

Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

ORDRE 06/2018, de 13 de setembre, de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, per la qual es regula el procediment de presentació i tramitació dels suggeriments, queixes i agraïments en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de la conselleria amb competències en matèria de sanitat. [2018/8712]

L'Administració té com fonament el servei a la ciutadania i per això ha de satisfer les seues necessitats i expectatives, cosa que s'aconsegueix mitjançant un procés de millora contínua dels sistemes de gestió i de l'avaluació dels resultats, de manera que es vaja elevant progressivament el nivell de qualitat, fins a arribar a l'excel·lència en la gestió.

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix tot un seguit de drets dels ciutadans respecte a l'Administració, i correspon al personal empleat públic facilitar l'exercici d'aquests drets a través dels dispositius adequats.

L'elaboració d'aquest projecte s'ha dut a terme d'acord amb els principis arrel·legats en l'article 129.1 de la Llei 39/2015. Quant a la necessitat i eficàcia, disposar d'un mecanisme per a conèixer la qualitat dels serveis sanitaris assistencials és de gran importància per a impulsar noves iniciatives i garantir una millora contínua. Quant a la proporcionalitat, és una mesura convenient i proporcionada per a garantir aquest fi. La seguretat jurídica es veu reflectida amb la derogació de l'anterior norma i amb l'ajust d'aquesta ordre al contingut de qualitat assistencial percebuda. I finalment, pel que fa a la transparència i eficiència, aquest projecte ha seguit la normativa continguda en la mateixa Llei 39/2015 i el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, i és objecte de publicació en la web de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, amb el propòsit de donar audiència a les persones interessades tant en la consulta pública prèvia a la realització d'aquesta norma com en el tràmit d'audiència i informació pública, per tal de recaptar totes les aportacions que hi puga fer la ciutadania.

La millora contínua constitueix un objecte essencial de l'administració, i l'anàlisi i l'avaluació dels suggeriments, queixes i agraïments que fa la ciutadania es configuren com un mecanisme de gran utilitat per a conèixer la percepció que es té de la qualitat dels serveis sanitaris assistencials que reben. Per tant, disposar d'un sistema que regule el procediment i la resolució i l'eina informàtica que en permeta l'anàlisi i posterior engegada d'iniciatives, constitueix un mecanisme eficaç de millora contínua.

En l'àmbit de la Generalitat, el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, regula els instruments generals del sistema per a la millora de la qualitat de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, i articula els drets per a la ciutadania.

Així mateix, la disposició addicional tercera d'aquest decret estableix, en relació amb l'article 2.2.a, que els hospitals, centres de salut i institucions sanitàries han d'aprovar el procediment de presentació i tramitació de queixes, agraïments i suggeriment, o el modificaran si ja en tenien, d'acord amb l'article 28.e de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, a fi d'adaptar-lo i ajustar-lo al contingut del capítol V del referit Decret 41/2016, del Consell.

És per açò que, tenint en compte que el sector sanitari disposa d'una xarxa extensa de centres sanitaris i d'uns òrgans centrals de seguiment i control, que es fa necessària una regulació normativa més específica i adaptada a les seues peculiaritats organitzatives i funcionals; en concret, en les seues activitats de caràcter clínic dirigides als pacients i als serveis prestats en les institucions sanitàries.

Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

ORDEN 06/2018, de 13 de septiembre, de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, por la que se regula el procedimiento de presentación y tramitación de los sugerencias, quejas y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la conselleria con competencias en materia de sanidad. [2018/8712]

La Administración tiene como fundamento el servicio a la ciudadanía, debiendo para ello satisfacer sus necesidades y expectativas, consiguiendo los objetivos que se plantean mediante un proceso de mejora continua de los sistemas de gestión y de la evaluación de los resultados, de manera que se vaya elevando progresivamente el nivel de calidad, hasta alcanzar la excelencia en la gestión.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, establece toda una serie de derechos de los ciudadanos con respecto a la Administración, correspondiendo al personal empleado público facilitar el ejercicio de dichos derechos a través de los dispositivos adecuados.

La elaboración de este proyecto se ha llevado a cabo conforme los principios recogidos en el artículo 129.1 de la Ley 39/2015. En cuanto a la necesidad y eficacia, disponer de un mecanismo para conocer la calidad de los servicios sanitarios asistenciales es de gran importancia para impulsar nuevas iniciativas y garantizar una mejora continua. En cuanto a la proporcionalidad, es una medida conveniente y proporcionada para garantizar dicho fin. La seguridad jurídica se ve reflejada con la derogación de la anterior norma y ajustando esta Orden al contenido de calidad asistencial percibida. Y por último, por lo que respecta a la transparencia y eficiencia, este proyecto ha seguido la normativa contenida en la propia Ley 39/2015 y en el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, siendo objeto de publicación en la web de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, con el propósito de dar audiencia a las personas interesadas, tanto en la consulta pública previa a la realización de esta norma como en el trámite de audiencia e información pública, a los efectos de recabar cuantas aportaciones puedan realizarse por la ciudadanía.

La mejora continua constituye un objetivo esencial de la administración, y el análisis y la evaluación de las sugerencias, quejas y los agradecimientos realizados por la ciudadanía, se configuran como un mecanismo de gran utilidad para conocer la percepción que se tiene de la calidad de los servicios sanitarios asistenciales que reciben. Por tanto, disponer de un sistema que regule el procedimiento y la resolución y la herramienta informática que permita su análisis y posterior puesta en marcha de iniciativas, constituye un mecanismo eficaz de mejora continua.

En el ámbito de la Generalitat, el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, regula los instrumentos generales del sistema para la mejora de la calidad de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, articulando los derechos para la ciudadanía.

Asimismo, establece en su disposición adicional tercera en relación con el artículo 2.2, apartado a, que los hospitales, centros de salud e instituciones sanitarias habrán de aprobar el procedimiento de presentación y tramitación de quejas, agradecimientos y sugerencias, o lo modificarán si ya existiera, de acuerdo con el artículo 28 apartado e de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, a fin de adaptarlo y ajustarlo al contenido del capítulo V del referido Decreto 41/2016, del Consell.

