

## Conselleria de Sanitat

*DECRET 138/2012, de 14 de setembre, del Consell, pel qual es regulen els Servicis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP).* [2012/8525]

### PREÀMBUL

La Constitució Espanyola, en l'article 43, reconeix el dret a la protecció de la salut i la competència dels poders públics en l'organització i tutela d'esta a través dels servicis necessaris.

Per a garantir el dret que la Llei 1/2003, de 28 de gener, de la Generalitat, de Drets i Informació al Pacient de la Comunitat Valenciana, atribueix als ciutadans i les ciutadanes de disposar d'un servici específic per a la informació i atenció als i les pacients, és necessari derogar el Decret 215/2009, de 27 de novembre, del Consell, pel qual es regulen els Servicis d'Atenció i Informació al Pacient, als efectes d'adaptar-los als canvis organitzatius que estan produint-se en l'estructura dels departaments de salut de l'Agència Valenciana de Salut.

Els Servicis d'Atenció i Informació al Pacient tenen com a missió millorar la percepció que la ciutadania tenen de la qualitat dels servicis sanitaris que reben, i proporcionar les solucions als problemes que se susciten diàriament en l'assistència sanitària. Així mateix, es presenten com a òrgans encaminats a vetlar pel compliment dels drets que la legislació reconeix als ciutadans i les ciutadanes en l'àmbit sanitari. Seran el transmissor directe als i les pacients de tota la informació assistencial que requerisquen.

La present norma es dicta a l'empara de la competència reconeguda en l'article 54.1 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, sobre l'organització, l'administració i la gestió dels servicis sanitaris en el territori de la Comunitat Valenciana. Així mateix, l'article 49.1.3a de l'Estatut d'Autonomia atribueix la competència sobre les normes de procediment administratiu derivades de les particularitats del dret substantiu valencià o de les especialitats de l'organització de la Generalitat.

De conformitat amb el que estableixen els articles 18.f) i 43 de la Llei del Consell, a proposta del conseller de Sanitat, conforme amb el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, i amb la deliberació prèvia del Consell, en la reunió del dia 14 de setembre de 2012,

### DECRETE

#### Article 1. Definició

1. El Servici d'Atenció i Informació al Pacient (d'ara en avant, SAIP) és la unitat funcional responsable d'atendre, informar i assessorar la ciutadania que utilitza el sistema sanitari públic, així com tramitar les queixes, els suggeriments i els agraïments que hi faça.

2. El SAIP vetlarà pel compliment dels drets i les obligacions dels i les pacients, els facilitarà informació i tramitarà els assumptes que siguen de la seua competència, proporcionar-los la documentació homologada que per a això es requirisca, de conformitat amb el que estableix l'article 4.1.b) de la Llei 1/2003, de 28 de gener, de la Generalitat, de Drets i Informació al Pacient de la Comunitat Valenciana.

3. El SAIP col·laborarà amb la gerència del departament de salut en aquelles tasques específiques orientades a millorar la percepció que el i la pacient té de la qualitat de l'assistència sanitària que rep.

#### Article 2. Estructura

1. El SAIP es constitueix com un servici integrat en el departament de salut, que coadjuva a interconnectar i homogeneïtzar les activitats i els criteris d'actuació de l'assistència sanitària i socio sanitària.

2. En cada departament de salut hi haurà, depenent de la seua estructura sanitària, almenys, una unitat funcional SAIP.

3. Per a assolir els objectius d'eficàcia i eficiència, el SAIP realitza les seues funcions en cada departament de salut a través de l'estructura següent:

- a) Unitat funcional d'atenció i informació.
- b) Punts SAIP d'informació.
- c) Personal de mostradors i atenció telefònica.

## Conselleria de Sanidad

*DECRETO 138/2012, de 14 de septiembre, del Consell, por el que se regulan los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP).* [2012/8525]

### PREÁMBULO

La Constitución Española, en su artículo 43, reconoce el derecho a la protección de la salud y la competencia de los poderes públicos en la organización y tutela de ésta a través de los servicios necesarios.

