

Arartekoaren 2016S-1954-15 Ebazpena, 2016ko urtarrilaren 4koa. Horren bidez, Osakidetzari iradoki zaio zentroetan osasun arreta jasotzeko irizpideak modu zehatzean gogorarazteko, izan ere, kexek frogatu dute zenbait zentroetan modu okerrean ari direla aplikatzen.

Aurrekariak

Munduko Medikuek erakundeak kexa jakin batzuk helarazi dizkigu gure autonomia erkidegoan erroldatuta dauden baina bizileku baimenik ez duten pertsona batzuek zailtasunak dituztelako dagokien osasun laguntza jaso ahal izateko.

Kexetan jaso diren zentro eta inguruabarrak ondorengo hauek dira:

Igorreko Osasun Zentroa, premiazko laguntzari lotuta.

“Se trata de una mujer inmigrante en situación irregular, que no fue atendida en el servicio de urgencias del Centro de Salud de Igorre las tres veces que acudió porque no tenía TIS a principios del mes de octubre. Además comenta que el médico la increpó por no entender lo que le estaban diciendo. Tras esto acudió a la consulta de asistencia sociosanitaria de Médicos del Mundo en Bilbao, donde la atendimos y explicamos el derecho a ser atendida en urgencias.

Unos días después de haber contactado con nosotros, empeoró y fue ingresada en un hospital durante 2 días. Ahora le dicen que va a ser atendida con normalidad. Ya le dieron el alta hospitalaria y está en casa otra vez, recuperándose.”

Arrasateko Anbulatorioa, larrialdi bati eta arretaren jarraitutasunari buruzkoa.

“Denegación de admisión de la solicitud de asistencia sanitaria por periodo de empadronamiento inferior a 3 meses en un caso de enfermedad grave. Ambulatorio Arrasate (Mondragón). Esta persona es ingresada hospitalariamente durante 4 días por complicaciones relacionadas con su enfermedad crónica (diabetes). Recibe la atención de forma correcta, y se le informa de que recibirá la correspondiente factura. Una vez recibida el alta hospitalaria (que no el alta médica), y siguiendo las instrucciones que se le dan en el hospital, se dirige al ambulatorio de Arrasate a realizar la solicitud de asistencia sanitaria. Al llevar únicamente 2 meses empadronado, no se le admite que haga la solicitud, diciéndole que debe esperar hasta los 3 meses.

Por otra parte, su endocrina quiere operarlo de urgencia por importantes problemas en la retina (retinopatía diabética) que pueden producirle una ceguera irreversible de no hacerlo; pero tras ver la primera factura, de más de 2500 euros por el ingreso hospitalario, rechaza operarse por el momento por no poder asumirlo.”

Galdakaoko Anbulatorioa, haurdunaldi bati lotuta.

“Se trata de una mujer inmigrante embarazada que no fue atendida en un primer momento en el ambulatorio de Galdakao por carecer de certificado de empadronamiento. La familia proviene de Valencia y no está empadronada en el País Vasco. Tras la negativa a ser atendida en el ambulatorio, se puso en contacto con Médicos del Mundo y nosotros hablamos con el ambulatorio, allí no les constaba la negativa, sin embargo, no tenían la certeza de que les correspondiera la cobertura sanitaria en este caso.”

Deustuko Anbulatorioa, haurdunaldiri lotutako arreta.

“Se trata de una mujer en situación irregular, sin permiso de residencia, que ha llegado al Estado en noviembre de 2015. Está embarazada de 6 meses. Acude al ambulatorio de Deusto el 25 de noviembre, solicitando asistencia para control del embarazo. Le dicen que no la van a atender porque necesita un año de empadronamiento. Se marcha. Acude de nuevo el 27 de noviembre, ya empadronada, le dicen que necesita al menos 3 meses de empadronamiento o que si no le cobrarán. Se marcha. Se pone en contacto con Cruz Roja, donde le indican que haga la solicitud de asistencia sanitaria y donde le hacen un informe de exclusión social. Vuelve a ir al ambulatorio de Deusto el 2 de diciembre. Esta vez le indican que recibirá cita con la matrona. Médicos del Mundo nos ponemos en contacto con el ambulatorio de Deusto el 2 de diciembre tras conocer el caso y nos confirman que tiene cita para el día 3 y que le darán una TIS Provisional, por lo que parece que la asistencia está garantizada. Sin embargo, ha tenido que ir 3 veces y ha recibido información inadecuada dos de ellas. Ha sido atendida por dos administrativos diferentes, el 25 y el 27 de noviembre”.