Es por ello que, teniendo en cuenta que el sector sanitario público cuenta con una red extensa de centros sanitarios y con unos órganos centrales de seguimiento y control, se hace necesaria una regulación normativa más específica y adaptada a sus peculiaridades organizativas y funcionales, en concreto, en sus actividades de carácter clínico dirigidas a los pacientes y a los servicios prestados en las instituciones sanitarias.

La direcció general amb competències en matèria de qualitat i atenció al pacient és, en l'àmbit de la conselleria en matèria de sanitat, la competent per a fer el seguiment dels suggeriments, queixes i agraïments interposats en l'àmbit sanitari així com de l'anàlisi i de l'impuls i coneixement de les iniciatives de millora que se'n deriven.

Per la seua banda, els serveis d'atenció i informació al pacient (SAIP), creats pel Decret 2/2002, de 8 de gener, del Govern Valencià, són les unitats funcionals responsables d'atendre i informar els pacients que utilitzen el sistema sanitari públic i de tramitar els suggeriments, queixes i agraïments que s'hi fan, que es regeixen actualment pel Decret 138/2012, de 14 de setembre, del Consell, pel qual es regulen els Serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP).

La present ordre es troba recollida en les previsions reglamentàries de l'Administració de la Generalitat per a l'exercici 2017.

En el procés d'elaboració d'aquesta ordre s'han emés els informes preceptius, s'han realitzat els tràmits d'audiència pertinents i s'ha complert l'article 43 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, de la Generalitat, del Consell.

En atenció a totes aquestes consideracions, fent ús de les facultats que em confereix l'article 28 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, de la Generalitat, del Consell, i de conformitat amb l'article 4 del Decret 37/2017, de 10 de març, del Consell, pel qual s'aprova el reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública,

ORDENE

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 1. Objecte

La present ordre té per objecte:

1. La regulació del procediment de presentació i tramitació dels suggeriments, queixes i agraïments dels pacients, en relació amb el funcionament dels hospitals, centres de salut i institucions sanitàries dependents de la conselleria amb competències en matèria de sanitat (d'ara endavant, la conselleria), amb la finalitat de garantir l'exercici del dret que tenen els pacients i les persones usuàries.

2. Extraure les oportunitats de millora contínua de la qualitat dels serveis que es presten, per a la qual cosa s'estableix la sistemàtica de tramitació, resolució i informació que permeten l'eficaz compliment d'aquest objectiu.

Article 2. Àmbit d'aplicació

1. La present ordre s'aplica directament a tots els centres sanitaris públics de la Comunitat Valenciana i també a l'activitat assistencial del conjunt d'institucions sanitàries dependents de la conselleria.

2. La conselleria admetrà com a suggeriments, queixes o agraïments els escrits que li siguen formulats, en relació amb els serveis sanitaris prestats per ella o per una altra administració a la qual s'haja encomanat o delegat la prestació del servei objecte del suggeriment, queixa o agraïment.

3. També s'admetran com a suggeriments, queixes o agraïments els escrits que siguen formulats sobre els serveis sanitaris públics prestats per una empresa pública o privada amb la qual la conselleria n'haja contractat la prestació, o amb l'adjudicatària d'una concessió per a la prestació d'un servei sanitari públic de titularitat autonòmica, amb independència dels escrits de qualsevol tipus que el pacient considere oportú formular directament davant l'empresa o davant els serveis de protecció i defensa del consumidor.

Article 3. Conceptes i naturalesa

1. Conceptes:

a) Els suggeriments són les propostes formulades pels pacients per a millorar la qualitat dels serveis públics de les institucions sanitàries i, especialment, les que puguen ajudar a simplificar, reduir o eliminar

La dirección general con competencias en materia de calidad y atención al paciente es, en el ámbito de la conselleria en materia de sanidad, la competente para realizar el seguimiento de las sugerencias, quejas y agradecimientos interpuestas en el ámbito sanitario así como de su análisis y del impulso y conocimiento de las iniciativas de mejora que de él se deriven.

Por su parte, los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP), creados por el Decreto 2/2002, de 8 de enero, del Gobierno Valenciano, son las unidades funcionales responsables de atender e informar a los pacientes que utilizan el sistema sanitario público y de tramitar las sugerencias, quejas y agradecimientos que pudieran realizarse, rigiéndose actualmente por el Decreto 138/2012, de 14 de septiembre, del Consell, por el que se regulan los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP).

La presente orden se encuentra recogida en las previsiones reglamentarias de la Administración de la Generalitat para el ejercicio 2017.

En el proceso de elaboración de esta orden se han emitido los preceptivos informes, se han realizado los trámites de audiencia pertinentes y se ha dado cumplimiento al artículo 43 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de la Generalitat, del Consell.

Por ello, y en virtud de las facultades que me confiere el artículo 28 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de la Generalitat, del Consell, y de conformidad con el artículo 4 del Decreto 37/2017, de 10 de marzo, del Consell, por el que se aprueba el reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

ORDENO

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

La presente orden tiene por objeto:

1. La regulación del procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimientos de los pacientes, en relación con el funcionamiento de los hospitales, centros de salud e instituciones sanitarias dependientes de la conselleria con competencias en materia de sanidad (en adelante, la conselleria), con el fin de garantizar el ejercicio del derecho que tienen los pacientes y las personas usuarias.

2. Extraer las oportunidades de mejora continua de la calidad de los servicios que se presten, para lo que se establece a tal efecto, la sistemática de tramitación, resolución e información que permitan el eficaz cumplimiento de este objetivo.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. La presente orden es de aplicación directa a todos los centros sanitarios públicos de la Comunitat Valenciana así como a la actividad asistencial del conjunto de instituciones sanitarias dependientes de la conselleria.

2. La conselleria admitirá como sugerencias, quejas o agradecimientos aquellos escritos que le sean formulados, en relación con los servicios sanitarios prestados por ella o por otra administración a la que se le haya encomendado o delegado la prestación del servicio objeto de la sugerencia, queja o agradecimiento.

3. También se admitirán como sugerencias, quejas, o agradecimientos, aquellos escritos que sean formulados respecto de los servicios sanitarios públicos prestados por una empresa pública o privada con la que la conselleria haya contratado dicha prestación, o con la adjudicataria de una concesión para la prestación de un servicio sanitario público de titularidad autonómica, con independencia de los escritos de todo tipo, que el paciente considere oportuno formular directamente ante la empresa o ante los servicios de protección y defensa de las personas consumidoras.

