



Factors de valoració per al diagnòstic social sanitari



Factors de valoració per al diagnòstic social sanitari

Coordinació del document

- Fuster Obrador, Pilar. Treballadora social sanitària del Centre Coordinador d'Atenció a la Cronicitat (Palma). Servei de Salut de les Illes Balears

Comitè Tècnic i autoria (per ordre alfabètic)

- Baeza Jiménez, Matilde. Treballadora social sanitària de l'Hospital Juaneda Miramar (Palma)
- Cañellas Cardell, Francisca. Treballadora social sanitària de l'Hospital Universitari Son Espases (Palma). Servei de Salut de les Illes Balears
- Cifre Llull, Antonia. Treballadora social sanitària de l'Hospital General (Palma). Servei de Salut de les Illes Balears
- Fuster Obrador, Pilar. Treballadora social sanitària del Centre Coordinador d'Atenció a la Cronicitat (Palma). Servei de Salut de les Illes Balears
- Mora Burgos, Dolores. Treballadora social sanitària del Centre de Salut Pere Garau (Palma). Gerència d'Atenció Primària de Mallorca
- Mut Cirer, Alejandra. Treballadora social sanitària de l'Hospital Joan March (Bunyola). Servei de Salut de les Illes Balears
- Navarro Serrano, Magdalena. Treballadora social sanitària de l'Hospital de Creu Roja (Palma)
- Payeras Cardell, Joana M. Treballadora social sanitària del Centre de Salut Escola Graduada (Palma). Gerència d'Atenció Primària de Mallorca
- Rigo Salvà, M.^a Esperanza. Treballadora social sanitària de l'Hospital Universitari Son Llàtzer (Palma). Servei de Salut de les Illes Balears
- Rodríguez Gómez, M.^a Concepción. Treballadora social sanitària de l'Hospital Joan March (Bunyola). Servei de Salut de les Illes Balears
- Sáez Campos, Francisco. Treballador social sanitari de l'Hospital Universitari Son Espases (Palma). Servei de Salut de les Illes Balears
- Sánchez Grau, Manuela. Treballadora social sanitària del Centre de Salut Emili Darder (Palma). Gerència d'Atenció Primària de Mallorca
- Vives Ramis, Margarida. Treballadora social sanitària de l'Hospital Comarcal d'Inca. Servei de Salut de les Illes Balears

Revisió (per ordre alfabètic)

- Albertí Homar, Francesc. Coordinador de Cronicitat i Atenció Sociosanitària. Servei de Salut de les Illes Balears
- Arbona Roda, Antonia. Treballadora social sanitària de l'Hospital Universitari Son Espases (Palma). Servei de Salut de les Illes Balears
- Ayala Rodrigo, Purificación. Treballadora social sanitària de la Unitat de Salut Mental Infantojuvenil del Centre de Salut Vila (Eivissa). Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera
- Balcells Martí, Marta. Treballadora social sanitària de la Unitat de Palliatius de l'Hospital Joan March (Bunyola. Servei de Salut de les Illes Balears) i vocal de la Junta de Govern i membre de la Comissió de Salut del Col·legi Oficial de Treball Social de les Illes Balears.
- Bermejo González, M.^a Vicenta. Treballadora social sanitària. Hospital Universitari Son Espases (Palma). Servei de Salut de les Illes Balears
- Cánovas Sotos, M.^a Amparo. Treballadora social sanitària de la Unitat d'Hospitalització Breu de l'Hospital Comarcal d'Inca i de la Unitat de Salut Mental del Centre de Salut Es Blanquer (Inca). Gerència d'Atenció Primària de Mallorca
- Cardell Cerdà, Pilar. Treballadora social sanitària de l'Hospital de Manacor. Servei de Salut de les Illes Balears
- Català Piqué, Aina M. Treballadora social sanitària de la Unitat de Salut Mental del Centre de Salut Rafal Nou (Palma). Gerència d'Atenció Primària de Mallorca
- Clar Vidal, Magdalena. Tècnica jurídica del Servei de Tutela d'Adults de la Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i de Promoció de l'Autonomia Personal. Conselleria d'Afers Socials i Esports del Govern de les Illes Balears
- Cosa Sánchez, Concepción. Treballadora social sanitària de la Unitat de Salut Mental del Centre de Salut Es Viver (Eivissa). Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera
- Crespi Verger, M. Neus. Treballadora social sanitària del Centre de Salut Camp Redó (Palma). Gerència d'Atenció Primària de Mallorca
- Fernández Arroyo, Raquel. Treballadora social sanitària del Centre de Salut Vila (Eivissa) i de l'Hospital de Formentera. Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera
- González Antequera, Óscar. Cap del Departament Jurídic dels Serveis Centrals. Servei de Salut de les Illes Balears
- González Buendía, Rosa María. Professora associada del grau en Treball Social del Departament de Filosofia i Lletres de la Universitat de les Illes Balears i cap de Sector de Benestar i Drets Socials de l'Ajuntament de Palma
- Gudino Pérez, M.^a Sonia. Treballadora social sanitària de la Unitat Comunitària de Rehabilitació Son Gibert (Palma). Gerència d'Atenció Primària de Mallorca
- Jiménez Llobera, Patricia. Treballadora social sanitària del Centre de Salut Canal Salat (Ciutadella). Àrea de Salut de Menorca
- Lázaro Mañes, Elena. Treballadora social sanitària del Centre de Salut Es Viver (Eivissa). Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera
- Llagostera Pagès, Mercè. Metgessa de família de l'ESAD Mallorca i coordinadora de l'Estratègia Balear de Cures Palliatives
- López González, Àngel Arturo. Metge del treball del Servei de Salut de les Illes Balears i acadèmic numerari de la Reial Acadèmia de Medicina de les Illes Balears
- Lozano Cerezuela, Mónica. Treballadora social sanitària de l'Equip de Suport d'Atenció Comunitària del Sector Sanitari de Migjorn. Servei de Salut de les Illes Balears
- Mayans Ferrando, Francisca. Treballadora social sanitària de l'Hospital Can Misses (Eivissa). Servei de Salut de les Illes Balears
- Méndez Castell, Consuelo. Subdirectora d'infermeria del Sector Sanitari de Migjorn. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca

- Mestre Miquel, Joana Maria. Vicedegana, cap d'estudis i professora de grau en Treball Social del Departament de Filosofia i Lletres de la Universitat de les Illes Balears
- Miguélez Chamorro, Angélica. Infermera i subdirectora d'Atenció a la Cronicitat, Coordinació Sociosanitària i Malalties Poc Freqüents. Servei de Salut de les Illes Balears
- Mirabal Pizarro, M.^a Concepción. Treballadora social sanitària de la Unitat de Salut Mental de Creu Roja de Palma
- Montálvez Molinos, Raquel. Treballadora social sanitària de l'Hospital Mateu Orfila (Maó). Servei de Salut de les Illes Balears
- Morlà Garcías, Bel. Treballadora social sanitària de la Comunitat Terapèutica Sant Miquel. Àrea de Salut de Menorca
- Muñoz Tudurí, Joana. Treballadora social sanitària de la Unitat de Salut Mental Infantil i Juvenil de la Unitat Bàsica de Salut Es Mercadal. Àrea de Salut de Menorca
- Navarro Flores, Victoria. Treballadora social sanitària del Centre de Salut Santa Eulària des Riu. Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera
- Orta Navarro, Blanca. Treballadora social sanitària de l'Hospital Sant Joan de Déu (Palma)
- Picó Payeras, Maria Bel. Treballadora social sanitària del Centre de Salut Emili Darder (Palma). Gerència d'Atenció Primària de Mallorca
- Planelles Font, Teresa. Psicòloga clínica de l'Hospital de Dia Rehabilitador de l'Hospital General (Palma). Servei de Salut de les Illes Balears
- Roig Córdoba, Margalida. Treballadora social sanitària de l'Hospital Universitari Son Espases (Palma). Servei de Salut de les Illes Balears
- Rojas López, Concepción. Treballadora social sanitària de l'Hospital Universitari Son Espases (Palma). Servei de Salut de les Illes Balears
- Ruano Dil, Mar. Treballadora social sanitària de l'Hospital Universitari Son Espases (Palma). Servei de Salut de les Illes Balears
- Salvà Siquier, Bárbara. Treballadora social sanitària del Centre de Salut Dalt Sant Joan (Maó). Àrea de Salut de Menorca
- Santos González, Francisca M. Treballadora social sanitària de l'Hospital Can Misses (Eivissa). Servei de Salut de les Illes Balears
- Serratusell Sabater, Estefania. Infermera del Centre Coordinador d'Atenció a la Cronicitat (Palma). Servei de Salut de les Illes Balears
- Torrents Juanola, Eva. Treballadora social sanitària de l'Hospital Mateu Orfila (Maó). Servei de Salut de les Illes Balears
- Trigoso Arjona, Mari Cruz. Treballadora social sanitària del Centre de Salut Sant Antoni de Portmany. Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera
- Tumbarello Casciola, Ángela. Treballadora social sanitària i responsable de la Unitat Social Corporativa. Servei de Salut de les Illes Balears

Traducció i maquetació

Bartomeu Riera Rodríguez. Tècnic del Servei de Planificació Lingüística. Servei de Salut de les Illes Balears

Edició

Servei de Salut de les Illes Balears. Desembre de 2019

ISBN

978-84-09-17427-0

Com citar aquest document

FUSTER OBRADOR, Pilar [coord.]. *Factors de valoració per al diagnòstic social sanitari*. Palma: Servei de Salut de les Illes Balears, 2019.