Para garantizar el derecho que la Ley 1/2003, de 28 de enero, de la Generalitat, de Derechos e Información al Paciente de la Comunitat Valenciana, atribuye a los/las ciudadanos/as de contar con un servicio específico para la información y atención a los/las pacientes, es necesario derogar el Decreto 215/2009, de 27 de noviembre, del Consell, por el que se regulan los Servicios de Atención e Información al Paciente, a los efectos de adaptarlos a los cambios organizativos que se están produciendo en la estructura de los Departamentos de Salud de la Agencia Valenciana de Salud.

Los Servicios de Atención e Información al Paciente tienen como misión mejorar la percepción que la ciudadanía tienen de la calidad de los servicios sanitarios que reciben, proporcionando las soluciones a los problemas que se suscitan diariamente en la asistencia sanitaria. Asimismo, se presentan como órganos encaminados a velar por el cumplimiento de los derechos que la legislación reconoce a los/las ciudadanos/as en el ámbito sanitario. Serán el transmisor directo a los/las pacientes de toda la información asistencial que requieran.

La presente norma se dicta al amparo de la competencia reconocida en el artículo 54.1 del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, sobre la organización, administración y gestión de los servicios sanitarios en el territorio de la Comunitat Valenciana. Asimismo, el artículo 49.1.3ª del Estatut d'Autonomia atribuye la competencia sobre las normas de procedimiento administrativo derivadas de las particularidades del Derecho sustantivo valenciano o de las especialidades de la organización de la Generalitat.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 18.f) y 43 de la Ley del Consell, a propuesta del conseller de Sanidad, conforme con el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, y previa deliberación del Consell, en la reunión del día 14 de septiembre de 2012,

### DECRETO

#### Artículo 1. Definición

1. El Servicio de Atención e Información al Paciente (en adelante, 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.

2. El SAIP velará por el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los/las pacientes, les facilitará información y tramitará los asuntos que sean de su competencia, proporcionándoles la documentación homologada que para ello se requiera, de conformidad con lo establecido en el artículo 4.1.b) de la Ley 1/2003, de 28 de enero, de la Generalitat, de Derechos e Información al Paciente de la Comunitat Valenciana.

3. El SAIP colaborará con la Gerencia del Departamento de Salud en aquellas tareas específicas orientadas a mejorar la percepción que el/la paciente tiene de la calidad de la asistencia sanitaria que recibe.

#### Artículo 2. Estructura

1. El SAIP se constituye como un servicio integrado en el Departamento de Salud, que coadjuva a interconectar y homogeneizar las actividades y criterios de actuación de la asistencia sanitaria y socio-sanitaria.

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

3. Para alcanzar los objetivos de eficacia y eficiencia, el SAIP desarrolla sus funciones en cada Departamento de Salud a través de la siguiente estructura:

- a) Unidad funcional de atención e información.
- b) Puntos SAIP de información.
- c) Personal de mostradores y atención telefónica.

### Article 3. Dependència

1. El personal dels SAIP dependrà orgànicament de la gerència del seu departament de salut. En els casos en què l'atenció sanitària es realitza per mitjà de concessió administrativa, la unitat funcional SAIP estarà adscrita al comissionat de sanitat del departament de salut.

2. Funcionalment, dependrà de la direcció general amb competències en matèria d'atenció al i la pacient, que serà responsable d'establir la política d'actuació d'estos servicis de manera homogènia i coordinada, així com garantir la qualitat del treball que hi desenrotllen.

3. El personal que integre els punts SAIP d'informació, personal de mostradors i atenció telefònica durà a terme tasques essencialment d'informació i atenció al i la pacient, sense perjudi de les funcions pròpies de la seua categoria professional.

### Article 4. Funcions

1. De les unitats funcionals SAIP:

a) Captar les inquietuds i necessitats dels pacients i les pacients en matèria d'assistència sanitària i canalitzar-la cap als òrgans directius, perquè la resposta sanitària estiga d'acord amb estes, i es complix, així, l'objectiu de millora contínua de la qualitat assistencial i es referma, d'esta manera, la confiança de la ciutadania en el sistema sanitari públic.

b) Tutelar el compliment dels drets dels pacients i les pacients reconeguts per llei.

c) Tutelar de manera especial el dret a la lliure elecció de metge/essa, centre d'atenció primària o especialista, així com el dret a la segona opinió mèdica.

