

## Conselleria de Sanitat

*ORDE de 23 de març de 2007, del conseller de Sanitat, per la qual aprova la Carta de Servicis dels Servicis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) dels hospitals.*  
[2007/4617]

L'article 6 del Decret 191/2001, de 18 de setembre, del Consell, que aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i regula les cartes de servicis en la Generalitat, estableix que la Carta del Ciutadà ha de ser objecte de desplegament a través de cartes sectorials i específiques que han de plasmar els estàndards de qualitat a què s'ha d'ajustar la prestació dels servicis públics d'acord amb els principis marc arrellegats en esta carta.

La Conselleria de Sanitat ha elaborat una carta de servicis d'acord amb el que estableix l'article 12.2 del Decret 191/2001, de 18 de desembre, sobre la qual ha informat favorablement la Direcció General d'Administració Autònoma.

Per tot això, fent ús de les facultats que m'atribuïx l'article 12.1 del Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Consell, que aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i regula les cartes de servicis en la Generalitat,

### ORDENE

#### Article 1

S'aprova la Carta de Servicis dels Servicis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) dels Hospitals.

#### Article 2

Esta disposició s'ha de publicar en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

#### Article 3

La Carta de Servicis de la Conselleria de Sanitat està disponible per al públic a través de l'adreça d'Internet <http://www.san.gva.es> o en <http://www.gva.es/carta/val/index.htm> a partir de la publicació d'esta orde en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*; tot això sense perjudi d'altres accions divulgatives que s'adopten.

València, 23 de març de 2007

El conseller de Sanitat,  
RAFAEL BLASCO CASTANY

### ANNEX

#### Compromís institucional

Millorar la percepció que els ciutadans tenen de la qualitat dels servicis sanitaris en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, establir compromisos amb ells i potenciar el desplegament d'iniciatives de qualitat en els diferents departaments sanitaris, són objectius que la Conselleria de Sanitat ha aprovat i enunciat en el Plans d'Excel·lència de la Sanitat Valenciana.

All compliment d'estos objectius es dirigix la Carta de Servicis que ací presentem. Per a això, s'han establert uns compromisos concrets de servici amb els ciutadans, comuns i homogenis per a totes les unitats bàsiques SAIP de la xarxa hospitalària. Es demostra així l'aposta decidida i el compromís de la Conselleria de Sanitat amb la millora de la qualitat dels servicis públics prestats per hospitals dependents de l'Agència Valenciana de Salut.

#### Missatge general

Una administració del segle XXI ha de ser exigent en les seues metes i respondre activament a les expectatives dels ciutadans. La Generalitat afronta este repte amb compromisos concrets de qualitat que es plasmen en les cartes de servicis.

A través d'estes cartes, els ciutadans de la Comunitat Valenciana poden exigir la prestació de servicis públics amb les màximes garanties i conèixer en qualsevol moment en quin grau es complixen.

## Conselleria de Sanidad

*ORDEN de 23 de marzo de 2007, del conseller de Sanidad, por la que se aprueba la Carta de Servicios de los Servicios de Atención i Información al Paciente (SAIP) de los hospitales.* [2007/4617]

El Decreto 191/2001, de 18 de septiembre, del Consell, que aprobó la Carta del Ciudadano de la Comunitat i reguló las cartas de servicis en la Generalitat, establece en su artículo 6 que la Carta del Ciudadano será objeto de desarrollo a través de cartas sectoriales y específicas que plasmarán los estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de los servicis públicos de acuerdo con los principios marco recogidos en la Carta.

La Conselleria de Sanidad ha elaborado una carta de servicis de acuerdo con lo establecido en el artículo 12.2 del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, que ha sido informada favorablemente por la Dirección General Administración Autònoma.

Por todo ello, y en uso de las facultades asignadas por el artículo 12.1 del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunitat y se regulan las cartas de servicis en la Generalitat

### ORDENO

#### Artículo 1

Aprobar la Carta de Servicis de los Servicis de Atención y Información al Paciente (SAIP) de los Hospitales

#### Artículo 2

Ordenar la publicación de la presente disposición en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*

#### Artículo 3

La Carta de Servicis de la Conselleria de Sanidad estará disponible para el público a través de la dirección de Internet <http://san.gva.es> o en [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta) a partir de la publicación de la presente orden en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* Todo ello sin perjuicio de otras acciones divulgativas que, en su caso, se adopten.

Valencia, 23 de marzo de 2007

El conseller de Sanidad  
RAFAEL BLASCO CASTANY

### ANEXO

#### Compromiso institucional

Mejorar la percepció que los ciudadanos tienen de la calidad de los servicis sanitarios en el ámbito de la Comunidad Valenciana, establecer compromisos con ellos y potenciar el desarrollo de iniciativas de calidad en los diferentes departamentos sanitarios, son objetivos que la Conselleria de Sanidad ha aprobado y enunciat en el Plan de Excelencia de la Sanidad Valenciana.

Al cumplimiento de dichos objetivos se dirige la Carta de Servicis que aquí presentamos. Para ello, se han establecido unos compromisos concretos de servicio con los ciudadanos, comunes y homogéneos para todas las unidades básicas SAIP de la red hospitalaria, demostrando así la apuesta decidida y el compromiso de la Conselleria de Sanidad con la mejora de la calidad de los servicis públicos prestados por hospitales dependientes de la Agencia Valenciana de Salud.

#### Mensaje general

Una administración del siglo XXI ha de ser exigente en sus metas y responder activamente a las expectativas de sus ciudadanos. La Generalitat afronta este reto con compromisos concretos de calidad que se plasman en las cartas de servicio.

A través de estas cartas, los ciudadanos de la Comunidad Valenciana podrán exigir la prestación de servicis públicos con las máximas garantías y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

#### Els Serveis d'Atenció i Informació al Pacient

A través de les unitats bàsiques SAIP, unitats que dirigeixen els seus principals esforços a millorar el nivell d'informació i atenció dels pacients, li oferim els serveis següents:

- Vetlem pel compliment dels drets i obligacions dels pacients.
  - Gestionem les seues queixes, suggeriments i agraïments, i tramitem les seues reclamacions davant dels òrgans responsables.
  - Facilitem tràmits assistencials: accés a la història clínica, lliure elecció de metge o centre, cites per a consultes o proves diagnòstiques i sol·licituds de segona opinió mèdica.
  - Facilitem l'obtenció de certificats mèdics per a l'adopció de xiquets en l'estranger.
  - Coordinem l'atenció de la persona maltractada.
  - Coordinem les activitats del voluntariat sanitari en l'hospital.
  - Coordinem l'orientació dels pacients amb malalties rares.
  - Elevem al Comitè de Bioètica Assistencial del Departament, del qual formem part, les consultes que vosté ens formule.
  - Registrem i gestionem els documents de voluntats anticipades.
  - Col·laborem en la realització d'enquestes d'opinió al pacient, pròpies del servei i de la resta de l'hospital.
  - Oferim informació sobre tots estos serveis i responem davant de qualsevol altra necessitat que el pacient pugui tindre en relació amb els serveis assistencials que presta l'hospital (encaminament, localització de mitjans de transport, altres serveis sanitaris externs a l'hospital, etc.).
  - Col·laborem amb la direcció del centre en totes les tasques encaminades a millorar el nivell de satisfacció dels pacients de l'hospital.
- Els nostres compromisos de qualitat

#### Atenció personalitzada i comprensió del ciutadà

Ens comprometem a prestar-li la màxima ajuda en totes les seues gestions en les unitats SAIP (la percepció que les unitats SAIP han intentat resoldre el seu problema és valorada positivament per un 95% de les persones enquestades).

#### Informació accessible i correcta

Li oferim uns serveis d'informació accessibles i ens comprometem a prestar-li una informació veraç, altament valorada per les persones que utilitzen les unitats SAIP (percepció positiva sobre l'accessibilitat dels nostres serveis i percepció positiva d'haver rebut una informació correcta, expressades pel 95% de les persones enquestades).

#### Fiabilitat, eficàcia i professionalitat

Ens comprometem a actuar amb fiabilitat, eficàcia i professionalitat en totes les gestions que faça en els nostres serveis, i que ens valore per això d'una forma positiva (percepció positiva del servei prestat, que atorga una puntuació mitjana de 7 o més, en una escala de 0 a 10, del resultat final de les gestions fetes per les unitats SAIP).

#### Capacitat de resposta

Ens comprometem a prestar-li els nostres serveis amb la màxima agilitat i rapidesa (percepció positiva de la rapidesa en l'atenció prestada valorada amb una puntuació de 7 o més, en una escala de 0 a 10).

#### Transparència i millora contínua

Les enquestes utilitzades en les unitats SAIP constitueixen una de les principals eines que fem servir per a la millora contínua dels nostres serveis. Pot fer un seguiment dels compromisos arrellegats en esta Carta de Serveis consultant els indicadors de qualitat associats a estos compromisos, a través de la pàgina web de la Conselleria de Sanitat ([www.san.gva.es](http://www.san.gva.es)) o de la pàgina web de les cartes de serveis de la Generalitat (<http://www.gva.es/carta/val/index.htm>).

