



| | | |
|--|--|--|
| DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA | | |
|  <p>DEPARTAMENT DE SALUT DE VALÈNCIA CLÍNIC-LA MALVA-ROSA</p> | <p>CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA.</p> |  <p>GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</p> <p>Fecha: 07-02-2024 Versión 02</p> |

CARTA DE SERVICIOS UNE 93200:2008

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA.



| | |
|------------------|--|
| ELABORADO | Comité Multidisciplinar para la Carta de Servicios SIGE |
| APROBADO | Comisión de Dirección del Departamento de Salud de 07 de febrero de 2024 |





**CARTA DE SERVICIOS:
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN
ECONÓMICA.**



**Fecha: 07-02-2024
Versión 02**

ÍNDICE:

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 2. PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA | 4 |
| 3. SERVICIOS PRESTADOS | 5 |
| 3.1. UNIDAD DE ACREDITACIÓN | 5 |
| 3.1.1. Tarjeta sanitaria recién nacido:..... | 7 |
| 3.1.2. Tarjeta sanitaria:..... | 7 |
| 3.1.3. Registro civil recién nacido: | 8 |
| 3.2. FACTURACIÓN A TERCEROS: FACTURACIÓN SEGÚN SUPUESTOS | 9 |
| 3.3. CONCIERTOS..... | 11 |
| 3.3.1. Asunción del Gasto | 12 |
| 3.3.2. Validación de Facturas | 13 |
| 3.4. SISTEMA DE INFORMACIÓN ECONÓMICA | 13 |
| 3.4.1. Petición de información económica | 15 |
| 3.4.2. Alimentar sistema de información según plazos y condiciones..... | 15 |
| 4. SISTEMA DE COLABORACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS..... | 16 |
| 5. SISTEMA DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES | 16 |
| 6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS..... | 17 |
| 7. LEGISLACIÓN APLICABLE. | 17 |
| 7.1 UNIDAD DE ACREDITACIÓN SIP | 17 |
| 7.2 UNIDAD DE FACTURACIÓN..... | 19 |
| 7.3 UNIDAD DE CONCIERTOS..... | 20 |
| 8. CONTACTO | 21 |
| 8.1. Directorio de Teléfonos y Correo Electrónico..... | 21 |

| DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA | | |
|--|--|--|
|  <p>DEPARTAMENT DE SALUT DE VALÈNCIA CLÍNIC-LA MALVA-ROSA</p> | <p>CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA.</p> |  <p>GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</p> |
| | | <p>Fecha: 07-02-2024 Versión 02</p> |



1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de la Carta de Servicios según la Norma UNE 93200:2008, es comunicar a sus usuarios los servicios que presta cualquier organización y los compromisos que asumen en su prestación, convirtiéndose en una iniciativa fundamental para la mejora de la gestión del servicio.

Las cartas de servicios representan un soporte fundamental en la mejora continua, facilitando las relaciones con los usuarios y sirviendo para definir estándares de servicio, permitiendo establecer objetivos ambiciosos que logren el mayor impacto posible en los usuarios:

- Demostrando su compromiso con el usuario mediante la medición, seguimiento y mejora de los aspectos que más le interesan.
- Orientando a las personas de la organización hacia la satisfacción del usuario como uno de los valores centrales de la actividad.
- Reorientando las actividades de la organización hacia las que aportan más valor al usuario.

Por este motivo, el Servicio de Información y Gestión Económica del Departamento de Salud de Valencia Clínico — Malvarrosa, consciente de la importancia que tiene la Gestión de la Calidad para garantizar un correcto funcionamiento interno, y una buena percepción de los usuarios sobre el servicio prestado, ha decidido diseñar esta Carta de Servicios y someterla a su evaluación por un organismo independiente de certificación.

| DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA | | |
|---|---|---|
|  | CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA. |  GENERALITAT VALENCIANA <small>Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</small> |
| | | Fecha: 07-02-2024 Versión 02 |



2. PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA

El Servicio de Información y Gestión Económica (S.I.G.E.) del Departamento de Salud de Valencia Clínico - Malvarrosa aglutina los sistemas de información económica que se constituyen como un elemento estratégico para la gestión del presupuesto del Departamento de Salud. El objetivo del servicio es el seguimiento tanto de la financiación como de la producción de servicios, elaborando información de la evolución de los flujos de ingresos y gastos.