d) Vetlar pel compliment de les obligacions que, per a aconseguir una major eficàcia i eficiència, tenen, segons la normativa vigent, els/les pacients en relació amb els servicis i els recursos del sistema sanitari públic.

e) Informar i assessorar els/les pacients sobre aquelles qüestions sol·licitades per ells/elles en el seu àmbit d'actuació.

f) Tramitar les queixes, els suggeriments i els agraïments. Gestionar el registre d'entrada en el Programa d'Informació i Gestió de l'Atenció al Pacient (PIGAP).

g) Col·laborar en la realització d'enquestes de qualitat percebuda pels pacients i les pacients del departament de salut, així com en les tasques d'anàlisi i avaluació del PIGAP, i facilitar anualment a la gerència una memòria de la seua gestió i sempre que, des de la gerència, se'ls sol·licite la informació puntual sobre aspectes de la insatisfacció dels i les pacients.

h) Col·laborar amb la gerència i l'equip directiu, dins del seu àmbit de competències, especialment en totes les tasques encaminades a millorar la satisfacció del/de la pacient.

i) Remetre les queixes, els suggeriments i els agraïments a les empreses contractistes, i comunicar, al mateix temps, les incidències mencionades, per al seu coneixement i efectes oportuns, al servici de la conselleria amb competència en sanitat encarregat dels concerts.

j) Col·laborar amb la direcció general amb competències en atenció al i la pacient en totes les iniciatives que estiguen encaminades a donar una millora de l'atenció als i a les pacients.

k) Formar part del Comitè de Bioètica Assistencial de conformitat amb el que estableix el Decret 99/2004, d'11 de juny, del Consell, pel qual es regula la creació i l'acreditació dels comitès de bioètica assistencial.

l) Elevar al Comitè de Bioètica Assistencial les consultes que en este sentit formulen els/les pacients.

m) Els SAIP d'hospital tindran, a més, com a funcions:

1. El registre i la gestió de les voluntats anticipades.
2. La coordinació de les activitats de voluntariat sanitari.

n) Qualsevol altra que, en relació amb les seues funcions previstes en la llei, se li assigne per l'orde de desplegament corresponent.

2. El personal dels punts SAIP d'informació, de mostradors i atenció telefònica duran a terme funcions d'atenció i informació, i remetre a les unitats funcionals SAIP en els casos en què es requerisca. Tot això sense perjudi del desenrotllament de les funcions pròpies que li corresponguen per la seua categoria professional.

3. La persona que exercisca la coordinació del SAIP actuarà com a interlocutor amb la gerència del departament de salut i/o càrrecs direc-

### Artículo 3. Dependencia

1. El personal de los SAIP dependerá orgánicamente de la Gerencia de su Departamento de Salud. En los casos en que la atención sanitaria se realice mediante concesión administrativa, la unidad funcional SAIP estará adscrita al Comisionado de Sanidad del Departamento de Salud.

2. Funcionalmente, dependerá de la Dirección General con competencias en materia de atención al/a la paciente, que será la responsable de establecer la política de actuación de estos servicios de manera homogénea y coordinada, así como garantizar la calidad del trabajo que desarrollen.

3. El personal que integre los puntos SAIP de información, personal de mostradores y atención telefónica llevará a cabo tareas esencialmente de información y atención al/a la paciente, sin perjuicio de las funciones propias de su categoría profesional.

### Artículo 4. Funciones

1. De las unidades funcionales SAIP:

a) Captar las inquietudes y necesidades de los/las pacientes en materia de asistencia sanitaria y canalizarla hacia los órganos directivos, para que la respuesta sanitaria sea acorde con ellas, cumpliendo así con el objetivo de mejora continua de la calidad asistencial y afianzando, de esta forma, la confianza de la ciudadanía en el sistema sanitario público.

b) Tutelar el cumplimiento de los derechos de los/las pacientes reconocidos por ley.

c) Tutelar de manera especial el derecho a la libre elección de médico/a, centro de atención primaria o especialista, así como el derecho a la segunda opinión médica.

d) Velar por el cumplimiento de las obligaciones que, en aras de una mayor eficacia y eficiencia, tienen, según la normativa vigente, los/las pacientes en relación con los servicios y recursos del sistema sanitario público.

e) Informar y asesorar a los/las pacientes sobre aquellas cuestiones demandadas por ellos/as en su ámbito de actuación.

