24PES-339

Unión del Pueblo Navarro talde parlamentarioari atxikitako foru parlamentari Leticia San Martín Rodríguez andreak 11-24/PES-00339 galdera egin du, idatziz erantzun dakion, honako hau: “Osasun Laguntza Espezializatuko Itxaronaldien Bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legea garatzeko Erregelamendua onesten duen apirilaren 26ko 21/2010 Foru Dekretuaren 10. artikuluaren 4. apartatuaren arabera, "bertaratzeko eguna jakinarazteko hiru saio, behar bezala egiaztatzen direnak" egin behar dira. Zer neurri hartzen du Osasun Departamentuak hori betetzen dela bermatzeko?” Hona hemen Nafarroako Gobernuko Osasuneko kontseilariak horri buruz ematen dion informazioa:

Pazientearekin harremanetan egoteko zenbait kanal erabiltzen dira, hala nola gutuna, SMSa, telefono deia eta posta elektronikoa, pazienteak hori erregistratu badu. Horrez gainera, etorkizuneko hitzorduak Osasun Karpeta Pertsonalean ditu.

Pazienteak dituen eginkizunen artean dago datuak eguneratuta izatea (helbidea eta telefonoa). Hori arautu zuen 1392/2012 Ebazpenak (irailaren 21ekoa, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko zuzendari kudeatzaileak emana, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari atxikitako "Nafarroako Itxaron-zerrendetako Erien Erregistro Orokorra" kudeatzeko jarraibideak onesten dituena).

Erabiltzaileen betebeharrei buruzko 8. puntuan hauxe zehazten da:

*"Aurreikusitako gehieneko denboraren bermea eraginkorra izan dadin, erregistroan inskribatutako erabiltzaileak honako hauetara behartuta daude*

1. *Telefonoari, helbideari edo posta elektronikoari buruzko datuak eguneratuta izatera, deien ondorioetarako."*

Eta betebehar hori bete dadila errazteko, herritarren eskura jartzen dira informazio hori edozein unetan eguneratu ahal izateko mekanismoak. Osasun Karpeta Pertsonaletik egiten ahal da eguneraketa, non harremanetarako datuak egiaztatzen eta aldatzen ahal diren, behar izanez gero (helbidea, telefonoa eta posta elektronikoa), bai eta arreta emateko zentroetako harrera puntuetako edozeinetan ere, nola ospitaletan hala kanpo kontsultetan eta osasun etxe eta kontsultategi guztietako administrazio unitateetan.

Beraz, jotzen dugu hitzorduak emateko gutunak eta SMSak behar bezala iristen direla.

Pazienteari hitzordua ematen zaionean ulertzen dugu Harreratik epe barruan eta egokiro komunikatzen dela, jotzen baitugu ditugun datuak zuzenak direla.

Komunikatzeko hiru saioak hainbat kasutan egin behar izaten dira.

Kasuetako bat da Correosek gutunak itzultzea helbidea ez delako zuzena.Kasu horretan, saioa egiten da pazientearekin telefonoz harremanetan jartzeko datuak eguneratzeko, eta egun desberdinetan gutxienez ere hiru dei egiten zaizkio ordu desberdinetan (goizez/arratsaldez). Baliteke hitzordua igaro izana eta "huts egin duelako" itxaron-zerrendatik atera izana, edo, aitzitik, hitzorduaren data itzulitako gutuna jaso ondorengoa izatea, eta telefonoz harremanetan jartzen saiatzea hitzordura joan dela baieztatzeko eta etxeko datuak eguneratzeko.

Hitzordua telefono bidez emateko kasuan, aurkitu ezin direnen prozedura aplikatzen da; hau da, gutxienez hiru dei egiten dira ordu tarte desberdinetan (goizez/arratsaldez) egun desberdinetan. Aurkitu ezean, hartu-agiria duen gutun ziurtatua bidaltzen zaio pazienteari, eta adierazten zaio Harrerarekin harremanetan jar dadila gutuna jaso eta hamar eguneko epean, datuak eguneratzeko. Adierazitako epean harremanetan jartzen ez badira, erregistroko itxarote zerrendatik ateratzen dira.

Hori guztia jakinarazten dizut, Nafarroako Parlamentuko Erregelamenduaren 215.artikulua betez.

Iruñean, 2024ko irailaren 17an

Osasuneko kontseilaria: Fernando Domínguez Cunchillos