Navarra Suma (Na+) talde parlamentarioko kide Cristina Ibarrola Guillen andreak **idatziz erantzuteko galdera** egin du Nafarroako Gobernuak Osasunerako eta 112rako egokitutako telefonoen aurrerapenari eta erabilerari buruz. (10-22/PES-00054). Hona Nafarroako Gobernuko Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko kontseilariak horri buruz jakinarazten diona:

1. **Zer aurrerapen egin da 2021eko uztailaz geroztik Osasun Aholkuaren Zerbitzuko telefonoan, kutsatzeak miatzekoan, COVID-19aren aurkako txertaketarako telefonoan eta ordura arte call centerrik ez zuten Nafarroako osasun etxeetako ordua eskatzeko telefonoetan artatu gabeko deiak kontabilizatu ahal izateko?**

Telefono bidezko irisgarritasunaren alderdi hori hobetzeko ezarri diren edo ezartzen ari diren hobekuntzen ildoan, Oinarrizko Osasun Laguntzan hainbat jarduketari ekin zaie. Horietako bat da profesionalen telefono finkoak aldatzea kalitate hobea duten telefonoak jarriz, bozgorailu edo entzungailu eta guzti, zenbait kasutan, pazientearekin hitz egin ahal izateko historia klinikoan zerbait idatzi edo informazioren bat kontsultatu bitartean. Guztira 389 aparatu dira. Gainera, 741 smartphone banatu dira guztira, osasun etxeetakoak eta oinarrizko arreta unitateentzako berariazkoak kontuan hartuta.

Bestalde, nabarmentzekoa da jendeari arreta emateko lineen kopurua handitu egin dela call centerrarekin funtzionatzen duten 27 osasun etxeetan. Fasez fase, 100 linea baino gutxiago (90) izatetik egungo 156 lineetara pasatu da.

Azken handitzea egin zenean, 2021eko ekainean, prestakuntza ikastaroa eman zitzaien zentroetako arduradun administratiboei. Aurtengo urterako, berriz ere eskatu da arduradun administratibo guztientzako prestakuntza, eta egun beretsuetan emanen da, ahal dela. Ikastaro horrek bi xede ditu. Batetik, arduradun administratiboek tresnari buruzko ezagutza sendoa eta sakona izatea, eta bestetik, dagoeneko tresna erabiltzen ikasi dutenek taldeko beste kide batzuk ikastarora bidali ahal izatea, egoki baderitzote, zentroko profesional gehiagok jakin dezaten telefonogunea erabiltzen.

Bestalde, 2021eko bigarren seihilekoan aurrerapen nagusia izan zen contact center gisako soluzio batera migratzea txertaketari buruzko informazio orokorreko INFOVAC telefonoa eta Iruñeko barrutiko txertaketa hitzorduak kudeatzeko telefonoa.

1. **Osasun Aholkuaren Zerbitzuko telefonora, kutsatzeak miatzekora, COVID-19aren aurkako txertaketarako telefonora eta Nafarroako osasun etxeetako ordua eskatzeko telefonoetara egindako dei guztietatik, artatu gabeko dei kopurua eta artatutako deien ehunekoa, hilabeteka, 2021eko abuztutik abendura.**

Galdera horri zehazki erantzun baino lehen, esan behar da galdera parlamentario honek osasun sistemaren irisgarritasuna duela aipagai. Gaiak bi alderdi ditu, bata instrumental hutsa (galdera honek ukitzen duena bezala) eta bestea finalista edo “xededuna”, baliabide horiek helburutzat baitute herritarrei arreta bermatzea eta ematea, kasu honetan osasunaren alorrean. Geroago horretaz arituko gara jardueraren gaineko datu objektiboekin.

Irisgarritasunak, berriz, zerikusia du zenbait faktore edo adierazlerekin, tartean direla herritarrek osasun sistemarekin harremanetan jartzeko dituzten bideak, hala nola telefonoa, Internet, webguneko hitzordua, osasun karpeta eta abarrekoak. Halaber garrantzitsua da aintzat hartzea beste parametro batzuk, hala nola erantzunaren eta emandako arretaren bizkortasuna, egokitasuna eta eraginkortasuna.

Azken kontu horretan badugu datu bat finkatuta: lau pertsonatik hiruk hitzordua lortzen dute osasun zentroarekin telefonoz, osasun karpetaren bidez edo aurrez aurre harremanetan jartzen diren egun berean edo hurrengo egunean. Azpimarratu behar da, gainera, Nafarroan, beste autonomia erkidego batzuetan ez bezala, aurrez aurreko hitzordu bakoitzeko, profesionalak bere lan-agendan gutxienez 12 minutu dituela pazientearekin egoteko.

