

Àmbit

CatSalut

Assumpte

Reclamacions i suggeriments

Índex

1. Objecte
2. Àmbit d'aplicació
3. Conceptes
4. Marc organitzatiu i funcional
 - 4.1 CatSalut
 - 4.2 Entitats proveïdores
5. Reclamacions
 - 5.1 Reclamacions adreçades a les entitats proveïdores
 - 5.2 Reclamacions adreçades al CatSalut
6. Suggeriments
7. Disposició addicional
8. Disposició derogatòria
9. Entrada en vigor

Annexos

Annex I. Definició, classificació i codificació de les reclamacions

Annex II. Full de reclamacions per a l'estructura organitzativa del CatSalut

Annex III. Full de reclamacions per a les entitats proveïdores

Annex IV. Full de suggeriments per a l'estructura organitzativa del CatSalut

Exposició de motius

La millora del nivell de satisfacció de l'assegurat és un dels principals àmbits d'actuació que presideix la missió del Servei Català de la Salut (CatSalut). S'entén per assegurat, el ciutadà, usuari o potencial usuari dels serveis sanitaris, que té reconegut el dret a l'assistència sanitària pública del CatSalut.

Així mateix, el model sanitari configurat per la Llei 15/1990, d'ordenació sanitària de Catalunya, es caracteritza també per l'acostament i la participació dels usuaris en la presa de decisions i la millora de la qualitat dels serveis sanitaris.

Per tal de coadjuvar en l'assoliment d'aquests objectius, és aconsellable que les entitats proveïdores de serveis sanitaris contractades pel CatSalut es comprometin a consolidar els sistemes de millora de la qualitat i a integrar-hi les reclamacions i els suggeriments dels usuaris com a instruments útils per a l'anàlisi del funcionament dels serveis amb la finalitat de reorientar-los d'acord amb la informació generada per aquest sistema, si s'escau.

En el marc d'una concepció integral de la salut, el CatSalut ha de garantir l'exercici efectiu del dret a reclamar i formular suggeriments per part dels seus assegurats. Els procediments de tramitació i gestió de les reclamacions i dels suggeriments s'han de desenvolupar en un sistema organitzatiu i funcional que, independentment de les responsabilitats concretes que se'n derivin, afavoreixi la corresponsabilització del CatSalut i de les entitats proveïdores en la seva resolució i també en la millora de la qualitat dels serveis sanitaris. Aquests procediments s'han de caracteritzar per l'agilitat, la claredat i el tracte correcte a l'usuari, tot evitant caure en defectes burocràtics.

Tant les reclamacions com els suggeriments poden ser considerats com a manifestacions dels drets dels ciutadans usuaris dels serveis sanitaris de cobertura pública, en un model de serveis sanitaris que s'ha de caracteritzar per l'assoliment d'un marc de confiança i de tracte a l'usuari que el convidi a participar activament i constructivament en la millora dels serveis sanitaris que es presten, tot enfortint el caràcter de xarxa sanitària d'utilització pública (XSUP) al servei del ciutadà.

Mitjançant l'Ordre SLT/328/2004, de 6 de setembre, es crea en l'àmbit del CatSalut el registre de seguiment i gestió de les reclamacions.

Ateses totes aquestes consideracions, es fa necessari dictar la següent Instrucció.

1. Objecte

Aquesta Instrucció té per objecte l'establiment d'un marc normatiu que reculli els aspectes organitzatius i funcionals que han de complir els procediments de gestió i també els requisits mínims de tramitació de les reclamacions i dels suggeriments presentats pels usuaris de la XSUP, sense perjudici de les característiques especials derivades del tipus de centre, servei o establiment sanitari.

Així mateix, estableix els requisits mínims que el sistema d'informació ha de tenir, per tal de garantir-ne un seguiment adequat, àgil i homogeni i una avaluació correcta.

No té per objecte les reclamacions per responsabilitat patrimonial de l'Administració, les reclamacions que tinguin el caràcter de reclamacions prèvies a la via judicial, les reclamacions de caràcter econòmic ni tampoc els recursos d'impugnació d'actes administratius, que es regeixen per les seves normes específiques, ni tampoc les reclamacions referides a assistència sanitària prestada sense indicació del CatSalut.