Artículo 3. Conceptos y naturaleza

1. Conceptos:

a) Las sugerencias son las propuestas formuladas por los pacientes para mejorar la calidad de los servicios públicos de las instituciones sanitarias y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar,



tràmits o molèsties, o contribuir a un major grau de satisfacció de les persones que usen aquests serveis.

b) Les queixes són els escrits i comunicacions en què els pacients o els seus representants realitzen únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels serveis sanitaris, especialment sobre tardances, desatencions o qualsevol altre tipus anàleg d'actuació deficient que observen en el funcionament dels serveis públics de les institucions sanitàries, i que constituïska o puga interpretar-se com una reducció en la qualitat del servei prestat.

c) Els agraïments són les manifestacions mitjançant les quals els pacients expressen la seua felicitació o reconeixement pel bon funcionament d'un servei, centre o unitat sanitària de la conselleria, bé per l'òptima prestació d'un servei, o bé pel tracte rebut.

Tant els suggeriments, com les queixes i agraïments es podran presentar mitjançant els models normalitzats que determine aquesta Administració, sense perjudici de la plena validesa, en tot cas, dels suggeriments, queixes o agraïments presentats sense subjecció a cap model, sempre que complisquen els requisits de l'article següent.

2. Naturalesa de les queixes.

a) Per la mateixa naturalesa de la queixa, contra la seua resposta no es pot interposar cap recurs, sense perjudici que els motius de la queixa puguen tornar a exposar-se en els possibles recursos que calga interposar en el procediment administratiu amb el qual guarden relació.

b) La formulació d'una queixa no impedeix ni condiona l'exercici de totes les reclamacions, drets o accions de caràcter administratiu o judicial, que puguen correspondre al pacient, ni suposarà per tant, paralització dels terminis per a la seua interposició.

c) No tenen consideració de queixes, pel que fa a la present ordre, les denúncies que puguen presentar els pacients posant de manifest possibles irregularitats o infraccions a la legalitat que puguen comportar responsabilitat disciplinària del personal al servei de les institucions sanitàries dependents de la conselleria, les quals donaran lloc a les investigacions i actuacions corresponents per la direcció general amb competències en matèria d'inspecció de la conselleria.

d) Les queixes no tenen la naturalesa de recurs administratiu, reclamacions prèvies a l'exercici d'accions judicials, reclamacions per responsabilitat patrimonial de l'administració, ni de reclamacions econòmico-administratives, per la qual cosa la presentació no paralitza els terminis establits per als citats recursos i reclamacions de la normativa. Tampoc tenen la naturalesa de sol·licituds presentades a l'empara de la normativa reguladora del dret de petició.

Article 4. Informació

En tots els centres o serveis sanitaris de la conselleria s'ha d'advertir, mitjançant una nota o un cartell informatiu, el model recomanat del qual figura en l'annex IV d'aquesta ordre, de la possibilitat de formular suggeriments, queixes i agraïments, amb la indicació que hi ha disponibles, per a ser materialitzats, impresos tipus en la seua electrònica de la Generalitat <https://sede.gva.es>, i en la seua electrònica <https://www.san.gva.es>.

CAPÍTOL II Procediment

Article 5. Presentació i recepció dels suggeriments, queixes i agraïments

1. Els pacients i la ciutadania en general podran presentar suggeriments, queixes i agraïments relatius al funcionament dels hospitals, centres de salut i institucions sanitàries, de manera presencial, per correu, per mitjans electrònics vàlidament estructurats per a aquesta finalitat, o en qualsevol de les formes previstes en l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

2. Es presentaran, preferentment, en els serveis d'atenció i informació al pacient (SAIP) de les institucions sanitàries de la conselleria.

reducir o eliminar tràmits o molestias, o a contribuir a un mayor grado de satisfacción de las personas usuarias de dichos servicios.

b) Las quejas son los escritos y comunicaciones en los que los pacientes o sus representantes realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios sanitarios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de las instituciones sanitarias, y que constituya o pueda interpretarse como un menoscabo en la calidad del servicio prestado.

c) Los agradecimientos son las manifestaciones por las que los pacientes expresan su felicitación o reconocimiento por el buen funcionamiento de un servicio, centro o unidad sanitaria de la conselleria, bien por la óptima prestación de un servicio, o bien por el buen trato recibido.

Tanto las sugerencias, como quejas y agradecimientos se podrán presentar mediante el modelo normalizado que se determine por esta Administración, sin perjuicio de la plena validez, en todo caso, de las sugerencias, quejas o agradecimientos presentados sin sujeción a modelo alguno, siempre y cuando cumplan los requisitos recogidos en el siguiente artículo.

2. Naturaleza de las quejas.

a) Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guarden relación.

b) La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder al paciente, ni supondrá por tanto, paralización de los plazos para su interposición.

c) No tienen la consideración de quejas, a efectos de la presente orden, las denuncias que puedan presentar los pacientes poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones a la legalidad que puedan entrañar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de las instituciones sanitarias dependientes de la conselleria, las cuales darán lugar a las investigaciones y actuaciones correspondientes por la dirección general con competencias en materia de inspección de la conselleria.

d) Las quejas no tienen la naturaleza de recurso administrativo, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la administración, ni de reclamaciones económico-administrativas, por lo que su presentación no paralitza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones de la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la normativa vigente reguladora del derecho de petición.

Artículo 4. Información

En todos los centros o servicios sanitarios de la conselleria se advertirá, mediante nota o cartel informativo la posibilidad de formular sugerencias, quejas y agradecimientos, con la indicación de que hay disponibles, para su materialización, impresos tipo en la sede electrónica de la Generalitat <https://sede.gva.es>, y en la sede electrónica <https://www.san.gva.es>.

CAPÍTULO II Procedimiento

Artículo 5. Presentación y recepción de las sugerencias, quejas y agradecimientos

1. Los pacientes y la ciudadanía en general, podrán presentar sugerencias, quejas y agradecimientos relativas al funcionamiento de los hospitales, centros de salud e instituciones sanitarias, de manera presencial, por correo, por medios electrónicos válidamente estructurados para esta finalidad, o en cualquiera de las formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

2. Se presentarán preferentemente, en los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP) de las instituciones sanitarias de la conselleria.