El servicio se estructura en áreas funcionales con dotación de recursos y cometidos específicos para cada una de ellas. Esta división por criterios operativos se complementa con una coordinación general de las distintas áreas funcionales del servicio que requieren un funcionamiento coordinado con el objetivo de ofrecer respuestas ágiles y adecuadas a las necesidades de información económica. Esta coordinación realiza una continua revisión y evaluación de los procedimientos que regulan el funcionamiento intra y entre las áreas funcionales, de las cargas de trabajo y la distribución de recursos

El servicio está ubicado en la planta baja del pabellón C, en el hall de la entrada principal del hospital y se estructura en las siguientes áreas funcionales:

- Seguimiento presupuestario
- Sistema de Información Económica
- Facturación Intercentros
- Facturación a terceros
- Unidad de Acreditación Sistema de Información Poblacional (SIP)
- Registro Civil recién nacidos
- Unidad de coordinación FISS del Departamento
- Actividad Externa (Concertada y no concertada)

| DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA | | |
|--|--|--|
|  <p>DEPARTAMENT DE SALUT DE VALÈNCIA CLÍNIC-LA MALVA-ROSA</p> | <p>CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA.</p> |  <p>GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</p> |
| | | <p>Fecha: 07-02-2024 Versión 02</p> |



3. SERVICIOS PRESTADOS

3.1. UNIDAD DE ACREDITACIÓN

El objetivo de esta unidad funcional es que todos los pacientes atendidos en el departamento, en cualquiera de sus áreas de actividad, incluyendo los recién nacidos no patológicos, tengan asignado SIP y que éste tenga la acreditación vigente.

Las funciones que realiza son las siguientes:



- 1.** Revisión diaria de todas las asistencias urgentes e ingresos hospitalarios urgentes y programados de pacientes que no dispongan de número SIP, que no tengan acreditación vigente o que no tengan hospital asignado, realizando las actuaciones oportunas para resolver las incidencias de acuerdo con lo establecido en el Manual de Procedimiento.
- 2.** Revisión periódica de las propuestas de consultas externas registradas que no dispongan de número SIP, que no tengan acreditación vigente o que no tengan hospital asignado, realizando las actuaciones oportunas para resolver las incidencias de acuerdo con lo establecido en el Manual de Procedimiento.
- 3.** Tramitación –a demanda- de la tarjeta SIP de los recién nacidos no patológicos en el hospital, elaborando la ficha de metabulopatias, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Procedimiento.
- 4.** Revisión periódica de todas las visitas de consultas externas realizadas, tanto en el hospital como en el centro de especialidades, así como las intervenciones de CMA, que no dispongan de número SIP, resolviendo las incidencias que sea posible con el cruce de información de IRIS con SIP, así como con la consulta al SNS o a la Aplicación de la Tesorería de la Seguridad Social.
- 5.** Revisión de todas las asistencias del hospital y del centro de especialidades (urgencias, altas de hospitalización y consultas) y de Primaria, de las que se reciba documentación, para –en coordinación con Facturación- proceder a realizar las actuaciones oportunas (acreditación o facturación).

| DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA | | |
|--|--|---|
|  <p>DEPARTAMENT DE SALUT DE VALÈNCIA CLÍNIC-LA MALVA-ROSA</p> | <p>CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA.</p> |  <p>GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</p> |
| | | <p>Fecha: 07-02-2024 Versión 02</p> |

6. Atención al público para resolver la demanda de trámites o información relativa al SIP.
7. Seguimiento de la evolución de asignación y/o acreditación de SIP, realizando controles de calidad (duplicados, escaneo documentación, incidencias Compás, etc.)
8. Coordinación de todas las cuestiones relativas al Sistema de Información Poblacional (SIP) del Departamento de Salud Clínico Malvarrosa, tanto de especializada como de primaria: seguimiento de la evolución de la población SIP asignada al departamento con la elaboración de informes periódicos a la Dirección, seguimiento de los indicadores de calidad del SIP contenidos en el Acuerdo de Gestión, resolución de cuestiones de tipo organizativo (instalación de impresoras para tarjetas, solicitudes de información desde Conselleria, formación de nuevo personal, transmisión de nuevos procedimientos, etc.). La única excepción a este punto es la asignación/mantenimiento de cupos de pacientes a centros y a médicos/enfermería, que lo realiza la UDCA.

En esta unidad se utilizan las siguientes aplicaciones informáticas: SIP, Cobra, el módulo de Compás de IRIS, la Intranet del hospital, SIA-Abucasis, un módulo para Acreditación de IRIS desarrollado en servicio centrales de la Conselleria a partir de los requerimientos de este servicio, y la Aplicación de la Tesorería de la Seguridad Social.

