaria y su conformidad con la normativa en vigor. Todo ello con la finalidad, en su caso, de emitir recomendaciones de mejora en la gestión sobre este tipo de comunicaciones, que repercutan positivamente en las relaciones con los ciudadanos y ciudadanas.</p> <p>A la vista de la información recibida, se confirmó que no se estaba aplicando un criterio homogéneo para el envío de comunicaciones a través de SMS y que la raíz principal de la problemática trasladada estriba en que, en la mayoría de los casos, no se conoce la voluntad del receptor en cuanto al idioma de comunicación.</p> <p>Aunque existe un mecanismo para que el ciudadano pueda indicar su idioma de preferencia para futuros mensajes, publicado en la sección SAIP (Sistema de Atención e Información al Paciente) del portal del paciente, consistente en el envío de un correo electrónico para indicar el idioma en el que se desea recibir las comunicaciones, entendemos que este procedimiento es mejorable.</p> <p>Analizada la problemática y los mecanismos existentes, desde la Inspección General de Servicios se ha formulado un conjunto de recomendaciones, que se ha traducido en una serie de medidas que van a ser implantadas por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, en virtud de las cuales se habilitará un procedimiento para que los ciudadanos puedan indicar el idioma -valenciano o castellano- en que desean recibir los mensajes (SMS), de forma que quede registrada dicha preferencia en el Sistema de Información Poblacional (SIP), a través de un trámite telemático que estará disponible tanto en la web (Portal del Paciente) como a través de la App GVA+Salut.</p> <p>También será posible la actualización de dicha información directamente en los centros de salud, para aquellas personas que tengan dificultades para acceder a medios tecnológicos. Hasta la implantación efectiva de la solución propuesta, se procederá a realizar los cambios oportunos en el sistema para que se envíen los SMS en los dos idiomas, siempre que esto sea posible.</p>