



Arartekoaren 3/2012 Gomendio Orokorra, abenduaren 17koa.

Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailak, Osakidetzak eta Udaltzaingoen koordinazio mekanismoak ezarri behar dituzte istripuetako biktimen familiei informazioa ahalik eta lasterren eman dakien bermatzeko.

I. Sarrera

Polizia-jarduera bati buruzko kexa-espeditente bat izapidetzen genuen bitartean, hainbat disfuntzio antzeman genituen osasun alorreko zerbitzuek eta poliziek istripuetako biktimen senideei eskaintzen dieten informazioari dagokionez, bai istripuaren inguruan bai biktima osasun zentro batera eraman izanaren inguruan, bi esparruek, osasun eta polizia alorrek, esku-hartzen dutenean.

Egoera horretaz ohartu ginenean hainbat hobekuntza proposatu nahi izan genituen poliziaren esparruan kexan aztertu izan genuen kasu zehatzaren inguruan, hizpide genuen moduko egoerarik berriro gertatu ez zedin.

Kasu hartan, gazte batek bizikleta istripu bat izan zuen eta pairatutako lesioen ondorioz hil egin zen eta senideek ez zuten istripuaren berririk izan ezta ospitale batera eraman zutenaren berririk ere gertakaria jazo eta ia 19 ordu igaro ziren arte. Istripuan Udaltzaingoen esku hartu zuen eta ez zion une horretan familiari gertatutakoaren berririk eman ezta haien senidea osasun zentro batera eraman zutenaren berririk ere, istripua gertatu zen lekuan bere kordean zegoelako eta osasun zerbitzuek haren kargua hartu zutelako, beraz, polizia talde horrek uste izan zuen azken horiei zegokiela informazioa eskaintzea. Istripua gertatu zen lekuan bere kordean egon arren, gazteari osasun zentroan sartu bezain laster eman zizkioten lasaigarriak, aurkezten zituen lesioen larritasuna zela-eta, beraz, ezin izan zien senideei gertatutakoaren berri eman.

Gure ustez, kexak argi utzi zuen ez zela koordinaziorik egon istripuan esku hartu zuen polizia taldearen eta osasun zerbitzuen artean, senideei istripuaren eta gaztea ospitale zentro batera eraman zutenaren berri nork eman behar zion erabakitzerakoan.

Hori zela-eta, kontua alderdi poliziala baino haratago heltzen zela uste izan genuen eta istripua izan duten pertsonen osasun arreta eskaintzen dieten ospitale zentroye ere zegokiela. Izan ere, kexan hizpide dugun egoeran, biktimari arreta eskaini zion ospitaleak berak hala eskatuta eskaini zien informazioa senideei.

Bestalde, jasotako datuen arabera uler genezakeenari jarraiki, kasu horretan zaurituari arreta eskaini zioten osasun arloko langileek hala eskatuta eskaini zitzaizen informazioa senideei, eta ez aldezturik ezarritako jardura protokolo baten babesean. Zehazki, erabakia istripuaren ondorengo egunean kontsulta pasa zuten



langile medikuek hartu zutela zirudien, Zainketa Intentsiboetarako Unitatean, gaixoa zegoen lekuan, senideak ez zeudela ikusi zitenean. Horren ondorioz, ospitaleak Udaltzaingoaren lankidetzara eskatu zuen familiari abisatzeko.

Kasu zehatz hori zela-eta kontuaren berri izan nahi izan genuen ikuspuntu orokorrago batetik, esparru horretan nola jarduten ari zen jakiteko eta, hala balegokio, hobekuntza neurriak proposatzeko.

Helburu horrekin Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailari eta hiru hiriburuetakoko udalei zuzendu gintzaizkion, honako informazioa eskain diezaguten:

- 1) Ertzaintzak eta udal horietako udaltzaingoek aplikatzen dituzten irizpideak bideratzen dituzten istripuetako biktimen inguru pertsonalari eskaintzen dioten informazioari dagokionez, bai istripuaren beraren inguruan, bai biktima osasun zentro batera eramatearen inguruan;
- 2) aipatutako polizia taldeek eta Osakidetzak jarduera protokoloen bat ote duten informazioa modu koordinatuan eskain dadin polizia eta osasun zerbitzuen artean;
- 3) administrazio horien iritzia halako protokolo bat ezartzeari dagokionez, halakorik ez balute; eta
- 4) SOS Deiak nolabaiteko informaziorik eskaintzen duen bideratzen dituen gertakarien inguruan.