Aquests escrits han d'incloure les dades de contacte necessàries per a poder iniciar el procediment així com les de resposta per a poder utilitzar el canal assenyalat per la persona interessada:

a) Nom i cognoms del pacient i número de targeta sanitària (SIP). I si s'actua per representació, nom i cognoms i DNI de la persona representant i acreditació de la relació i representació.

b) Domicili per a notificacions.

c) Telèfon o mòbil de contacte, o correu electrònic si es desitja contactar per aquest mitjà.

d) Fets, raons i centre sanitari en els quals es concrete amb claredat la queixa o exposició del suggeriment o agraïment.

e) Lloc, data i signatura de l'escrit.

f) Centre o institució sanitària a la qual es dirigeix l'escrit.

Les dades personals i de contacte que consten en l'imprès o escrit de formulació seran les que s'utilitzen per a notificació administrativa, per això és obligació de la persona interessada, o del seu representant legal, que estiguen ben actualitzades.

Si l'escrit en què es formula el suggeriment, queixa o agraïment, no reuneix els requisits exigits, o l'emplenament de l'imprès és insuficient, l'òrgan competent per a tramitar-lo, o l'òrgan receptor si no s'identificara l'òrgan objecte de suggeriment, queixa o agraïment, requerirà a la persona interessada, si és possible, perquè en un termini de 10 dies esmene la deficiència advertida, amb la indicació expressa que si no ho fa, s'arxivarà. Si no fora possible contactar o si no es rep la informació requerida, s'arxivarà la queixa o suggeriment, sense cap tràmit més, sense perjudici del que estableix per a això la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

3. El personal dels SAIP segellarà l'escrit o l'imprès presentat i en farà l'assentament, amb indicació de la data del dia de recepció.

4. Així mateix, les sol·licituds per a l'exercici d'aquests drets podran presentar-se mitjançant procediments d'administració electrònica a mesura que estiguen disponibles. Es pot optar per presentar aquests escrits signant electrònicament mitjançant els procediments admesos per la normativa; s'autenticaran mitjançant la signatura electrònica, i s'usarà per a açò els certificats electrònics incorporats al document nacional d'identitat, els certificats electrònics qualificats i els sistemes de signatura electrònica avançada que s'admeten per l'administració d'acord amb la normativa, tal com estableix l'article 26.1 del Decret 220/2014, de 12 de desembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana, així com els que en un futur es determinen.

5. Quan per raó de la matèria l'escrit presentat no es corresponga amb l'àmbit de competència de les institucions sanitàries públiques, el receptor dels suggeriments, queixes o agraïments enviarà, sense dilació, l'escrit a l'òrgan competent per a la resolució.

6. Quan per raó de la matèria, l'escrit presentat es corresponga amb l'àmbit de competència de les institucions sanitàries públiques i en cas de no haver-se presentat en els òrgans competents per a la resolució, les unitats receptores corresponents enviaran, sense dilació, l'escrit a l'òrgan o al departament de salut competent per a la resolució (hospital, centres d'especialitats, centre sanitari integrat i centre de salut). En cas de desconeixement de l'òrgan competent, l'escrit s'ha d'enviar a la direcció general amb competències en matèria de qualitat i atenció al pacient de la conselleria per al possible estudi i tramitació posterior.

7. Els pacients podran ser auxiliats pel personal de l'administració, dels punts d'informació i dels SAIP en la formulació del suggeriment, queixa o agraïment. En tot cas, el document ha de ser firmat pel pacient com a mostra de conformitat, o pel seu representant.

8. Els agraïments es remetràn igualment a la unitat o unitats que s'hi esmenten perquè en tinguen constància.

9. No s'admetran a tràmit els suggeriments, queixes o agraïments que es formulen de forma anònima. Per aquest motiu, tampoc no s'admetrà la presentació telefònica o telemàtica sense identificació.

10. S'inadmetran, mitjançant una resolució motivada, tots els escrits presents per un mateix pacient o representant, el contingut del qual siga manifestament repetitiu o tinguen un caràcter abusiu no justificat amb la finalitat de la present ordre. D'igual manera, s'inadmetran tots

Dichos escritos, deberán recoger los datos de contacto necesarios para poder iniciar el procedimiento así como los de respuesta para poder utilizar el canal señalado a tal efecto por la persona:

a) Nombre y apellidos del paciente y número de tarjeta sanitaria (SIP). Y si se actúa por representación, nombre y apellidos y DNI de la persona representante y acreditación de la relación y representación.

b) Domicilio a efectos de notificación.

c) Teléfono o móvil de contacto, o correo electrónico si se desea contactar por este medio.

d) Hechos, razones y centro sanitario en los que se concrete con claridad la queja o exposición de la sugerencia o el agradecimiento.

e) Lugar y fecha y firma del escrito.

f) Centro o Institución Sanitaria a la que se dirige el escrito.

Los datos personales y de contacto, que consten en el impreso o escrito de formulación serán los que se utilicen a efectos de notificación administrativa, por lo que será obligación del interesado, o su representante legal, que estos estén debidamente actualizados.

Si el escrito, en el que se formula la sugerencia, queja o agradecimiento, no reúne los requisitos exigidos, o la cumplimentación del impreso es insuficiente, el órgano competente para su tramitación, o el órgano receptor si no se identificara el órgano objeto de sugerencia, queja o agradecimiento, requerirá a la persona interesada, si es posible, para que en un plazo de diez días, subsane la deficiencia advertida, con la indicación expresa de que si no lo hiciera se procederá a su archivo. De no ser posible contactar o de no recibir la información requerida, se procederá al archivo de la queja o sugerencia, sin más trámite, sin perjuicio de lo establecido al efecto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

3. El personal de los SAIP sellarán el escrito o el impreso presentado y practicarán el correspondiente asiento, indicando la fecha del día de la recepción.

4. Asimismo las solicitudes para el ejercicio de estos derechos podrán presentarse mediante procedimientos de administración electrónica a medida que estén disponibles. Se podrá optar por presentar estos escritos firmando electrónicamente mediante los procedimientos admitidos por la normativa vigente para ello, autenticándose mediante la firma electrónica, utilizando para ello los certificados electrónicos incorporados al documento nacional de identidad, los certificados electrónicos cualificados y los sistemas de firma electrónica avanzada que se admitan por la administración según la normativa vigente, tal y como se establece en el artículo 26.1 del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, así como los que en un futuro se determinen.

