

De la mateixa manera, haurà de posar en coneixement dels membres de la comunitat escolar i, si és procedent, de les autoritats competents, el caràcter propi del centre, en el cas que n'hi haguera.

Dèsset

Serán causa d'extinció del concert les assenyalades en l'apartat sèptim de l'Ordre de 16 de novembre de 2000 (DOGV de 21 de novembre).

Díhuit

Les qüestions de litigi que es deriven de l'aplicació d'este concert es resoldran segons el que disposa l'article 8 del Reglament de Normes Bàsiques sobre Concerts Educatius, aprovat per Reial Decret 2377/1985, de 18 de desembre.

I perquè així conste, en la data i al lloc més amunt indicats, es firma en tres exemplars”.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Única

En relació amb aquells centres de titularitat d'una cooperativa d'ensenyament que hagen subscrit concert econòmic singular per al curs 2001/2002 i següents, el representant de la titularitat podrà demanar, a la direcció territorial de Cultura i Educació que corresponga, la substitució del model de document que va subscriure pel nou model de document que s'inclou en l'annex III de l'Ordre de 16 de novembre de 2000, com disposa esta ordre. La dita sol·licitud haurà de formular-se en el termini de 15 dies des de l'endemà del dia que es publique esta ordre en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*. Per a la subscripció del nou document administratiu no serà preceptiva la presentació de la documentació arplegada en l'apartat onze, 5.1 i 5.2 de l'ordre.

DISPOSICIÓ FINAL

La present ordre entrarà en vigor l'endemà de la seua publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*. No obstant això, el que s'hi disposa, a excepció del que es referix als documents administratius de concert que han de subscriure les cooperatives d'ensenyament, esdevindrà efectiu en la tramitació dels expedients de sol·licitud de concerts econòmics singulars que tinga lloc per al curs 2002/2003 i següents.

València, 7 de gener de 2002

El conseller de Cultura i Educació, p.s.r. (art. 4.1 del Decret 111/2000, DOGV núm. 3.798, de 21 de juliol), la subsecretària,
CARMEN NÁCHER PÉREZ

Conselleria de Sanitat

DECRET 2/2002, de 8 de gener, del Govern Valencià, pel qual es creen els Serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP). [2002/X245]

L'article 43 de la Constitució espanyola reconeix el dret a la salut i la competència dels poders públics en l'organització dels serveis.

Els articles 9, 10, 40.13, 40.15, 40.16 i la disposició addicional segona de la Llei 14/1986, de 25 d'abril, General de Sanitat, estableixen la necessitat d'adoptar criteris i sistemes d'informació que faciliten la relació dels pacients amb l'administració.

L'article 32 del Reial Decret 521/1987, de 15 d'abril, regula el servei d'atenció al pacient, atorgant-li funcions d'informació i tramitació de reclamacions.

La Llei 8/1987, de 4 de desembre, de la Generalitat Valenciana, estableix el compromís de dotar les Administracions Públiques de les vies necessàries per a intervenir mitjançant processos continuats

Del mismo modo, deberá poner en conocimiento de los miembros de la comunidad escolar y, en su caso, de las autoridades competentes, el carácter propio del centro, en el supuesto de que lo hubiese.

Decimoséptima

Serán causa de extinción del concierto las señaladas en el apartado Séptimo de la Orden de 16 de noviembre de 2000 (DOGV de 21 de noviembre)

Decimoctava

Las cuestiones de litigio que se deriven de la aplicación de este concierto se resolverán según lo que dispone el artículo 8 del Reglamento de Normas Básicas sobre Conciertos Educativos, aprobado por Real Decreto 2.377/1985, de 18 de diciembre.

Y para que así conste, en la fecha y lugar más arriba indicados, se firman en ejemplar triplicado”.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Única

En relación con aquellos centros de titularidad de una cooperativa de enseñanza que hayan suscrito concierto económico singular para el curso 2001/2002 y siguientes, el representante de la titularidad podrá instar, de la dirección territorial de cultura y educación que corresponda, la sustitución del modelo de documento que suscribió, por el nuevo modelo de documento que se incluye en el Anexo III de la Orden de 16 de noviembre de 2000, por así disponerlo esta orden. Dicha solicitud deberá formularse en el plazo de 15 días desde el día siguiente a aquél en que se publique esta orden en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*. Para la suscripción del nuevo documento administrativo no será preceptiva la presentación de la documentación recogida en el apartado once, 5.1 y 5.2 de la orden.