Era berean, Osakidetzari laguntza eskatu genion esparru zehatz horretan haren jarduera polizia taldeekin koordinatzeko aukera eskainiko lukeen prozeduraren bat ote zegoen jakiteko.

Gure eskaerari erantzunez, Osakidetzak adierazi digu indarrean dagoen informazio-sistema SOS Deiak bidez eskatutako eraginkortasun eta kalitate parametroekin funtzionatu ohi duela. Era berean, adierazi digunez, oso noizean behin besterik ez dira antzeman gorabeherak edo disfuntzioak komunikazio prozesu horretan eta, horregatik, ez dute aurreikusi istripuak pairatzen dituzten pertsonen senideei informazioa eskaintzeko kudeaketan aldaketak egitea. Aldez aurretik alor horretan berariazko xedapenik ez dagoela eta familiari informazioa bi modutan eskaintzen zaiola adierazi ziguten: a) familiak berak SOS Deiakera deitu izan duenean norbaitek istripuren bat izan duen jakiteko eta kontsulta istripua bideratu duen osasun zentrorara zuzentzen denean; edo b) zentroak berak familiarekin harremanetan jartzea proposatzen duenean, hala bada, SOS Deiak deia Ertzaintzara bidaltzen du eta horrek familia abisatzen du.

Herrizaingo Sailak, bestalde, trafiko istripuetan hildakoak daudenean Ertzaintzak aplikatzen dituen irizpideen berri eman digu: istripua dagokion epaitegiari eta hileta-zerbitzuei helarazten die eta beharrezkoak diren kudeaketak burutzen ditu hildakoen familiek gertakariaren berri izan dezaten.





Halaber, adierazi digunaren arabera, ez dute Osakidetzarekin bateratutako jarduera protokolorik hizpide dugun esparruan.

Hala eta guztiz ere, ez digu helarazi halako protokolo bat ezartzearen inguruan duen iritzia. Era berean, ez dizkigu azaldu Ertzaintzaren jarduera jarraibideak osasun zentro batera eramaten diren zaurituen inguruan, eta ez du erantzunik eman adierazi genion kontuaren inguruan, SOS-Deiakek halako informaziorik jasotzen duen jakiteko esku-hartzen duen egoeretan.

Bilboko Udalak jakinarazi digunez, trafiko istripuetan, familiari zuzendutako informazioa zaurituak hartzen dituen osasun zentroak eskaintzen du eta, gertakaria jazo den lekuan hilez gero, informazioa Udaltzaingoak eskaintzen du, guardiako epaitegiari ere heriotza helarazteaz gain.

Halaber, Osakidetzarekin idatzizko protokolorik ez duela adierazi digu, bai ordea isilekoa, baina ez du berriazko adierazpenik egin protokolo zehatz horren ezarpenari dagokionez.

Donostiako Udalak esan digu istripua pairatu duten pertsonak hartzen dituen osasun zentroak berak eskaintzen diela informazioa senideei. Adierazi digunaren arabera, osasun zentro batera eramaten ez diren zaurituak daudenean ez da halako informaziorik eskaintzen, biktimak bere kordean daudela eta gaitasunak inolako murrizketarik gabe dituztela uste delako, eta euren kabuz helarazi dezaketelako.

Horrez gain jakinarazi digu ez duela Osakidetzarekin protokolo formalik, baina Udaltzaingoak ahozko adostasun bat ezarri duela istripuetako biktimak hartzen dituen osasun zentro publikoarekin osasun zentroa bera izan dadin senideei informazioa eskaintzen diena. Hala ere, halako protokolo bat ezartzearen aldeko asmoa helarazi digu, betiere, aipatutako erabakiak ezarritakoarekin bat eginez gero.

Gasteizko Udalak jakinarazi digunez, istripua pairatu duen pertsona zuzenean osasun zentro batera eramaten denean, istripuaren inguruan familiari eskainitako informazioa lekualdaketaz arduratu diren langileek edo zauritua hartzen duen osasun zentroak ematen du. Era berean adierazi digunez, istripuetan adingabeak edo tutoretzapeko pertsonak daudenean, Udaltzaingoak ematen die istripuaren berri guraso edo tutoreei. Azaldu digunari jarraiki, hildakoak egonez gero ere Udaltzaingoak helarazten dio gertakaria agintari judizialari eta pertsonalki jakinarazten die zuzeneko senideei.

