

## **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
<b>010100</b>	<b>Negativa d'assistència</b>
<b>010200</b>	<b>Insatisfacció d'assistència</b>
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
<b>010300</b>	<b>Assistència no duta a terme</b>
<b>010400</b>	<b>Accident assistencial</b>
<b>010500</b>	<b>Desacord amb l'alta</b>
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
<b>010600</b>	<b>Objecció de consciència</b>
<b>010700</b>	<b>Infecció hospitalària/ambulatoria</b>
<b>010800</b>	<b>Confusió o error</b>
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
<b>010900</b>	<b>Incompliment de la dieta alimentària</b>
<b>011000</b>	<b>Possible negligència</b>
<b>011100</b>	<b>Denegació segona opinió</b>
<b>011200</b>	<b>Incompliment/denegació voluntats anticipades</b>
<b>015000</b>	<b>Atenció en els serveis de salut sexual i reproductiva</b>
<b>015010</b>	<b>Pràctiques ginecològiques</b>
015011	Problemes amb proves diagnòstiques
015012	Problemes amb proves de cribratges
<b>015020</b>	<b>Atenció inadequada durant l'embaràs o maternitat</b>
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
<b>015030</b>	<b>Dol perinatal</b>
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
<b>015040</b>	<b>Interrupció de l'embaràs i mesures anticonceptives</b>
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
<b>015050</b>	<b>Dificultat en l'accés als mètodes de prevenció d'infeccions de transmissió sexual i del VIH</b>
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
<b>015060</b>	<b>Dificultat en l'accés a les tècniques de reproducció assistida</b>
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
<b>015070</b>	<b>Denegació del dret a l'acompanyant</b>
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
<b>015080</b>	<b>Violència obstètrica en l'àmbit institucional</b>
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
<b>018000</b>	<b>COVID-19 – Assistencial</b>
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
<b>019000</b>	<b>Altres d'assistencial</b>

## 02 TRACTE

Codi	Descripció
<b>020100</b>	<b>Tracte o actitud del personal inadequat</b>
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
<b>020200</b>	<b>Manca d'intimitat</b>
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
<b>020300</b>	<b>Represàlies per reclamació</b>
<b>020400</b>	<b>Motius culturals</b>
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
<b>020500</b>	<b>No respecte de les últimes voluntats</b>
<b>020600</b>	<b>No respectar la decisió de no consentiment</b>
<b>020700</b>	<b>Manca de confidencialitat per part dels professionals</b>
020701	Incompliment de les normes respecte del secret professional
<b>020800</b>	<b>Actes contra la integritat de les persones</b>
020801	Actes contra la integritat física de les persones
020802	Actes contra la integritat psicològica de les persones
<b>028000</b>	<b>COVID-19: tracte</b>
<b>029900</b>	<b>Altres de tracte</b>

**03 INFORMACIÓ**

Codi	Descripció
<b>030100</b>	<b>Desacord amb el contingut de la informació</b>
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
<b>030200</b>	<b>Manca de cartera de serveis i/o prestació</b>
<b>030300</b>	<b>Informació errònia</b>
<b>030400</b>	<b>Manca d'informació sobre cartera de serveis</b>
<b>030500</b>	<b>Manca de confidencialitat no imputable als professionals</b>
<b>030600</b>	<b>Manca o deficiència en el consentiment informat</b>
<b>030700</b>	<b>Manca o deficiències en la història clínica</b>
030701	Manca o deficiències en la història clínica del centre o proveïdor
030702	Manca o deficiències en la història clínica compartida
<b>030800</b>	<b>Manca o deficiències en la difusió de la carta de drets i deures</b>
<b>030900</b>	<b>Manca o deficiències en la informació sobre voluntats anticipades</b>
<b>031000</b>	<b>Manca o deficiències en la informació sobre la segona opinió</b>
<b>031100</b>	<b>Manca o deficiències en la informació de lliure elecció d'equip d'atenció primària (EAP)</b>
<b>031300</b>	<b>Manca o retard en la prestació per motius pressupostaris</b>
<b>032000</b>	<b>Gestió dels drets sobre les dades personals</b>
<b>033000</b>	<b>Gestió dels drets i usos lingüístics</b>
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
<b>034001</b>	<b>Gestió inadequada sobre la identitat sentida de la persona</b>
<b>035000</b>	<b>Manca o deficiència en la informació del procediment</b>

Codi	Descripció
<b>038000</b>	<b>COVID-19: informació</b>
<b>039900</b>	<b>Altres d'informació</b>

#### 04 ORGANITZACIÓ I TRÀMITS

Codi	Descripció
<b>040000</b>	<b>Demora excessiva per llista d'espera</b>
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
<b>040100</b>	<b>Deficiència avís/correus</b>
<b>040200</b>	<b>Suspensió/anul·lació de consulta</b>
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
<b>040300</b>	<b>Error o confusió administrativa</b>
040301	Error o canvi de programació
<b>040400</b>	<b>Deficiències de trasllat i/o transport sanitari</b>
<b>040420</b>	<b>Deficiències de trasllat intern (mateix centre)</b>
<b>040430</b>	<b>Deficiències de transport urgent</b>
040431	Deficiències de transport urgent primari
040432	Deficiències de transport urgent interhospitalari
<b>040440</b>	<b>Deficiències de transport no urgent</b>
040441	Deficiències de transport no urgent individual
040442	Deficiències de transport no urgent col·lectiu
<b>040450</b>	<b>Deficiències de transport no urgent i no programat</b>
<b>040500</b>	<b>Manca de servei i/o prestació</b>
<b>040600</b>	<b>Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció</b>
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
<b>040700</b>	<b>Desacord amb el canvi o assignació</b>
040701	Desacord amb el canvi o assignació de metge
040702	Desacord amb el canvi o assignació de centre

Codi	Descripció
<b>040800</b>	<b>Pèrdua d'objecte personal</b>
<b>040900</b>	<b>Pèrdua de mostra clínica</b>
<b>041000</b>	<b>Manca de coordinació</b>
<b>041100</b>	<b>Tràmits dificultosos</b>
041101	Tràmits dificultosos per segona opinió
041102	Tràmits dificultosos per lliure elecció d'EAP
<b>041200</b>	<b>Demora en el pagament de prestació complementària</b>
<b>041300</b>	<b>Denegació de prestació complementària</b>
<b>041400</b>	<b>Error de facturació</b>
<b>041500</b>	<b>Desacord en el cost de l'assistència</b>
<b>041600</b>	<b>Incompliment de normes</b>
<b>041700</b>	<b>Ingrés a planta d'altra especialitat</b>
<b>041800</b>	<b>Manca de control de visites (acompanyants)</b>
<b>041900</b>	<b>Manca de personal</b>
<b>042000</b>	<b>Desacord amb la resposta a la reclamació</b>
<b>042100</b>	<b>No respectar l'ordre de llista per visita</b>
<b>042200</b>	<b>Estada de més de 24 hores en observació d'urgències</b>
<b>042300</b>	<b>Agendes de programació tancades</b>
<b>042400</b>	<b>Desacord amb la prestació</b>
<b>042500</b>	<b>Desacord per part del responsable familiar/cuidador del malalt</b>
<b>042600</b>	<b>Problemes de comunicació</b>
042601	Problemes de comunicació telefònica
042602	Problemes de comunicació per Internet
<b>042610</b>	<b>Dificultat per accedir a web o app</b>
<b>042700</b>	<b>Vaga</b>
<b>042800</b>	<b>Desacord amb les normes institucionals</b>
<b>042900</b>	<b>No procedeix la seva gestió. Derivació a l'entitat competent</b>
<b>043000</b>	<b>Denegació sol·licitud lliure elecció d'EAP</b>
<b>043100</b>	<b>Incidències d'altres comunitats autònomes</b>
043101	Incidències altres comunitats autònomes: Error copagament
<b>044000</b>	<b>Derivació assistencial a altres comunitats autònomes</b>
044001	Denegació derivació assistencial a altres comunitats autònomes
<b>045000</b>	<b>Eutanàsia</b>
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
<b>046000</b>	<b>Manca d'aspectes tecnològics en l'assistència al part</b>
046001	Manca de banyera
046002	Manca d'opció de part a l'aigua
<b>047000</b>	<b>No obertura/tancament centre</b>
047001	No obertura centre atenció primària
047002	Tancament centre sanitari
047003	Tancament servei
<b>048000</b>	<b>COVID-19: organització i tràmits</b>
<b>049900</b>	<b>Altres d'organització i tràmits</b>
<b>049901</b>	<b>Sol·licitud de reintegrament taxa 1 euro</b>

## 05 HOTELERIA, HABITABILITAT I CONFORT

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

**06 DOCUMENTACIÓ**

Codi	Descripció
<b>060000</b>	<b>Manca o deficiència en recepta mèdica</b>
<b>060100</b>	<b>Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta</b>
<b>060200</b>	<b>Retard en el lliurament de justificants i altres</b>
<b>060300</b>	<b>Denegació de certificats, informes i altres</b>
<b>060400</b>	<b>Pèrdua de document clínic o història clínic</b>
<b>060500</b>	<b>TSI</b>
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
<b>060600</b>	<b>Document informatiu d'indicació d'intervenció quirúrgica</b>
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
<b>060700</b>	<b>Certificat d'inclusió en el registre de llistes d'espera</b>
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
<b>060800</b>	<b>La Meva Salut</b>
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
<b>060901</b>	<b>Manca d'informació per a la tramitació de la TSI amb el nom sentit</b>
<b>068000</b>	<b>COVID-19: documentació</b>
<b>069900</b>	<b>Altres de documentació</b>