5. Cuando por razón de la materia, el escrito presentado no se corresponda con el ámbito de competencia de las instituciones sanitarias públicas, el receptor de las sugerencias, quejas o agradecimientos enviará, sin dilación, el escrito al órgano competente para su resolución.

6. Cuando por razón de la materia, el escrito presentado se corresponda con el ámbito de competencia de las instituciones sanitarias públicas y en caso de no haberse presentado en los órganos competentes para su resolución, las unidades receptoras correspondientes enviarán, sin dilación, el escrito al órgano o al departamento de salud competente para su resolución (hospital, centros de especialidades, centro sanitario integrado y centro de salud). En caso de desconocimiento del órgano competente, el escrito será remitido a la dirección general con competencias en materia de calidad y atención al paciente de la conselleria para su posible averiguación y tramitación posterior.

7. Los pacientes podrán ser auxiliados por el personal de la administración, de los puntos de información y de los SAIP en la formulación de su sugerencia, queja o agradecimiento. En todo caso, esta deberá ser firmada por el paciente como muestra de conformidad, o por su representante.

8. Los agradecimientos se remitirán igualmente a la unidad o unidades objeto de ellas para su constancia.

9. No se admitirán a trámite las sugerencias, quejas o agradecimientos que se formulen de forma anónima. Por este motivo, tampoco se admitirán la presentación telefónica o telemática sin identificación.

10. Se inadmitirán, mediante resolución motivada, todos aquellos escritos presentados por un mismo paciente o representante, cuyo contenido sea manifestamente repetitivo o tengan un carácter abusivo no justificado con la finalidad de la presente orden. De igual modo, se



els escrits que continguen insults, vexacions o amenaces, amb incompliment de les obligacions pròpies dels pacients.

11. Els comentaris negatius o de disgust que puguen expressar-se a través dels canals de comunicació social interactiva (xarxes socials) que puguen obrir-se amb la ciutadania en general o amb les persones usuàries dels serveis públics sanitaris en particular, tot i que es referisquen a la insatisfacció per la presentació defectuosa d'un servei concret, no tindran la consideració de queixa per a la present ordre, llevat que a instància de l'òrgan o unitat afectades pels comentaris se n'identifique l'autor, i aquest accepte l'oportunitat que se li brinde de formular el descontentament mitjançant la formalització de la queixa corresponent a través dels procediments que estableix aquest article. Tot açò, sense perjudici de les actuacions d'ofici que pogueren iniciar-se si es dedueixen indicis d'un funcionament anormal dels serveis.

El que es disposa en el paràgraf anterior serà sense perjudici de les manifestacions o disculpes que, si escau, puguen oferir-se en el mateix canal de comunicació en el qual van aparèixer aquests comentaris, així com dels mecanismes interns de seguiment de les opinions desfavorables que puguen emetre's, per a l'anàlisi i millora dels serveis.

Article 6. Tramitació

1. El personal del SAIP valorarà, des del punt de vista substantiu i d'acord amb la seua verdadera naturalesa, qualsevol reclamació formulada com a queixa i que, no obstant això, pel seu contingut exprés o implícit pugua interpretar-se com expressió d'un recurs, petició o reclamació diferent de la queixa, i en aquest cas la remetrà directament a la persona titular de la gerència del departament de salut per a la correcta ratificació del seu contingut i consegüent remissió a la persona que l'ha formulada.

2. Una vegada es presenta el suggeriment, la queixa o l'agraïment, el personal SAIP els registra en el sistema d'informació, l'estructura i contingut del qual possibilita recuperar la informació relacionada amb la prestació rebuda.

3. El personal del SAIP iniciarà el procediment duent a terme les indagacions i diligències que es consideren pertinents, i ha d'obtenir la informació oportuna de la unitat o servei clínic o assistencial directament afectats, així com de l'òrgan directiu de què depenga.

4. Quan per raó de la matèria del suggeriment, queixa o agraïment la persona titular de la gerència del departament de salut no siga la responsable per a la resolució, i una vegada inclòs en el sistema d'informació, han de remetre's a l'òrgan competent per a la resolució, i informar de la remissió a la persona interessada que haja formulat l'escrit.

5. Totes les comunicacions internes que es realitzen entre l'òrgan responsable de la contestació i l'òrgan, servei o unitat afectat pel contingut del suggeriment, queixa o agraïment, s'efectuarà preferentment per mitjans electrònics, i s'eliminarà, si és possible, les comunicacions en paper.

6. En els supòsits de queixes que es referisquen a l'organització o funcionament d'una unitat o servei clínic o assistencial i els fets puguen representar certa rellevància o gravetat, la persona titular de la gerència del departament de salut o la persona titular del comissionat de sanitat dels departaments de salut gestionats mitjançant concessió administrativa podrà, amb caràcter previ a la resolució, sol·licitar el criteri o informes addicionals que considere.

Article 7. Termini de resposta

1. Tots els suggeriments, queixes i agraïments han de ser tramitats i no podran quedar sense resposta.

2. La contestació haurà de notificar-se a la persona interessada en un termini no superior a un mes des que el suggeriment, queixa o agraïment va entrar en el registre de l'òrgan competent de la resolució.

Article 8. Òrgans responsables de les respostes

1. La resposta als suggeriments, queixes i agraïments es competència de la persona titular de la gerència del departament de salut i, en el

inadmitirán todos aquellos escritos que contengan insultos, vejaciones o amenazas, incumpliendo las obligaciones propias de los pacientes.

11. Los comentarios negativos o de disgusto que puedan expresarse a través de los canales de comunicación social interactiva (redes sociales) que puedan abrirse con la ciudadanía en general o con las personas usuarias de los servicios públicos sanitarios en particular, aun cuando se refieran a la insatisfacción por la prestación defectuosa de un servicio concreto, no tendrán la consideración de queja a los efectos de la presente orden salvo que, a instancia del órgano o unidad afectados por tales comentarios, se produzca la identificación de su autor, y este acepte la oportunidad que se le brinde de formular su descontento mediante la formalización de la correspondiente queja a través de los procedimientos recogidos en este artículo. Todo ello, sin perjuicio de las actuaciones de oficio que pudieran iniciarse si se dedujeran indicios de un anormal funcionamiento de los servicios.