Algortako Bidezabal Anbulatorioa, larrialdi baten gainekoa.

“Se trata de una mujer nicaragüense, en situación irregular... Acudió al ambulatorio de Algorta (Bidezabal) el lunes 23 de noviembre por fiebre de 4 días y dolor abdominal. En el ambulatorio, al solicitar ser atendida, le informaron de que le iban a cobrar 60 euros por la consulta, sin ni siquiera darse cuenta de que esta persona

no es facturable, porque no está dentro de los 3 primeros meses, y además, en su momento hizo la solicitud de asistencia sanitaria (denegada). Se marchó a casa por no disponer de dinero y 3 días después acudió a nuestra sede. Desde Médicos del Mundo se habló con el ambulatorio, avisándoles de que la volveríamos a orientar de nuevo al PAC y respondieron que sería atendida. Les recordamos que deben atender todos los casos de urgencias. La médico que la atendió en el ambulatorio la 2ª vez llamó inmediatamente a una ambulancia y la ingresaron en Cruces por una infección renal. Al parecer han tenido que intervenirla. Le hicieron una TIS provisional con el informe de exclusión que se hizo en MdM. Ya le han dado el alta hospitalaria, está sometiéndose a curas en el ambulatorio y atendida con normalidad. Aunque una de las veces que ha ido al ambulatorio tras el alta, una administrativa se encaró con ella, "abroncándola por el revuelo armado"

Gogoetak

Aurrekarietan jasotako kasuetan, jakinarazi digute geroago arretarik eza bideratu egin zela.

Bigarren kasua ezagutze aldera harremanetan jarri gara Arrasateko anbulatorioarekin eta jakinarazi digute modu berean arazoa konpondu dela. Fakturazioari dagokionez, onartu behar da behar bezala jakinarazi zitzaioela nola baliogabetu baina ondorengo arretaren jarraitutasunari buruzko kexaren beste alderdi batzuek kexari oinarri ematen diotela uste dugu. Ospitaleko altaren ostean, arretak prozesuaren alta medikoa eskuratu arte jarraitu behar zuen.

Arartekoaren 2015eko uztailaren 17ko 2015IR-874-15 Ebazpenean (horren bidez, Osakidetzari iradoki zaio zentroetan osasun arreta jasotzeko irizpideak modu zehatzean gogorarazteko, izan ere, kexek frogatu dute zenbait zentroetan modu okerrean ari direla aplikatzen) gure iritziz, idazki honetan jaso ditugun bost kexek eta antzerakoek merezi duten balorazioa islatu genuen.

Osakidetzako Zuzendaritza Nagusiak, abuztuaren 7ko idazkian, iradokizun horrekin ados zegoela jakinarazi zigun eta azaldu zigun tartean dauden zentroetara joko duela berriz ere langileentzako informazio neurriak sendotzeko eta horrelako egoerak saihesteko helburuarekin. Horrelako kasuetan antzerako esku-hartzea beharrezkotzat jotzen dugu.

Horregatik guztiagatik, komenigarria iruditzen zait iradokizun hau egitea:





Iradokizuna

Normalean egiten diren prestakuntza ekintzak komunikazio zehatz batekin osatzea, osasun arreta jasotzeko irizpideak modu zehatzean gogorarazten duena, bereziki, kexen arabera modu ezegokian aplikatzen diren zentroetan. Kasu hauetan honako zentro hauetan gertatu ziren arazoak: Galdakaoko Anbulatorioa, Arrasateko Anbulatorioa, Igorreko Osasun Zentroa, Algortako Bidezabal Anbulatorioa eta Deustuko anbulatorioa.