Esta unidad lleva a cabo su trabajo a partir de los procedimientos establecidos en Infosip, así como el Manual de Procedimiento de acreditación de pacientes en el Sistema de Información Poblacional (SIP) elaborado por este servicio y que periódicamente se actualiza.

| DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA | | |
|---|---|---|
|  | CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA. |  GENERALITAT VALENCIANA <small>Conselleria de Sanitat Universitat i Salut Pública</small> |
| | | Fecha: 07-02-2024 Versión 02 |

3.1.1. Tarjeta sanitaria recién nacido:

El objetivo de la unidad de acreditación en esta área es la realización de la tarjeta sanitaria a los recién nacidos del hospital.

USUARIOS: Pacientes y familiares.

COMPROMISOS:

| Compromiso | Indicador | Objetivo |
|--|--|----------|
| 1. Aportar documentación necesaria en menos de 30 minutos desde asistencia a mostrador. Siempre que se aporten todos los documentos necesarios (Según formulario de "Datos Recién Nacido" y formulario "Información para Tutores de recién nacido") | El 95% de los usuarios que acuden a mostrador, disponen de la documentación en menos de 30 minutos de media trimestral desde el inicio de la atención. | ≥95% |



3.1.2. Tarjeta sanitaria:

La finalidad de la unidad de acreditación en esta área es la realización de la tarjeta sanitaria a aquellas personas no residentes en la Comunidad Valenciana.

USUARIOS: Pacientes y familiares.

COMPROMISOS:

| Compromiso | Indicador | Objetivo |
|--|--|----------|
| 2. Entrega SIP en menos de 30 minutos. Siempre que se aporten todos los documentos necesarios (Documento de Identificación oficial) | El 95% de los usuarios que acuden a mostrador, disponen de la documentación en menos de 15 minutos de media trimestral desde el inicio de la atención. | ≥95% |

| DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA | | |
|---|---|---|
|  | CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA. |  |
| | | Fecha: 07-02-2024 Versión 02 |

3.1.3. Registro civil recién nacido:

El fin de la Unidad de Acreditación en esta área es la inscripción en el hospital de los recién nacidos, no siendo necesario, como norma general, acudir personalmente a la Oficina de Registro Civil para realizar la inscripción. La apertura de tarjeta sanitaria a recién nacidos en este hospital se realiza en la Unidad de Acreditación, donde se determinó que, a modo de “ventanilla única”, debía llevarse a cabo la inscripción telemática de los recién nacidos.

Las funciones a realizar son las siguientes:



- Inscripción telemática del recién nacido, escaneando la documentación pertinente y cumplimentando los datos requeridos por el Registro Civil.
- Elaboración periódica de los datos estadísticos de los recién nacidos.

En esta unidad para llevar a cabo el registro se utilizar la aplicación informática ANDES (comunicación telemática de nacimientos desde centros sanitarios dependiendo del Ministerio de Justicia). Esta unidad lleva cabo sus funciones en cumplimiento de la Ley 19/2015, de 13 de julio, de medidas de reforma administrativa en el ámbito de la Administración de Justicia y del Registro Civil, desarrollada por la Instrucción de 9 de octubre de 2015. de la Dirección General de los Registros y del Notariado sobre comunicación electrónica de nacimientos desde centros sanitarios.

USUARIOS: Pacientes y familiares.

COMPROMISOS:

| Compromiso | Indicador | Objetivo |
|--|--|----------|
| 3. Acreditación en menos de 60 minutos. Siempre que se aporten todos los documentos necesarios (Según formulario “Información para Tutores de recién nacido”). Se debe solicitar dentro de las 72 horas siguientes al nacimiento | El 95% de los usuarios que acuden a mostrador, disponen de la documentación en menos de 60 minutos de media trimestral desde el inicio de la atención. | ≥95% |

| DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA | | |
|---|---|---|
|  | CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA. |  |
| | | Fecha: 07-02-2024 Versión 02 |



3.2. FACTURACIÓN A TERCEROS: FACTURACIÓN SEGÚN SUPUESTOS

El objetivo de esta unidad funcional es la gestión de ingresos procedentes de la asistencia sanitaria en todos aquellos supuestos en que aparezca un tercero obligado al pago del coste de los servicios prestados. Están incluidos en el Capítulo 3 (Tasas y otros ingresos) del Presupuesto de Ingresos de la Generalitat Valenciana.