DISPOSICIÓ FINAL

La presente orden entrará en vigor el día siguiente a aquél en que tenga lugar su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*. Ello no obstante, lo dispuesto en la misma, a excepción de lo relativo a los documentos administrativos de concierto a suscribir por cooperativas de enseñanza, surtirá efectos en la tramitación de los expedientes de solicitud de conciertos económicos singulares que tenga lugar para el curso 2002/2003 y siguientes.

Valencia, 7 de enero de 2002

El conseller de Cultura i Educació, p.s.r. (art. 4.1 del Decreto 111/2000, DOGV núm. 3.798, de 21 de julio), la subsecretaria,
CARMEN NÁCHER PÉREZ

Conselleria de Sanidad

DECRETO 2/2002, de 8 de enero, del Gobierno Valenciano, por el que se crean los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP). [2002/X245]

El artículo 43 de la Constitución española reconoce el derecho a la salud y la competencia de los poderes públicos en la organización de los servicios.

La Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en sus artículos 9, 10, 40.13, 40.15, 40.16 y disposición adicional segunda, establece la necesidad de adoptar criterios y sistemas de información que faciliten la relación de los pacientes con la administración.

El Real Decreto 521/1987, de 15 de abril, regula en su artículo 32 el Servicio de Atención al Paciente, otorgándole funciones de información y tramitación de reclamaciones.

La Ley 8/1987, de 4 de diciembre, de la Generalitat Valenciana, establece el compromiso de dotar a las Administraciones Públicas del cauce necesario para intervenir mediante procesos continuados

en l'avaluació, control i millora de la qualitat assistencial sanitària i la creació del Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU), que assumirà les funcions de coordinació del procés d'atenció a l'usuari.

El Pla d'Humanització de l'Atenció Sanitària a la Comunitat Valenciana té com un dels seus objectius fonamentals millorar el nivell de la informació i atenció dels pacients i pretén per a això fer un canvi en la cultura assistencial que siga capaç de donar una resposta cada vegada més pròxima als ciutadans i les seues necessitats.

Per a això, entre altres mesures, crea els Serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP).

Aquest nou servei comporta un canvi en el plantejament dels actuals SAU, dins de la política actual de la Conselleria de Sanitat més integradora dels diferents nivells assistencials i més compromesa amb el dret dels pacients a rebre la millor i més completa informació sobre l'atenció sanitària que reben.

Per tot això, a proposta del conseller de Sanitat i després de la deliberació del Govern Valencià, en la reunió del dia 8 de gener de 2002,

DECRETE

Article 1. Definició

El Servei d'Atenció i Informació al Pacient (d'ara endavant, SAIP) és la unitat funcional responsable d'atendre i informar als ciutadans que utilitzen el sistema sanitari públic i tramitar els suggeriments, les queixes o les reclamacions que facen els ciutadans.

El SAIP vetlarà pel compliment dels drets i les obligacions dels pacients, facilitarà informació, tramitarà els assumptes que siguen de la seua competència proporcionant la documentació que es requerisca i col·laborarà amb la direcció del centre en les tasques orientades a millorar tant l'atenció al pacient com la percepció de la qualitat assistencial que rep.

Article 2. Estructura

El SAIP es constitueix com un servei integrat en l'Àrea de Salut, interconnectant i homogeneïtzant les activitats i criteris d'actuació de l'assistència sanitària i sociosanitària.

El SAIP, per a aconseguir els objectius d'eficàcia i eficiència, s'estructura jeràrquicament. Es crea per a això la figura del coordinador del SAIP d'Àrea.

El SAIP s'organitza en tres nivells d'actuació:

1. Unitat de Coordinació del SAIP d'Àrea.
2. Unitat Bàsica d'Atenció i Informació al Pacient.
3. Punts SAIP dels centres sanitaris.

Article 3. Dependència

El SAIP dependrà orgànicament de la Direcció General per a la Prestació Assistencial i funcionalment de la Direcció General per a l'Atenció al Pacient.

Article 4. Funcions

1. Captar les inquietuds dels pacients en matèria d'assistència sanitària i canalitzar-les cap als òrgans de decisió, per tal que la resposta sanitària siga cada vegada més pròxima i conforme a aquestes inquietuds i es referme la confiança dels ciutadans i es millore el nivell de la qualitat assistencial percebuda per ells.

2. Atendre i tramitar tots els suggeriments, les queixes i les reclamacions dels pacients o les persones directament interessades.