Horregatik, deien gaiari berriz helduta, aurreratzen dut zenbakizko datuak eta taula xehakatuak emanen direla beherago, “jardueraren” gaineko datuak ere erantsita, hau da, egun horietan artatutako pazienteen datuak, zerbitzuaren argazki zehatza edukitzeko, gorabehera instrumental edo estatistiko hutsen gainetik.

Interesgarritzat jotzen dut aurretiaz zenbait kontu argitu eta azaltzea. Lehenik, zure galderaren testutik abiatuta, “lehenbiziko deian artatu gabeko deiak” ez dira “artatu gabeko pazienteak”.

Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuko zerbitzu teknikoen eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko haien homologoen arteko elkarlana gorabehera –Telekomunikazioetako eta Digitalizazioko Zuzendaritza Nagusitik zeharkako laguntza ematen baitzaie departamentu guztiei, besteak beste Osasun Departamentuari–, gaur gaurkoz muga teknikoa dago funtsezko alderdi baten gaineko informazioa lortzeko: “artatu gabeko” dei horietatik zenbat berreskuratu ote ziren gero, beste dei bat edo batzuk eginda, edo bestelako bideetatik (onarpen-zerbitzuko mahaia, Internet…), eta haien xedea bete, osasun arreta jasoz edo kontsulta eginez.

Edo, adibidez, deitzen duten “pertsonen” kopurua (NAIKP kodeen kopurua) eta ez “deien” kopuru soila, gerta bailiteke pertsona batek ekintza hori zenbait aldiz errepikatzea bere helburua lortu arte.

Oraingoz ez dugu azken parametro horri buruzko informazio estatistikorik (deitu duten pertsonen kopurua, alegia, NAIKP kodeen kopurua), baina hura lortzen saiatzen ari gara, defizitak zuzentzeko adierazle interesgarria baita, banaketa geografikoarekin eta ordu tarteen araberako banaketarekin batera. Baditugu hurbilketa soziologiko batzuk, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak bere zerbitzua hobetu nahian egin ohi dituen gogobetetze inkesten emaitza.

Azken datuen prozesamendua amaitu gabe badago ere, aurreratu daiteke hiru pertsonatik bat ia (% 31,4) lehenbiziko deian artatu zituztela telefonoz; erdiek baino gehiagok (>% 50) bi dei egin behar izan zituzten, eta hirutik bi ia (% 65,3) dei bat, bi edo hiru eginda artatu zituzten. Oraindik eraikitzen eta aztertzen ari diren datu horiek erakusten dute irisgarritasun elementu hori hobetu beharra dagoela, baina errealitatearen argazki osoagoa eskaintzen dute.

Aurretiazko hurbilketa hori beharrezkoa da dokumentu honetan ematen diren datuak beren testuinguruan kokatzeko, zuzenean erantzunez zure galderari, hitzez hitz ulertuta: ez duzu galdetu deitu duten “pertsonez” (datu objektiboak lortzeko baliabide teknikorik ezean, laginketa soziologiko baten bidez bakarrik ahalegintzen ahal gara hori neurtzen), baizik eta telefonoguneetan bideratutako “deiez”, bestelako argibiderik eta testuingururik gabe.

Agian horregatik zuzendu diozu galdera Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuko zerbitzu teknikoei, baina horrexegatik garrantzitsutzat jotzen dugu Osasun Departamentutik jasotako ekarpenekin ere erantzutea, modu integratuagoan interpretatzeko zure galderaren arabera ematen dizkizugun datuak (beherago ikus ditzakezu xeheago).

Informazio tekniko objektibogarri gehiago noiz edukiko zain, eta testuinguruari buruzko sarrera hau osatzeko, garrantzitsutzat jotzen da hirugarren analisi-elementu kuantitatibo bat gehitzea: Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak epealdi horietan erabilitako jarduera-datuak.

Bada kontuan hartzeko beste faktore bat, alegia, nola eragin dioten pandemiaren hurrenez hurreneko olatuek galderetan aipatzen den telefono bidezko arretari. Seigarren olatuak, Omikron aldaeraren kutsagarritasun handiarekin –100.000 kasutik gora 2021. urtearen amaieran– eta intzidentzia izugarriarekin, kasu arin asko eragin zituen, telefonozko jarraipena behar izan zutenak, beste kudeaketa administratibo batzuez gain, hala nola laneko bajak, eta sartzen ziren deien gehikuntza garrantzitsua ekarri zuen.

