



Arartekoaren 2016S-112-16 Ebazpena, 2016ko ekainaren 7koa. Horren bidez, Osakidetzari iradokitzen zaio iradokizunak izapidetzerako eta ebaluatzerako orduan kontuan izan behar duela ekainaren 21eko 147/2015 Dekretuan aurreikusten den betebeharra, hau da, aurkezten zaizkion ekimen eta iradokizunei erantzun egin behar diela.

Aurrekariak

2016ko urtarrilaren 4an formulatu zen kexa eta, horren bidez, Rontegi ospitalean aurkeztutako erreklamazio bati erantzun ez zitzaiola planteatu zen.

Hortik abiatuta, Arartekoak informazioa eskatu zion Osakidetzari, gaiaren muina ezagutzeko eta jakiteko zergatik ez zitzaien erantzun kexa sustatu zuen pertsonaren idazkiari.

Osakidetzaren erantzunean honako gogoetak formulatzen ziren:

“Ospitaleko Zuzendaritza Gerentziatik adierazi digutenez, batzuetan, eta osasun-zentroetan, 24 ordu baino gehiagoko atzerapenak egon daitezke, batez ere, absentismoa betetzeko irizpideen ondorioz; hau da, mediku titularraren hutsegite laburretan kontsultak banatu behar izanaren ondorioz.

Kasu horietarako, “BEREHALA ARTATU BEHARREKO PAZIENTEAK” deituriko prozedura dago. Hori Barakaldo-Sestaoko ESlaren osasun-zentro guztietan ezarrita dago eta, horri esker, hala eskatzen duten pazienteek egunean hitzordua izatea bermatzen da.

Prozedurak ezartzen du egunean bertan kontsulta izateko nahikoa dela pazienteak lehenengo data librea arte itxaron ezin duela adieraztea.

XXX jaunari eragin zion kasuan, dirudienez prozedura hori ez zen aplikatu, eta ezinezkoa izan da zergatia zehaztea: edo ez zioten aipatzen ari garen aukera eskaini, edo, pazienteak ez zuen egunean artatua izateko beharra adierazi eta beste erabaki batzuk hartu zituen.

Erantzuna jaso ez izanari dagokionez; hots, pazienteak 2015eko azaroaren 18an bidalitako idatziari erantzuna eman ez izanari dagokionez, esan behar dugu interesdunak berak “iradokizuntzat” hartu zuela eta horrela markatu zuela ohiko formatuan.

Barakaldo-Sestaoko ESlaren erakunde guztietan, iradokizunak erregistratu, aztertu, artxibatu eta, dagokionean, beharrezko hobekuntza-ekintzak abiatzen dira, baina ez dira beti idatziz erantzuten, erreklamazioekin ez bezela, horrekin lotutako betekizun korporatiboa ez dagoela ulertzen dugulako.”

Gogoetak

Joan den apirilaren 21eko idazkian interesdunari erantzun horren berri eman genion, egiaztatu zezan. Geroztik ez dugu erantzunik jaso. Hortaz, ondorioztatu dugu bere kexak hizpide zuena bideratu dela.



Erantzun faltari dagokionez, Osakidetzak azaldu digu gertatutakoaren arrazoia dela, interesdunak dokumentuan bere kexa iradokizun bezala markatu zuela eta iradokizunak ez direla beti idatziz erantzuten.

Idazkiaren edukiari erreparatuta, pentsa daiteke kexa bat dela, baina egia da dokumentuan iradokizun bezala markatuta ageri dela. Hala ere, idazkiaren kalifikazioaren inguruan egon daitekeen ezadostasuna zilegi dela onarturik, kontuan izan behar da, Osasun eta Kontsumo sailburuaren 1990eko ekainaren 19ko arauak 6. artikuluan ezartzen duenez eta, era berean, uztailaren 21eko 147/2015 Dekretuak -Euskadiko osasun sisteman pertsonen Eskubideei eta Betebeharrei buruzko Adierazpena onartzen duenak- 19 g) artikuluan ezartzen duenez, gaixoak eta erabiltzaileak artatzeko zerbitzuen funtzioen artean honakoa dagoela: *"Erabiltzaileek eta haien senideek aurkeztutako ekimenak eta iradokizunak izapidetzea eta haiei erantzutea"*.

Aurreko guztiarekin bat eginez, honako ondorio hau atera dugu:

Iradokizuna

Barakaldo-Sestaoko ESiri gogorarazi diezaiola, iradokizunak izapidetzerako eta ebaluatzerako orduan aintzat hartu behar duela ekainaren 21eko 147/2015 Dekretuan aurreikusten dena, hau da, aurkeztzen zaizkion ekimen eta iradokizunei erantzutea.