2. Àmbit d'aplicació

Aquesta Instrucció és d'aplicació a l'estructura organitzativa del CatSalut i als centres, serveis i establiments sanitaris de les entitats proveïdores amb les quals el CatSalut hagi establert conveni o contracte de gestió de serveis sanitaris, qualsevol que en sigui la modalitat i sense perjudici del que prevegi la normativa d'autorització o d'acreditació de centres, serveis i establiments sanitaris.

3. Conceptes

. Reclamació

La reclamació és l'expressió de l'opinió de l'usuari en relació amb un acte o procés assistencial. Això contempla els aspectes de: assistència, tracte, informació, organització i tràmits, hoteleria/habitabilitat/confort, documentació i altres aspectes, com a conseqüència de l'atenció sanitària rebuda en un centre, servei o establiment sanitari que no l'ha satisfet, i de la qual l'usuari n'espera una resposta i/o actuació.

. Suggeriment

S'entén per suggeriment la proposta o opinió que pugui fer qualsevol usuari del CatSalut per tal de millorar aspectes estructurals o de funcionament dels serveis oferts.

4. Marc organitzatiu i funcional

El marc organitzatiu i funcional que estableix aquesta Instrucció ha de permetre consolidar un sistema de mútua corresponsabilització que, independentment de quina organització o entitat sigui responsable de la resolució de les reclamacions i dels suggeriments, possibiliti aprofundir en la col·laboració entre el CatSalut i les entitats proveïdores de serveis sanitaris.

També ha de possibilitar la configuració d'un sistema d'informació que permeti la reinformació a les entitats proveïdores i que faciliti l'avaluació i la implantació d'actuacions per a la millora de la qualitat dels serveis prestats. Aquest sistema d'informació respon a la necessitat de consolidar una cultura de comunicació entre el CatSalut i les entitats proveïdores que garanteixi un seguiment i una resolució correcta de les reclamacions i dels suggeriments dels usuaris, que asseguri un tractament homogeni de la informació, que coadjuvi en la detecció de possibles problemes en el funcionament dels serveis contractats en un temps raonable i que faciliti la introducció de mesures correctores de millora.

L'exercici efectiu del dret de l'usuari a poder reclamar i presentar suggeriments comporta, entre d'altres, els aspectes d'anàlisi dels continguts de les reclamacions i dels suggeriments, la resposta corresponent a l'usuari que reclama i la implantació de les intervencions correctores que siguin necessàries.

No obstant això i en qualsevol cas, és necessari diferenciar la responsabilitat del CatSalut com a entitat asseguradora, de la responsabilitat de les entitats proveïdores com a prestadores directes de serveis sanitaris, sociosanitaris o de salut mental.

4.1 CatSalut

En aquest marc, el CatSalut ha de garantir l'exercici efectiu del dret de l'usuari a poder reclamar i formular suggeriments. A aquest efecte, s'estableixen els procediments propis i els criteris comuns mínims d'organització i funcionament per a l'atenció i resolució d'aquelles reclamacions i suggeriments que se li adrecin.

El CatSalut, a través de la seva estructura, ha d'oferir informació general sobre el sistema de

reclamacions i suggeriments i ha de tramitar les reclamacions i els suggeriments que es presentin. També ha de vetllar perquè les entitats proveïdores facilitin a la població l'accés a presentar-les durant l'horari de funcionament dels centres, serveis o establiments sanitaris, sempre que això sigui possible.

4.2 Entitats proveïdores

Les entitats proveïdores amb contracte o conveni amb el CatSalut són responsables dels procediments de gestió de les reclamacions i dels suggeriments que els hi adrecin els usuaris de la XSUP.

En aquest sentit, són especialment rellevants els àmbits d'actuació següents: el registre de les reclamacions i dels suggeriments d'acord amb els requeriments establerts pel CatSalut, i la seva resolució oportuna, proporcionant la informació adequada i suficient als usuaris sobre el funcionament del sistema de reclamacions i suggeriments.

