



Arartekoaren 2014NI-597-14 Ebazpena, 2014ko irailaren 26koa. Horren bidez, haur baten zorigaitzoko heriotzagatik eta haren familiak, Trebiñun bizi denak, 112 zerbitzuari laguntza eskatu zionean jaso zuen erantzunagatik ofizioz irekitako espedientea amaitu da.

Aurrekariak

Arartekoak (...) izeneko haurraren zorigaitzoko heriotzaren berri izan zuenean, espediente bat ireki zuen ofizioz, haren amak martxoaren 17an 112 zerbitzuari alaba artatu zezan egin zion eskaerari emandako inguruabarrak ezagutze aldera; tamalez, esan dugun moduan, umea hil egin zen. Laguntza-eskaera hori Trebiñutik egin zen, familia hantxe bizi baita, eta inguruabar horrek garrantzi nabarmena izan zuen komunikabideetan haurraren heriotzaren berri izan zenean.

17an, goizeko 6:34ean, (...) aita SOS DEIAKen 112 zenbakiarekin harremanetan jarri zen eta esan zuen amak deitu ziola haurra txarto zegoela ikusi zuenez kezkatuta zegoelako. Aitarekin hitz egin ostean, SOS DEIAKek amari deitu zion telefonoz (ama etxean zegoen). Deia koordinazio medikora pasatu zuten eta, haurraren egoerari buruzko datuak egiaztatu eta gero, arreta eman zion mediku koordinatzaileak pentsatu zuen aukera egokia Gaztela eta Leoni dagokion eremuko (Argantzun) medikura joatea zela. Medikuri horri amak abisatuko ziola erabaki zuten.

Azkenean, gurasoek zuzenean euren balia bidez Arabako Unibertsitate Ospitalera joatea erabaki zuten; goizeko 7:05 eta 7:10 bitartean heldu ziren.

Haurraren egoera larria zen eta, aplikatu zizkieten neurriek ezin izan zuten zuzenean prozesua leheneratu, azkenean hil egin zen. Haurraren heriotza bakterioen ondoriozko shock septiko bati egotzi zioten.

Zorigaitzeko gertaeraren aurrean, Trebiñun bizitzeak laguntza jasotzeko ustez eduki zuen garrantziaren inguruan gogoeta egin zen: zehazki, galdetu zen ea kasuaren balorazio medikoaren ordean inguruabar hori izan zen osasun laguntzaren eskaerari arreta emateko mobilizatutako balia bidea baldintzatu zuena.

Zenbait komunikabidek Gaztela eta Leongo Gobernuako Osasun Saileko eta Eusko Jaurlaritzako Osasun eta Kontsumo Saileko osasun arduradunen adierazpen instituzional bat jaso zuten. Bertan, argitu zuten zoritxarreko amaiera ez zela osasun arloko eskumenen egikaritzearen ustezko disfuntzio bat izan, espekulatu zen moduan; izan ere, familiak, Burgosko Trebiñu barrendegian bizi zenak, 112 euskal zerbitzuari eskatu zion laguntza haurra Gasteizko ospitale batera eraman



zezaten (han artatu zuten aurretik). Osasuneko sailburuak helarazitako egitateen kontakizunaren arabera, aipatutako 112 telefono-zerbitzuko koordinatzaile medikoak, laguntza-eskaerari erantzunez, esan zuen aukera egokia haurra Trebiñuko medikuak artatzea zela; ez zitzaion beharrezkoa iruditu haurra urgentziaz Gasteizko Ospitalera eramateko (han analizatu zuten aurretik) anbulantzia bat bidaltzea.

Arartekoak ofiziozko espediente hori ireki zuenean, osasun administrazioari informazioa eskatu genion, aurreko paragrafoan aipatutako administrazioen arteko lankidetzaren protokoloaren betetzearen inguruko eta 112 zerbitzuak eskaintako osasun laguntzari buruzko azterketa bat egiteko asmoz. Aldi berean, Eusko Legebiltzarrean nahiz egoitza judizialean jarduketak sustatu ziren, denak gertatutakoaren inguruabarrak ezagutzeko helburuarekin.

Osasun sailburuak eta haren taldeak agerraldi bat egin zuten martxoaren 26an Eusko Legebiltzarrean Osasun eta Kontsumo Batzordearen aurrean. Transkripzioaren arabera, egiazta daiteke agerraldi horretan haurraren laguntza-prozesuari buruzko informazio zehatza eskaini zela, bai martxoaren 16an, Arabako Unibertsitate Ospitaleko (Txagorritxu) larrialdietako zerbitzura joan zenean, izandakoari bai 17an, 112 zerbitzuari laguntza eskatu ostean ospitale horretara bere baliabideez joan zenean, izandakoari dagokienez.