El nostre agraïment a totes les treballadores socials de les Illes Balears que han inspirat aquest document per mitjà de la reflexió compartida durant les trobades quotidianes de les tasques professionals.

Presentació

Fa dècades que el sistema de salut va deixar de construir-se exclusivament al voltant de l'enfocament biomèdic, incorporant-hi elements socials, psicològics i culturals en el diagnòstic de la malaltia i en el tractament dels pacients. El concepte de *atenció integral* s'ha establert com a ideal de qualitat, d'eficàcia, especialment quan les necessitats sorgeixen en persones que pateixen alguna malaltia crònica o aguda que en condiciona la dependència i/o la discapacitat, cosa que les fa també susceptibles de necessitar recursos socials de gran intensitat.

El model actual d'atenció integral ha ampliat i enriquit la composició dels equips assistencials incorporant-hi treballadores socials sanitàries, que actualment són presents en totes les àrees i en tots els nivells dels nostres serveis sanitaris per aportar una visió imprescindible del procés de la persona i dels seus familiars.

Les treballadores socials faciliten als equips la integració entre la dimensió sanitària i social de la persona, aporten el diagnòstic social del pacient per mitjà de la relació que hi estableixen, amb el seu entorn i avaluant determinats factors que formen l'existència d'aquell. Per la col·laboració que presten en l'atenció de la salut i del benestar dels malalts, sovint hauran de desplegar estratègies complexes en una població heterogènia i canviant, les noves necessitats de la qual són un constant desafiament.

Exercir aquesta disciplina implica l'escrutini de les múltiples facetes que formen la realitat particular de cada ésser humà: família, cultura, feina, economia, habitatge, qüestions administratives, situacions de risc, etc., com reflecteix àmpliament aquest document, FACTORS DE VALORACIÓ PER AL DIAGNÒSTIC SOCIAL SANITARI, que il·lumina i guia el procés d'observació i valoració.

És encomiable la perícia i la profunditat de debat que ha implicat aquest nivell d'exploració, estructuració i definició de circumstàncies vitals, del qual ha resultat un manual que no només facilitarà la comprensió de la informació que les treballadores socials sanitàries comparteixen amb la resta de professionals de la salut, sinó que també posarà ànima a les dades que necessitem els gestors dels serveis públics, socials i sanitaris quan valoram les necessitats de la ciutadania per millorar-ne les condicions de vida.

Amb la finalitat de promoure l'accés als recursos socials, reduir els temps d'espera en un llit hospitalari o des d'un domicili inadequat per a les necessitats de les persones en situació dependència o amb alguna discapacitat, hem prioritzat desenvolupar un treball social sanitari que tracti els problemes reals dels pacients i faciliti la comunicació entre els diferents àmbits sanitaris i entre el sistema sanitari i social creant comissions sociosanitàries i fomentant la participació en els diferents grups de treball que s'han format durant la legislatura 2015-2019 que continuen essent impulsats en la legislatura 2019-2023.

Juli Fuster Culebras

Director general del Servei
de Salut de les Illes Balears

Índex de continguts

Introducció.....	12
Metodologia.....	14
Factors de valoració per al diagnòstic social sanitari.....	15
1000. Situació de l'habitatge.....	15
2000. Situació socioeconòmica.....	16
3000. Situació del pacient relacionada amb la salut.....	17
4000. Situació laboral.....	20
5000. Situació en l'àmbit formatiu.....	22
6000. Integració social.....	23
7000. Situació d'autonomia personal.....	25
8000. Situació legal i administrativa.....	26
9000. Situació familiar i de suport.....	28
10000. Situació de la persona cuidadora.....	30
11000. Situacions de risc.....	31
Referències bibliogràfiques i normatives.....	34
Bibliografia.....	36

Introducció

El paradigma actual d'assistència sanitària, basat en el disseny de plans integrals d'atenció, implica la valoració de la situació social dels pacients i de les xarxes de suport de què disposen.¹ Els factors socials tenen un pes important en la concepció i la provisió de les cures de salut,² atès que la persona malalta pot afrontar canvis que afectaran en un grau més gran o més petit altres facetes de la pròpia existència: família, relacions, feina, economia, etc. Aquesta realitat fa imprescindible incloure treballadores socials sanitàries en els equips assistencials,^{3-5,1,1} perquè seran responsables del diagnòstic i del tractament social per ajudar el pacient i l'entorn a afrontar els canvis i trobar l'equilibri que li millori la qualitat de vida.

El diagnòstic social en salut constitueix un dels elements metodològics fonamentals del procés d'intervenció del treball social sanitari, que —entre altres inflexions— inicialment es basa en la interpretació, la síntesi i l'avaluació professional d'una situació.⁶ La necessitat d'ordenar i estructurar les condicions socials que formen aquesta *situació* va portar l'any 2007 un grup de treballadores socials* del Servei de Salut de les Illes Balears a publicar el document de consens titulat *Diagnòstics socials: treball social en l'àmbit de la salut*⁷. L'opuscle recull la classificació sistematitzada de 97 circumstàncies vitals que indiquen, a manera de senyals i indicis, factors d'observació, indagació i anàlisi, encerclant la realitat que es pretén comprendre per valorar i actuar, ja sigui sobre un individu o amb relació a un col·lectiu.⁸

L'any 2016, la Subcomissió de Treball Social Sociosanitari del Consorci de Salut i Social de Catalunya va publicar *Guia de diagnòstics socials en l'àmbit de la salut*,⁹ un sumari de 96 ítems que incloïa parts del nostre manual, enriquit i millorat en molts aspectes, de manera que aquesta guia ha estat un referent per elaborar FACTORS DE VALORACIÓ PER AL DIAGNÒSTIC SOCIAL SANITARI.

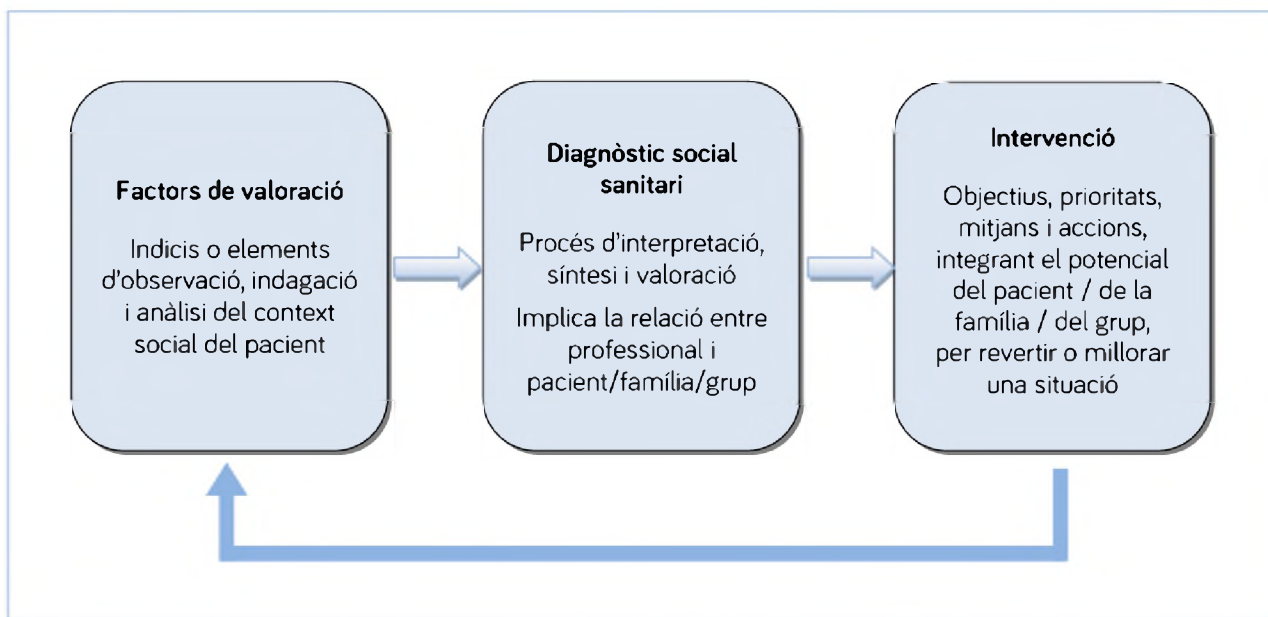
Amb el propòsit de continuar avançant en el desenvolupament d'aquesta eina i com que ja han passat més de deu anys des que es va editar —anys marcats per una crisi econòmica de gran impacte en la societat i per canvis accelerats que la transformen dia a dia—, hem considerat que havia arribat el moment d'actualitzar el nostre primer document. El resultat és una ampliació dels elements i de l'estructura, que ara abasta 190 factors i les definicions corresponents.

També hem reformulat el títol de la publicació substituint-lo per FACTORS DE VALORACIÓ PER AL DIAGNÒSTIC SOCIAL SANITARI: *factores de valoració* perquè entenem que el manual no és en si mateix un compendi de diagnòstics, sinó que estableix contingències socials que poden incidir o resultar afectades per la pèrdua de salut de la persona;¹⁰ la identificació i l'anàlisi relacional d'aquestes contingències constituïran els indicis que cal valorar per al diagnòstic, que és una abstracció més elaborada i complexa.