També ho és la utilització de l'aplicatiu de reclamacions del qual disposa el CatSalut, o en el seu cas, la tramesa de la informació requerida pel CatSalut i la informació en relació amb la monitorització d'aquesta informació.

5. Reclamacions

5.1 Reclamacions adreçades a les entitats proveïdores

Pel que fa a les reclamacions adreçades a les entitats proveïdores, els requeriments mínims són els següents:

a) Requeriments mínims del procediment

. Les entitats proveïdores de serveis sanitaris han d'utilitzar, sempre que sigui possible, l'aplicatiu de gestió de les reclamacions del qual disposa el CatSalut. En cas que no sigui possible utilitzar aquest aplicatiu, caldrà lliurar mensualment la informació al CatSalut entre el dia 1 i el dia 7 de cada mes, d'acord amb la forma i els requeriments tècnics i de continguts de la informació establerts pel CatSalut.

. informació mínima per al registre de les reclamacions:

- Codi d'identificació personal (CIP), nom i cognoms del reclamant. En cas que no hi consti el CIP, caldrà que també hi consti la data de naixement i el sexe.

- Codi d'identificació personal (CIP), nom i cognoms de la persona objecte dels fets que motiven la reclamació. En cas que no hi consti el CIP, caldrà que també hi consti la data de naixement i el sexe.
 - Data, hora i lloc dels fets.
 - Data de la reclamació.
 - Motiu/s de la reclamació. Aquests motius s'han de codificar d'acord amb la codificació que s'estableix a l'annex I d'aquesta instrucció.
 - Data de resposta al reclamant.
- . Les entitats proveïdores han de disposar del full de reclamació que figura a l'annex III i dels mecanismes d'informació necessaris per tal que els usuaris n'estiguin informats.
- . Els usuaris han de poder presentar les reclamacions durant tot l'horari de funcionament dels centres, serveis o establiments sanitaris de les entitats proveïdores i les poden acompanyar amb la documentació que cregui adient la persona que les presenta. Així mateix, les reclamacions poden ser presentades per correu postal o electrònic.
- . Les entitats proveïdores de serveis sanitaris han de garantir que les reclamacions es registren en el corresponent registre d'entrada del centre. Si el lliurament és presencial, l'usuari ha de tenir una còpia en la que hi figuri el segell del centre i la data i l'hora d'entrada. L'entitat proveïdora ha de conservar el registre documental corresponent.
- . La presentació de la reclamació s'ha de poder fer en qualsevol centre, servei o establiment sanitari. Si la reclamació es presenta a una entitat proveïdora que no és la que ha prestat el servei objecte de la reclamació, aquesta l'enviarà a la regió sanitària corresponent. En aquests casos, la regió sanitària ha d'adreçar la reclamació al centre, servei o establiment sanitari que correspongui, per tal que l'usuari rebí la resposta oportuna.
- . L'usuari ha de ser informat de la possibilitat de poder presentar posteriorment la seva reclamació al CatSalut.
- . Els centres, serveis o establiments sanitaris de les entitats proveïdores han de garantir la confidencialitat i el tracte personalitzat als usuaris que les presentin, tant de manera oral com escrita.
- . Les entitats proveïdores han de donar resposta per escrit a l'usuari en totes les reclamacions formulades per escrit. En qualsevol cas, l'entitat

proveïdora s'ha de posar en contacte amb l'usuari en un termini ordinari màxim de quinze dies i ha de donar una resposta definitiva en un termini màxim de sis mesos.

b) Full de reclamació

El full de reclamació que cal utilitzar és el que figura a l'annex III, i ha d'estar a disposició dels usuaris en tots els centres sanitaris.

L'entitat proveïdora de serveis sanitaris ha de vetllar per la completa i correcta formalització del mateix.

c) Requeriments d'informació que han de complir les entitats proveïdores.

Les entitats proveïdores han de presentar, mensualment, informació quantitativa i qualitativa del conjunt de les reclamacions presentades, d'acord amb els requeriments inclosos en l'apartat 5.1.a).

Els registres i expedients d'aquestes reclamacions han d'estar permanentment a disposició del CatSalut.

