

Conselleria de Sanitat

DECRET 215/2009, de 27 de novembre, del Consell, pel qual es regulen els Servicis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP). [2009/13698]

L'article 43 de la Constitució Espanyola reconeix el dret a la protecció de la salut i la competència dels poders públics en la seua organització i tutela a través dels servicis sanitaris.

En l'àmbit de la Comunitat Valenciana, l'article 54 de l'Estatut d'Autonomia conferix a la Generalitat competència exclusiva en l'organització, administració i gestió de totes les institucions sanitàries públiques dins del territori de la Comunitat Valenciana.

El Decret 2/2002, de 8 de gener, del Consell, va crear els Servicis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP).

La Llei 1/2003, de 28 de gener, de la Generalitat, de Drets i Informació al Pacient de la Comunitat Valenciana, reconeix, en l'article 4, el dret dels ciutadans a disposar d'un servici específic per a la informació i atenció a pacients que, entre altres funcions, els orienten sobre els servicis i unitats assistencials disponibles i els tràmits per a accedir-hi.

El Decret 74/2007, de 18 de maig, del Consell, pel qual es va aprovar el Reglament sobre Estructura, Organització i Funcionament de l'Atenció Sanitària a la Comunitat Valenciana, en el seu capítol I, estableix el marc general de l'organització i funcionament de l'assistència sanitària. Així mateix, l'article 1 ordena el sistema sanitari valencià en departaments de salut, que equivalen a les àrees de salut previstes en la Llei 14/1986, de 25 d'abril, General de Sanitat, i l'article 8 regula l'atenció i informació al pacient.

Els Servicis d'Atenció i Informació al Pacient són un element clau en l'estructura sanitària per a millorar la percepció que els pacients tenen de la qualitat dels servicis sanitaris que reben, i proporcionen, des de la proximitat a ciutadans i ciutadanes, la solució als problemes que lògicament, en una organització tan complexa com és la sanitària, es produïxen en la pràctica assistencial del dia a dia.

Els SAIP són els garants del compliment dels drets que els ciutadans tenen reconeguts en la normativa, i constitueixen així una xarxa qualificada i integrada de defensa del pacient.

Com una millora en l'atenció al pacient i per a garantir que els ciutadans de la Comunitat Valenciana reben sempre una atenció de la màxima qualitat per part de tots els professionals amb funció d'atenció directa (personal de taulells, cita prèvia i punts d'informació) s'integren, a nivell funcional, en l'estructura SAIP, a fi de poder unificar els criteris d'atenció i qualificació professional i estos professionals continuaran depenent a nivell orgànic dels òrgans de direcció respectius.

Perquè l'estructura dels Servicis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) responga a l'actual organització de l'atenció sanitària en l'Agència Valenciana de Salut a la Comunitat Valenciana i per a establir criteris integrats que redunden en una millora de la qualitat dels servicis que presten als ciutadans, 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 27 de novembre de 2009,

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 les ciutadanes i ciutadans que utilitzen el sistema sanitari públic, i també de tramitar les queixes, els suggeriments i els agraïments que fan.

2. El SAIP vetla pel compliment dels drets i obligacions dels pacients, els facilita informació i tramita els assumptes que siguen de la seua competència proporcionant-los la documentació homologada que per a això es requereisca.

Conselleria de Sanidad

DECRETO 215/2009, de 27 de noviembre, del Consell, por el que se regulan los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP). [2009/13698]

El artículo 43 de la Constitución Española 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 sanitarios.

En el ámbito de la Comunitat Valenciana, el artículo 54 del Estatut d'Autonomia confiere a la Generalitat competencia exclusiva en la organización, administración y gestión de todas las instituciones sanitarias públicas dentro del territorio de la Comunitat Valenciana.

El Decreto 2/2002, de 8 de enero, del Consell, creó los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP).

La Ley 1/2003, de 28 de enero, de la Generalitat, de Derechos e Información al Paciente de la Comunitat Valenciana, reconoce, en el artículo 4, el derecho de los ciudadanos a disponer de un servicio específico para la información y atención a pacientes que, entre otras funciones, les orienten sobre los servicios y unidades asistenciales disponibles y los trámites de acceso a los mismos.