Els factors de valoració s'han descrit amb relació a determinades necessitats de l'ésser humà¹¹ que s'interpreten des del mateix context social de l'individu, la qual cosa facilita un procés de diagnosi que inclourà les implicacions de la relació entre la treballadora social i la persona / la família / el grup atès. En aquest sentit, s'ha definit el concepte de *diagnòstic relacional col·laboratiu*, que integra les principals fortaleses, oportunitats i potencialitats presents en una situació i que apodera la persona com a protagonista en el procés d'ajuda.¹² Naturalment, encara que situem factors de valoració i

* Francisca Cañellas Cardell, Pilar Fuster Obrador, Monique Gayola Zahm, Alejandra Mut Cirer, Juana M.ª Payeras Cardell, Isabel Sánchez Clemente, Oliva Sanz Delgado i M.ª Amparo Cánovas Soto, amb la col·laboració d'altres treballadores socials de diferents àrees del Servei de Salut.

diagnòstic social sanitari en el present immediat, tenen un caràcter dinàmic i evolutiu, com ho són la malaltia i la interrelació persona-família-societat.



D'altra banda, pensam que oferim un instrument de gestió que estructura i aclareix la informació compartida amb els equips assistencials, alhora que facilita el registre de dades per mesurar i avaluar necessitats, la qual cosa pot substanciar estratègies que responguin a les mancances i a les dificultats de la nostra societat.

Amb aquests propòsits desitjam que FACTORS DE VALORACIÓ PER AL DIAGNÒSTIC SOCIAL SANITARI sigui un document útil i de referència no només per a les treballadores socials sinó també per a la resta de professionals de la salut.

Metodologia

La revisió i la reflexió sobre *Diagnòstics socials: treball social en l'àmbit de la salut* es va iniciar a començament de 2017. De bell nou vàrem constituir un grup compost per treballadores socials sanitàries de les Illes Balears procedents dels diferents nivells (atenció primària, hospitals d'aguts, centres d'atenció intermèdia, estada llarga, àrea de salut mental, etc.) i vàrem establir un calendari de reunions periòdiques i un sistema de treball.

Un dels punts de partida va ser l'anàlisi d'altres classificacions semblants de publicació més recent,⁹ a continuació vàrem revisar cada ítem inclòs en el nostre primer treball i vàrem obrim un debat per consensuar les correccions i la introducció de nous elements que fa una dècada no eren presents en la nostra societat. Finalment, aquestes són les modificacions més rellevants:

- Hem afegit una referència al potencial de la persona en cadascuna de les situacions abordades,⁹ entenent que el fet de no tenir necessitats especials en relació amb aquelles es pot identificar igualment per integrar-ho en la valoració i la diagnosi del cas.
- «Situació d'autonomia personal» s'ha ampliat amb definicions més detallades que prenen en consideració la possibilitat de circumstàncies eventuals.⁹
- Hem incorporat tres nous grups de situacions:
 - L'apartat sobre les característiques de l'entorn familiar s'ha desglossat i s'ha creat el que està enfocat exclusivament a la figura de la persona cuidadora.
 - Un apartat referit a la situació legal i administrativa.
 - Una categoria específica per a situacions que identifiquem com *de risc social*.⁹
- També hem canviat els enunciats dels blocs substituint «Dificultats relacionades amb...» per «Situacions relacionades amb...»⁹ i, tant com ha estat possible, hem intentat expressar en positiu les descripcions de cada factor.
- Amb aquesta revisió hem incrementat notablement el total de definicions, atès que el nombre de factors de valoració per al diagnòstic social sanitari ha passat de 97 a 190, ordenats en 11 grups:
 - situació de l'habitatge
 - situació socioeconòmica
 - situació del pacient relacionada amb la salut
 - situació laboral
 - situació en l'àmbit formatiu
 - integració social
 - situació d'autonomia personal
 - situació legal i administrativa
 - situació familiar i de suport
 - situació de la persona cuidadora
 - situacions de risc

Factors de valoració per al diagnòstic social sanitari

1000. Situació de l'habitatge

1100. L'habitatge de la persona / el nucli de convivència està en condicions dignes: higièniques, estructurals i equipat amb serveis bàsics (aigua potable, llum, electricitat, estufes o calefacció, cuina, lavabo, vàter, dutxa)

1001. Mancança d'habitatge

Persona que no disposa d'habitatge on residir-hi.

1002. Dificultats per accedir a un habitatge

A causa del preu del lloguer, perquè l'habitatge està cedit en ús, per no ser titular de l'habitatge, perquè hi ha una ordre d'allunyament, etc.

1003. Habitatge inadequat

La persona / la família viu en una barraca suburbial, una barraca rural, un vaixell, etc.

1004. Emergència social relacionada amb l'habitatge

Persona / família amb habitatge en situació de desnonament executat o destruïda per un incendi, una inundació, un terratrèmol, etc.

1005. Dèficit higienicosanitari de l'habitatge

Habitatge sense canalització d'aigües residuals, sense banyera o dutxa, brutícia extrema, acumulació d'objectes i escombraries, etc.

1006. Habitabilitat deficient

Habitatge sense aigua calenta; instal·lacions d'aigua i electricitat precàries; deterioració de les parets, del trespòl, de les finestres; aluminosi, etc.

1007. Barreres arquitectòniques internes

Habitatge amb espais reduïts (marcs de les portes, passadissos), desnivells, només banyera, bany exterior, etc.

1008. Barreres arquitectòniques externes

Accés a l'habitatge sense ascensor, sense rampes, amb escales estretes, sense passamans, no adaptada a persones amb alguna discapacitat, etc.

1009. Amuntegament

Sobreocupació d'un habitatge: excés de persones al lloc amb relació al nombre d'habitacions i metres quadrats («infrapisos», «pisos pastera», etc.).

1010. Habitatge aïllat

Habitatge en una zona rural aïllada, cosa que pot implicar la llunyania d'equipaments i serveis sanitaris i socials, la falta de mitjans de transport, etc.

1011. Habitatge compartit

La persona comparteix habitatge per motius econòmics, per una situació de dependència respecte d'altres persones o per qualsevol altra raó, tot i que no hi mantengui un vincle familiar o afectiu. S'hi inclou la situació d'habitació llogada en un pis compartit.

1012. Falta d'equipament

L'habitatge no disposa de mobiliari ni d'electrodomèstics bàsics (llit, gelera, cuina, rentadora).

1013. Ocupació il·legal de l'habitatge

Habitatge rellogat. S'hi inclouen les persones que s'installen en un habitatge deshabitat sense consentiment del propietari (ocupes).

1014. La persona viu en un centre residencial o d'acolliment de manera permanent

La persona viu en un centre especialitzat amb atenció presencial durant les 24 hores del dia.

1015. La persona viu en un centre residencial o d'acolliment de manera temporal

La persona viu temporalment en un centre especialitzat amb atenció presencial durant les 24 hores del dia.

1016. La persona viu en un sistema residencial de règim col·laboratiu

La persona viu en una comunitat amb habitatges privats i una dotació important de serveis comuns, en la qual els residents mateixos regulen i gestionen el model de convivència (cohabitatge o cohousing). S'hi inclou qualsevol altre model residencial col·laboratiu.

1017. La persona viu en un pis tutelat o supervisat

La persona viu en un pis amb atenció presencial especialitzada durant un nombre determinat d'hores i té la possibilitat de recórrer a un professional en qualsevol moment del dia.

1018. La persona viu en un pis tutelat o supervisat de manera temporal

La persona viu temporalment en un pis amb atenció presencial especialitzada durant un nombre determinat d'hores i té la possibilitat de recórrer a un professional en qualsevol moment del dia.

1019. La persona viu en una comunitat terapèutica

La persona viu en un centre residencial per al tractament de les conductes addictives.

2000. Situació socioeconòmica

2100. La persona i/o el nucli de convivència disposa de prou recursos econòmics per cobrir les seves necessitats materials

2001. Precarietat econòmica

La persona o la família és receptora de pensions mínimes o d'altres ingressos que cobreixen exigüament les seves necessitats bàsiques.

2002. Problemes econòmics greus

Falta d'ingressos econòmics, deutes importants, ordres d'embargament, de desnonament, etc.

2003. Dificultat econòmica extraordinària

A causa de despeses importants, urgents, imprescindibles i que no es podien preveure.

2004. Administració inadequada del pressupost familiar

Desajust administratiu entre ingressos i despeses familiars. Pèrdues econòmiques degudes a conductes addictives, etc.

2005. Incompliment d'obligacions econòmiques

No se satisfan pagaments com ara la hipoteca, el lloguer, la manutenció compensatòria, etc.

2006. Dificultats econòmiques associades a la malaltia

Recursos insuficients per a despeses, com ara trasllats, pròtesis, ortopèdia, medicaments, adequació de la casa, material no cobert per la Seguretat Social, desplaçaments deguts a la insularitat, etc.

2007. Inestabilitat econòmica

Inseguretat i inestabilitat laboral: treballadors autònoms sense activitat; economia submergida; contractes temporals o per hores; falsos autònoms; membres de la família en atur; dificultats per mantenir un comerç o un negoci, etc.

2008. Pobresa energètica

Impossibilitat d'afrontar la despesa pel subministrament de fonts d'energia imprescindibles per als consums bàsics.

3000. Situació del pacient relacionada amb la salut**3100. La persona assumeix integralment la situació de salut pròpia, també pel que fa al suport de la xarxa social formal i informal de què disposa****3001. Pacient sense compliment del tractament prescrit**

Pacient que, per causes personals, socials, econòmiques, etc., no segueix el tractament prescrit. S'hi inclou l'opció del pacient per tractaments alternatius que exclouen el tractament mèdic ortodox o n'alteren l'eficàcia.

3002. Incapacitat per subministrar-se la medicació adequadament

Persona que necessita ajuda per subministrar-se la medicació a causa d'algun dèficit funcional físic, psíquic o sensorial.