Lo dispuesto en el párrafo anterior será sin perjuicio de las manifestaciones o disculpas que, en su caso, puedan ofrecerse en el propio canal de comunicación en el que aparecieron dichos comentarios, así como de los mecanismos internos de seguimiento de las opiniones desfavorables que puedan emitirse, a los efectos de su análisis y mejora de los servicios.

Artículo 6. Tramitación

1. El personal del SAIP valorará, desde el punto de vista sustantivo y de acuerdo con su verdadera naturaleza, cualquier reclamación formulada como queja y que sin embargo, por su contenido expreso o implícito pueda interpretarse como expresión de un recurso, petición o reclamación distinta de la queja, en cuyo caso se remitirá directamente a la persona titular de la gerencia del departamento de salud para la correcta ratificación de su contenido y consecuente remisión al órgano competente para su tramitación como corresponda, dando cuenta de esta remisión a la persona interesada que la haya formulado.

2. Presentada la sugerencia, queja o agradecimiento, el personal SAIP lo registrará en el sistema de información, cuya estructura y contenido posibilita recuperar la información relacionada con la prestación recibida.

3. El personal del SAIP iniciará el procedimiento llevando a cabo las indagaciones y diligencias que se consideren pertinentes, debiendo obtener la información oportuna de la unidad o servicio clínico o asistencial directamente afectados, así como del órgano directivo del cual dependa.

4. Cuando por razón de la materia de la sugerencia, queja o agradecimiento la persona titular de la gerencia del departamento de salud no sea la responsable para su resolución, y una vez incluido en el sistema de información, deberá remitirse al órgano competente para su resolución, dando cuenta de esta remisión a la persona interesada que haya formulado el escrito.

5. Todas las comunicaciones internas que se realicen entre el órgano responsable de la contestación y el órgano, servicio o unidad, afectado por el contenido de la sugerencia, queja o agradecimiento, se efectuarán preferentemente a través de medios electrónicos, eliminándose si es posible las comunicaciones en papel.

6. En los supuestos de quejas que se refieran a la organización o funcionamiento de una unidad o servicio clínico o asistencial y los hechos puedan representar cierta relevancia o gravedad, la persona titular de la gerencia del departamento de salud o la persona titular del comisionado de sanidad de los departamentos de salud gestionados mediante concesión administrativa podrá, con carácter previo a su resolución, solicitar el criterio o informes adicionales que estime oportuno.

Artículo 7. Plazo de respuesta

1. Todas las sugerencias, quejas y agradecimientos deberán ser tramitados y no podrán quedar sin respuesta.

2. La contestación deberá notificarse a la persona interesada en un plazo no superior a un mes desde que la sugerencia, queja o agradecimiento tuvo entrada en el registro del órgano competente de su resolución.

Artículo 8. Órganos responsables de las respuestas

1. La respuesta a las sugerencias, quejas y agradecimientos es competencia de la persona titular de la gerencia del departamento de salud

cas dels departaments la forma de gestió dels quals siga una concessió, serà la persona titular del comissionat de sanitat.

2. En el cas dels centres sanitaris privats amb els quals s'haja contractat la prestació del servei, correspon a la persona titular de la direcció del centre remetre la resposta al pacient. Així mateix ha d'enviar al SAIP del departament de salut corresponent, el qual s'encarregarà d'incloure-ho en el sistema d'informació, l'argumentació, els antecedents, una còpia de l'escrit i de la contestació.

3. La resposta als suggeriments, queixes i agraïments referits a l'article 1 d'aquesta ordre és competència de les persones titulars de les direccions territorials de sanitat respecte d'aquelles que afecten a òrgans, unitats i serveis de la seua competència, comunicant a la direcció general amb competències en matèria de qualitat i atenció al pacient de la conselleria la resposta.

CAPÍTOL III *Seguiment i qualitat*

Article 9. Seguiment dels suggeriments, queixes i agraïments

1. La direcció general amb competències en matèria de qualitat i atenció al pacient de la conselleria farà el seguiment de la tramitació, motius i resolució dels suggeriments, queixes i agraïments interposats en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de la conselleria.

2. Per a això, el personal del SAIP enviarà mensualment de forma digitalitzada, a la direcció general o introduirà en el sistema d'informació, quan siga possible, els documents següents:

- a) Còpia de l'original del suggeriment, queixa o agraïment.
- b) Documents de suport rebuts per a l'argumentació i raonament.

c) Còpia de la contestació.

3. L'òrgan competent adoptarà, si cal, les mesures necessàries per a dur a terme l'estricta compliment del deure de resposta, així com les accions adequades per a esmenar les deficiències plantejades si n'hi havia.

Article 10. Informació al pacient i queixes per incompliment del deure de resposta

1. La persona interessada podrà recaptar, dels òrgans responsables de la seua contestació, informació sobre l'estat de tramitació del seu suggeriment, queixa o agraïment.

2. Així mateix, si s'ometera l'obligació de respondre en termini per l'òrgan competent, es podrà formular una altra queixa, aquesta vegada davant la direcció general amb competències en matèria de qualitat i atenció al pacient de la conselleria.

Article 11. Criteris de qualitat per a l'elaboració de les respostes als suggeriments, queixes i agraïments

1. Els escrits de resposta s'ajustaran a les directrius següents i, com a mínim, inclouran:

a) Resposta com més ràpidament siga possible, sense necessitat d'esgotar terminis.

b) Personalització de la resposta.

c) Resposta al contingut plantejat, amb referència als informes recaptats.

d) Contestació formulada amb termes senzills, fàcilment intel·ligible i sense utilització de tecnicismes.

e) Expressió, si és el cas, de les accions que es promouran per a corregir els defectes, si n'hi havia, que ha originat la queixa, o per a materialitzar les iniciatives suggerides que es decidisca acceptar.

f) Disculpes per les molèsties que s'hagen pogut causar i agraïment per l'oportunitat de millora, si és procedent.