Las asistencias sanitarias cuyo importe ha de reclamarse a los terceros obligados al pago, y que gestiona Facturación a Terceros, a través de la aplicación informática COBRA, son las siguientes: prestaciones sanitarias, afiliados a Mutualismos no adscritos a la red pública (Muface, Mujegu, Isfas), accidentes de trabajo y enfermedad profesional a cargo de mutuas de accidentes de trabajo, accidentes de tráfico a cargo de compañías (Convenio Unespa) o de particulares (Ley de Tasas), seguros obligatorios (escolar, deportista federados y profesionales, viajeros, caza, accidentes festivos), otros obligados al pago (cualquier otro supuesto en que, en virtud de normas legales, otros seguros públicos o privados o la responsabilidad de terceros por las lesiones causadas a la persona asistida, el importe deba ser a cargo de las entidades de seguros o terceros correspondientes y no con cargo a los fondos públicos).

Las funciones que realiza son las siguientes:

- 1.** Facturación a terceros de las asistencias prestadas en el Hospital Clínico, Centro de Especialidades el Grao, Hospital Malvarrosa y Atención Primaria del Departamento, a través del aplicativo Cobra, aplicando el protocolo de actuación establecido al respecto.
- 2.** Seguimiento de las asistencias facturables: resolución de incidencias con UDCA, Acreditación, Facturación Intercentros, recursos de compañías y particulares, etc.
- 3.** Seguimiento de la implementación de las modificaciones de la aplicación informática Cobra, así como la coordinación de su funcionamiento con SIP y con otras aplicaciones asistenciales (IRIS) y económicas (Compás).
- 4.** Seguimiento de la evolución de la facturación a terceros, con elaboración periódica de informes.



| DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA | | |
|---|---|---|
|  | CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA. |  GENERALITAT VALENCIANA <small>Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</small> |
| | | Fecha: 07-02-2024 Versión 02 |

Esta unidad lleva a cabo su trabajo a partir de los procedimientos establecidos en: Manual de gestión de los ingresos de la Conselleria de Sanidad, así como un protocolo de actuación en el procesamiento de la información relativa a facturación a terceros, de elaboración propia y actualizaciones periódicas.

En esta unidad, además de la aplicación informática citada –Cobra-se utilizan: IRIS, SIP, Compás, Intranet Hospital Clínico, Abucasis/SIA. Aplicación Tesorería Seguridad Social, Delta (Registro Nacional de Accidentes de Trabajo de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo), FIVA (Fichero Informático de Vehículos Asegurados), Mastín (registro GVA), Portafirmas.

USUARIOS: Conselleria de Sanidad Universal y salud pública.

| Compromiso | Indicador | Objetivo |
|---|---|----------|
| 4. Maximizar la recaudación de prestaciones sanitarias, afiliados a Mutualismos no adscritos a la red pública (Muface, Mujegu, Isfas), accidentes de trabajo y enfermedad profesional a cargo de mutuas de accidentes de trabajo, accidentes de tráfico a cargo de compañías (Convenio Unespa) o de particulares (Ley de Tasas), seguros obligatorios (escolar, deportista federados y profesionales, viajeros, caza, accidentes festivos), otros obligados al pago (cualquier otro supuesto en que, en virtud de normas legales, otros seguros públicos o privados o la responsabilidad de terceros por las lesiones causadas a la persona asistida, el importe deba ser a cargo de las entidades de seguros o terceros correspondientes y no con cargo a los fondos públicos) | El 92% de los expedientes abiertos, excepto los desistidos, deben estar finalizados en un periodo de 6 meses. | ≥92% |



| DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA | | |
|--|--|--|
|  <p>DEPARTAMENT DE SALUT DE VALÈNCIA CLÍNIC-LA MALVA-ROSA</p> | <p>CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA.</p> |  <p>GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</p> |
| | | <p>Fecha: 07-02-2024 Versión 02</p> |

3.3. CONCIERTOS

El objetivo de esta unidad funcional es la gestión económica del presupuesto de actividad externa - concertada y no concertada – del Departamento.