3003. Negació o no-acceptació de la malaltia

Pacient que, tot i conèixer la malaltia que pateix, no n'assumeix el diagnòstic ni el pronòstic, per la qual cosa hi ha la possibilitat que no col·labori adequadament amb relació al tractament prescrit.

3004. Manca d'hàbits i cures per desconeixement i/o falta de comprensió

Persona que no té les habilitats i/o els coneixements necessaris per procurar-se les cures indicades per a la seva situació i la seva malaltia.

3005. Claudicació del pacient en el procés de la malaltia

Pacient que, conscientment, decideix no continuar involucrant-se en el procés per recuperar-se de la malaltia, actitud que es manifesta o bé s'expressa tàcitament.

3006. Dificultats d'adaptació a una nova situació generada per la malaltia

Pacient conscient de la seva malaltia que no s'ajusta a les noves circumstàncies que aquesta suposa (invalidesa, processos crònics, processos degeneratius, etc.).

3007. Dificultats de reajust del pacient en cada nova etapa del procés de la seva malaltia

En els casos de malalties cròniques, degeneratives, etc.

3008. Situació de risc no controlada pel pacient

Pacient amb alguna malaltia o procés infecciós que no pren les mesures adequades per a l'autocura i/o per evitar contagis. S'hi inclouen altres situacions socials que puguin suposar risc per a la salut pròpia i/o d'altri. Falta d'aplicació de mesures anticonceptives per evitar embarassos no planificats i/o de risc.

3009. Dificultats relacionades amb conductes addictives

Dificultats socials que es produeixen quan determinades substàncies i/o activitats esdevenen el focus principal de la vida d'una persona i l'estan danyant. S'hi inclouen les associades a l'abús o la dependència de substàncies psicoaddictives (alcohol, tabac, heroïna, cocaïna, etc.) i/o conductes addictives sense substàncies (joc, sexe, mòbil [nomofòbia], Internet, tecnologia, videojocs, etc.).

3010. Dificultats relacionades amb trastorns de la conducta

Persona amb un trastorn de la conducta que es caracteritza per comportaments antisocials que transgredeixen els drets d'altres persones i les regles i els estàndards socials establerts, cosa que genera dificultats multifactorials.

3011. Dificultats relacionades amb trastorns de l'alimentació

Persona amb problemes socials derivats de malalties com ara l'anorèxia, la bulímia o l'obesitat mòrbida.

3012. Situacions de desnutrició relacionades o agreujades per problemes socials

Desnutrició deguda a situacions de precarietat econòmica, falta de persona cuidadora principal, absència de suports formals i/o informals, etc. Se n'exclouen les situacions de desnutrició per causes purament clíniques (dificultats per a l'assimilació de nutrients degudes a determinades malalties, edat avançada, etc.).

3013. Dificultats socials (relacionals, familiars, econòmiques, laborals, formatives, etc.) associades al desenvolupament de malalties de curs crònic

A causa de malalties i trastorns mentals, malalties neurodegeneratives, malalties poc freqüents, persones insulíndependents, etc.

3014. Informació inadequada al pacient

El pacient maneja informació insuficient sobre el diagnòstic de la malaltia que pateix, sobre el pla terapèutic o el pronòstic de la malaltia, malgrat la capacitat i la voluntat de conèixer-la (ja sigui per omissió o incorrecció de la informació, el pacte de silenci de les persones reunides, etc.).

3015. Dificultats relacionades amb la deterioració de les funcions cognitives

La vida quotidiana de la persona presenta alteracions degudes a la deterioració lleu de les funcions cognitives (memòria, atenció, presa de decisions, etc.), que pot ser progressiva.

3016. Patologia dual

La persona pateix de manera simultània una addicció i un trastorn mental.

3017. Ús reiterat/inadequat dels recursos sanitaris

A causa de la falta del recurs adequat a les necessitats pròpies, pacients de porta giratòria, etc.

3018. Diagnòstics que es demoren o que no es poden ajustar a les expectatives del pacient

Persona amb alguna dolença de diagnòstic complex; persona que refereix processos inhabilitadors però el diagnòstic dels quals no és el requerit normativament per accedir a determinats recursos i prestacions.

3019. Sentiment d'aïllament emocional durant la malaltia

Encara que estigui acompanyat per familiars i professionals, el pacient expressa que se sent tot sol i desemparat en el procés de la malaltia que pateix.

3020. Pacient en la situació de dol

El pacient ha patit recentment la pèrdua d'un ésser estimat o qualsevol altra pèrdua física o simbòlica per la qual manifesta reaccions adaptades a la situació de dol.

3021. Pacient en la situació de dol patològic¹³

El procés de dol del pacient no està seguint una evolució natural; té dificultats per acceptar la mort d'un ésser estimat o la sensació de no poder creure que ha mort. La persona té dificultats per acceptar qualsevol tipus de pèrdua personal, material o simbòlica.

3022. Pacient en procés paliatiu

Pacient amb alguna malaltia greu, avançada i terminal que afronta els problemes associats a malalties que amenacen la vida. Necessita una atenció que millori la seva qualitat de vida i la de la seva família, atenent el seu sofriment, tractant el dolor i altres problemes físics, psicològics, espirituals i socials.¹⁴ A causa de la ràpida progressió del procés poden sorgir dificultats específiques, com ara suports a la dependència que no arriben amb la urgència precisa, afers legals que cal solucionar, problemes econòmics per atendre despeses funeràries, etc.

3023. El pacient demana assistència sanitària que posi fi a la seva vida

Amb el propòsit de fer acabar una situació de patiment físic i/o emocional a causa d'una malaltia que invalida i és irreversible.

3024. Demores i dificultats per accedir a recursos socials de suport en la malaltia

Persona a l'espera de recursos (residència, centre d'acolliment, habitatge), de valoracions, de prestacions, de processos judicials, etc., que ja s'han tramitat i que podrien ajudar-la a conviure amb la malaltia i la pèrdua d'autonomia.

3025. Inexistència en l'entorn comunitari del pacient del recurs sanitari i/o social que s'ajusti a la malaltia que pateix, a la seva situació i a les seves necessitats

La persona no compleix els criteris per accedir a un programa terapèutic o per ser admesa en un centre assistencial; actualment no hi ha serveis que s'ajustin a algunes de les necessitats del pacient; etc. O bé, tot i que el malalt és atès, el recurs no és l'idoni, cosa que pot tenir efectes contraproductius per a l'usuari i/o el sistema.

3026. Pacient que, pels efectes de la insularitat, es veu obligat a desplaçar-se per poder rebre l'atenció sanitària prescrita

A causa de la planificació i la distribució geogràfica dels equipaments sanitaris i socials d'una comunitat autònoma, al pacient li és imprescindible desplaçar-se a una altra localitat per rebre el tractament o ser atès al centre adequat.

3027. Pacient en la situació de desplaçat

El pacient és atès fora de la localitat habitual de residència.

4000. Situació laboral**4100. Persona laboralment activa, en condicions reglades i proporcionals al seu acompliment****4001. Desocupació laboral amb subsidi o prestació**

La persona no fa feina però disposa d'ingressos econòmics per prestació o subsidi de desocupació.

4002. Desocupació laboral sense subsidi ni prestació

La persona no fa feina ni disposa d'ingressos econòmics per prestació o subsidi de desocupació.

4003. Pensions incompatibles amb processos d'inserció laboral

La persona percep una pensió que implica no estar activa laboralment.

4004. Treball submergit

La persona està ocupada, però sense contracte ni cotització a la Seguretat Social.

4005. Ocupacions precàries, inestables

La persona té un contracte per hores, com a fals autònom, etc.

4006. Formació professional insuficient

El nivell educatiu de la persona és insuficient per facilitar-ne la inserció laboral.

4007. Absentisme laboral

Per determinades raons (salut, habilitats, motivació...), la persona incompleix les responsabilitats laborals (horaris, funcions, etc.).

4008. Inadaptació laboral

La persona compleix les obligacions laborals, però alhora expressa una vivència negativa de la feina.

4009. Desmotivació per a la inserció laboral

Per determinades raons, la persona no té interès a trobar una ocupació; està ocupada en altres activitats no remunerades; no accepta el que considera situacions de precarietat i abusos del mercat laboral, etc.

4010. Manca d'habilitats bàsiques per a la feina

La persona té dificultat per comunicar-se, presentar-se adequadament, li falten hàbits per complir correctament les obligacions laborals, etc.

4011. Pressió física, psíquica o emocional a la feina

La persona sofreix assetjament psicològic a la feina (*mobbing*), abús de poder, estigmatització, marginació, assetjament sexual, falta o excés d'hores de feina i/o de responsabilitats, males condicions laborals, precarietat en l'entorn, insalubritat, negació de mesures de seguretat necessàries, etc.

4012. Dificultat d'integració laboral a causa d'una situació de discapacitat física, psíquica o sensorial, una malaltia mental o una altra de curs crònic

La persona té dificultats per accedir a un lloc de feina a causa de les seves condicions funcionals.

4013. Dificultat d'integració laboral a causa de l'edat

A causa de l'edat que té, la persona queda pràcticament exclosa del mercat laboral (aturats de durada llarga, etc.).

4014. Dificultat d'integració laboral a causa de la situació irregular

La persona no disposa de permís de residència ni de feina.

4015. Dificultat d'integració laboral a causa d'addiccions

La integració laboral de la persona resulta interferida per conductes addictives o dependència de substàncies.

