



# NAFARROAKO PARLAMENTUKO

## ALDIZKARI OFIZIALA

X. legegintzaldia

Iruña, 2022ko maiatzaren 3a

55. ZK.

### A U R K I B I D E A

#### B SAILA:

##### **Foru lege proposamenak:**

- Foru Lege proposamena, babestutako etxebizitza ordainerrazen parke bat Nafarroako Foru Komunitatean sustatzekoa. Zuzenketak aurkezteko epearen luzapena (2.).
- Foru Lege proposamena, Jokoari buruzko abenduaren 14ko 16/2006 Foru Legea aldatzen duena. Zuzenketak aurkezteko epearen luzapena (2.).

#### F SAILA:

##### **Galderak:**

- Galdera, Nafarroako Gobernuko departamentuen hizkuntza planei buruzkoa. Bakartxo Ruiz Jaso andreak egin du (3.).
- Galdera, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuaren jarrerari buruzkoa, Estatuko segurtasun indar eta kidegoak 112aren aginte-zentroan integratzea dela-eta. Blanca Regúlez Álvarez andreak egin du (4.).
- Galdera, Mendekotasunaren Behatokiaren XXII. Irizpenari buruzkoa. Marta Álvarez Alonso andreak egin du (4.).
- Galdera, hezkuntzako administrazio publikoaren lan publikoaren eskaintzei eta hautapen prozesuen egutegiari buruzkoa. María Luisa de Simón Caballero andreak egin du (5.).
- Galdera, pandemiaren zazpigarren olatuaren aurrean Osasun Departamentuak planteatzen dituen iragarpenei eta neurri buruzkoa. Mikel Buil García jaunak egin du (6.).
- Galdera, Nafarroako Gobernuak industriaren alorrean planteatzen dituen helburuei buruzkoa. Ramón Alzórriz Goñi jaunak egin du (6.).
- Galdera, Nafarroako Gobernuaren zenbait telefonotan artatu gabeko deiei buruzkoa. Foru Diputazioaren erantzuna (7.).

#### G SAILA:

##### **Txostenak, deialdiak eta Parlamentuko informazioa:**

- Nafarroako Parlamentuak izendatzekoak diren Nafarroako Kutxa Fundazioaren Patronatuko bost kideak hautatzea. Hautagitzak aurkezteko epea luzatzea (12.).

---

**B saila:**  
**FORU LEGE PROPOSAMENAK**

---

**Foru Lege proposamena, babestutako etxebizitza ordainerrazen parke bat Nafarroako Foru Komunitatean sustatzekoa.**

*ZUZENKETAK AURKEZTEKO EPEAREN LUZAPENA*

Nafarroako Parlamentuko Mahaiak, 2022ko maiatzaren 2an egindako bilkuran, Eledunen Bartzarrari entzun ondoren, honako erabaki hau hartu zuen, besteak beste:

1. Babestutako etxebizitza ordainerrazen parke bat Nafarroako Foru Komunitatean sustatzeko Foru Lege proposamenari zuzenketak aurkezteko epea **2022ko maiatzaren 9ko eguerdiko hamabiak arte** luzatzea. Foru Lege proposamena

2022 urtarrilaren 28ko 10. Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitaratu zen (10-22/PRO-00001).

2. Erabaki hau Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitara dadin agintzea.

Iruñean, 2022ko maiatzaren 2an

Lehendakaria: Unai Hualde Iglesias

---

**Foru Lege proposamena, Jokoari buruzko abenduaren 14ko 16/2006 Foru Legea aldatzen duena.**

*ZUZENKETAK AURKEZTEKO EPEAREN LUZAPENA*

Nafarroako Parlamentuko Mahaiak, 2022ko maiatzaren 2an egindako bilkuran, Eledunen Bartzarrari entzun ondoren, honako erabaki hau hartu zuen, besteak beste:

1. Jokoari buruzko abenduaren 14ko 16/2006 Foru Legea aldatzen duen Foru Lege proposamenari zuzenketak aurkezteko epea **2022ko maiatzaren 16ko eguerdiko hamabiak arte** luzatzea.

Foru Lege proposamena 2022 urtarrilaren 28ko 10. Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitaratu zen (10-22/PRO-00006).

2. Erabaki hau Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitara dadin agintzea.

Iruñean, 2022ko maiatzaren 2an

Lehendakaria: Unai Hualde Iglesias

---

**F saila:**  
**GALDERAK**

---

**Galdera, Nafarroako Gobernuko departamentuen hizkuntza planei buruzkoa.****BAKARTXO RUIZ JASO ANDREAK EGIN DU**

Nafarroako Parlamentuko Mahaiak, 2022ko maiatzaren 2an egindako bilkuran, Eledunen Bartzarrari entzun ondoren, erabaki hau hartu zuen, besteak beste:

1. Izapidetzeko onartzea Bakartxo Ruiz Jaso andreak aurkeztutako gaurkotasun handiko galdera, Nafarroako Gobernuko departamentuen hizkuntza planei buruzkoa (10-22/POR-00170).

2. Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitara dadin agintzea.

3. Hurrengo Osoko Bilkuran izapidetzea.

Iruñean, 2022ko maiatzaren 2an

Lehendakaria: Unai Hualde Iglesias

**GALDERAREN TESTUA**

EH Bildu Nafarroa talde parlamentarioaren ele-dun Bakartxo Ruiz Jasok, Legebiltzarreko Erregelamenduan ezarritakoaren babesean, gaurkotasun handiko honako galdera hau aurkezten du,

lehen lehendakariorde eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko kontseilari Javier Remírez jaunak heldu den maiatzaren 5eko Osoko Bilkuran erantzun dezan:

Nafarroako Gobernuko lehendakari María Chivite Navascués andreak iragan azaroan egin zen erkidegoaren egoerari buruzko eztabaidan iragarri zuenez, Nafarroako Gobernuko departamentuetako hizkuntza planak onesteko lanak "ia bukatuta" zeuden, eta Funtzio Publikoaren Mahai Orokorre-  
ra eramanen ziren behin betiko onesteko "2022ko lehen hiruhilekoan beranduen jota".

Ikusirik maiatzean gaudela, honako hau jakin nahi dut:

Nafarroako Gobernuak uste du beharrezkoa eta premiazkoa dela departamentuetako hizkuntza planak onestea?

Iruñean, 2022ko maiatzaren 2an

Foru parlamentaria: Bakartxo Ruiz Jaso

## **Galdera, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuaren jarrerari buruzkoa, Estatuko segurtasun indar eta kidegoak 112aren aginte-zentroan integratzea dela-eta.**

*BLANCA REGÚLEZ ÁLVAREZ ANDREAK EGIN DU*

Nafarroako Parlamentuko Mahaiak, 2022ko maiatzaren 2an egindako bilkuran, Eledunen Bartzarrari entzun ondoren, erabaki hau hartu zuen, besteak beste:

1. Izapidetzeko onartzea Blanca Regúlez Álvarez andreak aurkeztutako gaurkotasun handiko galdera, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuaren jarrerari buruzkoa, Estatuko segurtasun indar eta kidegoak 112aren aginte-zentroan integratzea dela-eta (10-22/POR-00171).

2. Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitara dadin agintzea.

3. Hurrengo Osoko Bilkuran izapidetzea.

Iruñean, 2022ko maiatzaren 2an

Lehendakaria: Unai Hualde Iglesias

### **GALDERAREN TESTUA**

Geroa Bai talde parlamentarioko foru parlamentari Blanca Regúlez Álvarez andreak, Legebiltzarreko Erregelamenduan ezarritakoaren babesean, honako galdera hau aurkezten du, lehen lehendakariorde eta Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko kontseilariak maiatzaren 5eko Osoko Bilkuran ahoz erantzun diezaion:

Zein da Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuaren jarrera Estatuko segurtasun indar eta kidegoak 112aren aginte-zentroan integratzea dela-eta?

Iruñean, 2022ko maiatzaren 2an

Foru parlamentaria: Blanca Regúlez Álvarez

## **Galdera, Mendekotasunaren Behatokiaren XXII. Irizpenari buruzkoa.**

*MARTA ÁLVAREZ ALONSO ANDREAK EGIN DU*

Nafarroako Parlamentuko Mahaiak, 2022ko maiatzaren 2an egindako bilkuran, Eledunen Bartzarrari entzun ondoren, erabaki hau hartu zuen, besteak beste:

1. Izapidetzeko onartzea Marta Álvarez Alonso andreak aurkeztutako gaurkotasun handiko galdera, Mendekotasunaren Behatokiaren XXII. Irizpenari buruzkoa (10-22/POR-00172).

2. Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitara dadin agintzea.

3. Hurrengo Osoko Bilkuran izapidetzea.

Iruñean, 2022ko maiatzaren 2an

Lehendakaria: Unai Hualde Iglesias

### **GALDERAREN TESTUA**

Navarra Suma (NA+) talde parlamentarioari atxikitako foru parlamentari Marta Álvarez Alonso andreak honako gaurkotasun handiko galdera hau aurkezten du, Nafarroako Gobernuak lehendakariak Osoko Bilkuran ahoz erantzun dezan:

Zer balorazio egiten du Nafarroako Gobernuak Mendekotasunaren Behatokiaren XXII. Irizpenak suspentso erabatekoa eman izanaz Nafarroari Mendekotasunaren Arretarako Sistemaren kudeaketan?