El Decreto 74/2007, de 18 de mayo, del Consell, por el que se aprobó el Reglamento sobre Estructura, Organización y Funcionamiento de la Atención Sanitaria en la Comunitat Valenciana, en su capítulo I, establece el marco general de la organización y funcionamiento de la asistencia sanitaria, ordenando en su artículo 1 el Sistema Sanitario Valenciano en Departamentos de Salud, que equivalen a las Áreas de Salud previstas en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, y regulando, en su artículo 8, la atención e información al paciente.

Los Servicios de Atención e Información al Paciente suponen un elemento clave en la estructura sanitaria para mejorar la percepción que los pacientes tienen de la calidad de los servicios sanitarios que reciben, proporcionando, desde la cercanía a ciudadanos y ciudadanas, la solución a los problemas que, en una organización tan compleja como es la sanitaria, lógicamente se producen en la práctica asistencial del día a día.

Los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP) son los garantes del cumplimiento de los derechos que los ciudadanos tienen reconocidos en la normativa vigente, constituyendo así una red cualificada e integrada de defensa del paciente.

Como una mejora en la atención al paciente y para garantizar que los ciudadanos de la Comunitat Valenciana reciban siempre una atención de la máxima calidad por parte de todos los profesionales con función de atención directa (personal de mostradores, cita previa y puntos de información), se integrarán, a nivel funcional, en la estructura SAIP, con el fin de poder unificar los criterios de atención y cualificación profesional y estos profesionales seguirán dependiendo a nivel orgánico de sus respectivos órganos de dirección.

Para que la estructura de los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP) responda a la actual organización de la atención sanitaria en la Agència Valenciana de Salut en la Comunitat Valenciana y para establecer criterios integrados que redunden en una mejora de la calidad de los servicios que prestan a los ciudadanos, 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 27 de noviembre de 2009,

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 las ciudadanas y ciudadanos que utilizan el sistema sanitario público, así como tramitar las quejas, sugerencias y agradecimientos que realicen.

2. El SAIP velará por el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los pacientes, les facilitará información y tramitará los asuntos que sean de su competencia proporcionándoles la documentación homologada que para ello se requiera.

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

Article 2. Estructura

1. El SAIP es constituïx com un servici integrat en el departament de salut, interconnectant i homogeneïtzant les activitats i criteris d'actuació de l'assistència sanitària i sociosanitària.

2. En cada departament de salut hi ha, almenys, una unitat bàsica SAIP per als pacients d'Atenció Primària, una per al centre d'especialitats, si n'hi ha, i una en l'hospital, o hospitals quan siguem més d'un en el departament de salut, així com en els hospitals de mitjana i llarga estada.

3. El SAIP, per a assolir els objectius d'eficàcia i eficiència, desplega les seues funcions en cada departament a través d'esta estructura:

- a) Coordinadora / coordinador SAIP del departament.
- b) Unitats bàsiques d'atenció i informació al pacient.
- c) Punts SAIP d'informació.
- d) Personal de taulells, inclosa la cita prèvia, i d'atenció telefònica.

Article 3. Dependència

1. El personal dels SAIP depén orgànicament de la gerència del seu departament. En els casos en què l'atenció sanitària es faça per concessió administrativa, el personal del SAIP ha de ser personal propi de la Conselleria de Sanitat i esta unitat bàsica SAIP ha d'estar adscrita al comissionat de sanitat del departament.

2. Funcionalment depén de la Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient, que és responsable d'establir la política d'actuació d'estos servicis de manera homogènia i coordinada, així com de garantir la qualitat del treball que fan.

Article 4. Funcions

1. Les unitats bàsiques:

a) Captar les inquietuds i necessitats dels pacients en matèria d'assistència sanitària i canalitzar-la cap als òrgans directius, perquè la resposta sanitària s'hi adeque complint així l'objectiu de millora contínua de la qualitat assistencial i refermant, d'esta manera, la confiança dels ciutadans i ciutadanes en el sistema sanitari públic.