4016. Dificultat d'integració laboral a causa de càrregues familiars

La persona té dificultats o impossibilitat per fer feina a causa de responsabilitats familiars (fills a càrrec amb característiques especials, familiars malalts o en situació de dependència, etc.).

4017. Dificultats relacionades amb el procés d'incapacitat laboral

Pacients en processos administratius d'incapacitat laboral transitòria o permanent que poden demorar-se o complicar-se.

4018. Persona cuidadora no professional que cotitza a la Seguretat Social per mitjà del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència^{L2}

Persona incorporada a la Seguretat Social com a persona cuidadora no professional que percep una prestació econòmica per cures en l'entorn familiar.

4019. Persona que fa feina en un centre especial d'ocupació

La persona fa feina en una empresa l'objectiu principal de la qual és proporcionar a persones amb determinades dificultats una ocupació productiva i remunerada, adequada a les seves característiques i procurant-ne la integració laboral.

4020. Persona que és dins un programa de feina amb suport

La persona fa feina en una empresa ordinària amb el suport d'un programa individual que li faciliti el procés d'integració laboral.

5000. Situació en l'àmbit formatiu**5100. Inserció escolar adequada, satisfactòria i que compleix la normativa****5001. Absentisme escolar**

La persona no assisteix a classe per voluntat pròpia.

5002. Absentisme escolar per problemes de salut o per dificultats familiars i socials

La persona té determinats problemes que li impedeixen acudir regularment al centre escolar.

5003. Analfabetisme

La persona no sap llegir ni escriure.

5004. Desescolarització

La persona no està matriculada en un centre d'ensenyament obligatori (de 6 a 16 anys), amb formació alternativa o sense (per exemple, al domicili).

5005. Manca de pla i d'equipaments formatius per a infants de menys de 6 anys que requereixen estimulació primerenca o tenen necessitats especials

La persona amb aquestes característiques no pot rebre formació primerenca perquè no hi ha el recurs necessari al seu entorn comunitari, ni la família disposa de mitjans per accedir a programes de caràcter privat.

5006. Nivell educatiu insuficient

Persona que, a causa del procés escolar propi, arriba a l'edat adulta amb un nivell educatiu que, segons manifesta, no satisfà els desigs o les necessitats que té.

5007. Problemes al centre escolar

La persona té conflictes amb companys o tutors, pateix assetjament escolar, abusos, agressions verbals i/o físiques, rebuig, racisme, etc.

5008. Dificultats d'aprenentatge / retard escolar

La persona no segueix adequadament el procés formatiu per causes relacionades amb la seva problemàtica social i/o familiar o per una situació de discapacitat no atesa específicament.

5009. Persona que rep educació especial

La persona segueix un programa de necessitats educatives especials perquè té altes capacitats intel·lectuals, perquè presenta alguna discapacitat psíquica, física o sensorial, perquè pateix algun trastorn neurobiològic, perquè té problemes d'integració cultural, etc.

5010. Problemes per traslladar-se i accedir al centre escolar

La persona viu en una zona rural aïllada i sense mitjà de transport públic o privat, li han assignat un centre escolar lluny del seu domicili, hi ha barreres arquitectòniques per accedir al centre, necessita un vehicle adaptat per al transport, etc.

5011. Escolarització en una escola unitària

La persona acudeix a un centre unitari de zona rural, amb un nombre reduït d'alumnes, on un o dos mestres atenen infants d'edats i graus diversos.

5012. Problemes d'escolarització relacionats amb la salut

La persona pateix un tipus de malaltia que li impedeix l'escolarització perquè en l'entorn comunitari no hi ha escoles amb mitjans materials i/o recursos professionals necessaris (falta d'equipaments educatius, etc.).

5013. Dificultats d'integració en l'àmbit escolar

A causa de l'idioma, de la religió, de la cultura, de l'ètnia, d'una disfòria de gènere o qualsevol altra condició o circumstància social.

5014. Dificultat per accedir a formació reglada per a adults

La persona adulta no té accés a formació reglada perquè no hi ha aquest recurs en el seu entorn comunitari o no té possibilitats d'acudir a un centre privat.

6000. Integració social**6100. Persona amb relacions i activitats que la integren en la societat****6001. Aïllament social a causa d'una malaltia o de tenir alguna discapacitat física, sensorial, psíquica i/o mental**

La situació sanitària i funcional del pacient interfereix en la capacitat pròpia per fer activitats i mantenir relacions que afavoreixin la integració social.

6002. Aïllament social per opció personal

Persona solitària; per opció personal manté limitades relacions amb el seu entorn.

6003. Aïllament social per barreres arquitectòniques incompatibles amb la capacitat funcional de la persona

Les dificultats d'accessibilitat al domicili de la persona en condicionen les possibilitats de relacionar-se amb l'entorn.

6004. Escasses habilitats personals per relacionar-se

La persona no té habilitats que afavoreixin la relació i la comunicació regular amb els altres.

6005. Persona que no participa en els diferents àmbits de la vida social

La persona viu un procés pel qual queda exclosa de participar en la vida social (situacions d'exclusió, persones sense llar...).

6006. Dificultats d'integració a causa del rebuig social

Per característiques o condicions personals: ètnia, idioma, religió i/o cultura, opció i diversitat sexual, gènere, edat, país de procedència, professió, per tenir alguna discapacitat, etc.

6007. Persones desplaçades

Dificultats d'integració social perquè la persona, temporalment, no està ubicada al seu lloc de residència habitual.

6008. Situacions d'immigració complexa

Tensions personals i/o familiars degudes al fet que la cultura, els valors i l'estil de vida de l'entorn són completament diferents als transmesos des del país d'origen: canvi de rols en els gèneres, conflictes entre generacions, confusió i crisi d'identitat, etc.

6009. Transeünts

Persones que viuen al carrer, en albergs o temporalment a centres d'acolliment.

6010. Sentiment de solitud

La persona se sent sola, expressa que sent negativament la falta d'una xarxa familiar i social.

6011. Persones amb dificultats d'integració social a causa de la situació administrativa irregular o perquè procedeixen de fluxos migratoris**6012. Dificultats socials relacionades amb el treball sexual**

La persona té dificultats d'integració social perquè exerceix treballs sexuals (aquest apartat no inclou el cas de les víctimes de tràfic d'éssers humans).

7000. Situació d'autonomia personal^{L2-L5}**7100. La persona té prou capacitat per fer les activitats bàsiques de la vida diària i les activitats instrumentals de la vida diària****7001. Dificultat per fer les activitats bàsiques de la vida diària de manera permanent**

La persona pateix limitacions físiques, psíquiques o sensorials que li impedeixen fer tota sola algunes activitats tan bàsiques com menjar, beure, rentar-se o vestir-se, entre d'altres.

7002. Dificultat per fer les activitats bàsiques de la vida diària de manera temporal

La persona pateix limitacions físiques, psíquiques o sensorials, presumptament reversibles o millorables, que li impedeixen fer tota sola algunes activitats tan bàsiques com menjar, beure, rentar-se o vestir-se. Pot ser que estigui en un procés de rehabilitació (en els casos de fractura, accident vascular cerebral, deterioració funcional secundària, etc.) o pendent d'iniciar-lo.

7003. Dificultat per fer les activitats bàsiques de la vida diària de manera fluctuant

La persona pateix, en determinats moments, limitacions físiques, psíquiques o sensorials que li impedeixen fer tota sola algunes activitats bàsiques com menjar, beure, rentar-se o vestir-se. La dependència varia segons la situació clínica del moment (malalties cròniques com ara l'MPOC, insuficiència cardíaca, neoplàsia, etc.).

7004. Dificultat per fer les activitats instrumentals de la vida diària de manera permanent

La persona pateix limitacions físiques, psíquiques o sensorials que li impedeixen fer tota sola algunes activitats quotidianes, com fer la compra, cuinar, controlar la medicació, manejar diners, etc.

7005. Dificultat per fer les activitats instrumentals de la vida diària de manera temporal

La persona pateix limitacions físiques, psíquiques o sensorials que li impedeixen fer tota sola algunes activitats quotidianes, com fer la compra, cuinar, controlar la medicació, manejar diners, etc. Pot ser que estigui en un procés de rehabilitació (en els casos de fractura, accident vascular cerebral, deterioració funcional secundària, etc.) o pendent d'iniciar-lo.

7006. Dificultats per fer les activitats instrumentals de la vida diària de manera fluctuant

La persona pateix limitacions físiques, psíquiques o sensorials que li impedeixen fer tota sola algunes activitats quotidianes, com fer la compra, cuinar, controlar la medicació, manejar diners, etc. La dependència varia segons la situació clínica del moment (malalties cròniques com ara l'MPOC, insuficiència cardíaca, neoplàsia, etc.).

7007. Dependència moderada (grau I segons la classificació de la Llei de dependència) *

La persona necessita ajuda per fer diverses activitats de la vida diària almenys una vegada cada dia.

* Es requereix una resolució de la Direcció General d'Atenció a la Dependència o de l'organisme competent per acreditar el grau.

7008. Dependència severa (grau II segons la classificació de la Llei de dependència) *

La persona necessita ajuda per fer diverses activitats bàsiques de la vida diària dues o tres vegades cada dia, però no requereix la presència permanent d'una persona cuidadora.

7009. Gran dependència (grau III segons la classificació de la Llei de dependència) *

La persona necessita ajuda per fer diverses activitats bàsiques de la vida diària unes quantes vegades cada dia i, atesa la pèrdua total de l'autonomia mental i/o física, necessita la presència indispensable i contínua d'una persona cuidadora.