Iruñean, 2022ko maiatzaren 2an

Foru parlamentaria: Marta Álvarez Alonso

## **Galdera, hezkuntzako administrazio publikoaren lan publikoaren eskaintzei eta hautapen prozesuen egutegiari buruzkoa.**

*MARÍA LUISA DE SIMÓN CABALLERO ANDREAK EGIN DU*

Nafarroako Parlamentuko Mahaiak, 2022ko maiatzaren 2an egindako bilkuran, Eledunen Bartzarrari entzun ondoren, erabaki hau hartu zuen, besteak beste:

1. Izapidetzeko onartzea María Luisa de Simón Caballero andreak aurkeztutako gaurkotasun handiko galdera, hezkuntzako administrazio publikoaren lan publikoaren eskaintzei eta hautapen prozesuen egutegiari buruzkoa (10-22/POR-00173).

2. Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitara dadin agintzea.

3. Hurrengo Osoko Bilkuran izapidetzea.

Iruñean, 2022ko maiatzaren 2an

Lehendakaria: Unai Hualde Iglesias

### **GALDERAREN TESTUA**

Izquierda-Ezkerra talde parlamentario mistoko Marisa de Simón Caballero andreak, Legebiltzarreko Erregelamenduan ezarritakoaren babesean, gaurkotasun handiko honako galdera hau egiten du, Nafarroako Gobernuko Hezkuntzako kontseilariak ostegunean, 2022ko maiatzaren 5eko kontrolerako Osoko Bilkuran, ahoz erantzun dezan:

Datozen urteetan, hezkuntza-administrazioko lan publikoaren eskaintzan hiru prozedura desberdin izanen dira:

– Enplegu publikoaren egonkortze prozesua: Enplegu publikoan aldibaterakotasuna murrizteko presako neurriei buruzko abenduaren 28ko 20/2021 Legeak, Enplegu publikoaren behin-behinekotasuna murrizteko neurri urgenteei buruzko uztailaren 6ko 14/2021 Errege Lege-dekretua garatzen duenak, egonkortze-esparru horretako lan publikoaren eskaintzen baldintzak eta prozedurak zehazten ditu. Bereziki, hezkuntzako administrazio publikoko enplegu publikoari buruzkoak.

– Nafarroako Foru Komunitateko prozedura berezi eta berezkoa. Iragan apirilaren 28an Nafarroako Parlamentuko Osoko Bilkurak onetsi zuen Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioko unibertsitateaz kanpoko irakasle funtzionarioen hautapenari eta lanpostuen betetzeari begira neurriak ezartzen dituen Foru-lege proposamena.

– Lan eskaintza publiko "arrunta". 2021ean 261 postu aurreikusten dira, guztira. 249 Bigarren hezkuntzako irakasleen kidegokoak dira eta 12 Hezkuntzako ikuskatzaileen kidegokoak. Postu horiei gehitu behar zaizkie legegintzaldi honetako 2022ko eta 2023ko lan eskaintza publikoak.

Zenbat lanpostu egokituko zaizkio hautapen prozesu bakoitzari eta zer egutegi aurreikusten du Hezkuntza Departamentuak deialdi eta hautapen prozesu bakoitzerako?

Iruñean, 2022ko maiatzaren 5ean.

Foru parlamentaria: María Luisa de Simón Caballero

## **Galdera, pandemiaren zazpigarren olatuaren aurrean Osasun Departamentuak planteatzen dituen iragarpenei eta neurri buruzkoa.**

*MIKEL BUIL GARCÍA JAUNAK EGIN DU*

Nafarroako Parlamentuko Mahaiak, 2022ko maiatzaren 2an egindako bilkuran, Eledunen Batzarrari entzun ondoren, erabaki hau hartu zuen, besteak beste:

1. Izapidetzeko onartzea Mikel Buil García jaunak aurkeztutako gaurkotasun handiko galdera, pandemiaren zazpigarren olatuaren aurrean Osasun Departamentuak planteatzen dituen iragarpenei eta neurri buruzkoa (10-22/POR-00174).

2. Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitara dadin agintzea.

3. Hurrengo Osoko Bilkuran izapidetzea.

Iruñean, 2022ko maiatzaren 2an

Lehendakaria: Unai Hualde Iglesias

### **GALDERAREN TESTUA**

Nafarroako Podemos-Ahal Dugu foru parlamentarien elkarteari atxikitako foru parlamentari Mikel Buil García jaunak gaurkotasun handiko honako galdera hau aurkeztu du, Osasuneko kontseilariak 2022ko maiatzaren 5eko Osoko Bilkuran erantzun dezan:

Ikusirik pandemiak ospitaleetan duen eraginari buruzko datuak eta zazpigarren olatuari buruzko ohartarazpenak, zer iragarpen eta zer neurri planteatzen ditu Osasun Departamentuak?