3. Col·laborar en la realització d'enquestes de qualitat percebuda pels pacients, així com en les tasques d'anàlisi i avaluació del sistema d'informació.

4. Informar i assessorar els pacients sobre les qüestions que demanen i que siguen de la seua competència.

5. Tutelar el compliment dels drets que els pacients tenen reconeguts per les Lleis.

en la evaluación, control y mejora de la calidad asistencial sanitaria y la creación del Servicio de Atención al Usuario (SAU), que asumirá las funciones de coordinación del proceso de atención al usuario.

El Plan de Humanización de la Atención Sanitaria en la Comunidad Valenciana tiene como uno de sus objetivos fundamentales mejorar el nivel de la información y atención de los pacientes, pretendiendo para ello realizar un cambio en la cultura asistencial que sea capaz de dar una respuesta cada vez más próxima a los ciudadanos y sus necesidades.

Para ello, entre otras medidas, crea los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP).

Este nuevo servicio supone un cambio en el planteamiento de los actuales SAU, dentro de la política actual de la Conselleria de Sanidad más integradora de los diferentes niveles asistenciales y más comprometida con el derecho de los pacientes a recibir la mejor y más completa información sobre la atención sanitaria que recibe.

Por todo ello, a propuesta del conseller de Sanidad y previa deliberación del Gobierno Valenciano, en la reunión del día 8 de enero de 2002,

DISPONGO

Artículo 1. Definición

El Servicio de Atención e Información al Paciente (en adelante, SAIP) es la unidad funcional responsable de atender e informar a los ciudadanos que utilizan el sistema sanitario público y tramitar las sugerencias, quejas o reclamaciones que los ciudadanos pudieran realizar.

El SAIP velará por el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los pacientes, facilitará información, tramitará los asuntos que sean de su competencia proporcionando la documentación que para ello se requiera y colaborará con la Dirección del Centro en aquellas tareas orientadas a mejorar tanto la atención al paciente como la percepción de la calidad asistencial que recibe.

Artículo 2. Estructura

El SAIP se constituye como un servicio integrado en el Área de Salud, interconectando y homogeneizando las actividades y criterios de actuación de la asistencia sanitaria y sociosanitaria.

El SAIP, para alcanzar los objetivos de eficacia y eficiencia, se estructura jerárquicamente, creándose a tal efecto la figura del coordinador del SAIP de Área.

El SAIP se organiza en tres niveles de actuación:

1. Unidad de Coordinación del SAIP de Área.
2. Unidad Básica de Atención e Información al Paciente.
3. Puntos SAIP de los Centros Sanitarios.

Artículo 3. Dependencia

El SAIP dependerá orgánicamente de la Dirección General para la Prestación Asistencial y funcionalmente de la Dirección General para la Atención al Paciente.

Artículo 4. Funciones

1. Captar las inquietudes de los pacientes en materia de asistencia sanitaria y canalizarlas hacia los órganos de decisión para que la respuesta sanitaria sea cada vez más próxima y acorde con ellas, afianzando la confianza de los ciudadanos y mejorando el nivel de la calidad asistencial por ellos percibida.

2. Atender y tramitar todas las sugerencias, quejas y reclamaciones de los pacientes o personas directamente interesadas.

3. Colaborar en la realización de encuestas de calidad percibida por los pacientes, así como en las tareas de análisis y evaluación del Sistema de Información.

4. Informar y asesorar a los pacientes sobre aquellas cuestiones que demande y sean de su competencia.

5. Tutelar el cumplimiento de los derechos que los pacientes tienen reconocidos por Ley.

6. Vetlar pel compliment de les obligacions que, en nom d'una major eficàcia i eficiència, tenen els pacients en relació amb els serveis i recursos del sistema sanitari.

7. Col·laborar amb la direcció del centre en totes les tasques encaminades a millorar la satisfacció dels pacients dins de l'àmbit de la seua competència.

8. Col·laborar amb la Direcció General per a la Prestació Assistencial en la integració de Programes d'Atenció Primària i Atenció Especialitzada, així com gestionar les iniciatives que en matèria d'atenció i informació al pacient emanen de la Direcció General per a l'Atenció al Pacient.

9. Qualsevol altra funció dirigida a millorar la satisfacció dels pacients i els seus familiars que li siga assignada per la Conselleria de Sanitat.