Osasuneko sailburuak Arartekoaren egoitzan ofiziozko espedientea ireki ostean, apirilaren 2an, sailburuak hala eskatuta egindako bilera batean gertatu zenari buruzko lehen eskuko eta berehalako informazioa eman zion Arartekoari; geroago, informazio hori apirilaren 16ko idazki baten bidez osatu zen.

Gogoetak

1. Zerbitzu baten (kasu honetan, osasun zerbitzu baten) funtzionamenduaren inguruko zalantzak sortzen dituzten egoerak gertatzen direnean, haien garapena berrikusi behar da; izan ere, horrek ahalbidetzen du protokoloetan jasotako xedapenekin bat etorri jardun den egiaztatzea eta, hala badagokio, protokolo horien hobekuntzaren bat proposa daitekeen ikustea, haien diseinuan akatsen bat antzematen bada.

Gomendagarria da berrikuspen horiek egitea, eragindakoek susta ditzaketen justizia administratiboaren edo judizialaren bideak alde batera utzita. Prozedura horien esparruan legezko erantzukizunen bat egon den edo egon ez den xedatzea ez da traba bat asistentzia-prozesuak berrikusteko.





lido horretan, Arartekoak ulertu zuen haren ahalmenak baliatu behar zituela administrazioak modu egokian edo desegokian jardun ote zuen erabakitzeko; alegia, administrazioaren praktika desegoki baten aurrean ginen ala ez argitzeko, erantzukizun penalak edo zibilak baztertzeko prozedura judizial bat aktibatu zela jakinda. Kexa edo ofiziozko jarduera bat eragiten duen administrazio jarduerari lotutako gertakariengatik prozedura judiziala izapidetzeak, jakina, muga handiak dakarzkio erakunde honi, batez ere otsailaren 27ko 3/1985 Legeko 13.1 artikulutik eratorriak, honela baitio: *“Arartekoa ez da epai irmoa jaso duten edo epai judizialaren zain dauden kexak banaka aztertzen hasiko”*.

Hauxe da herriaren defendatzaileen artean bateratuta dagoen doktrina: aipatu arauak ez du jasotzen guk kasu horietan ezin esku hartu dezakegunik administrazioak behar bezalako protokoloei jarraiki eta administrazio egokiaren printzipioarekin bat etorritz jardun ote duen aztertzeko. Zalantzarik gabe, xedapen horrek instantzia penalak ezagutzeko gordetako kontu zehatzak aztertzea eta haiei buruzko iritzia ematea galarazten digu. Baina, gure irizpidearen arabera, galarazpen horrek ez digu eragozten halako kexetan gure esku-hartzea kokatzen dugun prebentzio arloan jardutea, administrazio arduradunei egindako jarduerak iker ditzaten eta behar bezalako parametroetara egokitu direla egiazta dezaten eskatuz.

Gure aburuz, aipatu manua ez da oztopoa erakunde honek aurrera eramandako administrazio ikerketari buruzko informazioa jaso dezan. Ezta, gure iritziz, prozedura judizialean sartzen ez diren kexaren beste alderdiak aztertu edo Arartekoak euskal herri-administrazioei zuzendutako gomendio orokorrak, egonez ere, edo administrazio horien jarduteko protokoloak bete diren egiaztatzeko ere, herritarrei dagozkien eskubideen aurkako balizko jarduketak prebenitzeko lanaren esparruan (erakunde honi dagokiona).

Gure ustez, azken batean, inguruabar hori ezin liteke oztopoa izan administrazioek helburu horrekin burutu dituzten jarduerak Arartekoari jakinarazteko.

Gure aburuz, daukagun interpretazioa bat dator konstituzioak (art. 43. eta 54.) ezarritako askatasunak eta oinarrizko eskubideak bermatzeko sistemarekin; izan ere, haren arabera jurisdikzio arrunta, Konstituzio Auzitegia eta herriaren defendatzailea sistema ixteko tresnak dira. Hortaz, konstituzioak osagarri eratzten ditu erakunde horiek, eta haien esku-hartze esparrua ordenamendu



juridikoak bakoitzari emandako eginkizunen arabera dago ezarrita; beraz, haien jarduketa bat etor liteke kasu berean, zeinek bere xedea izanda bada ere.

