



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
18/10/2017
EIXIDA NÚM. 28221

Conselleria de Sanidad Universal y Salud
Pública
Hble. Sra. Consellera
C/ Misser Mascó, 31-33
València - 46010 (València)

=====
Ref. queja núm. 1706245
=====

(Asunto: Falta de publicación en la Web de la Conselleria del Informe anual de las actividades de los SAIPS del año 2015).

(S/Ref. Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad. AMA/CD/CG. Exp. 403/17).

Hble. Sra. Consellera:

Acusamos recibo de su escrito por el que nos remite informe en relación a la queja de referencia formulada por (...).

El autor de la queja en su escrito inicial sustancialmente manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

(...) El escrito presentado el 4 de Febrero de 2016, que tuvo respuesta el 29 de Abril de 2016, señala que *"en el informe correspondiente al año 2015 se incluye además del apartado de conclusiones uno de línea de mejora"*. Y, un año después, **en el año 2017 sigue sin publicarse en la WEB el ejercicio 2015.**

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, a través de la Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad, nos comunicó en fecha 12/07/2017 lo siguiente:

Atendiendo a la queja presentada ante esa institución por el Sr. (autor de la queja) (Ref. nº queja 1706245) sobre falta de publicación en la web de la Conselleria del Informe anual de las actividades de los SAIPS del año 2015 le informamos:

El **6 de abril** el Sr. (autor de la queja) presentó en la sede de esta Conselleria una queja con idéntico motivo que la arriba mencionada y que presenta ahora ante esa Sindicatura de Greuges. La queja de 6 de abril fue contestada el 18 de abril por escrito al interesado en el que le informamos que la Orden de 27 de septiembre de 2007 de la Conselleria de Sanidad, señala que con los datos obtenidos en el Programa Informática para la Gestión Atención e

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 18/10/2017	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

Información al Paciente (PIGAP) se elaborará un informe estadístico valorativo de las quejas y sugerencias presentadas y tramitadas en el año anterior, así como de las respuestas y acciones adoptadas, en su caso. Informe que se pondrá en conocimiento de la persona responsable de la Conselleria y del director gerente de cada uno de los departamentos de salud, según lo establecido en el art. 14. ap.4 de la mencionada orden.

Por otro lado se le informó que podía consultar en la web de la Conselleria la memoria anual que por primera vez se publicó en 2015 en la que se recoge una completa información sobre la actividad de los diferentes servicios y programas, también como es lógico de la gestión de los SAIP así como información sobre las quejas presentadas.

El **25 de abril** con registro de entrada núm. 2394 ante la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía. Calidad e Inspección de Servicios que depende de la Conselleria de Transparencia. Responsabilidad Social y Cooperación, el Sr. (autor de la queja) presentó escrito de denuncia con idéntico motivo, la no publicación en la página web de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública del informe estadístico valorativo de las quejas y sugerencias presentadas y tramitadas el año anterior, así como de las respuestas y acciones adoptadas.

Solicita de nuevo el Sr. (autor de la queja) un informe que como hemos señalado y como establece la Orden de 27 de septiembre de 2007 se ha de poner en conocimiento de la persona responsable de la Conselleria y del director gerente de cada uno de los departamentos de salud.

A pesar de que no existe obligación alguna de publicar la memoria de los SAIP tenemos intención de hacerlo. El retraso en su publicación se debe única y exclusivamente a la falta de recursos humanos para atender un número creciente de actividades reclamadas al Servicio de Atención y Comunicación con el Paciente. Así lo hemos comunicado a la Conselleria de Transparencia. Responsabilidad Social y Cooperación y también al Sr. (autor de la queja).

Queremos recordar de nuevo que en la memoria anual se pueden consultar los datos de los diferentes programas, servicios y departamentos de la Conselleria incluida la gestión de los SAIP.

Esperamos haber aclarado suficientemente este asunto que ha sido objeto reiterado de quejas y denuncias por parte del Sr. (autor de la queja).

Damos así cumplimiento a lo establecido en el art. 19.1 de la Ley 11/1988 de 26 de diciembre del Síndic de Greuges y las obligaciones contraídas por las Administraciones Públicas.

Del contenido del informe le dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 31/07/2017.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente. Con carácter previo, tras un detallado estudio de la queja, debemos realizar dos matices sobre la cuestión planteada en la presente queja (publicación en la página Web del Informe Anual de las actividades de los SAIPs).