Article 5. Personal

– Unitat de Coordinació del SAIP d'Àrea: el seu responsable serà el coordinador del SAIP d'Àrea i serà l'encarregat de coordinar totes les accions de les unitats bàsiques dins d'una política integradora dels Programes d'Atenció Primària i Atenció Especialitzada.

El coordinador del SAIP d'Àrea haurà de ser un/a llicenciat/da en medicina i cirurgia. La provisió de la plaça serà mitjançant el sistema de lliure designació, a proposta de la Direcció General per a l'Atenció al Pacient.

– Unitat bàsica SAIP: és la responsable de portar a terme totes les funcions que aquest decret li confereix. La dirigeix el coordinador de la seua Àrea. El responsable d'aquesta Unitat serà la infermera en cap SAIP que, en tots els casos, haurà de ser una persona titulada en infermeria.

– Punt SAIP: el responsable portarà a terme tasques bàsiques d'atenció i informació al pacient. Podrà ser personal sanitari o no sanitari que tinga una formació específica en aquesta matèria.

A proposta del director de l'Àrea, director de l'hospital o gerent de l'Àrea, s'integrarà en el SAIP el personal d'Atenció Primària i Atenció Especialitzada que en l'actualitat treballa en l'atenció i informació al pacient.

DISPOSICIO TRANSITORIA

Les places que en l'actualitat es denominen infermera en cap SAU, passaran a denominar-se infermera en cap SAIP.

DISPOSICIO DEROGATORIA

Queden derogades totes les normes d'igual o inferior rang que s'oposen o contradiguen el que estableix aquest decret.

DISPOSICIONS FINALS

Primera

La Conselleria de Sanitat dictarà les normes necessàries per al desenvolupament del present decret.

Segona

El present decret entrarà en vigor l'endemà de la seua publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

València, 8 de gener de 2002

El president de la Generalitat Valenciana,
EDUARDO ZAPLANA HERNÁNDEZ-SORO

El conseller de Sanitat,
SERAFÍN CASTELLANO GÓMEZ

6. Velar por el cumplimiento de las obligaciones que, en aras de una mayor eficacia y eficiencia, tienen los pacientes en relación con los servicios y recursos del sistema sanitario.

7. Colaborar con la Dirección del Centro en todas aquellas tareas encaminadas a mejorar la satisfacción de los pacientes dentro del ámbito de su competencia.

8. Colaborar con la Dirección General para la Prestación Asistencial en la integración de Programas de Atención Primaria y Atención Especializada, así como gestionar las iniciativas que en materia de atención e información al paciente emanen de la Dirección General para la Atención al Paciente.

9. Cualquier otra función dirigida a mejorar la satisfacción de los pacientes y sus familiares que le sea asignada por la Conselleria de Sanidad.

Artículo 5. Personal

– Unidad de Coordinación del SAIP de Área: su responsable será el coordinador del SAIP de Área y será el encargado de coordinar todas aquellas acciones desarrolladas por las Unidades Básicas dentro de una política integradora de los Programas de Atención Primaria y Atención Especializada.

El coordinador del SAIP de Área deberá ser un/a licenciado/a en medicina y cirugía. Su provisión será mediante el sistema de libre designación, a propuesta de la Dirección General para la Atención al Paciente.

– Unidad Básica SAIP: es la responsable de llevar a cabo todas las funciones que este decreto le confiere. Actúa bajo las directrices del coordinador de su Área. El responsable de esta Unidad será la enfermera jefe SAIP que, en todo caso, deberá ser personal titulado en enfermería.

– Punto SAIP: el responsable llevará a cabo tareas básicas de atención e información al paciente y podrá ser desarrollado por personal sanitario o no sanitario que tenga una formación específica en esta materia.

A propuesta del director de Área, director del Hospital o gerente del Área, se integrará en el SAIP el personal de Atención Primaria y Atención Especializada que en la actualidad desarrolle tareas de atención e información al paciente.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Las plazas que en la actualidad se denominan enfermera jefe SAU, pasarán a denominarse enfermera jefe SAIP.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas todas aquellas normas de igual o inferior rango que se opongan o contradigan a lo establecido en este decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Primera

La Conselleria de Sanidad dictará las normas necesarias para el desarrollo del presente Decreto.

Segunda

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Valencia, 8 de enero de 2002

El presidente de la Generalitat Valenciana,
EDUARDO ZAPLANA HERNÁNDEZ-SORO

El conseller de Sanidad,
SERAFÍN CASTELLANO GÓMEZ