#### Los servicios de atención e información al paciente

A través de las unidades básicas SAIP, unidades que dirigen sus principales esfuerzos a mejorar el nivel de información y atención de los pacientes, le ofrecemos los siguientes servicios:

- Velamos por el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los pacientes.
- Gestionamos sus quejas, sugerencias y agradecimientos, y tramitamos sus reclamaciones ante los órganos responsables.
- Facilitamos la realización de diferentes trámites asistenciales: acceso a la historia clínica, libre elección de médico o centro, citas para consultas o realización de pruebas diagnósticas y solicitudes de segunda opinión médica.
- Facilitamos la obtención de certificados médicos para la adopción de niños en el extranjero.
- Coordinamos la atención a la persona maltratada.
- Coordinamos las actividades del voluntariado sanitario en su hospital.
- Coordinamos la orientación de los pacientes con enfermedades raras.
- Elevamos al Comité de Bioética Asistencial del Departamento, del que formamos parte, las consultas que usted nos formule.
- Registramos y gestionamos los documentos de voluntades anticipadas.
- Colaboramos en la realización de encuestas de opinión al paciente, propias del servicio y del resto del hospital.
- Ofrecemos información acerca de los anteriores servicios y respondemos ante cualquier otra necesidad que el paciente pueda precisar en relación con los servicios asistenciales que presta el hospital (direccionamiento, localización de medios de transporte, otros servicios sanitarios externos al hospital, etc.).
- Colaboramos con la dirección del centro en todas aquellas tareas encaminadas a mejorar su nivel de satisfacción con este hospital.

#### Nuestros compromisos de calidad

##### Atención personalizada y comprensión del ciudadano

Nos comprometemos a prestarle la máxima ayuda en la realización de todas sus gestiones en las unidades SAIP (percepción de que las unidades SAIP han intentado resolver su problema valorada positivamente por un 95% de las personas encuestadas).

##### Información accesible y correcta

Le ofrecemos unos servicios de información accesibles y nos comprometemos a prestarle una información veraz, altamente valorada por las personas que utilizan las unidades SAIP (percepción positiva acerca de la accesibilidad de nuestros servicios y percepción positiva de haber recibido una información correcta, expresadas ambas por el 95% de las personas encuestadas).

##### Fiabilidad, eficacia y profesionalidad

Nos comprometemos a actuar con fiabilidad, eficacia y profesionalidad, en todas sus gestiones ante nuestros servicios y que nos valore por ello de una forma positiva (percepción positiva del servicio prestado otorgando una puntuación media  $> 0 = a 7$ , en una escala de 0 a 10, del resultado final de las gestiones realizadas por las unidades SAIP).

##### Capacidad de respuesta

Nos comprometemos a prestarle nuestros servicios con la máxima agilidad y rapidez (percepción positiva de la rapidez en la atención prestada valorada con una puntuación  $> 0 = a 7$ , en una escala de 0 a 10).

##### Transparencia y mejora continua

Las encuestas utilizadas en las unidades SAIP constituyen una de las principales herramientas que empleamos para la mejora continua de nuestros servicios. Podrá hacer un seguimiento de los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios consultando los indicadores de calidad asociados a los mismos, a través de la página web de la Conselleria de Sanidad ([www.san.gva.es](http://www.san.gva.es)) o de la página web de Cartas de Servicios de la Generalitat ([www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta)).

Taula d'indicadors. Mesurem la qualitat

<i>ÀREA DE COMPROMÍS</i>	<i>INDICADORS ASSOCIATS</i>	<i>VALORS OBJECTIUS</i>
Atenció personalitzada i comprensió del ciutadà	Percentatge de persones que perceben que les unitats SAIP han intentat resoldre el problema plantejat	> o = 95%
Informació accessible i correcta	Percentatge de persones que declaren facilitat per a trobar i accedir a les nostres unitats	> o = 95%
	Percentatge de persones que perceben com a correcta la informació rebuda	> o = 95%
Fiabilitat, eficàcia i professionalitat	Valoració mitjana del resultat final de les gestions fetes (puntuació mitjana en una escala de 0 a 10)	> o = 7
Capacitat de resposta	Valoració mitjana de la rapidesa en l'atenció prestada (puntuació mitjana en una escala de 0 a 10)	> o = 7

\*\*\*\*\*

Tabla de Indicadores. Medimos la Calidad

<i>ÁREA DE COMPROMISO</i>	<i>INDICADORES ASOCIADOS</i>	<i>VALORES OBJETIVOS</i>
Atención personalizada y comprensión del ciudadano	Porcentaje de personas que perciben que las unidades SAIP han intentado resolver el problema planteado.	> o = 95%
Información accesible y correcta	Porcentaje de personas que declaran facilidad para encontrar y acceder a nuestras unidades.	> o = 95%
	Porcentaje de personas que perciben como correcta la información recibida.	> o = 95%
Fiabilidad, eficacia y profesionalidad	Valoración media del resultado final de las gestiones realizadas (puntuación media en una escala de 0 a 10).	> o = 7
Capacidad de respuesta	Valoración media de la rapidez en la atención prestada (puntuación media en una escala de 0 a 10)	> o = 7

**Ajude'ns a prestar un servici MILLOR**

– Li agraïm tots els suggeriments que pugua aportar-nos per a millorar els nostres servicis. Pot fer-ho verbalment o per escrit, amb els impresos normalitzats que li oferim o a través de la pàgina web de la Conselleria de Sanitat ([www.san.gva.es](http://www.san.gva.es)).