Iruñean, 2022ko maiatzaren 2an

Foru parlamentaria: Mikel Buil García

## **Galdera, Nafarroako Gobernuak industriaren alorrean planteatzen dituen helburuei buruzkoa.**

*RAMÓN ALZÓRRIZ GOÑI JAUNAK EGIN DU*

Nafarroako Parlamentuko Mahaiak, 2022ko maiatzaren 2an egindako bilkuran, Eledunen Batzarrari entzun ondoren, erabaki hau hartu zuen, besteak beste:

1. Izapidetzeko onartzea Ramón Alzórriz Goñi jaunak aurkeztutako gaurkotasun handiko galdera, Nafarroako Gobernuak industriaren alorrean planteatzen dituen helburuei buruzkoa (10-22/POR-00175).

2. Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitara dadin agintzea.

3. Hurrengo Osoko Bilkuran izapidetzea.

Iruñean, 2022ko maiatzaren 2an

Lehendakaria: Unai Hualde Iglesias

### **GALDERAREN TESTUA**

Nafarroako Alderdi Sozialista talde parlamentarioaren eledun Ramón Alzórriz Goñi jaunak, Legebiltzarreko Erregelamenduak ezarritakoaren babesean, gaurkotasun handiko honako galdera hau egiten du, Nafarroako Gobernuko lehendakariak 2022ko maiatzaren 5eko Osoko Bilkuran ahoz erantzuteko.

Nafarroako Gobernuak zer helburu du industriaren alorrean?

Iruñean, 2022ko maiatzaren 2an

Foru parlamentaria: Ramón Alzórriz Goñi

## Galdera, Nafarroako Gobernuaren zenbait telefonotan artatu gabeko deiei buruzkoa.

### FORU DIPUTAZIOAREN ERANTZUNA

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, Nafarroako Gobernuaren zenbait telefonotan artatu gabeko deiei buruzkoa. Galdera 2022ko martxoaren 11ko 33. Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitaratu zen.

Iruñean, 2022ko apirilaren 8an

Lehendakaria: Unai Hualde Iglesias

### ERANTZUNA

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 Gobernuak Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko kontseilariak horri buruz jakinarazten diona:

1. Zer aurrerapen egin da 2021eko uztailaz geroztik Osasun Aholkuaren Zerbitzuko telefonon, kutsatzeak miaztekoan, COVID-19aren aurkako txertaketarako telefonon 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 informazioaren bat kontsultatu bitartean. Guztira 389 aparatua dira. Gainera, 741 smartphone banatu dira guztira, osasun etxeetakoak eta oinarrizko arreta unitateentzako berariazkoak konputatzen hartuta.

Bestalde, nabarmentzekoa da jendeari arreta emateko lineen kopurua handitu egin dela call centerrekin 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 zitzaizkien zentroetako arduradun administratiboek. Aurtengo urterako, berriz ere eskatu da arduradun administratibo guztientzako prestakuntza, eta egun berezietan 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.

2. Osasun Aholkuaren Zerbitzuko telefonora, kutsatzeak miaztekoan, 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 azuiztik 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 abarretakoak. 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 karpeta 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, aurreraten 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 teknikoaren 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 eginenez.

Edo, adibidez, deitzen duten “pertsonek” 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 arabera 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 osoago 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 teknikoari, 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 objektibogari 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 jarduerak-datuak.

Bada kontuan hartzeko beste faktore bat, alegia, nola eragin dioten pandemiaren hurrenez hurrenko 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 batzuek 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 ehunkoa, 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 igotzea 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 557.895 pertsonak 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 centera.

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 miazteko 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 delakoa 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 eskusiboan 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 alboratu izan dira, 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

3. 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. artikulua xedaturikoa betez.

Iruñean, 2022ko apirilaren 6an

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

---

**G saila:**  
**TXOSTENAK, DEIALDIAK ETA PARLAMENTUKO INFORMAZIOA**

---

**Nafarroako Parlamentuak izendatzekoak diren Nafarroako Kutxa Fundazioaren Patronatuko bost kideak hautatzea.**

*HAUTAGAITZAK AURKEZTEKO EPEA LUZATZEA*

Nafarroako Parlamentuko Mahaiak, 2022ko maiatzaren 2an egindako bilkuran, Eledunen Batzarrari entzun ondoren, honako erabaki hau hartu zuen, besteak beste:

1. Nafarroako Parlamentuak izendatzekoak diren Nafarroako Kutxa Fundazioaren Patronatuko bost kideak hautatzeko epea 2022ko maia-

tzaren 12ko eguerdiko hamabiak arte luzatzea. (10-22/ELC-00004).

2. Erabaki hau Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitara dadin agintzea.

Iruñean, 2022ko maiatzaren 2an

Lehendakaria: Unai Hualde Iglesias