Article 12. Millora contínua

1. El contingut dels suggeriments, queixes i agraïments serà tingut en compte pels òrgans responsables de la seua resposta per a la millora contínua de la qualitat de l'atenció sanitària que es presta.

al que afecta la queja y, en el caso de los departamentos cuya fórmula de gestión sea una concesión, será la persona titular del comisionado de sanidad.

2. En el caso de los centros sanitarios privados con los que se haya contratado la prestación del servicio, corresponde a la persona titular de la dirección del centro remitir la respuesta al paciente. Asimismo deberá enviar al SAIP del departamento de salud correspondiente, quien se encargará de incluirlo en el sistema de información, la argumentación, los antecedentes así como copia del escrito y de la contestación.

3. La respuesta a las sugerencias, quejas y agradecimientos a que se refiere el artículo 1 de esta Orden es competencia de las personas titulares de las direcciones territoriales de sanidad respecto de aquellas que afecten a órganos, unidades y servicios de su competencia, comunicando a la dirección general con competencias en materia de calidad y atención al paciente de la conselleria la respuesta.

CAPÍTULO III *Seguimiento y calidad*

Artículo 9. Seguimiento de las sugerencias, quejas y agradecimientos

1. La dirección general con competencias en materia de calidad y atención al paciente de la conselleria realizará el seguimiento de las sugerencias, quejas y agradecimientos interpuestos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la conselleria, de su tramitación, motivos y resolución.

2. Para ello, el personal SAIP enviará mensualmente, de forma digitalizada, a la dirección general o introduciendo en el sistema de información, cuando esto sea posible, los siguientes documentos:

- a) Copia del original de la sugerencia, queja o agradecimiento.
- b) Documentos de soporte recibidos para su argumentación y razonamiento.

c) Copia de la contestación.

3. El órgano competente adoptará, en su caso, las medidas necesarias para llevar a cabo el estricto cumplimiento del deber de respuesta, así como las acciones adecuadas para subsanar las deficiencias planteadas cuando las hubiere.

Artículo 10. Información al paciente y quejas por incumplimiento del deber de respuesta

1. La persona interesada podrá recabar, a los órganos responsables de su contestación, información sobre el estado de tramitación de su sugerencia, queja o agradecimiento.

2. Asimismo, si se omitiera la obligación de responder en plazo por el órgano competente, se podrá formular nueva queja, esta vez ante la dirección general con competencias en materia de calidad y atención al paciente de la conselleria.

Artículo 11. Criterios de calidad para la elaboración de las respuestas a las sugerencias, quejas y agradecimientos

1. Los escritos de respuesta se ajustarán a las siguientes directrices y, como mínimo, incluirán:

a) Respuesta lo más rápida posible, sin necesidad de agotar plazos.

b) Personalización de la respuesta.

c) Respuesta al contenido planteado, con referencia a los informes recabados.

d) Contestación formulada en términos sencillos, fácilmente inteligible y sin utilización de tecnicismos.

e) Expresión, en su caso, de las acciones que se promoverán para corregir los defectos, si los hubiera, que han originado la queja, o para materializar las iniciativas sugeridas que se decida aceptar.

f) Disculpas por las molestias que se hayan podido causar y agradecimiento por la oportunidad de mejora, si proceden.

Artículo 12. Mejora continua

1. El contenido de las sugerencias, quejas y agradecimientos será tenido en cuenta por los órganos responsables de su respuesta a los efectos de mejora continua de la calidad de la atención sanitaria que se presta.



2. L'estadística de suggeriments, queixes i agraïments dirigida a un departament de salut no serà considerada, en si mateixa, com a exponent negatiu o positiu de la qualitat del servei. Si que ho serà, per contra, la falta de resposta, la passivitat o la desconsideració cap als suggeriments, queixes i agraïments o cap a la persona que les exposa.

3. Quan de l'anàlisi d'un grup de suggeriments o queixes obtingut a partir de la informació receptada en el sistema d'informació, es pose de manifest la repetició de deficiències solucionables o determinades oportunitats de prestar un millor servei, la persona titular de la gerència del departament de salut o la persona titular del comissionat de sanitat promourà la constitució d'un equip de millora, en el qual s'inclourà una persona responsable del SAIP que analitze, elabore i propose les mesures necessàries per a la seua correcció i definisca les accions de millora a implantar. Aquestes seran integrades en un pla específic de millora que serà remès a la direcció general amb competències en matèria de qualitat i atenció al pacient de la conselleria perquè en prenga coneixement i en faça el seguiment.

4. Dins dels dos primers mesos de cada any, cada departament de salut elaborarà i remetrà a la direcció general amb competències en matèria de qualitat i atenció al pacient de la conselleria un informe valoratiu dels suggeriments, queixes i agraïments presentats en l'any anterior, així com de les respostes i accions adoptades, si les haguera.

5. Per la seua banda, la direcció general amb competències en matèria de qualitat i atenció al pacient de la conselleria elaborarà, en els dos mesos següents a la recepció, un informe d'avaluació global de tots els departaments de salut, amb la finalitat de comprovar el compliment del que preveu aquesta ordre i, en vista dels plans específics de millora, i de l'examen conjunt de la informació estadística de tots els suggeriments, queixes i agraïments, extraurà les conclusions oportunes amb la finalitat de dissenyar accions de millora de la qualitat que incorporarà als plans generals de millora de la conselleria que en cada cas haja d'elaborar. L'esmentat informe el remetrà a l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, de conformitat amb l'article 39.6 del Decret 41/2016, del Consell, de 15 d'abril.

6. Tot el que s'ha esmentat anteriorment en aquest article obeeix a l'obligació de tindre en compte el contingut dels suggeriments, queixes i agraïments per tal d'extraure informació per a la millora contínua dels serveis públics.

7. D'altra banda, també s'informarà a l'òrgan amb competències en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, per a la possible consideració en els plans de millora esmentats en el punt 5 d'aquest article, del resultat de les actuacions de control que s'hagen desenvolupat com a conseqüència del seguiment coordinat de les queixes en els àmbits sectorials de sanitat previst en l'article 8.1.d del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula la competència i funcions de la Inspecció General dels Serveis de l'Administració de la Generalitat. Així mateix, se n'enviarà una còpia a tots els organismes dependents de la Secretaria Autònoma.

