

## **RESOLUCIÓ per la qual s'aprova l'actualització dels annexos I, II i III 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 CatSalut (SISCAT). Als efectes d'aquesta Instrucció, es considera reclamació la manifestació de l'opinió de l'usuari en relació amb els diferents aspectes del procés d'atenció, i 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.

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

Des de l'aprovació de la Instrucció s'han anat produint diferents modificacions i actualitzacions; així mateix, la dinàmica de les reclamacions i els suggeriments ha fet necessària la incorporació de nous motius per enregistrar correctament el contingut i la casuística plantejada per la ciutadania.

La situació d'emergència ocasionada amb motiu de la pandèmia de la COVID-19 està produint un conjunt de noves situacions, per la qual cosa es considera necessari recollir nous tipus de descripció de les codificacions per motius relacionats amb la pandèmia, per tal de tenir una informació específica relacionada amb aquesta tipologia de reclamacions.

El propassat 25 de juny de 2021 va entrar en vigor la Llei orgànica 03/2021, de 24 de març, de regulació de l'eutanàsia, tres mesos després de la seva publicació al BOE. L'objecte de la Llei és regular el dret que correspon a qualsevol persona que compleixi les condicions exigides a sol·licitar i rebre l'ajuda necessària per morir, el procediment que s'ha de seguir i les garanties que s'han d'observar. Així mateix, determina els deures del personal sanitari que atengui aquestes persones, amb la definició del seu marc d'actuació, i regula les obligacions de les administracions per assegurar l'exercici correcte del dret. En aquest sentit, cal incorporar motius de possibles reclamacions relacionats amb l'eutanàsia: compliment de terminis, possibles desacords entre familiars i pacients o amb personal mèdic responsable o consultor del procés.

A l'annex II hi consta el full de reclamacions per a l'estructura organitzativa del CatSalut, i a l'annex III el full de reclamacions per a les entitats proveïdores.

Es fa necessari fer les modificacions pertinents per tal de millorar el donar servei a la ciutadania d'una forma àgil i eficient, amb un únic model de full de reclamacions per a tot el Sistema de Salut de Catalunya. Per tant, el full de reclamacions per a les entitats proveïdores (annex III) perd la seva vigència.

Les modificacions del model únic de full de reclamació consisteixen en la introducció de dos apartats nous (Dades a l'efecte de rebre notificacions relacionades amb aquesta reclamació i Autorització de la persona afectada per a representació en la tramitació administrativa), l'actualització del paràgraf sobre protecció de dades personals segons el que estableix la

normativa actual i l'actualització del codi segons la nova codificació de la documentació administrativa.

Pel que fa als suggeriments, a l'annex IV hi consta el Full de suggeriments per a l'estructura organitzativa del CatSalut.

Les modificacions del full de suggeriments d'aquest annex consisteixen en la modificació del títol Full de suggeriments; la introducció d'un apartat nou, Dades a l'efecte de rebre notificacions relacionades amb aquest suggeriment; l'actualització del paràgraf sobre protecció de dades personals segons el que estableix la normativa actual, i l'actualització del codi segons la nova codificació de la documentació administrativa

Tenint en compte aquestes consideracions, atenent el principi de seguretat jurídica i als efectes de garantir l'exercici efectiu del dret a reclamar i formular suggeriments per part dels ciutadans que han rebut atenció sanitària del SISCAT coberta pel CatSalut, es fa necessari actualitzar els annexos de la Instrucció 03/2004, Reclamacions i suggeriments, del CatSalut, i aprovar-los formalment. Així mateix, l'actual annex III, Full de reclamacions per a les entitats proveïdores, perd la seva vigència i se suprimeix ja que es substitueix per l'annex II.

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.** Aprovar els annexos I, II i III de la Instrucció 03/2004, Reclamacions i suggeriments, del CatSalut, que consten com a annexos a aquesta Resolució.

**Segon.** Derogar l'annex III, Full de reclamacions per a les entitats proveïdores, de la Instrucció 03/2004 del CatSalut.

**Tercer.** Aquesta Resolució entra en vigor el dia 1 de setembre de 2021.

Signada digitalment el 25 d'agost de 2021

Gemma Craywinckel Martí

Directora