Per tal de poder disposar d'una informació homogènia i comparable, cal utilitzar la codificació de les reclamacions que s'adjunta en l'annex I.

La informació s'ha de lliurar mensualment al CatSalut entre el dia 1 i el dia 7 de cada mes, d'acord amb la forma i els requeriments tècnics i de continguts de la informació establerts pel CatSalut. En el cas que s'utilitzi l'aplicatiu de gestió de reclamacions del CatSalut, no caldrà portar a terme aquest lliurament.

No obstant això, qualsevol reclamació que per la seva transcendència pugui generar un estat d'opinió negatiu o pugui tenir conseqüències greus per a la salut dels usuaris s'ha de comunicar immediatament al CatSalut, que ha d'adoptar les mesures oportunes.

Les entitats proveïdores han de presentar una memòria anual comprensiva de les actuacions de millora implantades, a partir de la informació generada per les reclamacions rebudes.

5.2 Reclamacions adreçades al CatSalut

Amb caràcter general, les reclamacions que s'adrecen al CatSalut poden respondre a orígens diferents:

- . els casos en què els usuaris no han rebut la satisfacció o reposició oportuna per part de

l'entitat proveïdora corresponent i s'adrecen posteriorment al CatSalut;

. quan el contingut de la reclamació fa referència a qüestions que ha de resoldre directament el CatSalut; i,

. els casos en què els usuaris s'adrecen directament al CatSalut i la reclamació afecta a una entitat proveïdora determinada.

Els requeriments mínims del procediment de les reclamacions adreçades al CatSalut són els mateixos que els que s'estableixen per a les entitats proveïdores.

Així mateix, tant l'estructura i l'organització centrals del CatSalut com les regions sanitàries i els sectors sanitaris han de disposar del mateix tipus de full de reclamació. Es proposa la utilització del model *Full de reclamació*, per duplicat i numerat, que s'adjunta en l'annex II. No obstant això, s'han d'admetre totes les reclamacions estiguin o no formulades en el model esmentat.

Les reclamacions s'han de tramitar en el lloc en què l'usuari les hagi presentat, sigui o no el lloc geogràfic de pertinença, per tal d'evitar-li trasllats i incomoditats.

Les regions sanitàries han d'utilitzar l'aplicatiu de gestió de reclamacions. L'estructura i l'organització centrals del CatSalut integrarà i difondrà aquesta informació i la trametrà a les regions sanitàries, per tal que disposin de la informació referida a tota Catalunya.

S'ha de fer una memòria o un informe anual de les reclamacions rebudes en l'estructura i l'organització centrals del CatSalut, les regions sanitàries i els sectors sanitaris.

6. Suggeriments

Tant el CatSalut com les entitats proveïdores de serveis sanitaris contractades per aquest han de tenir un sistema de gestió dels suggeriments.

Els sistemes de gestió dels suggeriments respectius han de complir els requeriments mínims següents:

- Tots els centres, serveis o establiments sanitaris han de disposar d'un lloc adient on es puguin presentar els suggeriments adreçats pels usuaris.

- S'ha de disposar dels fulls de suggeriments necessaris per tal que els usuaris puguin expressar la seva opinió. Aquests fulls han de tenir espai suficient perquè l'usuari pugui exposar l'opinió o el suggeriment i espai per a la identificació de la

persona que el fa, tenint en compte que en aquests casos la identificació és voluntària.

Per tal d'evitar possibles confusions amb les reclamacions, el CatSalut ha d'adoptar el model específic de suggeriment, *Full de suggeriments*, que s'adjunta en l'annex IV.

Els usuaris poden també adreçar directament els suggeriments a les diferents estructures del CatSalut, tant als serveis centrals, com a les regions sanitàries o als sectors sanitaris.

És convenient que els suggeriments formulats per escrit generin una resposta escrita a l'usuari, tant per agrair-lo com per contestar al suggeriment. Aquesta resposta s'ha de donar en un termini ordinari de quinze dies. No obstant això, el termini màxim per contestar és de sis mesos.