Las funciones a realizar son las siguientes:

1. Una vez finalizada la gestión asistencial de derivación de pacientes que realiza la UDCA, a partir de las autorizaciones y/o renovaciones, esta unidad elabora y tramita el documento de asunción de gasto para los proveedores.
2. Recepción de GFactura y documentación en soporte papel. Registro de facturas en Winconcerts.
3. Comprobación de la adecuación de la factura a lo solicitado y autorizado y a los precios establecidos, comprobación SIP pacientes (cruces con base de datos del Servicio de Aseguramiento), comprobación de que se aporta la documentación pertinente y resolución de incidencias.
4. Validación de la factura, trámite con la Dirección económica y Gerencia y remisión a Contabilidad
5. Información a proveedores de estado de validación de las facturas, resolución de incidencias, etc.
6. Mantenimiento de archivo digitalizado de toda la documentación de la unidad.
7. Seguimiento del presupuesto con elaboración periódica de informes: seguimiento del gasto, informe mensual a Conselleria con detalle de actividades. Cuadro resumen comparativo para la obtención del índice de variación interanual y seguimiento de posibles desviaciones. Informes a demanda.
8. Facturación a terceros e intercentros de la actividad externa facturada al departamento.
9. Secretaría de las Comisiones de seguimiento del departamento de Terapias Respiratorias Domiciliarias, Resonancias Magnéticas y Hemodiálisis.
10. Elaboración de cuadro de mandos para seguimiento mensual de variación interanual de facturación de Terapias Respiratorias Domiciliarias.
11. Elaboración de cuadro de mandos para seguimiento de gasto de Resonancias Magnéticas

| DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA | | |
|---|---|---|
|  | CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA. |  |
| | | Fecha: 07-02-2024 Versión 02 |

por unidades funcionales (servicios médicos y centros de primaria) y personal facultativo solicitante.

12. Registro de información de actividad y costes (daño cerebral, rehabilitación neuropsicológica, hemodiálisis, DPCA) para elaboración de informes periódicos para SIE, para Conselleria, para seguimiento gasto servicios.



Se utilizan las siguientes aplicaciones informáticas: Winconcertos, SIP, IRIS, Mastín (Registro GVA), Portafirmas, así como distintas aplicaciones de ofimática.

Esta unidad lleva a cabo su trabajo según lo establecido en las “Instrucciones del Director Gerente de la Agencia Valenciana de Salud (AVS), sobre derivación de pacientes desde centros dependientes de la AVS de 15-4-09, complementadas con fecha 3-8-09, y la Instrucción 2/2021 de la Secretaria Autonómica de Salud Pública y del Sistema Sanitario Público que establece el “Procedimiento de Autorización de derivación de pacientes, desde centros sanitarios de gestión pública a centros o servicios sanitarios privados no concertados”.

3.3.1. Asunción del Gasto

USUARIOS: Proveedores

| Compromiso | Indicador | Objetivo |
|--|---|----------|
| 5. Remitir la asunción del gasto al proveedor lo antes posible desde la recepción de la autorización desde la UDCA | El 95% de los proveedores reciben la asunción del gasto en 7 días laborables de media trimestral. | ≥95% |

| DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA | | |
|---|---|---|
|  | CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA. |  |
| | | Fecha: 07-02-2024 Versión 02 |

3.3.2. Validación de Facturas

USUARIOS: Proveedores



| Compromiso | Indicador | Objetivo |
|--|--|----------|
| 6. Validar las facturas de proveedores en el menor tiempo posible. | El 92% de las facturas recibidas se validan en 30 días naturales desde fecha de recepción. | ≥92% |

3.4. SISTEMA DE INFORMACIÓN ECONÓMICA

El (SIE) tiene como objetivo medir con la mayor precisión posible los costes de cada una de las unidades o servicios en que se divide el Hospital y de cada uno de los productos o actividades prestados por el mismo a cada paciente (coste por actividad). Es un medio eficaz para una gestión integral, basada en una contabilidad analítica que permita obtener datos fiables tanto económicos como asistenciales.



Las funciones que se realizan son las siguientes:

1. Obtención de datos y elaboración de información de la evolución de los flujos de gastos (Capítulo I y II), del Hospital Clínico, del Hospital Malvarrosa, de Atención Primaria y del Departamento de Salud en su conjunto.
2. Elaboración de información de costes estructurales primarios y secundarios del Hospital Clínico, del Centro de Especialidades y de Atención Primaria.
3. Elaboración de catálogos de actividad del Hospital y Centro de Especialidades: General, Microbiología, Bioquímica, Hematología, Farmacocinética clínica, Radiodiagnóstico, Medicina Nuclear, Rehabilitación, Farmacia, Oncología radioterápica, Cardiología,
4. Documentación, Anestesiología y Reanimación, Atención al Paciente, Hospitales de día y Oncología ambulatoria, Anatomía Patológica, Hospitalización a domicilio, Línea Básica, Hospitalización a domicilio Línea Salud Mental y Reproducción Asistida.
5. Elaboración y remisión a la Conselleria de informe con el reparto del coste anual por centros de actividad y por áreas de actividad (hospitalización, urgencias y asistencias ambulatorias), para el establecimiento de tarifas.

| DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA | | |
|---|---|--|
|  | CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA. |  Fecha: 07-02-2024 Versión 02 |

6. Creación y mantenimiento de centros de actividad, apertura y cierre de periodos de inventario, en aplicativo Orión.
7. Seguimiento del gasto mensual de capítulo 2 del departamento por clase económica: cuadro resumen comparativo para la obtención del índice de variación interanual y seguimiento de posibles desviaciones.
8. Elaboración de cuadro de mando indicadores económicos de los Acuerdos de Gestión: seguimiento mensual del gasto en endoprótesis, farmacia, material sanitario, gasto corriente, actividad concertada y no concertada.
9. Elaboración de cuadro de mando de otros indicadores de los Acuerdos de Gestión: indicador sintético calidad del SIP, indicador de facturación y cobro, otros indicadores económicos.
10. Elaboración de cuadro de mando para seguimiento mensual por unidades funcionales del gasto de material sanitario, resonancias magnéticas y endoprótesis.
11. Elaboración de cuadro de mandos mensual por servicio para el seguimiento del gasto en material sanitario, endoprótesis y actividad externa. Remisión cuatrimestral.
12. Elaboración de cuadro de mandos para seguimiento de gasto de material sanitario en función de la actividad asistencial.
13. Elaboración y remisión semestral a los jefes de servicio de información de costes por centros de actividad de: personal, consumo de material, servicios externos, prótesis, receta farmacéutica, estructurales primarios y secundarios, y reparto de logísticos.
14. Informes a demanda de evolución de costes de servicios.

El funcionamiento de esta unidad está regulado por lo establecido en el Manual de Procedimiento del SIE y los manuales para elaborar los catálogos de actividad asistencial, creados por la Conselleria de Sanidad para todos los centros de la Comunidad Valenciana. Además, existe un Manual de Procedimientos de SIE que establece los criterios y rutinas a seguir para la utilización del aplicativo, que la Conselleria mantiene actualizado en la propia aplicación. A nivel interno, esta unidad lleva a cabo su trabajo según lo establecido en el Manual de Procedimiento SIE para H. Clínico y C.E El Grao elaborado por este Servicio.

| DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA | | |
|---|---|---|
|  | CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA. |  GENERALITAT VALENCIANA <small>Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</small> |
| | | Fecha: 07-02-2024 Versión 02 |

Las aplicaciones informáticas que se utilizan en esta unidad son: el Sistema de Información Económico (SIE, Oracle - Inforsie), el módulo de costes de personal para CIRO, el módulo de prestación farmacéutica de GAIA, HERA para seguimiento del gasto de prestaciones ortoprotésicas, el módulo de análisis de costes del aplicativo Orión Logis y Alumbra (cuadro de mandos para los Acuerdos de Gestión).

3.4.1. Petición de información económica

USUARIOS: Facultativos del Departamento de Salud de Valencia Clínico - Malvarrosa



| Compromiso | Indicador | Objetivo |
|---|--|-------------|
| 7. Remitir la información solicitada por los facultativos del Departamento de Salud de Valencia Clínico – Malvarrosa lo antes posible: costes del servicio, indicadores de gestión/precio. Los IGP solo se pueden aportar si están validados por Conselleria. Y solo se pueden facilitar los datos que están cerrados. | El 95% de los facultativos reciben la documentación en menos de 7 días laborables de media trimestral. | $\geq 95\%$ |

3.4.2. Alimentar sistema de información según plazos y condiciones

El objetivo de esta área es la obtención de datos y elaboración de información de la evolución de los flujos de gastos (Capítulo I y II), del Hospital Clínico, del Hospital Malvarrosa, del Centro de especialidades “El Grao”, y de Atención Primaria y del Departamento de Salud en su conjunto.

USUARIOS: Conselleria de Sanidad. Universal y Salud pública

| Compromiso | Indicador | Objetivo |
|--|---|---------------|
| 8. Respuesta a las incidencias antes de 7 días laborables. | Tiempo de respuesta desde la comunicación de la incidencia no superior a 7 días de media. | ≤ 7 días |

| DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA | | |
|---|---|--|
|  | CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA. |  GENERALITAT VALENCIANA <small>Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</small> Fecha: 07-02-2024 Versión 02 |

4. SISTEMA DE COLABORACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.

Los usuarios internos del servicio: Conselleria de sanidad, proveedores y facultativos del departamento de salud de Valencia, podrán participar en la mejora de los servicios prestados por el Servicio de Información y Gestión económica del Departamento de Salud Valencia Clínic-Malvarrosa, mediante la dirección de correo electrónico para sugerencias, quejas y felicitaciones: sige_hcv@gva.es.



Los usuarios externos del servicio: pacientes y familiares, podrán participar en la mejora del servicio mediante la plataforma del SAIP, mediante el impreso de quejas y sugerencias presentado en cualquier registro general o en el SAIP del Hospital, o por internet a través del enlace: [SAIP](#)

Asimismo, los usuarios podrán expresar su opinión en las encuestas de satisfacción que se emitirán periódicamente.

5. SISTEMA DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

Para la realización de la gestión de reclamaciones, quejas y felicitaciones, los usuarios externos: pacientes y familiares disponen del siguiente enlace en donde se puede encontrar toda la información al respecto: [SAIP](#)

Por otra parte, los usuarios internos: Conselleria de sanidad, proveedores y facultativos del departamento de salud de Valencia – Clínic Malvarrosa, disponen del siguiente correo: sige_hcv@gva.es

| DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA | | |
|---|---|---|
|  | <p align="center">CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA.</p> |  |
| | | <p align="right">Fecha: 07-02-2024 Versión 02</p> |

6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

Los derechos y deberes de **familiares y pacientes** y serán los recogidos en:

- Ley 14/1986 General de Sanidad
- Ley 1/2003 de Derechos e Información de la Comunidad Valenciana
- Ley 41/2002 Derechos e información del Estado.

Los derechos y deberes de **proveedores** y serán los recogidos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Los derechos y deberes de los **facultativos** y serán los siguientes:

- Derechos: disponer de la información solicitada en tiempo y forma.
- Deberes: solicitar información pública, que sea de su interés, acordes a su especialidad, realizando la petición en un plazo razonable a través de los formularios establecidos a tal efecto.

7. LEGISLACIÓN APLICABLE.



7.1 UNIDAD DE ACREDITACIÓN SIP

LEGISLACIÓN EUROPEA

- Reglamentos Comunitarios (RRCC), en materia de Seguridad Social, (CE) 883/2004 (CE) 988/2009(CE), 987/(CE).

LEGISLACIÓN NACIONAL

- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad
- Ley 16/2003 de cohesión y calidad del sistema nacional de salud
- Resolución de 21 de noviembre 2005 del INSS.
- REAL DECRETO 183/2004 (Actualizado por RD 702/2013)
- REAL DECRETO-LEY 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la



| DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA | | |
|---|---|--|
|  | CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA. |  Fecha: 07-02-2024 Versión 02 |

sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones.

- REAL DECRETO 1192/2012, de 3 de agosto por el que se regula la condición de beneficiario y asegurado a efectos de la asistencia sanitaria en España, con cargo a fondos públicos, a través del SNS.
- REAL DECRETO 702/2013, de 20 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 183/2004, de 30 de enero, por el que se regula la tarjeta sanitaria individual.
- Real Decreto-ley 7/2018, de 27 de julio, sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud.

LEGISLACIÓN COMUNIDAD VALENCIANA

- DECRETO 213/2020, de 29 de diciembre, del Consell, de aprobación de las bases reguladoras y la convocatoria para la concesión de subvenciones directas a diferentes colectivos de personas, destinadas a compensar gastos relacionados con la protección de la salud en 2021
- DECRETO 209/2021, de 23 de diciembre, del Consell, de aprobación de las bases reguladoras y la convocatoria para la concesión de subvenciones directas a diferentes colectivos de personas, destinadas a compensar gastos relacionados con la protección de la salud en 2022
- DECRETO 214/2020, de 29 de diciembre, del Consell, de aprobación de las bases reguladoras y la convocatoria para la concesión de subvenciones directas a familias monoparentales, destinadas a compensar gastos relacionados con la protección de la salud en 2021
- DECRETO 98/2018, de 20 de julio, del Consell, por el que se aprueban las bases reguladoras y la convocatoria para la concesión de subvenciones directas a familias monoparentales, para compensar gastos relacionados con la protección de la salud en 2018
- INSTRUCCION 1/2016 del Servicio de Aseguramiento Sanitario, de 24 Noviembre de

| DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA | | |
|--|--|--|
|  <p>DEPARTAMENT DE SALUT DE VALÈNCIA CLÍNIC-LA MALVA-ROSA</p> | <p>CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA.</p> |  <p>GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</p> |
| | | <p>Fecha: 07-02-2024 Versión 02</p> |

2016, sobre el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria a menores extranjeros

- INSTRUCCIÓN de la Secretaría Autonómica de Salud Pública y del Sistema Sanitario Público para la tramitación y resolución de las solicitudes de reintegro de gastos farmacéuticos y material ortoprotésico



7.2 UNIDAD DE FACTURACIÓN

LEGISLACIÓN EUROPEA

- REGLAMENTO (UE) 2018/175 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 23 de octubre de 2018 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

LEGISLACIÓN NACIONAL

- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de Octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- Ley 40/2015, de 1 de Octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- EL RD Legislativo 1/200, de 9 de junio, por el que se aprueba el tecto refundido de la ley sobre Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS).
- El Real Decreto Legislativo 3/2000, de 23 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes sobre el Régimen especial de Seguridad Social del personal al servicio de la Administración de Justicia (MUGEJU).
- El del Real Decreto Legislativo 4/200, de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE).
- Resolución de 22 de diciembre de 2021, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el Concierto suscrito con entidades de seguro para el aseguramiento del acceso a la asistencia sanitaria en el territorio nacional a los beneficiarios de la misma durante los años 2022,2023, y 2024.
- Resolución de 5 de enero de 2022, de la Mutualidad General Judicial, por la que se publica el concierto para la asistencia sanitaria en territorio nacional de beneficiarios durante 2022,

| DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA | | |
|--|--|--|
|  <p>DEPARTAMENT DE SALUT DE VALÈNCIA CLÍNIC-LA MALVA-ROSA</p> | <p>CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA.</p> |  <p>GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</p> |
| | | <p>Fecha: 07-02-2024 Versión 02</p> |

2023 y 2024 y la relación de entidades de seguro que han suscrito el mismo.

- Resolución 4B/38457/2021, de 21 de diciembre, del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, por la que se publican los conciertos suscritos con entidades de seguro para la asistencia sanitaria de titulares y beneficiarios durante los años 2022, 2023 y 2024.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad
- Ley 16/2033, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.
- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

LEGISLACIÓN COMUNIDAD VALENCIANA.

- Ley 20/2017, de 28 de diciembre, de la Generalitat, de Tasas.
- Convenio de Colaboración de Asistencia Sanitaria Pública derivada de accidentes de tráfico para los ejercicios 2022/2025 en el ámbito de la sanidad pública de la Generalitat, entre el Consorcio de Compensación de Seguros, la Unión de Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA), el Consorcio del Hospital General Universitario de Valencia, el Consorcio Hospitalario Provincial de Castellón y la Generalitat



7.3 UNIDAD DE CONCIERTOS

LEGISLACIÓN NACIONAL

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público

LEGISLACIÓN COMUNIDAD VALENCIANA.

- Instrucción 09/06/2021 Derivación de pacientes a centros no concertados.

| DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA | | |
|---|---|---|
|  | CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA. |  |
| | | Fecha: 07-02-2024 Versión 02 |

8. CONTACTO.

DEPARTAMENTO DE SALUD DE VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA.

Servicio de Información y Gestión Económica.

Avenida Blasco Ibáñez nº 17

46010 Valencia

<http://clinicomalvarrosa.san.gva.es/portada>

8.1. Directorio de Teléfonos y Correo Electrónico

| Contacto | Teléfono | Correo Electrónico |
|-----------------------------------|----------|-------------------------|
| Jefa de Servicio | 973547 | ferrer_amp@gva.es |
| Jefe de Sección | 973550 | Perez_mig@gva.es |
| Conciertos | 973551 | costello_lou@gva.es |
| Conciertos | 436073 | ruiz_soncer@gva.es |
| Facturación a Terceros | 436071 | bravo_jualop@gva.es |
| Facturación a Terceros | 973549 | cabrera_ber@gva.es |
| Facturación a Terceros | 436064 | fernandez_mcodia@gva.es |
| Facturación a Terceros | 973545 | frejo_amp@gva.es |
| Facturación a Terceros | 436065 | garcia_marferq@gva.es |
| Facturación a Terceros | 973546 | penades_mdo@gva.es |
| SIE | 436072 | fernandez_carben@gva.es |
| SIE | 973971 | lbanyez_pag@gva.es |
| U. Acreditación / F. Intercentros | 436066 | hernandez_rasser@gva.es |
| U. Acreditación / F. Intercentros | 973548 | mari_vic@gva.es |
| U. Acreditación / F. Intercentros | 436068 | gimenez_inm@gva.es |
| U. Acreditación / F. Intercentros | 436069 | vicente_misbor@gva.es |