Aipatutako udala Osakidetzarekin jarduera protokolo bat ezartzearen aurka agertu da, ez baitu beharrezkoa jotzen *“pertsona baten kargua hartzen duten langileek erabakitzen dutelako haren egoera senideei jakinaraztearen edo beste erakunde batzuen informazioa edo laguntza jasotzearen egokitasuna eta beharra”*.



Azkenik, izaera pertsonaleko datuak babesteko araudi erregulatzaillearen inguruko hainbat eragozpen aurkeztu dizkigu, bere ustez araudi horrek ez baitio aukerarik ematen Udaltzaingoari senideei istripuaren inguruko informazio poliziala eskaintzeko, adingabeak edo tutoretzapeko pertsonak izan ezean.

Ez dugu datu nahikorik hizpide izan dugun moduko gertakariak noizbehinkakoak diren zehazteko. Baina ezohiko egoerak izan arren, horiek ekiditeko mekanismoa egon behar dela uste dugu, giza ikuspuntutik honen moduko disfuntzioek biktimaren familia-inguruan duten eraginarengatik.

II. Gogoetak

Sarreran ikusi dugun moduan, egoera batzuetan, istripu baten ondorioz, trafiko istripua izan ez arren, hainbat zerbitzuek esku hartzen dute, normalean polizia eta osasun alorrekoak, eta zerbitzu horien arteko koordinazio faltak disfuntzio bat sor dezake istripua izan duen pertsonaren familiari gertakaria helarazterakoan. Horrela bada, familiak egoeraren inguruan duen ezjakintasuna azaltzen dugu, horretarako denbora nahikoa igaro ondoren, informazioa jaso izan ez duenean.

Aztertu ditugun aurrekarietara jarraiki, eragindakoei laguntza eskaintzeko koordinazio mekanismoek komunikazioaren alderdi hori bere gain hartzen ez dutela ikusten dugu, beraz, egoerak hala eskatzen duenean, baliteke zauritua hartzen duten osasun zerbitzuek ez jakitea senideei gertatutakoaren berri eman ote dieten.

Kontsultatutako polizia zerbitzuek uste dute, de facto, osasun alorreko esku-hartzea baino lehen gertatutako heriotzak gertatzen direnean izan ezik, jakinarazteko erantzukizun hori osasun alorrari dagokiola. Bestalde, ohikoa izaten da familiarekin harremanetan jartzea beharrezkotzat jotzen dutenean osasun zerbitzuek istripuan esku hartu duen poliziarri laguntza eskatzea. Beraz, arrazoizkoa dirudi bi zerbitzuen artean harremana egon behar dela euren esku-hartzeak hobe koordinatu ahal izateko, deskribatu dugun moduko egoerak saihesteko.

Eskaini dizkiguten datuen arabera, istripuetan kontsultatu ditugun polizia taldeek eta osasun zerbitzuek esku hartzen dutenean, ez da behar bezain argi geratzen, egoera jakin batzuetan izan ezik, esku-hartzean zehar biktimen familiekin harremanetan jarri ote diren, beraz, kexan gure jardura eragin zuenaren moduko egoerak gerta zitezkeen, hau da, informazioa gehiegizko atzerapenarekin eskaintzea.

Horregatik, gure ustez, beharrezkoa da istripua pairatu duten pertsonen hasiera batean arreta eskaintzera joan diren zerbitzuen eta ondoren esku hartzen dutenen arteko koordinazio mekanismoak ezartzea, horien familia inguruari gertakari horren berri emateari dagokionez.





Aipatu dugunez, deskribatutako gertaeran, udaltzaingo talde batek eta Osakidetzak esku hartu zutenean, informazioaren inguruko disfuntzioak gertatu ziren. Beraz, koordinazio hori gomendatzera bultzatzen gaituen arrazoia disfuntzio horiek zuzentzeko egokitasunean aurkitu beharko genuke, eragindako pertsonen ahalik eta lasterren euren senidea istripu baten biktima izan dela eta osasun zentro batera eraman dutela jakinarazi ahal izateko.