Article 13. Protecció de dades de caràcter personal

En el tràmit dels suggeriments, queixes i agraïments s'assegurarà la deguda protecció de dades de caràcter personal que s'arrepleguen en els escrits i comunicacions, d'acord amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Primera. Incidència econòmica

La implantació i posterior desenvolupament d'aquesta ordre no podrà tindre cap incidència en la dotació de tots i cadascun dels capítols de despesa assignats a la conselleria competent en matèria de sanitat universal i salut pública, i, en tot cas, haurà de ser atès amb els mitjans personals i materials de la citada conselleria.

Segona. Habilitació competencial

La direcció general amb competències en matèria de qualitat i atenció al pacient de la conselleria queda facultada per a dirigir i gestionar,

2. La estadística de sugerencias, quejas y agradecimientos dirigida a un departamento de salud, no será considerada en si misma, exponente negativo o positivo de la calidad del servicio. Si lo será, por el contrario, la falta de respuesta, la pasividad o la desconsideración hacia las sugerencias, quejas y agradecimientos o hacia la persona que las expone.

3. Cuando del análisis de un grupo de sugerencias o quejas obtenido a partir de la información recogida en el sistema de información, se ponga de manifiesto la repetición de deficiencias subsanables o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio, la persona titular de la gerencia del departamento de salud o la persona titular del comisionado de sanidad promoverá la constitución de un equipo de mejora, en el que se incluirá a una persona responsable del SAIP que analice, elabore y proponga las medidas necesarias para su corrección y defina las acciones de mejora a implantar. Estas serán integradas en un plan específico de mejora que será remitido a la dirección general con competencias en materia de calidad y atención al paciente de la conselleria para su conocimiento y seguimiento.

4. Dentro de los dos primeros meses de cada año, cada departamento de salud elaborará y remitirá a la dirección general con competencias en materia de calidad y atención al paciente de la conselleria, un informe valorativo de las sugerencias, quejas y agradecimientos presentados en el año anterior, así como de las respuestas y acciones adoptadas, si las hubiere.

5. Por su parte, la dirección general con competencias en materia de calidad y atención al paciente de la conselleria elaborará, en los dos meses siguientes a la recepción, un informe de evaluación global de todos los departamentos de salud, con el fin de comprobar el cumplimiento de lo previsto en la presente orden y, a la vista de los planes específicos de mejora, y del examen conjunto de la información estadística de todas las sugerencias, quejas y agradecimientos, extraerá las conclusiones oportunas con el fin de diseñar acciones de mejora de la calidad que incorporará a los planes generales de mejora de la conselleria que en cada caso haya de elaborar. Dicho informe lo remitirá al órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, de conformidad con el artículo 39.6 del Decreto 41/2016, del Consell, de 15 de abril.

6. Todo lo mencionado anteriormente en este artículo obedece a la obligación de tener en cuenta el contenido de las sugerencias, quejas y agradecimientos a los efectos de extraer información para la mejora continua de los servicios públicos.

7. Por otra parte, también se informará al órgano con competencias en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, para su posible consideración en los planes de mejora mencionados en el punto 5 de este artículo, del resultado de aquellas actuaciones de control que se hayan desarrollado como consecuencia del seguimiento coordinado de las quejas en los ámbitos sectoriales de sanidad, contemplado en el artículo 8.1.d del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula la competencia y funciones de la Inspección General de los Servicios de la Administración de la Generalitat. Asimismo, se enviará una copia a todos los organismos dependientes de la Secretaria Autònoma.

Artículo 13. Protección de datos de carácter personal

En el trámite de las sugerencias, quejas y agradecimiento se asegurará la debida protección de los datos de carácter personal que se recojan en los escritos y comunicaciones, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente de protección de datos de carácter personal.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Incidencia económica

La implantación y posterior desarrollo de esta orden no podrá tener incidencia alguna en la dotación de todos y cada uno de los capítulos de gasto asignados a la conselleria competente en razón de la materia de sanidad universal y salud pública, y en todo caso deberá ser atendido con los medios personales y materiales de la citada conselleria.

Segunda. Habilitación competencial

Se faculta a la dirección general con competencias en materia de calidad y atención al paciente de la conselleria para dirigir y gestio-

en l'àmbit de la seua competència, les actuacions necessàries per a la implantació i execució d'aquesta ordre.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Única. Règim transitori dels suggeriments, queixes i agraïments

La tramitació i contestació dels suggeriments, queixes i agraïments presentats amb anterioritat a l'entrada en vigor de la present ordre, es regiran per la normativa anterior, açò és, l'Ordre de 27 de setembre de 2007, de la Conselleria de Sanitat, per la qual es regulen les queixes, suggeriments i agraïments en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de la Agència Valenciana de Salut i de la Conselleria de Sanitat.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Única. Disposició derogatòria

1. Queden derogades totes les disposicions de rang igual o inferior que s'oposen al que es disposa en aquesta ordre.

2. Queda expressament derogada l'Ordre de 27 de setembre de 2007, de la Conselleria de Sanitat, per la qual es regulen les queixes, suggeriments i agraïments en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de la Agència Valenciana de Salut i de la Conselleria de Sanitat.

DISPOSICIÓ FINAL

Única. Entrada en vigor

Aquesta ordre entrarà en vigor l'endemà de la publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

València, 13 de setembre de 2018

La consellera de Sanitat Universal i Salut Pública,
ANA BARCELÓ CHICO

nar, en el ámbito de su competencia, las actuaciones necesarias para la implantación y ejecución de esta orden.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única. Régimen transitorio de las sugerencias, quejas y agradecimientos

La tramitación y contestación de las sugerencias, quejas y agradecimientos presentados con anterioridad a la entrada en vigor de la presente orden, se regirán por la normativa anterior, esto es la Orden de 27 de septiembre de 2007, de la Conselleria de Sanidad, 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.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única. Disposición derogatoria

1. Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en esta orden.

2. Queda expresamente derogada la Orden de 27 de septiembre de 2007, de la Conselleria de Sanidad, por la que se regulan las quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la Agència Valenciana de Salut y de la Conselleria de Sanidad.

DISPOSICIÓN FINAL

Única. Entrada en vigor

Esta orden entrarà en vigor al día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

València, 13 de septiembre de 2018

La consellera de Sanidad Universal y Salud Pública,
ANA BARCELÓ CHICO