– Participe activament en la millora del servici, omplint les enquestes d'opinió que li oferim: “Una xicoteta contribució seua ens ajuda a millorar”.

– Si té qualsevol problema relacionat amb l'assistència sanitària en l'hospital, telefone o acudisca al SAIP.

**Directorio**

En tots els hospitals de la xarxa sanitària pública valenciana trobarà una Unitat Bàsica SAIP.

Horari d'atenció al públic: de dilluns a divendres de 9 a 14 hores.

Informació SAIP general:

– Telèfon 012

– [www.san.gva.es](http://www.san.gva.es)

Hospitals de la xarxa sanitària pública de la Comunitat Valenciana amb unitats bàsiques SAIP

Alacant: hospitals Mare de Déu dels Liris d'Alcoi, Marina Alta de Dènia, Marina Baixa de la Vila Joiosa, Clínic de Sant Joan d'Alacant, General d'Elda, General d'Alacant, de Sant Vicent del Raspeig, General d'Elx, Vega Baja d'Orihuela i Hospital de Torrevieja.

Castelló: hospitals Comarcal de Vinaròs, la Magdalena de Castelló, General de Castelló, Provincial de Castelló i Hospital de la Plana de Vila-real.

València: hospitals de Sagunt, Clínic Universitari de València, de la Malva-rosa de València, Doctor Moliner de Serra, Arnau de Vilanova de València, Universitari, de Rehabilitació, Infantil, Maternal i General de la Fe de València, de Requena, General Universitari de

**Ayúdenos a prestar un MEJOR servicio**

Le agradecemos todas las sugerencias que pueda aportarnos para mejorar nuestros servicios. Puede realizarlo verbalmente, o por escrito empleando los impresos normalizados de que disponemos o a través de la página web de la Conselleria de Sanidad ([www.san.gva.es](http://www.san.gva.es)).

Participe activamente en la mejora del servicio, cumplimentando las encuestas de opinión que le ofrezcamos: “Una pequeña ayuda suya, nos ayuda a mejorar”.

Ante cualquier problema, relacionado con la asistencia sanitaria en su hospital, llame o acuda al SAIP.

**Directorio**

En todos los hospitales de la red sanitaria pública valenciana encontrará una Unidad Básica SAIP.

Horario de atención al público: lunes a viernes de 9 a 14 horas.

Información SAIP general:

Teléfono 012

[www.san.gva.es](http://www.san.gva.es)

Hospitales de la red sanitaria pública de la Comunidad Valenciana con unidades básicas SAIP:

Alicante: hospitales Virgen de los Lirios, Alcoi; Marina Alta, Denia; Marina Baixa, Vila Joiosa; Clínic; Sant Joan d'Alacant; General, Elda; General, Alicante; Sant Vicent del Raspeig; General, Elche; Vega Baja, Orihuela y Torrevieja.

Castellón: hospitales Comarcal, Vinaròs; La Magdalena, Castellón; General, Castellón; Provincial, Castellón, y Hospital de la Plana, Vila-real.

Valencia: hospitales de Sagunt; Clínic Universitario, Valencia; la Malva-rosa, Valencia; Doctor Moliner, Serra; Arnau de Vilanova, Valencia; Universitario la Fe, la Fe Hospital Rehabilitación, la Fe Hospital Infantil, la Fe Hospital Maternal, la Fe Hospital General, Valen-

València, Doctor Peset de València, Pare Jofré de València, de la Ribera d'Alzira, Francesc de Borja de Gandia, Lluís Alcanyís de Xàtiva i General d'Ontinyent.

Podràs trobar més informació en la nostra web ([www.san.gva.es](http://www.san.gva.es)).

cia; Requena, General Universitario, Valencia; Doctor Peset, Valencia; Pare Jofré, Valencia; la Ribera, Alzira; Francesc de Borja, Gandia; Lluís Alcanyís, Xàtiva, y General, Ontinyent.

Podrás encontrar más información en nuestra web ([www.san.gva.es](http://www.san.gva.es)).