



Annex I

**Definició, classificació i codificació de les reclamacions
(Document provisional 04.03.2014)**

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

01 ASSISTENCIAL

Codi	Descripció
010100	Negativa d'assistència
010200	Insatisfacció d'assistència
010201	Manca de confiança amb el metge
010202	Manca de confiança en 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
019900	Altres d'assistencial

02 TRACTE

Codi	Descripció
020100	Tracte o actitud del personal inadequat
020200	Manca d'intimitat
020201	Manca d'intimitat imputable als professionals
020202	Manca d'intimitat imputable a l'estructura / organització
020300	Represàlies per reclamació
020400	Motius lingüístics o culturals
020401	Incomprensió per motius lingüístics o culturals
020402	Desacord amb la llengua utilitzada
020500	No respecte de les últimes voluntats
020600	No respectar la decisió de no consentiment
029900	Altres de tracte



Annex I

Definició, classificació i codificació de les reclamacions
(Document provisional 04.03.2014)

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
030600	Manca o deficiència en el consentiment informat
030700	Manca o deficiències en la història clínica
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
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 avis/correu
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
040410	Deficiències de trasllat extern (transport)
040411	Deficiències de trasllat extern (transport) PROGRAMAT
040412	Deficiències de trasllat extern (transport) URGENT
040420	Deficiències de trasllat intern
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
040602	Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per exploració
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
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 mala
042600	Problemes de comunicació
042601	Problemes de comunicació telefònica



Annex I

Definició, classificació i codificació de les reclamacions
(Document provisional 04.03.2014)

042602	Problemes de comunicació per internet
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 altres Comunitats Autònomes
043101	Incidències altres Comunitats Autònomes Error Copagament
049900	Altres d'Organització i tràmits

05 HOTELERIA / HABITABILITAT / 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 pàrking
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
059900	Altres d'Hoteleria / Habitabilitat / 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 clínica
060500	TSI
060501	TSI. retard en el lliurament
060502	TSI. perdua, 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 inclusió en el registre de llistes d'espera
060701	Certificat inclusió registre llistes espera. retard en el lliurament
060702	Certificat inclusió registre llistes espera. pèrdua
060703	Certificat inclusió registre llistes espera. tràmits dificultosos
060704	Certificat inclusió registre llistes espera. dades errònies
069900	Altres de Documentació