7. Disposició addicional

Les regions sanitàries i les entitats proveïdores de serveis sanitaris establiran les actuacions necessàries per a la implantació d'aquesta instrucció en els centres, serveis i establiments sanitaris del corresponent àmbit territorial.

8. Disposició derogatòria

Es deroguen les instruccions 03/96, reclamacions i suggeriments i 01/2001, modificació de la instrucció 03/96, del CatSalut.

9. Entrada en vigor

Aquesta Instrucció entra en vigor l'1 de gener de 2005.

Barcelona, 22 de novembre de 2004

El director

Carles Manté i Fors

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

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 a aquests processos.

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-lo mínimament com a grup de classificació.

Codificació

1 Assistencial

- 101 Negativa d'assistència
- 102 Insatisfacció d'assistència
 - 102.1 Manca de confiança amb el metge
 - 102.2 Manca de confiança amb el personal d'infermeria
 - 102.3 Manca de confiança amb l'equip assistencial
- 103 Assistència no duta a terme
- 104 Accident assistencial
- 105 Desacord amb l'alta
 - 105.1 amb el trasllat a un altre centre
 - 105.2 per alta en incapacitat temporal (IT)
 - 105.3 per alta de tractament
- 106 Objeció de consciència
- 107 Infecció hospitalària/ambulatoria
- 108 Confusió o error
 - 108.1 de malalt
 - 108.2 de medicació
 - 108.3 d'intervenció quirúrgica
 - 108.4 de tractament no quirúrgic
 - 108.5 de prova complementària
 - 108.6 de diagnòstic
- 109 Incompliment de la dieta alimentària
- 110 Possible negligència
- 111 Denegació segona opinió
- 112 Incompliment/denegació voluntats anticipades
- 199 Altres assistencials

2 Tracte

- 201 Tracte o actitud del personal inadequat
- 202 Manca d'intimitat
 - 202.1 imputable als professionals
 - 202.2 imputable a l'estructura/organització
- 203 Represàlies per reclamació

- 204 Motius lingüístics o culturals
 - 204.1 Incomprensió per motius lingüístics o culturals
 - 204.2 Desacord amb la llengua utilitzada
- 206 No respectar la decisió de no consentiment
- 299 Altres de tracte

3 Informació

- 301 Desacord amb el contingut de la informació
 - 301.1 del diagnòstic
 - 301.2 del procés
 - 301.3 de la intervenció quirúrgica
 - 301.4 del tràmit
 - 301.5 dels serveis
 - 301.6 del tractament no quirúrgic
 - 301.7 de la prova complementària
 - 301.8 dels professionals responsables
- 302 Manca de cartera de serveis i/o prestació
- 303 Informació errònia
- 304 Manca d'informació sobre cartera de serveis
- 305 Manca de confidencialitat
- 306 Manca o deficiència en el consentiment informat
- 307 Manca o deficiències en la història clínica
- 308 Manca o deficiències en la difusió de la carta de drets i deures
- 309 Manca o deficiències en la informació sobre voluntats anticipades
- 310 Manca o deficiències en la informació sobre la segona opinió
- 311 Manca o deficiències en la informació sobre la lliure elecció d'equip d'atenció primària (EAP).
- 399 Altres

4 Organització i tràmits

- 400 Demora excessiva per llista d'espera
 - 400.1 per consulta/cita prèvia
 - 400.2 per ingrés hospitalari/sociosanitari
 - 400.3 per atenció a urgències
 - 400.4 per intervenció quirúrgica
 - 400.5 per prova complementària
 - 400.6 per atenció no urgent
 - 400.7 per tractament no quirúrgic