2. Abian dagoen prozedura judicialak gurasoek eskatutako asistentziari erantzuna emateko jarduerak ditu hizpide. Esparru horretan aztertu beharko da, aditu mediko espezialisten laguntzarekin jakina, jarduera horretan jokabide arduragabea egon zen edo ez eta bertatik behin-behinean erantzukizun penala edo zibila ondorioztatuko da.

Hala ere, osasun prozesuetan, alderdi medikoez gain, aztertu behar diren eta kontrolerako gure eskumenen esparruan sartzen diren beste kontu batzuk daude, esaterako, zerbitzuen funtzionamenduari lotutakoak. Horrez gain, gure funtzioen artean dago administrazio eskudunek bideratzen dituzten jardueren berrikuspena sustatzea, jarduerok eztabaidatu direnean.

3. Alde batetik, egiaztatu ahal izan da euskal osasun administrazioak (Osasun Kontseilaritza eta Osakidetza) berehala eta eginbide egokia baliatuta jardun zuela jazotakoa argitzeko eta hildako neskatilaren senideei, Eusko Legebiltzarrari eta Arartekoari aipatu informazioa emateko. Gertaera negargarri honen inguruan bideratutako prozesuak aztertzei ekin zaio, aipatu prozesuetan akatsen bat edo gabeziaren bat jazo ote zen berrikusteko. Halaber, aztertu da indarreko protokoloak (bereziki, Euskadiko eta Gaztela eta Leongo osasun administrazioen arteko harremanak diziplinatzen dituenak) behar bezala aplikatu ziren edo ez. Administrazioaren jarduera hori positibotzat jo behar da.
4. Hala, beharrezkoa da aipatu prozesuetan bideratutako kudeaketa berrikustek duen garrantzia azpimarratzea, eraginkorrena izan ote zen ziurtatzeko. Izan ere, hala izan ez bazen, beste modu batean jarduteko egokitasuna agerian jarri beharko litzateke emaitza hobea emate aldera.

Aurreko gogoeten oinarriari dagokionez, Osasun Kontseilaritzak emandako informazioa zehatz-mehatz aztertu dugu.

Larrialdietako protokoloak eta horien arretarako esparruari dagokienez, Argantzun Arabako beste edozein herri bezala, probintzia horri dagokio.

Hori kontuan hartuta, egiaztatu ahal izan dugu SOS DEIAKeko 112 zerbitzuan aitaren lehen deiri erantzuna eman ziotela eta gero amarekin, haren etxebizitzan, harremanetan jarri zirela, koordinazio medikora deribatzeke eta,





hala, osasun inguruabarrak izan zirela aintzat hartutako bakarrak. Koordinatzaile medikoaren eta amaren elkarrizketan, ez dugu antzeman daturik dagoenik pentsatzeko erroldak deiaren erantzuna baldintzatu zuenik, ezta osasun arreta artatzeko hautatu zen aukera baldintzatuta zegoenik ere Argantzunen bizi zirelako.

Gogoeta hori egiteko amarekin izandako elkarrizketa hartu dugu aintzat. Horren ondorioz, koordinatzaile medikoak ulertu zuen aukera egokia Trebiñuko medikuak artatzea zela eta ez zela beharrezkoa anbulantzia bat bidaltzea. Halaber, aintzat hartu dugu artatu zuen koordinatzaile medikoaren ondorengo aitortpena, alegia, ez zuen anbulantzia aktibatu beharrezkoa iruditu ez zitzaiolako amak emandako informazioaren arabera.

Azterketa hori ikusita ondorioztatu daiteke koordinazioa egon zela, indarrean dauden protokoloak behar bezala aplikatu zirela eta 112 zerbitzuko koordinatzaileak neskatoaren amak egin zuen laguntza eskaerari eman zion erantzunaren oinarria haxe izan zela: ulertu zuen haurra bere familiako medikuak artatu behar zuela, ez ospitaleko larrialdi zerbitzuak. Ez dugu uste haurraren familia Trebiñun bizi izanak medikuaren irizpenean eragina eduki zuenik. Halaber, ez da disfuntziorik antzeman Euskadi eta Gaztela eta Leongo osasun administrazioen eskumenak arautzen dituen osasun arloko laguntza protokoloaren aplikazioan (zehazki, Trebiñu burgostarrea bizi diren egoiliarren kasuan).

5. Bestalde, neskatoaren heriotzaren gertaera negargarriaren ikerketari dagokionez, oharrarazi behar dugu osasun arduradunek beharrezkoak diren jarduerak abian jarri dituztela koordinatzaile medikoak hartu zuen erabaki medikoaren oinarria berrikuste aldera; izan ere, erabaki horren arabera, eskatutako anbulantzia bidali beharrean egokiena Trebiñuko medikura bidaltzea zen.