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

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

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

e) Informar i assessorar els pacients sobre les qüestions que demanen en el seu àmbit de competència.

f) Tramitar les queixes, els suggeriments i els agraïments. Fer el registre d'entrada en el Programa d'Informació i Gestió de l'Atenció al Pacient (PIGAP), esbrinar els fets que han donat lloc a la queixa, sol·licitar les alegacions pertinents al servici o persona o persones implicades i elaborar, basant-se en elles, la proposta de contestació que ha de remetre, juntament amb la queixa o suggeriment i les alegacions una vegada arreglades, al directiu a qui, segons l'Orde de 27 de setembre de 2007 per la qual es regulen les queixes, suggeriments i agraïments en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de l'Agència Valenciana de Salut i de la Conselleria de Sanitat, corresponga la firma de la contestació. És decisió del directiu el contingut final de la contestació, la qual, una vegada firmada, torna al SAIP perquè en faça el registre d'eixida i l'envie al pacient. El SAIP ha d'introduir en PIGAP totes les dades que estiguen previstes en la ferramenta informàtica, a fi de facilitar l'anàlisi més completa possible de les dades que es deriven de les queixes, els suggeriments i els agraïments, cosa que facilita la millora contínua de l'assistència sanitària.

3. El SAIP col·laborarà con la Gerencia del Departamento de Salud en aquellas tareas específicas orientadas a mejorar la percepción que el 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, interconectando y homogeneizando las actividades y criterios de actuación de la asistencia sanitaria y sociosanitaria.

2. En cada Departamento de Salud habrá, al menos, una unidad básica SAIP para los pacientes de Atención Primaria, una para el Centro de Especialidades, si lo hubiere, y una en el Hospital, u Hospitales cuando sean más de uno en el Departamento de Salud, así como en los Hospitales de media y larga estancia.

3. El SAIP, para alcanzar los objetivos de eficacia y eficiencia, desarrolla sus funciones en cada Departamento a través de esta estructura:

- a) Coordinadora / Coordinador SAIP del Departamento.
- b) Unidades básicas de atención e información al paciente.
- c) Puntos SAIP de información.
- d) Personal de mostradores, incluyendo cita previa, y atención telefónica.

Artículo 3. Dependencia

1. El personal de los SAIP dependerá orgánicamente de la Gerencia de su Departamento. En los casos en que la atención sanitaria se realice por concesión administrativa, el personal del SAIP será personal propio de la Conselleria de Sanidad y esta Unidad Básica SAIP estará adscrita al Comisionado de Sanidad del Departamento.

2. Funcionalmente dependerá de la Dirección General de Calidad y Atención al Paciente, que será responsable de establecer la política de actuación de estos Servicios de manera homogénea y coordinada, así como de garantizar la calidad del trabajo que desarrollan.

Artículo 4. Funciones

1. De las Unidades Básicas:

a) Captar las inquietudes y necesidades de los 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 los ciudadanos y ciudadanas en el sistema sanitario público.

b) Tutelar el cumplimiento de los derechos de los pacientes reconocidos por Ley.

c) Tutelar de manera especial el derecho a la libre elección de médico, 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 pacientes en relación con los servicios y recursos del sistema sanitario público.

e) Informar y asesorar a los pacientes sobre aquellas cuestiones demandadas por ellos en su ámbito de competencia.

f) Tramitar las quejas, sugerencias y agradecimientos. Realizar el registro de entrada en el Programa de Información y Gestión de la Atención al Paciente (PIGAP), averiguar los hechos que han dado lugar a la queja, solicitar las alegaciones pertinentes al Servicio o persona o personas implicadas y elaborar, en base a ellas, la propuesta de contestación que remitirá, junto con la queja o sugerencia y las alegaciones una vez recogidas, al directivo que, según la Orden de 27 de septiembre de 2007 por la que se regulan las quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la Agencia Valenciana de Salud y de la Conselleria de Sanidad, le corresponda la firma de la contestación. Será decisión del directivo el contenido final de la misma, que, una vez firmada, volverá al SAIP para que este proceda a realizar el registro de salida y su envío al paciente. El SAIP introducirá en PIGAP cuantos datos estén contemplados en la herramienta informática, a fin de facilitar el análisis mas completo posible de los datos que se derivan de las quejas, sugerencias y agradecimientos, facilitando así la mejora continua de la asistencia sanitaria.

g) Col·laborar en la realització d'enquestes de qualitat percebuda pels pacients del departament, i també 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 d'esta gerència, se'ls demane informació puntual sobre aspectes de la insatisfacció dels pacients.

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

i) Remetre les queixes, els suggeriments i els agraïments a les empreses contractistes, i comunicar-les, alhora, a l'Àrea de Concerts perquè en prenga coneixement i tinguen els efectes oportuns.

j) Col·laborar amb la Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient en les iniciatives encaminades a donar una millor atenció als pacients.

k) Formar part del Comitè de Bioètica Assistencial, si són designats per a això.

