Legebiltzarreko Erregelamenduko 114.1 artikuluan ezarritakoa betez, agintzen dut Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitara dadin Cristina Ibarrola Guillén andreak egindako galderaren erantzuna, Foru Diputazioak emana, Iruñeko osasun-etxe batzuetan telefonogune berriak paratzeari buruzkoa. Galdera 2022ko martxoaren 18ko 35. Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitaratu zen.

Iruñean, 2022ko apirilaren 8an

Lehendakaria: Unai Hualde Iglesias

ERANTZUNA

Navarra Suma talde parlamentarioari atxikitako foru parlamentari Cristina Ibarrola Guillén andreak 10-22/PES-00059 galdera aurkeztu du, idatziz erantzutekoa, zeinaren bidez honako informazio hau eskatzen baitu:

“Zenbat telefonogune aldatu da osasun etxeetan edo kontsultategietan legegintzaldi honetan, zer zentro zehatzetan eta noiz? Zenbat telefonogune adimentsu jarri dira Iruñeko osasun etxeetan legegintzaldi honetan, zer zentro zehatzetan eta noiz?”. Galdera horri dagokionez, Nafarroako Gobernuko Osasuneko kontseilariak informazio hau ematen dio:

Galdera ulertu egiten da, baina ez dira telefonoguneak aldatu direnak. Osasun etxe batzuetan deiak Solidus izeneko call center edo “telefonogune adimentsu” baten bitartez banatzen dira, baina ez dago berariazko telefonogunerik osasun etxe horietan.

Erabiltzaileei zerbitzu hobea emateko, jendearentzako arretarako linea gehiago jarri dira call centerrarekin funtzionatzen duten 27 osasun etxeetan. Fasez fase, 90 linea izatetik egungo 156 lineetara pasatu gara.

Telefonogune horretan sartutako 27 osasun etxeak honako hauek dira:

Altsasu

Antsoain

Azpilagaña

Barañain 1

Barañain 2

Berriozar

Burlata

Buztintxuri

Alde Zaharra

Ermitagaña

Etxabakoitz

Uharte

II. Zabalgunea

Iturrama

Mendillorri

Arrosadia

Mutiloa / Aranguren

Azkoien

Errotxapea

Sanduzelai

Donibane

Sarriguren

Tafalla

Tutera Ekialdea

Txantrea

Atarrabia

Zizur

Linea gehiago jartzeaz gain, prestakuntza eman zaie arduradun administratiboei, eta aurten berriz emanen da prestakuntza hori. Prestakuntza hori 2021eko ekainean ematen hasi zenetik osasun etxeek asko hobetu dute deien kudeaketa, askoz hobeki ustiatzen dutelako Solidusek ematen duen informazioa. Denbora errealean jasotzen dute informazioa. Horrela hobeki banatzen ahal dute lana, eta, zenbat dei sartzen diren, telefono bidezko arreta areagotzen ahal dute.

Goian azaldu den bezala, 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.

Hori guztia jakinarazten dizut, Nafarroako Parlamentuko Erregelamenduaren 194. artikuluan xedatua betez.

Iruñean, 2022ko apirilaren 6an

Osasuneko kontseilaria: Santos Induráin Orduna