f) Tramitar las quejas, sugerencias y agradecimientos. Gestionar el registro de entrada en el Programa de Información y Gestión de la Atención al Paciente (PIGAP).

g) Colaborar en la realización de encuestas de calidad percibida por los/las pacientes del Departamento de Salud, así como en las tareas de análisis y evaluación del PIGAP, facilitando anualmente a la Gerencia una memoria de su gestión y siempre que, desde esa Gerencia, les sea demandada información puntual sobre aspectos de la insatisfacción de los/las pacientes.

h) Colaborar con la Gerencia y el equipo directivo, dentro de su ámbito de competencias, especialmente en todas las tareas encaminadas a mejorar la satisfacción del/de la paciente.

i) Remitir las quejas, sugerencias y agradecimientos a las empresas contratistas, comunicando, a la vez, dichas incidencias, para su conocimiento y efectos oportunos, al servicio de la Conselleria con competencia en sanidad encargado de los conciertos.

j) Colaborar con la Dirección General con competencias en atención al/a la paciente en cuantas iniciativas estén encaminadas a dar una mejor atención a los/las pacientes.

k) Formar parte del Comité de Bioética Asistencial, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 99/2004, de 11 de junio, del Consell, por el que se regula la creación y acreditación de los Comités de Bioética Asistencial.

l) Elevar al Comité de Bioética Asistencial las consultas que en este sentido formulen los/las pacientes.

m) Los SAIP de hospital tendrán, además, como funciones:

1. El registro y gestión de las voluntades anticipadas.
2. La coordinación de las actividades de voluntariado sanitario.

n) Cualquier otra que, en relación con sus funciones previstas en la Ley, se le asigne por la Orden de desarrollo correspondiente.

2. El personal de los puntos SAIP de información, de mostradores y atención telefónica llevará a cabo funciones de atención e información, remitiendo a las unidades funcionales SAIP en los casos en los que se requiera. Todo ello sin perjuicio del desarrollo de las funciones propias que le correspondan por su categoría profesional.

3. La persona que ejerza la coordinación del SAIP actuará como interlocutor con la Gerencia del Departamento de Salud y/o cargos

tius, com també amb la direcció general amb competències en matèria d'atenció al/a la pacient.

#### *Article 5. Personal*

1. El personal i els llocs de treball de l'estructura SAIP seran de naturalesa estatutària, i es regiran per allò que s'ha establert en el seu règim jurídic.

2. Personal amb dedicació completa al SAIP:

a) Personal de les unitats funcionals SAIP. Estaran dotades, almenys:

1r. D'un/una infermer/a en cap del SAIP, que assumirà la coordinació del SAIP.

2n. D'un/una infermer/a.

3r. De personal administratiu.

b) Personal de suport a la informació del/de la pacient:

1r. Personal dels punts SAIP d'informació.

2n. Personal de mostradors i atenció telefònica.

#### *Article 6. Formació específica*

1. Tot el personal que preste servei en els SAIP, punts SAIP d'informació o mostradors i atenció telefònica, haurà d'acreditar una formació específica en atenció al/a la pacient, d'acord amb el següent:

a) El personal d'infermeria amb dedicació completa en el SAIP haurà de tindre una formació, com a mínim, de 100 hores lectives acreditades per l'Escola Valenciana d'Estudis de la Salut (EVES).

b) Administratius/ves, personal de mostradors, atenció telefònica i punts d'informació: 50 hores lectives acreditades per l'EVES.

2. Es computarà, com a formació específica, totes les activitats que organitze la direcció general amb competències en matèria d'atenció al/a la pacient el contingut de les quals tinga relació amb les funcions específiques del SAIP.

#### DISPOSICIÓ ADDICIONAL

##### *Única. Incidència econòmica*

La implantació i el posterior desplegament d'este decret no podrà tindre cap incidència en la dotació de tots i cada un dels capítols de gasto assignats a la conselleria competent en matèria de sanitat, i, en tot cas, haurà de ser atés amb els mitjans personals i materials de la conselleria esmentada.

#### DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

##### *Única. Acreditació de formació*

1. En el cas que l'actual personal no tinga acreditada encara la formació que regula l'article 6, disposa, per a acreditar-la, d'un termini màxim de quatre anys a partir de l'entrada en vigor d'este decret.