7010. Persones amb certificat de reconeixement d'alguna discapacitat

Certificat de discapacitat del 33 %, del 65 % o més alt. Certificat de discapacitat amb reconeixement d'ajuda de tercera persona i mobilitat reduïda.

8000. Situació legal i administrativa**8100. La persona està en situació regular i normalitzada per exercir plenament els seus drets com a ciutadà****8001. Persona indocumentada**

Falta o caducitat d'un o més documents identificatius de curs normatiu: DNI, NIE, passaport, targeta sanitària, etc.

8002. Persona sense permís de residència o que no compleix el període mínim per a la regularització

Depenent de la normativa vigent, aquesta condició pot ajornar i/o dificultar l'accés de la persona al sistema públic de prestacions socials i sanitàries (excepte per a les situacions d'emergència).

8003. Persona sense certificat d'empadronament**8004. Persona desterrada^{L6}**

Persona expulsada d'un territori determinat per una ordre judicial.

8005. Migrant en procés de valoració

Persones a l'espera de determinar la seva situació al territori de l'estat: refugiats, exiliats, apàtrides, etc.

8006. Persona subjecta per una ordre judicial d'allunyament^{L6}

Per una sentència judicial, la persona té prohibit aproximar-se o comunicar-se amb una persona determinada (víctima).

8007. Persona reclosa o parcialment reclosa (tercer grau) en un centre penitenciari

La persona compleix una condemna de privació completa de la llibertat o, ateses les circumstàncies personals o penitenciàries, està autoritzada per a dur un règim de vida en semilibertat.

* Es requereix una resolució de la Direcció General d'Atenció a la Dependència o de l'organisme competent per acreditar el grau.

8008. Persona amb la capacitat d'obrar totalment modificada en virtut d'una resolució judicial (incapacitació)^{L7,L8}

Condicció jurídica que protegeix la persona que, atesa la seva situació física, psíquica o sensorial, no té autogovern i requereix una tercera persona que la representi i decideixi per aquella sobre la seva persona i els seus béns. Per mitjà d'una resolució judicial s'ha facultat un tutor o tutora com a representant legal per exercir les obligacions i els drets de la persona incapacitada.

8009. Persona amb capacitat d'obrar parcialment modificada en virtut d'una resolució judicial (curatela i tutela parcial)^{L7,L8}

1) CURATELA: condició jurídica que protegeix la persona que, tot i ser capaç, requereix en que complementin la capacitat per dur a terme els actes de la vida que hagin estat determinats en una resolució judicial (per exemple, l'administració dels seus béns), per mitjà de la qual s'ha facultat un curador per exercir l'activitat assistencial i de suport que la persona necessiti per dur a terme aquests actes, però, a diferència del tutor, no la representa.

2) TUTELA PARCIAL: condició jurídica per la qual la persona requereix una tercera persona que la representi únicament i exclusivament en determinats actes establerts en la resolució judicial, en la qual es designa un tutor o tutora que pot representar la persona incapacitada en l'administració dels seus béns i/o en l'àmbit de la salut.

8010. Persona a la qual s'ha assignat un defensor judicial com a mesura cautelar durant un procés de modificació de la capacitat d'obrar^{L7,L8}

Per protegir la persona durant el decurs d'un procés judicial per modificar la seva capacitat d'obrar se li ha assignat un defensor amb caràcter previ al possible nomenament d'un tutor o d'un curador. També pot ser assignat en els casos de conflictes d'interessos entre qui està sotmès a tutela o curatela i qui l'exerceix.

8011. Persona que ha atorgat un poder notarial

Persona que, per mitjà d'una escriptura pública validada en una notaria, ha atorgat facultats a una tercera persona per actuar en nom i representació seva. Aquesta fórmula requereix que qui atorga el poder tenguí plenes facultats mentals per signar l'apoderament.

8012. Persona subjecta a una resolució judicial d'internament no voluntari a causa d'un trastorn psíquic^{15,L8}

A petició justificada de part, una instància judicial ha ordenat l'internament d'una persona que pateix algun trastorn psíquic i que no està en condicions de decidir-ho per si mateixa. L'autorització ha de ser prèvia a l'internament, llevat que raons d'urgència facin necessari adoptar aquesta mesura immediatament. L'acte no està vinculat necessàriament a un procés d'incapacitació civil.

8013. Menors que, a causa de la situació de desemparament, en virtut d'una resolució judicial estan en guarda i/o tutela a càrrec de l'entitat pública competent, per mitjà d'acolliment familiar o residencial^{L9}

8014. Menors en procés administratiu per part de l'entitat pública competent per determinar-ne la protecció^{L9}

9000. Situació familiar i de suport

9100. La persona té un bon suport familiar amb vincles relacionals satisfactoris

9001. Sense família

Persona sense familiars de primer grau (cònjuge, pare/mare, fill/filla, sogre/sogra, gendre/nora).

9002. Sense família extensa

Persona sense familiars de primer ni segon grau, ni altres persones afins.

9003. La persona viu tota sola

Independentment de si té familiars i del suport que rep, la persona resideix tota sola al seu domicili.

9004. Manca de vincles afectius

Tengui o no tengui familiars, la persona té escasses relacions; vincles afectius inexistents o febles.

9005. Inexistència d'una persona de referència

No hi ha una persona de confiança en l'entorn del pacient que col·labori amb ell ni com a interlocutor amb l'equip assistencial en la presa de decisions, en la delegació de funcions, etc.

9006. Falta de suport familiar

Persona que, fins i tot tenint família, no en rep el suport.

9007. Família amb capacitat limitada per donar suport al pacient

Familiars disposats a col·laborar en la cura del pacient, però la disponibilitat dels quals és mínima a causa d'obligacions laborals, formatives o familiars, a causa de la llunyania o perquè estan en situació de discapacitat, pateixen alguna malaltia o perquè objectivament no compleixen les condicions necessàries.

9008. Família fora de la localitat on viu el pacient

9009. Persona pendent de reagrupació familiar^{L10}

Segons el dret de les persones immigrades a mantenir unida la família, per la qual cosa poden reunir amb elles determinats parents al país a on s'han desplaçat.

9010. Família no localitzada

No és possible localitzar els familiars del pacient pels mitjans disponibles.

9011. Família en situació de risc

Família afectada per circumstàncies que generen problemes greus en la convivència i que pot estar en risc de ruptura: sobrecàrrega o insubmissió de les responsabilitats corresponents a cada membre, pares adolescents, assumpció precoç de rols, crisis i precarietat econòmica, relacions tòxiques, separacions, desavinences, violència i maltractaments, abusos, addiccions, membres de la família amb alguna discapacitat o malaltia mental, etc.

9012. Menor de la unitat familiar sota guarda i tutela de l'entitat pública competent per protegir-lo¹⁹**9013. Sistema familiar d'estructura disfuncional**

En la unitat familiar constituïda no hi ha organització, estabilitat ni proporció sobre com interactuen els seus membres (amb relació al parentiu, a la grandària, als límits, als rols, a la jerarquia...).

9014. Relacions familiars conflictives

Membres de la família enfrontats per determinats motius: separacions de parelles, diferències generacionals, qüestions econòmiques, etc. Es pot tractar d'una situació puntual o de problemes enquistats, històrics, transgeneracionals.

9015. Falta d'entesa familiar per organitzar les cures del pacient

Dificultats de la família per establir criteris i acords sobre l'organització de les atencions que el pacient requereix.

9016. Rotació familiar insatisfactòria

Situacions en què es comparteixen les cures del pacient però no es presten de manera adequada o satisfactòria, per la qual cosa sorgeixen conflictes familiars.

9017. Situacions de sobreprotecció familiar

La família exerceix una protecció que limita o dificulta la llibertat i l'apoderament del pacient.

9018. Família amb dificultats de comunicació amb el pacient

Per falta d'habilitats, per qüestions de caràcter, per limitacions externes, etc.

9019. Pacte de silenci

Els membres de la família acorden de manera implícita o explícita no donar informació al pacient sobre la malaltia que pateix i el procés d'aquesta.

9020. La família no accepta les actuacions de l'equip assistencial

Els membres de la família tenen dificultats per acceptar les intervencions de l'equip assistencial i en qüestionen l'exercici professional.

9021. Família en situació de dol

La família del pacient ha patit recentment la pèrdua d'un ésser estimat o qualsevol altra pèrdua física o simbòlica per la qual manifesta reaccions adaptades a la situació de dol.

9022. Família en situació de dol patològic¹³

La família del pacient viu un procés de dol que no està seguint una evolució natural: dificultats per acceptar la mort d'un ésser estimat o sensació de no poder creure que ha mort, dificultats per acceptar qualsevol tipus de pèrdua personal, material, simbòlica, etc.

9023. Indicis de claudicació familiar

Família amb símptomes més o menys explícits d'estar sobrepassada per allò que implica l'abordatge de les cures del pacient.

9024. Claudicació familiar

La família manifesta que ha arribat al límit de la capacitat de donar suport al pacient perquè ho viu com una situació insostenible i no està disposada a continuar cuidant-lo. S'hi inclou el cas en què la família no col·labora per garantir les cures que el pacient requereix després de l'alta hospitalària, la qual cosa bloqueja la possibilitat de tornar al seu entorn comunitari.

9025. Falta de persona cuidadora principal

El pacient no té en el seu entorn una persona que assumeixi les cures que requereix, ni disposa de mitjans econòmics per contractar un servei destinat a aquesta funció.

10000. Situació de la persona cuidadora

10100. El pacient té una persona cuidadora principal (familiar, propparent o professional) que viu i aconsegueix la seva funció adequadament i amb un grau suficient d'acceptació personal

10001. Salut precària de la persona cuidadora i/o edat avançada

Atesa la situació funcional pròpia, la persona cuidadora principal del pacient no està realment en condicions adequades per assistir-lo.