Erantzun honi erantsitako grafikoek argi erakusten dute jokaleku hori. Azaroan, abenduan eta urtarrilean deiak 300.000 baino gehiago izan ziren guztira, abuztuan, irailean edo iragan otsailean baino 100.000 gehiago, adibidez.

Deien kopuruaren handitze esponentzial horren ondoren, bildutako datuek erakusten dute nola lehenbiziko deian arreta jasotakoen ehunekoa, behin seigarren olatuko gailur hori iraganda, % 64,5era igo den aurtengo martxoan. Omikron aldaeraren eragin distortsionatzailea, beraz, oso nabarmena izan da irisgarritasunari dagokionez.

Partez azaltzen du iaz zenbatutako deien igoera handia ere (3,7 milioi), baita hitzorduen guztizko kopurua (6 milioi) eta Oinarrizko Osasun Laguntzan artatutako populazioa ere.

Aldi berean txertaketa prozesu zabala egin zen. Ia milioi eta erdi dosi jarrita, txertoa jaso zezakeen Nafarroako populazioaren % 90era iritsi zen. Hain zuzen, dagoeneko 557.895pertsonak jarri dute pauta osoa, eta kanpainak izan du eragina telefono bidezko arretaren eremuan ere, ikusi ahalko denez.

Bestalde, txertaketarako telefonoei dagokienez, Iruñeko eta INFOVACeko txertaketarako telefonoen datuak baino ez dira ageri, haiek bakarrik dutelako contact centerra.

Nafarroako Gobernuak jarritako Osasun Aholkuko telefonoen kasuan, konfigurazioak eta horien konplexutasuna direla eta, halakoek contact center batean erabat inplementatu gabe jarraitzen dute. Hortaz, ezin dira modu fidagarrian lortu eskatutako datuak.

Halaber, nabarmentzekoa da horrelako kasuetan garrantzi handia dutela posta elektronikoak eta Osasun Karpeta Pertsonalak –455.000 alta baino gehiagorekin–, erabiltzailearen eta O-NOZen arteko harreman bide oso erabiliak baitira.

Kutsatzeak miatzeko telefonoei dagokienez, haien funtzioa izan da deiak egitea, eta ez deiak jasotzea. Beraz, ez da jasotako deiei buruzko daturik ageri tauletan.

Hori guztia esanda, jarraian grafiko gisa aurkezten dira eskatutako zenbakizko informazioak, adierazitako mugekin, baina garrantzitsua delakoan beste parametro bat gehitu dugu, lehen aipatua, epe horietan artatutako pazienteen kopurua, hain zuzen. Garrantzitsua iruditzen zaigu funtsezkoa denari erreparatzea, hau da, emandako zerbitzuari, baliabide teknikoetatik harago.

Kuantitatiboki, egiazta dezakezuenez, ia aurrekaririk ez duen zerbitzua eman da, pandemiak Oinarrizko Osasun Laguntzan izandako eraginagatik. Lehen lerroan egon da, modu ia esklusiboan artatuz pandemiaren hasieratik zenbatutako kasuen % 95 baino gehiago. Horri guztiari gehitu zaio beste patologia batzuen eta ohiko egoeren artapena. Profesionalek ahalegin handia egin dute, eta teknologiak lagundu egin behar die beren eguneroko lanean.

 Abuztutik martxora bitarteko artapenen kopurua, ikus daitekeenez, oso adierazgarria da: guztira 2,38 milioi artapen, paziente banari, aztertutako hilabeteetan.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Hilabetea** | **Deiak, guztira**  | **Lehen deian artatuen ehunekoa** | **Artatutako pazienteak\*** |
| Abuztua | 200.579 | % 57,23 | 309.318 |
| Iraila | 204.049 | % 62,03 | 264.839 |
| Urria | 250.555 | % 53,40 | 246.557 |
| Azaroa | 302.710 | % 45,71 | 302.675 |
| Abendua | 303.137 | % 43,20 | 378.820 |
| Urtarrila | 303.568 | % 40,73 | 399.691 |
| Otsaila | 178.654 | % 62,34 | 277.506 |
| Martxoa (19ra arte) | 79.604 | % 64,50 | 198.581 |

\*Osasun Departamentuak emandako datuak, Nafarroako biztanleria osoarenak.