- 401 Deficiència avis/correu
- 402 Suspensió/anul·lació de consulta
 - 402.1 d'intervenció quirúrgica
 - 402.2 de prova complementària
 - 402.3 d'ingrés programat
 - 402.4 de tractament no quirúrgic
- 403 Error o confusió administrativa
 - 403.1 Error o canvi de programació
- 404 Deficiències de trasllat
 - 404.1 extern (transport)
 - 404.1.1 programat
 - 404.1.2 urgent
 - 404.2 intern
- 405 Manca de servei i/o prestació
- 406 Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció
 - 406.1 per consulta
 - 406.3 per intervenció quirúrgica
 - 406.4 per tractament
 - 406.5 per prova complementària
- 407 Desacord amb el canvi o assignació
 - 407.1 de metge
 - 407.2 de centre
- 408 Pèrdua d'objecte personal
- 409 Pèrdua de mostra clínica
- 410 Manca de coordinació
- 411 Tràmits dificultosos
 - 411.1 per segona opinió
 - 411.2 per lliure elecció d'EAP
- 412 Demora en el pagament de prestació complementària
- 413 Denegació de prestació complementària
- 414 Error de facturació
- 415 Desacord amb el cost de l'assistència
- 416 Incompliment de normes
- 417 Ingrés a planta d'altra especialitat
- 418 Manca de control de visites (acompanyants)
- 419 Manca de personal
- 420 Desacord amb la resposta a la reclamació
- 421 No respectar l'ordre de llista per visita
- 422 Estada de més de 24h en observació d'urgències
- 423 Agendes de programació tancades
- 424 Desacord amb la prestació
- 425 Desacord per part del responsable familiar/cuidador del malalt

- 426 Problemes de comunicació
 - 426.1 Telefònics
 - 426.2 Per internet
- 427 Vaga
- 428 Desacord amb les normes institucionals
- 429 No procedeix la seva gestió. Derivació a l'entitat competent.
- 430 Denegació sol·licitud lliure elecció d'EAP
- 499 Altres organització i tràmits

5 Hoteleria/habitabilitat/confort

- 500 Insatisfacció amb l'alimentació
- 501 Insatisfacció amb la neteja
- 502 Insatisfacció amb l'habitació/el consultori
 - 502.1 en l'estructura
 - 502.2 en l'equipament
 - 502.3 en el manteniment
- 503 Robatori
- 504 Desacord amb la temperatura
- 505 Problemes de/amb el pàrquing
- 506 Problemes amb la cafeteria/restaurant/màquines expendedores
- 507 Problemes per soroll excessiu
- 508 Dificultats d'accés per barreres arquitectòniques
- 509 No poder trucar per telèfon des de l'habitació
- 510 Inadequació/deficiències
 - 510.1 en l'estructura
 - 510.2 en l'equipament
 - 510.3 en el manteniment
- 511 Manca de confort sala d'espera/altres dependències
- 512 Manca de seguretat
- 599 Altres hosteleria

6 Documentació

- 600 Manca o deficiència en recepta mèdica
- 601 Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta
- 602 Retard en el lliurament de justificants i altres
- 603 Denegació de certificats, informes i altres
- 604 Pèrdua de document clínic o història clínic
- 605 TSI
 - 605.1 Retard en el lliurament
 - 605.2 Pèrdua, robatori o TSI deteriorada
 - 605.3 Tràmits dificultosos
 - 605.4 Dades errònies

- 606 Document informatiu d'indicació d'intervenció quirúrgica (emès pels hospitals de la XHUP)
 - 606.1 Retard en el lliurament
 - 606.2 Pèrdua
 - 606.3 Tràmits dificultosos
 - 606.4 Dades errònies
- 607 Certificat d'inclusió en el registre de seguiment i gestió de pacients en llista d'espera del CatSalut
 - 607.1 Retard en el lliurament
 - 607.2 Pèrdua
 - 607.3 Tràmits dificultosos
 - 607.4 Dades errònies
- 699 Altres documentació

Full de reclamacions ¹

Dades de la persona que presenta la reclamació

1r cognom		2n cognom			Nom	
CP ²	DNI	Data de naixement ³			Sexe	
Adreça Tipus de via ⁴		Nom			<input type="checkbox"/> home <input type="checkbox"/> dona Núm.	
Bloc	Portal	Escala	Pis	Porta	Codi postal	Telèfon
Codi de la localitat				Localitat		

Dades de la persona afectada (només les heu d'emplenar si feu la reclamació en nom d'una altra persona)

1r cognom		2n cognom			Nom	
CP ²	DNI	Data de naixement ³			Sexe	
Adreça Tipus de via ⁴		Nom			<input type="checkbox"/> home <input type="checkbox"/> dona Núm.	
Bloc	Portal	Escala	Pis	Porta	Codi postal	Telèfon
Codi de la localitat				Localitat		

Exposició de la reclamació (continueu al dors o en un full annex)

Data i signatura

¹ Adjunteu fotocòpia dels documents que vulgueu aportar.