10002. Esgotament de la persona cuidadora principal

La persona de la qual el pacient depèn principalment pateix un gran cansament per la situació, per totes les circumstàncies que se'n deriven i per l'impacte que això suposa en la vida pròpia.

10003. Sobrecàrrega de les obligacions familiars

La situació desborda la persona cuidadora del pacient perquè té altres càrregues i responsabilitats (familiars, laborals).

10004. Falta de suport i col·laboració amb la persona cuidadora principal del pacient per part d'altres membres de la família

Altres familiars no comparteixen la responsabilitat de la persona cuidadora principal del pacient.

10005. Sentiment de solitud de la persona cuidadora principal del pacient

La persona cuidadora principal del pacient se sent sola davant les seves responsabilitats, no té suports formals ni informals, ni a efectes pràctics ni de suport emocional.

10006. La persona cuidadora principal té dificultat per acceptar i/o entendre la malaltia del pacient

La persona cuidadora aconsegueix la seva funció sense una visió realista de la situació del pacient o de les necessitats que aquest té.

10007. Falta d'habilitats com a persona cuidadora principal

La persona que es manifesta com a cuidadora principal del pacient no té habilitats per complir correctament les funcions de cuidar.

10008. Dificultat per assumir responsabilitats com a persona cuidadora

Atesa la història personal i familiar pròpia, hi ha dificultats perquè persones properes al pacient assumeixin funcions de persona cuidadora (desavinences històriques amb la persona que cal cuidar,

antecedents de maltractaments o abusos, vincles emocionals precaris, relacions realment basades en interessos materials, etc.).

10009. Persona cuidadora no professional que ha subscrit un contracte amb el Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència¹²

Membre de l'entorn familiar de la persona que està en situació de dependència que ha signat un compromís pel qual assumeix la responsabilitat de garantir les cures d'aquella.

11000. Situacions de risc

11100. Objectivament, la persona està en una situació social d'acceptable seguretat i té la facultat i la possibilitat de controlar contingències comunes quotidianes

11001. Sospita o risc de negligència en les cures del pacient

Se'n perceben indicis, que requereixen exploració per confirmar-los.

11002. Situació de negligència en les cures del pacient

La persona no és atesa correctament en les necessitats bàsiques (alimentació i higiene adequada, habitatge en condicions, seguretat, confort, etc.). Incompliment dels deures fiduciaris d'una persona. Pot ser intencionat o no ser-ho a causa de falta de capacitat, d'informació, d'interès o de recursos.

11003. Sospita o risc de maltractament físic i/o psíquic del pacient

Se'n perceben indicis, que requereixen exploració per confirmar-los.

11004. Situació de maltractament físic del pacient

S'exerceix força física que ocasiona ferides, dolor o lesions corporals al pacient. Es pot tractar de bufetades, cops, cremades, empentes, potades o qualsevol agressió física utilitzant o no un objecte. S'hi inclouen restriccions o confinaments inadequats al llit, a una cadira o a l'habitació, i també l'ús inadequat de fàrmacs (p. ex., sedacions sense prescripció), l'alimentació forçada, etc.

11005. Situació de maltractament psicològic o emocional del pacient

Actes o paraules que causen angoixa, pena, temor o estrès al pacient. S'hi inclouen les agressions verbals repetides amb amenaces, intimidacions o interaccions que denigren la persona o en fereixen o disminueixen la identitat, la dignitat i l'autoestima; els càstigs (ho poden ser també el silenci o les privacions); aïllar o apartar la persona dels seus éssers estimats i de les activitats habituals; tracte infantilitzat de l'adult, etc.

11006. Sospita o risc d'abusos econòmics del pacient

Se'n perceben indicis, que requereixen exploració per confirmar-los.

11007. Situació de maltractament econòmic del pacient

Privació intencionada i no justificada de recursos per al benestar físic o psicològic de la persona. Ús il·legal o indegut de propietats o finances que pertanyen al pacient; modificació forçada o coaccionada del testament o d'altres documents jurídics; negació del dret i de l'accés als fons personals; frau, robatoris o furts comesos per una persona de confiança; signatura de documents sense informació clara del contingut o sense conèixer-los. També s'hi inclouen acords poc equitatius respecte del traspàs de béns a canvi de serveis d'atenció personal. Se n'exclouen els delictes comuns comesos per persones desconegudes.

11008. Sospita de maltractament sexual

Se'n perceben indicis, que requereixen exploració per confirmar-los.

11009. Situació de maltractament sexual

La persona és víctima de violacions, agressions i abusos sexuals. Qualsevol activitat sexual entre dues persones o més contra la voluntat d'alguna d'elles o estant en una situació de vulnerabilitat per l'edat (pedofília), la condició mental o la submissió induïda per mitjà d'engany o de xantatge, coacció o amenaces. S'hi inclouen tot contacte o exhibicionisme sexual sense consentiment, atemptats contra el pudor, tocaments i assetjament.

11010. Sospita de situació de violència de gènere i/o violència domèstica

Se'n perceben indicis, que requereixen exploració per confirmar-los.

11011. Dona en situació de risc per violència de gènere, amb ordre d'allunyament o sense¹⁶

La dona pateix actes de violència físics o psicològics per part d'un home que és o ha estat la seva parella o per part d'un home que hagi estat lligat a ella per relacions similars d'afectivitat, fins i tot sense convivència. També s'hi inclouen actes violents de caràcter masclista contra dones.

11012. Situacions de violència domèstica¹⁶

Actes de violència en el nucli de convivència familiar, dels quals poden ser víctimes tant dones com a homes, menors i adults.

11013. Persona en situació de risc protegida per una ordre judicial d'allunyament

La persona (víctima), independentment del gènere i de l'edat, està protegida per una ordre judicial d'allunyament.

11014. Conductes sexuals de risc

Quan la persona decideix de manera reiterada la interrupció voluntària de l'embaràs, quan no fa servir mitjans per prevenir malalties infectocontagioses, etc.

11015. Situació de desemparament del pacient

Persona que, a causa de l'edat, de la condició mental o d'una pèrdua funcional, requereix cures però no rep suport familiar, social i/o institucional; manca d'una estructura cuidadora directa o adequada. Tampoc depèn d'una tutela administrativa perquè no hi ha cap resolució ni defensor judicial.

11016. Situació d'abandó del pacient

Deserció voluntària de la persona o de la institució que es feia càrrec de la cura, de la tutela i/o de la custòdia del pacient. S'hi inclou la situació de pacients abandonats a centres sanitaris.

11017. Persona que no participa en els diferents àmbits de la vida social

La persona viu un procés pel qual queda exclosa de participar en la vida social (situacions d'exclusió, persones sense llar...).

11018. Situació de pobresa

Persona o família que, a causa de la falta de recursos econòmics, no pot satisfer les necessitats materials bàsiques (alimentació, habitatge, educació, assistència sanitària, subministrament energètic, etc.).

11019. Víctimes de comerç o tràfic de persones

Persones víctimes del comerç il·legal d'éssers humans amb propòsits d'esclavitud laboral, explotació sexual o reproductiva, treballs forçats, etc.

11020. Vulneració dels drets de la persona

Agressió, privació o falta de reconeixement de drets fonamentals de l'ésser humà: autonomia, dignitat, respecte, intimitat, confidencialitat i participació. La llibertat és un dret fonamental, com el dret a decidir; en aquest sentit, també s'hi inclou la situació de coerció a la qual estan sotmesos els pacients sobreprotegits.

11021. Situació de risc determinada pel resultat d'una escala social¹⁷

Escala de Gijón: resultat del test amb una puntuació superior a 15.

Escala TIRS: un sol indicador positiu.