En primer lugar, de lo actuado se desprende que todos los escritos que dirigió el promotor de la queja a la administración sanitaria sobre la referida cuestión obtuvieron respuesta expresa. Así

- Escrito de fecha 4/02/2016 en el que el interesado solicitaba “(...) *me sea facilitada Información sobre la NORMATIVA básica que mandata la elaboración de los precitados INFORMES ANUALES de la ACTIVIDAD de los SAIPs*”. El referido escrito obtuvo respuesta expresa en fecha 29/04/2016 en la que, entre otras cuestiones, le indicaban que “(...) Finalmente con relación a su solicitud de información sobre la normativa básica que mandata la elaboración de los informes anuales, le indicó que dichos informes están contemplados en la Orden de 27 de septiembre de 2007, de la Conselleria de Sanidad (DOCV nº 5616)”.
- Escritos de fechas 6 y 25/ 04/2017 en los que denunciaba la no publicación en la página web de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública del informe estadístico valorativo de las quejas y sugerencias presentadas y tramitadas el año anterior, así como de las respuestas y acciones adoptadas. La respuesta de la administración sanitaria valenciana fue remitirlo a lo previsto en el artículo 14. Ap.54 de la Orden de 27 de septiembre de 2007 de la Conselleria de Sanidad, esto es, que la obligación de Informe que se pondrá en conocimiento de la persona responsable de la Conselleria y del director gerente de cada uno de los departamentos de salud.

Por otro lado, debemos destacar que si bien es cierto que en la página Web de la Conselleria los “Informes Anuales del SAIPS” solo aparecen hasta el año 2014 no lo es menos que en la “Memoria de Gestión de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública” se incluye dentro del epígrafe cuarto “las personas: eje central de nuestro sistema de salud” un apartado relativo a las “Gestiones realizadas. Actividades SAIP”.

Aclarado lo anterior, le ruego considere los argumentos que a continuación le expongo que son el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

En la “Introducción” de los “Informes Anuales del SAIP” publicados en la Web se indica que, a través de estos Informes, “*se tiene constancia del nivel de calidad percibida por los pacientes y su grado de satisfacción relativa a los servicios recibidos, constituyen el punto de partida para introducir cualquier mejora en el sistema sanitario*” añadiendo que son “*un eficaz mecanismo de feed back en el que el eje del sistema es, sin duda, el propio paciente*”.

La Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana señala en el artículo 9.3.2 “Difusión de la información” letras h y K lo siguiente:

Las organizaciones comprendidas en el artículo 2 publicarán, como mínimo, en sus páginas web, actualizada y estructurada, la siguiente información:

(...) 3. Información institucional, organizativa y de planificación.

3.2. Las organizaciones incluidas en el artículo 2 publicarán:

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 18/10/2017

Página: 3

h) La cartera de servicios; así como las cartas de servicios, y los procedimientos para presentar quejas o reclamaciones y **los informes sobre el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos, así como la información disponible que permita su valoración.**

k) Los informes de evaluación de las políticas públicas y de calidad de los servicios públicos.

De conformidad con lo previsto en el artículo 2 (“Ámbito subjetivo de aplicación”) las disposiciones de la Ley 2/2015 se aplicarán, entre otras Administraciones Públicas, a la Administración de la Generalitat.

Por último, el Preámbulo de la Ley 2/2015 establece lo siguiente:

Se abandona así un sentido patrimonialista del derecho a la información que es sustituido por una comprensión necesariamente proactiva: la ciudadanía como sujeto de la acción pública, y no sólo el Gobierno y sus administraciones.

Los ejes sobre los que bascula esta nueva política son los de la transparencia informativa, la promoción de la reutilización de datos públicos, la implantación efectiva de códigos de buen gobierno y buenas prácticas, y la participación proactiva de la ciudadanía en los procesos de toma de decisión sobre políticas públicas. Este es el marco que esta ley impulsa.

De acuerdo con lo anterior, **recomendamos** a la **Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública** que, de conformidad con lo previsto en la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, publique en su página Web, actualizada y estructurada, los informes sobre el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos (entre ellos los SAIPs), así como la información disponible que permita su valoración.

De conformidad con lo previsto en el Art. 29, de la Ley de La Generalitat 11/1988, de 26 de Diciembre, reguladora de esta Institución, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de la Sugerencia que se realiza, o en su caso, las razones que estima para no aceptar.

Transcurrido el plazo de una semana, al que se hace referencia en el párrafo anterior, la presente resolución será incluida en la página Web de la Institución.

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana