

RESOLUCIÓ de modificació de l'annex I de la Instrucció 03/2004, Reclamacions i suggeriments, del Servei Català de la Salut

La Instrucció 03/2004, Reclamacions i suggeriments, del Servei Català de la Salut (CatSalut), regula els aspectes organitzatius i funcionals que han de complir els procediments de gestió, així com els requisits mínims de tramitació de les reclamacions i els suggeriments dels usuaris del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT).

L'annex I de la Instrucció estableix la definició, la classificació i la codificació de les reclamacions.

Des de la seva aprovació, la dinàmica de les reclamacions i els suggeriments ha fet necessària la incorporació de nous motius per enregistrar correctament el contingut i la casuística, per la qual cosa s'han anat produint diferents modificacions i actualitzacions de l'esmentat annex I.

Es considera necessari incloure a l'esmentat annex I nous motius de reclamacions relacionats amb el tancament de centres i relacionats amb l'accessibilitat a webs o aplicacions mòbils (apps).

També es considera necessari recollir nous tipus de descripció de les codificacions per motius relacionats amb la violència obstètrica i vulneració de drets sexuals i reproductius, en aplicació de la Llei 17/2020, de 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista i, així mateix, s'inclouen determinats motius en relació amb aspectes qualitius de l'atenció a les persones en l'àmbit de l'atenció sexual i reproductiva.

En virtut de les competències que els articles 16 i 17 de la Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya, atribueixen a la Direcció del Servei Català de la Salut,

Resolc:

Primer. Incloure en l'annex I de la Instrucció 03/2004, Reclamacions i suggeriments, del Servei Català de la Salut (CatSalut), els motius següents:

1. En relació amb el tancament de centres, s'incorporen en el grup 04, organització i tràmits, els motius següents:

Codi	Descripció
047000	No obertura/tancament centre
047001	No obertura centre atenció primària
047002	Tancament centre sanitari
047003	Tancament servei

2. En relació amb l'accessibilitat a webs o aplicacions mòbils (apps), s'incorpora en el grup 04, organització i tràmits, el motiu següent:

Codi	Descripció
042610	Dificultat per accedir a web o app

3. En relació amb la violència obstètrica i vulneració de drets sexuals i reproductius, s'incorporen els motius següents:

En el grup 01, assistencial,

Codi	Descripció
015000	Atenció en els serveis de salut sexual i reproductiva
015010	Pràctiques ginecològiques
015011	Problemes amb proves diagnòstiques
015012	Problemes amb proves de cribratges
015020	Atenció inadequada durant l'embaràs o maternitat
015021	Atenció inadequada durant l'embaràs
015022	Maneig inadequat del dolor durant el part
015023	Atenció inadequada al part
015024	Atenció inadequada al postpart
015025	Manca de suport a la lactància
015030	Dol perinatal
015031	Manca de suport emocional dels professionals durant el dol perinatal
015032	Manca de recursos assistencials d'acompanyament durant el dol perinatal
015033	Manca de seguiment funerari en la mort fetal
015040	Interrupció de l'embaràs i mesures anticonceptives
015041	Manca de respecte en l'atenció a la interrupció voluntària de l'embaràs
015042	Impediment d'avortament en els supòsits legalment establerts
015043	Dificultat en l'accés als mètodes contraceptius
015050	Dificultat en l'accés als mètodes de prevenció d'infeccions de transmissió sexual i del VIH
015051	Dificultats relacionades amb el diagnòstic
015052	Dificultats relacionades amb el tractament
015053	Manca de respecte durant l'atenció per a la prevenció d'infeccions ITS i VIH
015060	Dificultat en l'accés a les tècniques de reproducció assistida
015061	Dificultats d'accés al diagnòstic
015062	Problemes relacionats amb la llista d'espera
015063	Problemes relacionats amb l'accés al tipus de tècnica de reproducció assistida
015064	Problemes relacionats amb el resultat de la tècnica de reproducció assistida
015070	Denegació del dret a l'acompanyant
015071	Denegació del dret a l'acompanyant durant l'embaràs
015072	Denegació del dret a l'acompanyant durant l'atenció en el part
015073	Denegació del dret a l'acompanyant durant el postpart
015074	Denegació del dret a l'acompanyant durant el procés ginecològic
015080	Violència obstètrica en l'àmbit institucional
015081	Protocols i normativa institucional
015082	Pressió per la presa de decisions a determinades pràctiques rutinàries

Codi	Descripció
015083	Manca de capacitat per a la presa de decisions de la dona
015084	Existència de protocols fora de les directrius del Departament de Salut
015085	Part natural al domicili: desacord amb el pagament

En el grup 02, tracte,

Codi	Descripció
020119	Actitud paternalista per part dels professionals

En el grup 03, informació,

Codi	Descripció
035000	Manca o deficiència en la informació del procediment

En el grup 04, organització i tràmits,

Codi	Descripció
046000	Manca d'aspectes tecnològics en l'assistència al part
046001	Manca de banyera
046002	Manca d'opció de part a l'aigua

Segon. Aprovar l'annex I de la Instrucció 03/2004, Reclamacions i suggeriments, del CatSalut, que consta com a annex a aquesta Resolució.

Tercer. Aquesta Resolució entra en vigor el 17 de gener de 2022.

Signada digitalment el 14 de gener de 2022

Gemma Craywinckel i Martí
Directora

Annex I. Definició, classificació i codificació de les reclamacions

Definició i classificació

Assistencials

És l'expressió de l'opinió de l'usuari, referida a un acte o procés assistencial en la seva totalitat, que ha dut a terme un professional o un equip sanitari per donar solució a un problema de salut, manifestat com a tal pel mateix usuari.

Tracte

És l'expressió de l'opinió de l'usuari, referida a les relacions interpersonals pròpies de qualsevol organització que presta uns serveis.

Informació

És l'expressió de l'opinió de l'usuari, referida a la comunicació verbal o escrita, tant del procés assistencial com de les normes institucionals, com també de les diferents ofertes de serveis i drets i deures de l'usuari.

Organització i tràmits

És l'expressió de l'opinió de l'usuari, referida a la planificació, ordenació, coordinació o resolució de les diferents estructures i circuits que proporcionen capacitat funcional a l'entitat proveïdora i/o al conjunt de la xarxa assistencial.

Hoteleria/habitabilitat/confort

És l'expressió de l'opinió de l'usuari, referida a les condicions d'habitabilitat, allotjament i confort dels usuaris en el centre assistencial, com també fa referència a aspectes propis de l'hoteleria.

Documentació

És l'expressió de l'opinió de l'usuari, referida a la documentació del procés assistencial, com també als certificats de l'estat de salut i justificants, en relació amb aquest procés.

Altres

És l'expressió de l'opinió de l'usuari, referida a aquells aspectes no catalogats en les anteriors classificacions. S'ha d'intentar utilitzar-la mínimament com a grup de classificació.

01 ASSISTENCIAL

Codi	Descripció
010100	Negativa d'assistència
010200	Insatisfacció d'assistència
010201	Manca de confiança amb el personal mèdic
010202	Manca de confiança amb el personal d'infermeria
010203	Manca de confiança amb l'equip assistencial
010300	Assistència no duta a terme
010400	Accident assistencial
010500	Desacord amb l'alta
010501	Desacord amb l'alta: amb el trasllat a un altre centre
010502	Desacord amb l'alta: per alta en incapacitat temporal (IT)
010503	Desacord amb l'alta: per alta de tractament
010600	Objecció de consciència
010700	Infecció hospitalària/ambulatoria
010800	Confusió o error
010801	Confusió o error de malalt
010802	Confusió o error de medicació
010803	Confusió o error d'intervenció quirúrgica
010804	Confusió o error de tractament no quirúrgic
010805	Confusió o error de prova complementària
010806	Confusió o error de diagnòstic
010900	Incompliment de la dieta alimentària
011000	Possible negligència
011100	Denegació segona opinió
011200	Incompliment/denegació voluntats anticipades
015000	Atenció en els serveis de salut sexual i reproductiva
015010	Pràctiques ginecològiques
015011	Problemes amb proves diagnòstiques
015012	Problemes amb proves de cribratges
015020	Atenció inadequada durant l'embaràs o maternitat
015021	Atenció inadequada durant l'embaràs
015022	Maneig inadequat del dolor durant el part
015023	Atenció inadequada al part
015024	Atenció inadequada al postpart
015025	Manca de suport a la lactància
015030	Dol perinatal
015031	Manca de suport emocional dels professionals durant el dol perinatal
015032	Manca de recursos assistencials d'acompanyament durant el dol perinatal

Codi	Descripció
015033	Manca de seguiment funerari en la mort fetal
015040	Interrupció de l'embaràs i mesures anticonceptives
015041	Manca de respecte en l'atenció a la interrupció voluntària de l'embaràs
015042	Impediment d'avortament en els supòsits legalment establerts
015043	Dificultat en l'accés als mètodes contraceptius
015050	Dificultat en l'accés als mètodes de prevenció d'infeccions de transmissió sexual i del VIH
015051	Dificultats relacionades amb el diagnòstic
015052	Dificultats relacionades amb el tractament
015053	Manca de respecte durant l'atenció per a la prevenció d'infeccions ITS i VIH
015060	Dificultat en l'accés a les tècniques de reproducció assistida
015061	Dificultats d'accés al diagnòstic
015062	Problemes relacionats amb la llista d'espera
015063	Problemes relacionats amb l'accés al tipus de tècnica de reproducció assistida
015064	Problemes relacionats amb el resultat de la tècnica de reproducció assistida
015070	Denegació del dret a l'acompanyant
015071	Denegació del dret a l'acompanyant durant l'embaràs
015072	Denegació del dret a l'acompanyant durant l'atenció en el part
015073	Denegació del dret a l'acompanyant durant el postpart
015074	Denegació del dret a l'acompanyant durant el procés ginecològic
015080	Violència obstètrica en l'àmbit institucional
015081	Protocols i normativa institucional
015082	Pressió per la presa de decisions a determinades pràctiques rutinàries
015083	Manca de capacitat per a la presa de decisions de la dona
015084	Existència de protocols fora de les directrius del Departament de Salut
015085	Part natural al domicili: desacord amb el pagament
018000	COVID-19 – Assistencial
018001	COVID-19 – Assistencial: sol·licitud prova diagnòstica
018002	COVID-19 – Assistencial: negativa fer prova PCR
018003	COVID-19 – Assistencial: demora resultat prova PCR
018010	COVID-19 – Assistencial: vacunació
019000	Altres d'assistencial

02 TRACTE

Codi	Descripció
020100	Tracte o actitud del personal inadequat
020101	Tracte inadequat facultatiu
020102	Tracte inadequat infermeria
020103	Tracte inadequat administratiu

Codi	Descripció
020104	Tracte inadequat zeladors
020105	Tracte inadequat seguretat
020106	Tracte inadequat transport sanitari
020107	Tracte inadequat personal hoteleria
020108	Tracte inadequat altres grups (treballadors socials, psicòlegs, manteniment, etc.)
020109	Tracte inadequat dels professionals d'atenció telefònica
020110	Manca de respecte
020112	Manca d'empatia
020113	Manca o negativa identificació dels professionals
020114	Conducta no professional
020115	Manca de disculpes
020116	Manca d'interès per ajudar
020117	Autoritarisme/prepotència
020118	Manca d'amabilitat/cortesia
020119	Actitud paternalista per part dels professionals
020200	Manca d'intimitat
020201	Manca d'intimitat imputable als professionals
020202	Manca d'intimitat imputable a l'estructura/organització
020203	Manca d'intimitat en habitació compartida
020204	Lloc d'assistència inadequat
020206	Manca d'intimitat en la informació
020300	Represàlies per reclamació
020400	Motius culturals
020404	Discriminació per motius d'origen
020405	Discriminació per motius d'origen d'estratificació social
020406	Tracte discriminatori per motiu d'identitat de gènere
020407	Tracte discriminatori per raó d'orientació sexual, per expressió de gènere o per identitat de gènere
020408	Discriminació per motiu de creença religiosa
020409	Discriminació per motiu d'expressió de gènere
020500	No respecte de les últimes voluntats
020600	No respectar la decisió de no consentiment
020700	Manca de confidencialitat per part dels professionals
020701	Incompliment de les normes respecte del secret professional
020800	Actes contra la integritat de les persones
020801	Actes contra la integritat física de les persones
020802	Actes contra la integritat psicològica de les persones
028000	COVID-19: tracte
029900	Altres de tracte

03 INFORMACIÓ

Codi	Descripció
030100	Desacord amb el contingut de la informació
030101	Desacord amb el contingut de la informació del diagnòstic
030102	Desacord amb el contingut de la informació del procés
030103	Desacord amb el contingut de la informació de la intervenció
030104	Desacord amb el contingut de la informació del tràmit
030105	Desacord amb el contingut de la informació dels serveis
030106	Desacord amb el contingut de la informació del tractament
030107	Desacord amb el contingut de la informació de la prova complementària
030108	Desacord amb el contingut de la informació dels professionals
030200	Manca de cartera de serveis i/o prestació
030300	Informació errònia
030400	Manca d'informació sobre cartera de serveis
030500	Manca de confidencialitat no imputable als professionals
030600	Manca o deficiència en el consentiment informat
030700	Manca o deficiències en la història clínica
030701	Manca o deficiències en la història clínica del centre o proveïdor
030702	Manca o deficiències en la història clínica compartida
030800	Manca o deficiències en la difusió de la carta de drets i deures
030900	Manca o deficiències en la informació sobre voluntats anticipades
031000	Manca o deficiències en la informació sobre la segona opinió
031100	Manca o deficiències en la informació de lliure elecció d'equip d'atenció primària (EAP)
031300	Manca o retard en la prestació per motius pressupostaris
032000	Gestió dels drets sobre les dades personals
033000	Gestió dels drets i usos lingüístics
033010	Demana atenció oral en català
033011	Demana atenció oral en castellà
033012	Demana atenció oral en aranès
033013	Demana atenció oral en altres llengües diferents al català/castellà/aranès
033020	Demana documentació clínica en català
033021	Demana documentació clínica en castellà
033022	Demana documentació clínica en aranès
033030	Demana documentació administrativa/informativa en català
033031	Demana documentació administrativa/informativa en castellà
033032	Demana documentació administrativa/informativa en aranès
033040	Demana atenció en llengua de signes catalana
034001	Gestió inadequada sobre la identitat sentida de la persona
035000	Manca o deficiència en la informació del procediment

Codi	Descripció
038000	COVID-19: informació
039900	Altres d'informació

04 ORGANITZACIÓ I TRÀMITS

Codi	Descripció
040000	Demora excessiva per llista d'espera
040001	Demora excessiva per llista d'espera per consulta/cita prèvia
040002	Demora excessiva per llista d'espera per ingrés hospitalari/sociosanitari
040003	Demora excessiva per llista d'espera per atenció a urgències
040004	Demora excessiva per llista d'espera per intervenció quirúrgica
040005	Demora excessiva per llista d'espera per prova complementària
040006	Demora excessiva per llista d'espera per atenció no urgent
040007	Demora excessiva per llista d'espera per tractament no quirúrgic
040100	Deficiència avís/correus
040200	Suspensió/anul·lació de consulta
040201	Suspensió/anul·lació d'intervenció quirúrgica
040202	Suspensió/anul·lació de prova complementària
040203	Suspensió/anul·lació d'ingrés programat
040204	Suspensió/anul·lació de tractament no quirúrgic
040300	Error o confusió administrativa
040301	Error o canvi de programació
040400	Deficiències de trasllat i/o transport sanitari
040420	Deficiències de trasllat intern (mateix centre)
040430	Deficiències de transport urgent
040431	Deficiències de transport urgent primari
040432	Deficiències de transport urgent interhospitalari
040440	Deficiències de transport no urgent
040441	Deficiències de transport no urgent individual
040442	Deficiències de transport no urgent col·lectiu
040450	Deficiències de transport no urgent i no programat
040500	Manca de servei i/o prestació
040600	Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció
040601	Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta
040603	Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per intervenció
040604	Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per tractament
040605	Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per prova complementària
040700	Desacord amb el canvi o assignació
040701	Desacord amb el canvi o assignació de metge
040702	Desacord amb el canvi o assignació de centre

Codi	Descripció
040800	Pèrdua d'objecte personal
040900	Pèrdua de mostra clínica
041000	Manca de coordinació
041100	Tràmits dificultosos
041101	Tràmits dificultosos per segona opinió
041102	Tràmits dificultosos per lliure elecció d'EAP
041200	Demora en el pagament de prestació complementària
041300	Denegació de prestació complementària
041400	Error de facturació
041500	Desacord en el cost de l'assistència
041600	Incompliment de normes
041700	Ingrés a planta d'altra especialitat
041800	Manca de control de visites (acompanyants)
041900	Manca de personal
042000	Desacord amb la resposta a la reclamació
042100	No respectar l'ordre de llista per visita
042200	Estada de més de 24 hores en observació d'urgències
042300	Agendes de programació tancades
042400	Desacord amb la prestació
042500	Desacord per part del responsable familiar/cuidador del malalt
042600	Problemes de comunicació
042601	Problemes de comunicació telefònica
042602	Problemes de comunicació per Internet
042610	Dificultat per accedir a web o app
042700	Vaga
042800	Desacord amb les normes institucionals
042900	No procedeix la seva gestió. Derivació a l'entitat competent
043000	Denegació sol·licitud lliure elecció d'EAP
043100	Incidències d'altres comunitats autònomes
043101	Incidències altres comunitats autònomes: Error copagament
044000	Derivació assistencial a altres comunitats autònomes
044001	Denegació derivació assistencial a altres comunitats autònomes
045000	Eutanàsia
045001	Eutanàsia: demora excessiva del procés
045002	Eutanàsia: demora excessiva del procés per professional objector
045003	Eutanàsia: demora excessiva per part de la Comissió de Garanties i Avaluació
045010	Eutanàsia: desacord entre pacient i família
045011	Eutanàsia: desacord amb el criteri del metge responsable
045012	Eutanàsia: desacord amb el criteri del metge consultor

Codi	Descripció
045013	Eutanàsia: desacord amb la resolució de la Comissió de Garanties i Avaluació
045020	Eutanàsia: dificultats de coordinació entre atenció primària i atenció especialitzada
046000	Manca d'aspectes tecnològics en l'assistència al part
046001	Manca de banyera
046002	Manca d'opció de part a l'aigua
047000	No obertura/tancament centre
047001	No obertura centre atenció primària
047002	Tancament centre sanitari
047003	Tancament servei
048000	COVID-19: organització i tràmits
049900	Altres d'organització i tràmits
049901	Sol·licitud de reintegrament taxa 1 euro

05 HOTELERIA, HABITABILITAT I CONFORT

Codi	Descripció
050000	Insatisfacció amb l'alimentació
050100	Insatisfacció amb la neteja
050200	Insatisfacció amb l'habitació / el consultori
050201	Insatisfacció amb l'habitació / el consultori en l'estructura
050202	Insatisfacció amb l'habitació / el consultori en l'equipament
050203	Insatisfacció amb l'habitació / el consultori en el manteniment
050300	Robatori
050400	Desacord amb la temperatura
050500	Problemes de/amb el pàrquing
050600	Problemes amb la cafeteria/restaurant/màquines expenedores
050700	Problemes per soroll excessiu
050800	Dificultats d'accés per barreres arquitectòniques
050900	No poder trucar per telèfon des de l'habitació
051000	Inadequació/deficiències
051001	Inadequació/deficiències en l'estructura
051002	Inadequació/deficiències en l'equipament
051003	Inadequació/deficiències en el manteniment
051100	Manca de confort en la sala d'espera/altres dependències
051200	Manca de seguretat
052001	Tracte poc respectuós per raó d'orientació sexual, per expressió de gènere o per identitat de gènere
058000	COVID-19: hoteleria, habitabilitat i confort
059900	Altres d'hoteleria, habitabilitat i confort

06 DOCUMENTACIÓ

Codi	Descripció
060000	Manca o deficiència en recepta mèdica
060100	Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta
060200	Retard en el lliurament de justificants i altres
060300	Denegació de certificats, informes i altres
060400	Pèrdua de document clínic o història clínic
060500	TSI
060501	TSI: retard en el lliurament
060502	TSI: pèrdua, robatori o TSI deteriorada
060503	TSI: tràmits dificultosos
060504	TSI: dades errònies
060505	TSI: taxa incidència
060506	TSI: taxa desacord
060600	Document informatiu d'indicació d'intervenció quirúrgica
060601	Document informatiu d'indicació d'intervenció quirúrgica: retard en el lliurament
060602	Document informatiu d'indicació d'intervenció quirúrgica: pèrdua
060603	Document informatiu d'indicació d'intervenció quirúrgica: tràmits dificultosos
060604	Document informatiu d'indicació d'intervenció quirúrgica: dades errònies
060700	Certificat d'inclusió en el registre de llistes d'espera
060701	Certificat d'inclusió en el registre de llistes d'espera: retard en el lliurament
060702	Certificat d'inclusió en el registre de llistes d'espera: pèrdua
060703	Certificat d'inclusió en el registre de llistes d'espera: tràmits dificultosos
060704	Certificat d'inclusió en el registre de llistes d'espera: dades errònies
060800	La Meva Salut
060801	La Meva Salut. Documentació que no correspon a la persona
060802	La Meva Salut. Manca o deficiència de documentació
060803	La Meva Salut. Incidències relacionades amb l'accés
060901	Manca d'informació per a la tramitació de la TSI amb el nom sentit
068000	COVID-19: documentació
069900	Altres de documentació