Osasun arduradunek jakin badakite egoera horietan hartzen diren erabakiek daukaten zailtasuna eta garrantzia; horregatik, aditzera eman dute prestakuntzari lotutako alderdietan sakontzeko asmoa dutela, baita bitarteko teknologikoak inplementatzeko asmoa ere.

Edonola ere, aztergai den kasuan egon daitezkeen erantzukizun posibleak egoitza judizialean argituko dira.



6. Larrialdi zerbitzuak emandako erantzunari lotutako inguruabarrez gain, beste alderdi batzuk ere aztertu dira, beste motatako arretaren bidez zorigaiztoko amaiera saihesteko aukerarik ote zegoen ebaluatzeko.

Ikuspegi horretatik abiatuta, bizi-euskarri aurreratuko anbulantzia bat bidaltzeko erabakia hartuz gero, ospitale-arreta jaso arte pasako litzatekeen denbora ebaluatu da.

Bestalde, neskatoa 16an, hau da, zorigaiztoko amaiera baino lehen, Arabako Unibertsitate Ospitaleko larrialdi zerbitzuetara joan zela aintzat hartuta, ondorengo galdera mahai gainean jarri da: une horretan, artatu zutenean, ez ote zen larritasunaren zantzurik antzeman.

Ziurrenik ireki den prozedura judizialaren baitan jorratuko diren alderdiak dira baina, osasun arduradunek abian jarri duten ikerketan dagoeneko aipatu direnez, egokitzen jo dugu eskaini den erantzuna hemen jasotzea.

Lehenengo kontuari dagokionez, abiapuntutzat hartu behar da une horretan anbulantzia medikudun bat mobilizatzea posible zela. Hala, ikerketak ondorioztatu du etxebizitzara heltzeko gutxi gorabehera 18 minutu behar direla, horri 20 minutu gehitu behar zaizkio egonkortzea burutu bitartean eta beste 20 Arabako Unibertsitate Ospitalera heldu arte.

Aukera horren aurrean, jaso da, gurasoek beraien kabuz eraman zutenez, 7ak eta 10 minututan erreanimazioa hasi zela.

Zalantza da ordu erdi lehenago –gutxi gorabehera 06:40an- artatu izan balute emaitza desberdina izango litzatekeen. Autopsia egin ostean, aukera hori baztertu egin da, izan ere, *organo anitzen porrota lehenago gertatu zen*. Hortaz, lehenago artatu izanak ez luke gertatutakoa aldatuko.

Bigarren zalantzari dagokionez, txostenean azaldu da posible dela 16an Arabako Unibertsitate Ospitaleko larrialdi zerbitzuan arreta eskaini ziotenean haurrak larritasun zantzurik ez izatea eta neskatoaren heriotzaren arrazoia izan zen bat-bateko bakterioengatiko septizemia ordu gutxitan agertu daitekeela. Hori guztia kontuan hartuta, jarraipen gomendioak barne hartzen zituen alta egokia izan zela ondorioztatu da.



Aurreko guztia dela-eta, honako ondorio hauek atera ditugu.

Ondorioak

1. Gertatutakoari lotutako inguruabarrak ikertzeko gauzatu diren jardueri jarraiki, osasun arduradunek gertaera negargarri horren garrantziarekin bat eginez esku hartu dute. Horri lotuta, erantzukizun penal edo zibilak dauden ala ez prozesu judizial batean zehaztuko da baina hori ez da oztopo izan laguntza eta informazio prozesuak abian jartzeko, beraz, euskal osasun administrazioak era kontsekuentean eta arduratsuan jardun du.
2. Aztertu den informazioa ikusita, ez da ondorioztatu zendu zen neskatoaren bizilekua Trebiñu izateak 112 SOS DEIAK zerbitzuak laguntza eskaerari eman zion erantzuna baldintzatu zuenik, ezta Osakidetza/Euskal Osasun Sistemaren koordinazio medikoaren jardura ere.
3. Modu berean, ondorioztatu dugu euskal osasun administrazioaren jarduna, bai Osakidetzarena, bai Osasun Sailarena, egokia izan zela gertakari penagarriaren aurretik zein ostean. Horrez gain, esan dezakegu Euskadi eta Gaztela eta Leongo osasun zerbitzuen arteko koordinazio protokoloak behar bezala funtzionatu duela.