Ildo horretan, azterketa honetatik ondorioztatzen diren proportzioak albora utzita, O-NOZek garrantzitsutzat jotzen du funtsezko datu nagusi bat gehitzea, alegia, epe horretan artatutako pazienteen guztizko kopurua, benetako jardueraren neurria ematen baitu. Telefono bidezko irisgarritasunaren ondoriozko inguruabar egiturazkoetatik eta unean unekoetatik harago, herritarrek eskatutako osasun laguntza jasotzen dute, eta Nafarroako Gobernuarentzat horixe da irizpide garrantzitsuena.

Datuak testuinguruan kokatzen jarraituz, azpimarratzekoa da egia ere badela, nahiz eta telefonoa bide ohikoena izan pazienteek beren osasun etxearekin harremanak izateko, ez direla osasun etxeetako artapen guztiak dei batekin hasten: izan daitezke kontsultatik eskatutako berrikuspenak, edo pazienteak aurrez aurreko arreta eska dezake osasun etxeko onarpen zerbitzuan nahiz webgunean.

Azpimarratu behar da ezen, Infovac-en eta Iruñeko txertaketaren kasuetan, datuek telefonoguneari egiten diotela erreferentzia, eta azarotik aurrerakoak direla, orduan ezarri baitzen contact center sistema.

 INFOVAC

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Hilabetea** | **Deiak, guztira** | **Lehen saioan artatutako deiak** | **Lehen deian artatuen ehunekoa** |
| **2021eko azaroa** | 13.523 | 2.074 | % 15,34 |
| **2021eko abendua** | 20.236 | 3.416 | % 16,88 |
| **2022ko urtarrila** | 10.397 | 2.707 | % 26,04 |
| **2022ko otsaila** | 2.691 | 1.384 | % 51,43 |
| **2022ko martxoa\*** | 501 | 354 | % 70,66 |

IRUÑEKO TXERTAKETA

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Hilabetea** | **Deiak, guztira** | **Lehen saioan artatutako deiak** | **Lehen deian artatuen ehunekoa** |
| **2021eko azaroa** | 36.625 | 8.306 | % 22,68 |
| **2021eko abendua** | 43.989 | 6.897 | % 15,68 |
| **2022ko urtarrila** | 41.935 | 12.558 | % 29,95 |
| **2022ko otsaila** | 13.113 | 6.973 | % 53,18 |
| **2022ko martxoa** | 3.178 | 1.932 | % 60,79 |

1. **112 telefonora egindako dei guztietatik, artatu gabeko dei kopurua eta artatutako deien ehunekoa, hilabeteka, 2020ko martxotik 2021eko abendura.**

Hona hemen 112 telefonora egindako deiei buruzko datuak:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **2020** |
|  | **Martxoa** | **Apirila** | **Maiatza** | **Ekaina** | **Uztaila** | **Abuztua** | **Iraila** | **Urria** | **Azaroa** | **Abendua** |
| Deiak, guztira | 79.401 | 54.302 | 59.097 | 58.525 | 65.953 | 70.744 | 65.595 | 65.906 | 54.200 | 57.171 |
| Artatutako deiak | 64.687 | 47.535 | 50.614 | 48.979 | 56.729 | 60.192 | 56.844 | 56.514 | 45.178 | 48.049 |
| Lehen deian artatuen ehunekoa | % 81,47 | % 87,54 | % 85,65 | % 83,69 | % 86,01 | % 85,08 | % 86,66 | % 85,75 | % 83,35 | % 84,04 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **2021** |
|  | **Urtarrila** | **Otsaila** | **Martxoa** | **Apirila** | **Maiatza** | **Ekaina** |
| Deiak, guztira | 54.907 | 47.296 | 54.776 | 58.601 | 58.154 | 57.807 |
| Artatutako deiak | 48.761 | 41.370 | 48.322 | 51.938 | 50.846 | 50.145 |
| Lehen deian artatuen ehunekoa | % 88,81 | % 87,47 | % 88,22 | % 88,63 | % 87,43 | % 86,75 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **2021** |
|  | **Uztaila** | **Abuztua** | **Iraila** | **Urria** | **Azaroa** | **Abendua** |
| Deiak, guztira | 69.550 | 61.782 | 55.587 | 64.274 | 63.570 | 92.823 |
| Artatutako deiak | 59.701 | 52.823 | 47.913 | 52.014 | 52.774 | 71.880 |
| Lehen deian artatuen ehunekoa | % 85,84 | % 85,50 | % 86,19 | % 80,93 | % 83,02 | % 77,44 |

Hori guztia jakinarazten dizut, Nafarroako Parlamentuko Erregelamenduaren **14. artikuluak** xedaturikoa betez.

Iruñean, 2022ko apirilaren 6an

Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko kontseilaria: Juan Cruz Cigudosa García