2. El personal de nova incorporació que no tinga acreditada la formació esmentada disposarà, per a això, del mateix termini de quatre anys a partir de la seua incorporació al SAIP.

#### DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

##### *Única. Derogació normativa*

Queden derogades totes aquelles normes del mateix rang o d'un rang inferior que s'oposen o contradiguen el que estableix este decret i, en particular, el Decret 215/2009, de 27 de novembre, del Consell, pel qual es regulen els Serveis d'Atenció i Informació al Pacient.

#### DISPOSICIONS FINALS

##### *Primera. Habilitació normativa*

Queda facultada la persona titular de la conselleria competent en matèria de sanitat per a dictar totes les disposicions que siguen necessàries per al desplegament i l'execució d'este decret.

directivos, así como con la Dirección General con competencias en materia de atención al/a la paciente.

#### *Artículo 5. Personal*

1. El personal y los puestos de trabajo de la estructura SAIP serán de naturaleza estatutaria, y se regirán por lo dispuesto en su régimen jurídico.

2. Personal con dedicación completa al SAIP:

a) Personal de las unidades funcionales SAIP. Estarán dotadas, al menos, de:

1.º Un/una enfermero/enfermera jefe/a del SAIP, que asumirá la coordinación del SAIP.

2.º Un/una enfermero/enfermera.

3.º Personal administrativo.

b) Personal de apoyo a la información del/de la paciente:

1.º Personal de los puntos SAIP de información.

2.º Personal de mostradores y atención telefónica.

#### *Artículo 6. Formación específica*

1. Todo el personal que preste su servicio en los SAIP, puntos SAIP de información o mostradores y atención telefónica, deberá acreditar una formación específica en atención al/a la paciente, de acuerdo con lo siguiente:

a) El personal de enfermería con dedicación completa en el SAIP deberá contar con una formación de, al menos, 100 horas lectivas acreditadas por la Escuela Valenciana de Estudios de la Salud (EVES).

b) Administrativos/as, personal de mostradores, atención telefónica y puntos de información SAIP: 50 horas lectivas acreditadas por la EVES.

2. Se computará como formación específica todas las actividades que organice la Dirección General con competencias en materia de atención al/a la paciente cuyo contenido guarde relación con las funciones específicas del SAIP.

#### DISPOSICIÓN ADDICIONAL

##### *Única. Incidencia económica*

La implantación y posterior desarrollo de este decreto no podrá tener incidencia alguna en la dotación de todos y cada uno de los capítulos de gasto asignados a la conselleria competente en materia de sanidad, y, en todo caso, deberá ser atendido con los medios personales y materiales de dicha Conselleria.

#### DISPOSICIÓN TRANSITORIA

##### *Única. Acreditación de formación*

1. En el caso de que el actual personal no tenga acreditada todavía la formación regulada en el artículo 6, dispondrá, para acreditarla, de un plazo máximo de cuatro años a partir de la entrada en vigor de este decreto.

2. El personal de nueva incorporación que no tenga acreditada dicha formación dispondrá, para ello, del mismo plazo de cuatro años a partir de su incorporación al SAIP.

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

##### *Única. Derogación normativa*

Quedan derogadas todas aquellas normas de igual o inferior rango que se opongan o contradigan a lo establecido en este decreto, y, en particular, el Decreto 215/2009, de 27 de noviembre, del Consell, por el que se regulan los Servicios de Atención e Información al Paciente.

#### DISPOSICIONES FINALES

##### *Primera. Habilitación normativa*

Queda facultada la persona titular de la Conselleria competente en materia de sanidad para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución del presente Decreto.

*Segona. Entrada en vigor*

Este decret entrarà en vigor l'endemà de la publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Valencia, 14 de setembre de 2012

El president de la Generalitat,  
ALBERTO FABRA PART

El conseller de Sanitat,  
LUIS EDUARDO ROSADO BRETÓN

*Segunda. Entrada en vigor*

Este decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Valencia, 14 de septiembre de 2012

El president de la Generalitat,  
ALBERTO FABRA PART

El conseller de Sanidad,  
LUIS EDUARDO ROSADO BRETÓN