De conformitat amb el que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, les dades de caràcter personal, les dades que consigneu en aquest document constaran en el fitxer automatitzat del registre de seguiment i gestió de les reclamacions. La finalitat d'aquest fitxer és registrar i gestionar les reclamacions presentades al CatSalut, establir-ne les mesures correctores a partir de la seva anàlisi i donar suport als programes de millora de la qualitat adreçats als assegurats del CatSalut. L'òrgan responsable és la Direcció de l'Àrea de Serveis i Qualitat del CatSalut (trav. de les Corts, 131-159, Edifici Olímpia, 08028 Barcelona). Podeu exercir els drets d'oposició, accés, rectificació i cancel·lació d'aquestes dades davant la Direcció esmentada.

² Codi d'identificació personal (CIP).

³ Hi ha de constar, en números: el dia, el mes i l'any (aquest últim en quatre xifres).

⁴

Avinguda	Can	Lloc	Pas	Plaça	Pujada	Travessera
Baixada	Carrer	Mas	Passadís	Placeta	Rambla	Travessia
Barri	Carreró	Parc	Passatge	Polígon	Raval	Urbanització
Blocs	Grups	Partida	Passeig	Pont	Ronda	Via

**Logotip
de l'entitat
proveïdora**



Servei Català
de la Salut

Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Segell de data i recepció

Full de reclamacions ¹

Dades de la persona que presenta la reclamació

1r cognom		2n cognom		Nom		
CP ²	DNI	Data de naixement ³		Sexe		
Adreça Tipus de via ⁴		Nom		Núm.		
				<input type="checkbox"/> home <input type="checkbox"/> dona		
Bloc	Portal	Escala	Pis	Porta	Codi postal	Telèfon
Codi de la localitat				Localitat		

Dades de la persona afectada (només les heu d'emplenar si feu la reclamació en nom d'una altra persona)

1r cognom		2n cognom		Nom		
CP ²	DNI	Data de naixement ³		Sexe		
Adreça Tipus de via ⁴		Nom		Núm.		
				<input type="checkbox"/> home <input type="checkbox"/> dona		
Bloc	Portal	Escala	Pis	Porta	Codi postal	Telèfon
Codi de la localitat				Localitat		

Exposició de la reclamació (continueu al dors o en un full annex)

Data i signatura

¹ Adjunteu fotocòpia dels documents que vulgueu aportar.

De conformitat amb el que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, les dades que consigneu en aquest document constaran en el fitxer automatitzat del registre de seguiment i gestió de les reclamacions. La finalitat d'aquest fitxer és registrar i gestionar les reclamacions presentades al CatSalut, establir-ne les mesures correctores a partir de la seva anàlisi i donar suport als programes de millora de la qualitat adreçats als assegurats del CatSalut. L'òrgan responsable és la Direcció de l'Àrea de Serveis i Qualitat del CatSalut (trav. de les Corts, 131-159, Edifici Olímpia, 08028 Barcelona). Podeu exercir els drets d'oposició, accés, rectificació i cancel·lació d'aquestes dades davant la Direcció esmentada.

² Codi d'identificació personal (CIP).

³ Hi ha de constar, en números: el dia, el mes i l'any (aquest últim en quatre xifres).

⁴

Avinguda	Can	Lloc	Pas	Plaça	Pujada	Travessera
Baixada	Carrer	Mas	Passadis	Placeta	Rambra	Travessia
Barri	Carreró	Parc	Passatge	Poltgon	Raval	Urbanització
Blocs	Grups	Partida	Passeig	Pont	Ronda	Via

Full de suggeriments

Dades de la persona que presenta el suggeriment*

Cognoms i nom

DNI

Telèfon

Adreça

Codi postal

Localitat

Exposició del suggeriment

Data i signatura*