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

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

1r. El registre i gestió de les voluntats anticipades.

2n. La coordinació de les activitats del voluntariat sanitari.

2. Les funcions relacionades amb el SAIP del personal dels punts SAIP d'informació, de taulells i atenció telefònica, són exclusivament d'informació i atenció al pacient, sense perjudi d'altres que li corresponguen en desplegament de la resta de funcions pròpies de la seua categoria.

Article 5. Personal

1. El personal i llocs de treball de l'estructura SAIP són de naturalesa estatutària i es regixen pel que disposa el seu règim jurídic.

2. Personal amb dedicació completa al SAIP:

a) Coordinador/a SAIP: amb rang de cap de servei, responsable de la coordinació de tots els SAIP del departament, i del control de la qualitat del treball del personal de punts SAIP d'informació, de taulells i d'atenció telefònica.

b) Personal de les unitats bàsiques SAIP. Estan dotades, almenys, de:

1r. Un/a infermer/a en cap SAIP.

2n. Un/a infermer/a.

3r. Personal administratiu.

3. Altre personal amb funcions relacionades amb el SAIP:

a) Personal que treballa en els punts SAIP d'informació.

b) Personal de taulells i d'atenció telefònica.

Article 6. Requisits del personal del SAIP

Coordinador/a SAIP: llicenciatura en Medicina i Cirurgia.

Personal d'Infermeria: diplomatura en Infermeria.

Article 7. Formació professional específica

1. Tot el personal que treballa en els SAIP, punts SAIP d'informació o taulells i atenció telefònica, ha d'acreditar una formació específica en atenció al pacient d'acord amb el següent:

a) Coordinadors i personal d'infermeria: 100 hores lectives acreditades per l'Escola Valenciana d'Estudis per a la Salut (EVES).

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

2. Es computa com a formació específica les hores lectives de les Jornades de Formació SAIP realitzades per la Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient.

Article 8. Perfil dels professionals SAIP

Per a les tasques específiques del personal amb dedicació completa al SAIP, amb relació molt directa en la qualitat que perceben els

g) Col·laborar en la realització de encuestas de calidad percibida por los pacientes del Departamento, 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 esta Gerencia, les sea demandada información puntual sobre aspectos de la insatisfacción de los pacientes.

h) Col·laborar con la Gerencia y el equipo directivo, dentro de su ámbito de competencia, especialmente en todas las tareas encaminadas a mejorar la satisfacción del 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 Área de Concursos.

j) Col·laborar con la Dirección General de Calidad y Atención al Paciente en cuantas iniciativas encaminadas a dar una mejor atención a los pacientes sean establecidas al efecto.

k) Formar parte del Comité de Bioética Asistencial, cuando se sea designado para ello.

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

m) Los SAIP de hospital tendrán además como función:

1º. El registro y gestión de las Voluntades Anticipadas.

2º. La coordinación de las actividades del voluntariado sanitario.

2. Las funciones relacionadas con el SAIP del personal de los Puntos SAIP de información, de mostradores y atención telefónica, serán exclusivamente de información y atención al paciente, sin perjuicio de otras que le correspondan en desarrollo del resto de funciones propias de su categoría.

Artículo 5. Personal

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

2. Personal con dedicación completa al SAIP:

a) Coordinador / Coordinadora SAIP: con rango de Jefe de Servicio, responsable de la coordinación de todos los SAIP del Departamento, así como del control de la calidad del trabajo desarrollado por el personal de puntos SAIP de información, de mostradores y atención telefónica.

b) Personal de las Unidades Básicas SAIP. Estarán dotadas, al menos, de:

1º. Una enfermera/enfermero jefe SAIP.

2º. Una enfermera/enfermero.

3º. Personal administrativo.

3. Otro personal con funciones relacionadas con el SAIP:

a) Personal en servicio en los Puntos SAIP de información.

b) Personal de mostradores y atención telefónica.

Artículo 6. Requisitos del personal del SAIP

Coordinador / Coordinadora SAIP: Licenciatura en medicina y cirugía.

Personal de enfermería: Diplomatura en enfermería.

