

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] (DOCV núm. 4167 de 14.01.2002) Ref. Base Datos 0143/2002

ANÁLISIS JURÍDICO

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: 15.01.2002

NOTAS: Creación de los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP).

Esta disposición afecta a:

DESARROLLA O COMPLEMENTA A

- Ley de la Generalitat Valenciana 8/1987, de 4 de diciembre, del Servicio Valenciano de Salud.

Esta disposición está afectada por:

DESARROLLADA O COMPLEMENTADA POR

- ACUERDO de 8 de febrero de 2002, del Gobierno Valenciano, por el que se establecen las retribuciones de los médicos coordinadores de Área para la Atención e Información al Paciente. [2002/X1292]

- ORDEN de 24 de julio de 2002, del conseller de Sanidad, por la que se establece el procedimiento para la tramitación de sugerencias, quejas y agradecimientos respecto a la atención sanitaria, en el ámbito de competencia de la Conselleria de Sanidad. [2002/X8914]

- 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]

ANÁLISIS DOCUMENTAL

ORIGEN DISPOSICIÓN: Conselleria Sanidad

GRUPO TEMÁTICO: Legislación

MATERIAS: Sanidad

DESCRIPTORES

Temáticos:

organización sanitaria, derechos del enfermo, control sanitario, sistema de información, oficina de información

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 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. 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,