Sarreran adierazi dugun moduan, kontsultatu ditugun polizia taldeetako batzuek istripuetako biktimak adingabeak direnean edo ezgaitasunen bat dutenean horren berri ematen dute. Arreta berezi hori, ziurrenik, talde horren berriarazko babesarekin zerikusia izango du. Gainontzeko egoeretan segur aski ez da berdina jokatzeko, familiari ere gertakariaren berri emanez, datuak jakinarazteko horien titularren aldeko aurreko baimena beharrezkoa dela ezartzen duen printzipioarekin zuhurtziaz jokatzearren.

Gure iritziz, hala ere, jokabide horrek ez du kontuan hartzen halako gertakariak jakinaraztean familiaren legezko interes bati erantzutea bilatzen dela, gure ustez orokorra den interesa eta baimenari buruzko printzipio horrekin bateratzen dena. Kontuan izan behar dugu, gainera, istripua jakinarazteaz ari garela, gertakari publikoa izaten ohi dena, eta istripua izan duen pertsona dagoen lekua helarazteaz, ez haren osasun datuak edo polizia datuak emateaz. Ikuspuntu horretatik, familiaren legezko interesa, gure ustez, justifikazio nahikoa da.

Aipatu dugun baimenaren eskaera zorrotz horrek kasu hauetan eragin dezakeen egoera adierazteko, pentsa dezagun istripua pairatu duen pertsona bati arreta eskaintzen dioten zerbitzuek ez dakitela pertsona horrek senideei jakinarazteko baimena eman duela. Egoera ezberdinengatik dagoeneko hori egiteko baimenik lortu ezin badute, familiari informazioa emateko istripua izan duen pertsona hiltzen den arte edo, konortea galdu ondoren eta osasun esku-hartze bat behar izanez gero, senide bati aldeko aurreko baimena eskatu behar izan arte itxaron behar izango genuke, zentzugabea izan arren.

Beraz, uneko funtzionamenduak familiak kideetako bati eragiten dion gertakari larri bat ezagutzeko eta informazio hori ahalik eta lasterren izateko -egoerak uzten duenaren arabera- duen legezko interesa berriaz kontuan hartu behar duela uste dugu.

Gomendio honen bidez ez dugu proposatu nahi zein izango litzatekeen mekanismo egokia jakinarazpen hori egiteko ezta zein zerbitzuek edo administrazioek burutu beharko lukeen. Gure helburua zera da: bide publikoan gertatutako istripu larri batean poliziak izandako edozein esku-hartzetan, biktimak osasun zentro batera eraman behar direnean, zaurituen familiei edo gertukoiei istripua gertatu dela eta euren senidea ospitalera eraman dutela jakinaraztearen beharra azpimarratzea. Gure ustez, gainera, istripua pairatu duten biktimak hartzen dituen osasun zentroak, horiek heltzen direnean, informazio hori eskaini den edo ez jakin behar du.





Bideratu genuen kexa eragin zuen gertakaria oinarritzat hartuta, gure informazio eskaerak polizia zerbitzuetara eta Osakidetzara zuzendu ziren gehien bat. Hala eta guztiz ere, aipatutako informazioaren inguruan polizia eta osasun zerbitzuen arteko koordinazio beharrari dagokionez adierazi ditugun gogoeta horiek beste laguntza zerbitzuek esku hartzen duten egoeretan ere aplikagarriak dira, hala nola, larrialdien arretarako arduradunek edo babes zibilak esku hartzen dutenean.

Horregatik, aurreko gogoetak oinarritzat hartuta, egokitzen jo dut honako gomendio orokorra egitea

GOMENDIO OROKORRA

Istripuetan esku hartzen duten zerbitzu publiko ezberdinetako administrazio arduradunek beharrezkoak diren koordinazio mekanismoak ezarri behar dituzte istripu horietan zauritu diren pertsonen familia inguruak ahalik eta lasterren istripuaren eta biktima ospitale zentro batera eraman dutenaren berri duela bermatzeko.

Bideratutako mekanismoek zehaztu beharko lukete esku hartzen duten zerbitzuetako zeini dagokion informazio hori eskaintzea eta bermatu beharko lukete zauritua hartzen duen osasun zentroak, hura heltzen denean, familiari informazio hori helarazi ote zaion badakiela.