Artículo 7. Formación profesional 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 paciente, de acuerdo a lo siguiente:

a) Coordinadores y personal de enfermería: 100 horas lectivas acreditadas por la Escuela Valenciana de Estudios para la Salud (EVES).

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

2. Se computará como formación específica las horas lectivas de las Jornadas de Formación SAIP realizadas por la Dirección General de Calidad y Atención al Paciente.

Artículo 8. Perfil de los profesionales SAIP

Para las tareas específicas que desarrolla el personal con dedicación completa al SAIP, con relación muy directa en la calidad que per-

pacients de l'atenció que reben del sistema sanitari i, per tant, en el seu nivell de satisfacció, es valora:

1. Ser bon coneixedor de la institució sanitària i dels seus recursos assistencials, i també de la legislació i normativa relacionada amb les seues funcions

2. Tindre habilitats de negociació per a la relació amb els altres professionals assistencials.

3. Tindre habilitats de comunicació per a la relació amb els pacients, fonamentalment, tal com recull la Llei 1/ 2003, de 28 de gener, de la Generalitat, de Drets i Informació al Pacient de la Comunitat Valenciana: respecte, comprensió, amabilitat i serenitat amb què tots els pacients han de ser tractats.

4. Tindre formació específica en les ferramentes informàtiques SAIP, Programa d'Informació i Gestió i Atenció al Pacient (PIGAP) i Voluntats Anticipades (Volant) o en qualsevol altra aplicació informàtica relacionada amb l'atenció al pacient que introduïska la Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Única. Acreditació de formació

1. En el cas que l'actual personal no tinga acreditada encara esta formació, disposen, per a acreditar-la, d'un termini màxim de tres anys a partir de la publicació d'este decret en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

2. El personal de nova incorporació que no tinga acreditada esta formació, disposarà per a això del mateix termini de tres anys des de la incorporació al SAIP.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Única. Derogació normativa

Queden derogades totes les normes del mateix rang o d'un rang inferior que s'oposen o contradiguen el que establix este decret i, en particular, el Decret 2/2002, de 28 de gener, del Consell, pel qual es creen els Servicis d'Atenció i Informació al Pacient.

DISPOSICIONS FINALS

Primera. Habilitació normativa

Es faculta el conseller de Sanitat per a l'adopció de totes les mesures que siguen necessàries per al desplegament i execució del que disposa este decret.

Segona. Entrada en vigor

El present decret entra en vigor l'endemà de la publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

València, 27 de novembre de 2009

El president de la Generalitat,
FRANCISCO CAMPS ORTIZ

El conseller de Sanitat,
MANUEL CERVERA TAULET

ciben los pacientes de la atención que reciben del sistema sanitario y por tanto en su nivel de satisfacción, se valorará:

1. Ser buen conocedor de la institución sanitaria y sus recursos asistenciales, así como de la legislación y demás normativa vigente relacionada con sus funciones.

2. Tener habilidades de negociación para su relación con los demás profesionales asistenciales.

3. Tener habilidades de comunicación para su relación con los pacientes, fundamentalmente tal y como recoge la Ley 1/2003, de 28 de enero, de la Generalitat, de Derechos e Información al Paciente de la Comunitat Valenciana: respeto, comprensión, amabilidad y serenidad con la que todos los pacientes han de ser tratados.

4. Tener formación específica en las herramientas informáticas SAIP, Programa de Información y Gestión y Atención al Paciente (PIGAP) y Voluntades Anticipadas (Volant) o en cualquier otra aplicación informática relacionada con la atención al paciente que introduzca la Dirección General de Calidad y Atención al Paciente.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única. Acreditación de formación

1. En el caso de que el actual personal no tenga acreditada todavía esta formación, dispondrá, para acreditarla, de un plazo máximo de tres años a partir de la publicación de este decreto en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

2. El personal de nueva incorporación que no tenga acreditada esta formación, dispondrá para ello del mismo plazo de tres 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 2/2002, de 28 de enero, del Consell, por el que se crean los Servicios de Atención e Información al Paciente.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Habilitación normativa

Se faculta al conseller de Sanidad para la adopción de cuantas medidas sean necesarias para el desarrollo y ejecución de lo dispuesto en este decreto.

Segunda. Entrada en vigor

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

Valencia, 27 de noviembre de 2009

El president de la Generalitat,
FRANCISCO CAMPS ORTIZ

El conseller de Sanidad,
MANUEL CERVERA TAULET