Referències bibliogràfiques i normatives

Referències bibliogràfiques

- 1) MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD. *Estrategia para el Abordaje de la Cronicidad en el Sistema Nacional de Salud*. Madrid, 2012.
www.mscbs.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/ESTRATEGIA_ABORDAJE_CRONICIDAD.pdf. [Consulta: 15 abril 2019].
- 2) COLOM MASFRET, Dolors. *El Trabajo Social Sanitario como herramienta de gestión* [en línia]. Madrid: Sanitaria 2000, 2011. directivos.publicacionmedica.com/IMG/pdf/dolors_colom_articulo.pdf. [Consulta: 15 abril 2019].
- 3) INSTITUTO NACIONAL DE LA SALUD. *Plan de humanización de la asistencia hospitalaria*. Madrid, 1984. www.ingesa.mscbs.gob.es/estadEstudios/documPublica/internet/pdf/Plan_Humanizacion_AsistHospit.pdf. [Consulta: 15 abril 2019].
- 4) MIGUÉLEZ CHAMORRO, ANGÉLICA [et al.]. *Pla d'atenció a les persones amb malalties cròniques 2016-2021: el repte del sistema sanitari*. Palma: Servei de Salut de les Illes Balears, 2017.
www.ibsalut.es/apmallorca/attachments/article/1521/pla-cronicitat-cat.pdf. [Consulta: 15 abril 2019].
- 5) SUBDIRECCIÓ D'ATENCIÓ A LA CRONICITAT, COORDINACIÓ SOCIOANITÀRIA, SALUT MENTAL I MALALTIES POC FREQUENTS. *Atenció al pacient crònic complex i al pacient crònic avançat*. Palma: Servei de Salut dels Illes Balears, 2017. www.ibsalut.es/apmallorca/attachments/article/1472/2017-atencio-pacient-cronic-complex-i-avançat-ca.pdf. [Consulta: 15 abril 2019].
- 6) ROSSELL POCH, Teresa. *La entrevista en el trabajo social*. Barcelona: Biblària, 1998.
- 7) CÁNOVAS SOTOS, María Amparo [et al.]. *Diagnósticos sociales: trabajo social en el ámbito de la salud*. Palma: Servicio de Salud de las Islas Baleares, 2007.
- 8) RICHMOND, Mary E. *Diagnóstico social*. Madrid: Siglo XXI, 2006.
- 9) SUBCOMISSIÓ DE TREBALL SOCIAL SOCIOANITÀRI. *Guia de diagnòstics socials en l'àmbit de la salut*. Barcelona: Consorci de Salut i Social de Catalunya, 2016.
www.consorci.org/media/upload/pdf/guia_diagnosticssocials_csc_1463063642.pdf. [Consulta: 15 abril 2019].
- 10) ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. *Alma-Ata 1978: atención primaria de salud*. Ginebra (Suïssa), 1978. medicinaysociedad.files.wordpress.com/2011/06/declaracion-de-alma-ata.pdf. [Consulta: 15 abril 2019].
- 11) BALLESTER BRAGE, Luis. «Marco conceptual para el análisis de las necesidades sociales». En *Las necesidades sociales: teorías y conceptos básicos*. Madrid: Síntesis, 1999.
revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/CUTS8888110063A/8655. [Consulta: 15 abril 2019].
- 12) Cardona Cardona J, Cuartero Castañer ME, Campos Vidal JF. El diagnóstico relacional colaborativo (I). *Altern Cuad Trab Soc*. 2017;24:67-90.
rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/72148/6/Alternativas_24_05.pdf. [Consulta: 15 abril 2019].
- 13) Morer Bamba B, Alonso Gómez R, Oblanca Beltrán M. El duelo y la pérdida en la familia. Revisión desde una perspectiva relacional. *Redes*. 2017;36:11-23.
www.redesdigital.com.mx/index.php/redes/article/download/196/159. [Consulta: 15 abril 2019].
- 14) WORLD HEALTH ORGANIZATION. «WHO Definition of Palliative Care» [en línia]. www.who.int/cancer/palliative/definition/en. [Consulta: 15 abril 2019].

- 15) SANTOS-URBANEJA, Fernando. «Pautas de actuación en caso de personas mayores que viven solas y no pueden valerse por sí mismas». En: CENTRO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS. *Envejecimiento en red*, núm. 24. Madrid, 2004. envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/santos-pautas-01.pdf. [Consulta: 15 abril 2019].
- 16) DIRECCIÓ GENERAL DE SALUT PÚBLICA I PARTICIPACIÓ. *Protocol d'actuació sanitària davant la violència masclista als Illes Balears*. Palma: Govern dels Illes Balears, 2017. www.caib.es/sacmicrofront/archivopub.do?ctrl=MCRST456ZI234056&id=234056. [Consulta: 15 abril 2019].
- 17) García González JV, Díaz Palacios E, Salamea García A, Cabrera González D, Menéndez Caicoya A, Fernández Sánchez A, et al. Evaluación de la fiabilidad y validez de una escala de valoración social en el anciano. *Aten Primaria*. 1999;23:434-40. www.siiis.net/documentos/ficha/518344.pdf. [Consulta: 15 abril 2019].

Referències normatives

- [L1] Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat. *Butlletí Oficial de l'Estat*, suplement núm. 8, de 31 de desembre de 1986.
- [L2] Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència. *Butlletí Oficial de l'Estat*, suplement núm. 28, de 16 de desembre de 2006. Text consolidat.
- [L3] Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears. *Butlletí Oficial de les Illes Balears* núm. 89, de 18 de juny de 2009.
- [L4] Reial decret 1414/2006, d'1 de desembre, pel qual es determina la consideració de persona amb discapacitat als efectes de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat. *Butlletí Oficial de l'Estat*, suplement núm. 29, de 29 de desembre de 2006. Text consolidat en espanyol.
- [L5] Decret 12/2019, de 2 de juliol, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. *Butlletí Oficial de les Illes Balears* núm. 88, de 3 de juliol de 2019.
- [L6] Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal. *Butlletí Oficial de l'Estat*, suplement núm. 17, de 31 de desembre de 1995.
- [L7] Capítols primer, segon i quart del títol X («De la tutela, de la curatela y de la guarda de los menores o incapacitado») del Codi civil espanyol. Text consolidat en espanyol.
- [L8] Capítol II del títol I («De la pluralitat de les parts») de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil. *Butlletí Oficial de l'Estat*, suplement núm. 2, de 5 de febrer de 2000.
- [L9] Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència. *Butlletí Oficial de l'Estat*, suplement en llengua catalana al núm. 180, de 29 de juliol de 2015. Text consolidat en espanyol.
- [L10] Directiva 2003/86/CE del Consell, de 22 de setembre de 2003, sobre el dret al reagrupament familiar. *Diari Oficial de la Unió Europea* núm. L 251, de 3 d'octubre de 2003 [en espanyol].

Bibliografia

- AGUILAR IDÁÑEZ, María José; ANDER-EGG, Ezequiel. *Diagnóstico social: conceptos y metodología*. Buenos Aires: Lumen Argentina, 2005.
- Agulló Porras A, Alfaro Ramos R, López Guillem B, Rubio Fernández MD, Sahuquillo Mompó MC, Sempere Juan MA, et al. Trabajo social sanitario y gestión de casos. Documentos de Trabajo Social. 2012;51:268-84. dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4642313.pdf. [Consulta: 15 abril 2019].
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE TRABAJO SOCIAL Y SALUD. «Conclusiones de las III Jornadas de Trabajo Social Sanitario en Castilla y León» [en línea]. www.aetabajosocialysalud.es/1/iii_jornadas_762572.html. [Consulta: 15 abril 2019].
- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN VIRTUAL EN RECREACIÓN, TIEMPO LIBRE Y OCIO. «Diagnóstico y desarrollo comunitario» [en línea]. Fundación Colombiana de Tiempo Libre y Recreación, 2006. www.funlibre.org/documentos/idrd/diagnostico.html. [Consulta: 15 abril 2019].
- COLEGIO OFICIAL DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES DE MADRID. *Trabajo social y sistema público de salud*. Madrid, 2007. www.comtrabajosocial.com/documentos.asp?id=832. [Consulta: 15 abril 2019].
- Colom Masfret D. El trabajo social sanitario en el marco de la optimización y sostenibilidad del sistema sanitario. Zerbitzuan. 2010;47:109-19. [www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/Trabajo social sanitario del sistema sanitario.pdf](http://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/Trabajo%20social%20sanitario%20del%20sistema%20sanitario.pdf). [Consulta: 15 abril 2019].
- Cury SP, Arias Astray A. Hacia una definición actual del concepto de «diagnóstico social». Breve revisión bibliográfica de su evolución. Altern Cuad Trab Soc. 2016;23:9-24. rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54849/6/Alternativas_23_01.pdf. [Consulta: 15 abril 2019].
- De la Paz Elez P. La intervención en trabajo social desde la perspectiva de las fortalezas. Cuad Trabajo Soc 2011;24:155-63. studylib.es/doc/7410934/la-intervención-en-trabajo-social-desde-la-perspectiva-de... [Consulta: 15 abril 2019].
- DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y ASUNTOS SOCIALES. *Instrumento técnico común de valoración de la exclusión social*. Vitoria-Gasteiz: Gobierno Vasco, 2012. [www.euskadi.eus/contenidos/informacion/instrumento_valoracion/es_instrume/adjuntos/Instrumento valoracion exclusion social-junio 2012.pdf](http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/instrumento_valoracion/es_instrume/adjuntos/Instrumento_valoracion_exclusion_social-junio_2012.pdf). [Consulta: 15 abril 2019].
- DEPARTAMENTO DE JUSTICIA, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL. *Diagnóstico social e intervención: herramienta informática para el trabajo social*. Vitoria-Gasteiz: Gobierno Vasco, 2009. www.kultura.ejgv.euskadi.eus/contenidos/libro/diagnostico_1_soc/es_diagnost/adjuntos/Diagnostico.pdf [Consulta: 15 abril 2019].
- DU RANQUET, Mathilde. *Los modelos en trabajo social: intervención con personas y familias*. Madrid: Siglo XXI, 1996.
- GARCÍA GÓMEZ, María. «El trabajo social en la sanidad pública» [en línea]. www.saludadiario.es. www.saludadiario.es/opinion/el-trabajo-social-en-la-sanidad-publica. [Consulta: 15 abril 2019].
- Grupo de trabajo del Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de Trabajo Social. *Aportaciones del trabajo social sanitario al sistema sanitario público de Andalucía*. 2017. [cadiztrabajosocial.es/app/webroot/files/cadiz/files/AREAS DE INTERVENCIÓN/TS Sanitario/Aportaciones del TSS al Sistema Saniatrio de Andalucia. CATS 2017.pdf](http://cadiztrabajosocial.es/app/webroot/files/cadiz/files/AREAS_DE_INTERVENCIÓN/TS_Sanitario/Aportaciones_del_TSS_al_Sistema_Saniatrio_de_Andalucia_CATS_2017.pdf). [Consulta: 15 abril 2019].
- MARTÍN MUÑOZ, Maite. *Manual de indicadores para el diagnóstico social*. www.cgtrabajosocial.es/files/51786ad45be4d/Manual_de_indicadores_para_el_diagnostico_social.pdf [Consulta: 15 abril 2019].

