Legebiltzarreko Erregelamenduko 114.1 artikuluan ezarritakoa betez, agintzen dut Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitara dadin Maiorga Ramírez Erro jaunak egindako galderaren erantzuna, Foru Diputazioak emana, hitzordu mediko batera joateko eguna, lekua eta ordua herritarrei jakinarazteko prozesuei buruzkoa. Galdera 2018ko otsailaren 9ko 15. Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitaratu zen.

Iruñean, 2018ko martxoaren 2an

Lehendakaria: Ainhoa Aznárez Igarza

ERANTZUNA

UPN talde parlamentarioari atxikitako foru parlamentari Maiorga Ramírez Erro jaunak idatziz erantzuteko galdera egin du (PES-00038) zeinean “informazioa eskatzen baitu jakinarazpen-prozesuei buruz”. Hona Nafarroako Gobernuko Osasuneko kontseilariaren informazioa:

• Gorabeherarik detektatu al da posta bidez egindako jakinarazpenetan?

Oinarrizko Osasun Laguntzatik ez da normalean egiten hitzorduen posta bidezko jakinarazpenik.

Ospitale-zerbitzuei eta osasun mentaleko zerbitzuei dagokienez, badakigu gorabehera puntual batzuk egon direla posta bidezko jakinarazpenetan.

Zehazki, Lizarrako eskualdean, bi gorabehera-mota detektatu izan dira: batetik, gaixo batzuek gutunak atzerapenez jaso dituzte. Bestetik, gutun asko itzuli izan dira helbidea okerra delako. Horren arrazoiak izan daitezke herri askotan kale-izenak aldatu direla, eta gaixoek ez dituztela helbideak gaurkotu etxez edo helbidez aldatu direnean.

• Hala baldin bada, horien kuantifikazioa eskatzen dugu.

Ez da kontabilizatzeko prozedurarik ezarri.

Nafarroako Ospitaleguneko Harrera Zerbitzuan azterlan pilotu bat eginen da bi astez, baloratze aldera Posta Zerbitzuak zenbat gutun itzultzen dituen.

• Osasun Departamentuak ba al du prozesu horietan inolako hobekuntzarik egiteko asmorik?

Hitzorduen jakinarazpena hobetzeko zenbait prozedura ezarri dira:

1. Erabiltzailea bertan dela egiten diren hitzorduetan, eskura ematen da erreserbatutako hitzordua.

2. Deitu ondorengo telefono bidezko laguntzan, data jakinarazten zaio erabiltzaileari, eta epeak horretarako aukera ematen badu, hitzordua etxera bidaltzen zaio posta bidez.

3. Hitzordua erabiltzailearekiko zuzeneko harremanik gabe egiten bada, hitzorduaren komunikazioa posta bidez egitea lehenesten da.

4. Halakorik eskatu duten gaixoentzat, hitzorduaren komunikazioa posta elektroniko bidez bidaltzeko aukera ere badago.

5. Kasu guztietan, hitzorduaren data baino 3 eta 5 egun bitarte lehenagotik mezu elektroniko bat bidaltzen da erabiltzailearen telefono mugikorrera, baldin eta horretarako gaituta badauka. 7 eta 15 egun bitarteko denborarekin eman diren hitzorduekin, arloen arabera, hitzordua telefonoz komunikatzen zaie erabiltzaileei.

Une hauetan, osasun etxeetako harrera-zirkuituak berrikusten ari den lantalde bat badago, haien kalitatea eta efizientzia hobetzeari begira.

Hori guztia jakinarazten dizut, Nafarroako Parlamentuko Erregelamenduaren 194. artikulua betez.

Iruñean, 2018ko otsailaren 22an

Osasuneko kontseilaria: Fernando Dominguez Cunchillos