

NAFARROAKO GOBERNUA

GARAPEN EKONOMIKOA

ESKUBIDE SOZIALAK

OGASUNA ETA FINANTZA POLITIKA

LEHENDAKARITZA, FUNTZIO
PUBLIKOA, BARNEA ETA JUSTIZIA

HERRITARREKIKO ETA
ERAKUNDEEKIKO HARREMANAK

HEZKUNTZA

OSASUNA

KULTURA, KIROLA ETA GAZTERIA

LANDA GARAPENA, INGURUMENA
ETA TOKI ADMINISTRAZIOA

SEGURTASUNA ETA LARRIALDIAK

15 eta 44 urte arteko gizonezkoak dira nagusiki medikuaren hitzorduetara abisatu gabe joaten ez direnak

Kudeaketa Kliniko eta Laguntza Ebaluazioko Zerbitzuaren azterlan baten arabera 2015. urtetik Ospitale Sarean eta Osasun Mentalean egunero huts egiten duten kontsulten kopuruak 276tik 200era egin du behera

Asteartea, 2017.eko abenduak 5

Ospitaleko arretako eta osasun mentaleko sarean huts egindako hitzordu medikoen kopuruak % 6,1etik % 4,3ra egin du behera azken bi urteetan, beraz, eguneroko 276 ez joatetik 200era pasa da. Erabiltzaileak gutxiago faltatzen dira hitzordu horietara, eta ez joateko asmoa badute, gehienek aldeztu aurretik jakinarazten dute, eta beraien lekua berriro esleitzeko aukera ematen dute agenda medikoetan. Osasunbideko Kudeaketa Klinikoko eta Laguntza Ebaluazioko zerbitzuak huts egindako kontsultei buruz egindako azterlanaren azterlan baten arabera.



Huts egindako kontsulten azterlana egindako taldea.

Bilakaera on hau ez joateak saihesteko abian jarritako neurriengatik gertatu da. Horien artean, telefonia mugikorreko mezuen bidez kontsultak gogoratzeko sistema (SMS) eta bete gabeko agenda medikoetan bete gabeko lekuak saihesteko sustatutako kontzientziazio kanpainak nabarmentzen dira.

Osasunbideak huts egindako kontsulten ehuneko murrizten jarraitu nahi du. Horretarako, Kudeaketa Klinikoko Zerbitzuak hitzordu medikoetara gehien huts egiten duten pazienteen ezaugarrien azterketa zorrotza egin du. Horren arabera, kontsultara ez direla joango abisatu gabe jarraitzen duten erabiltzaile gehienak 15 eta 44 urte arteko gizonezkoak dira. Nagusiki sail hauetan huts egiten dute: alergologia, dermatologia, digestio aparatua, pneumologia eta endokrinologia. Ez joateen ehuneko orokorra handiagoa da 17:00ak eta 19:00ak artean hitzordua dutenen artean, eta gehienak astelehenean gertatzen dira.

Azterlan honen ondorio nagusiak aurkeztu dituzte gaur Pazientearen Osasun Laguntzako zuzendari Alfredo Martínez Larreak eta Kudeaketa Kliniko eta Laguntza Ebaluazio zerbitzuko buru Ana Galíndez Zubiriak. Biek

beraien hitzordua nahikoa aurrerapenarekin aldatzen duten herritarrei egindako "esfortzu handiagoa" eskertu die. Horri dagokionez, gogoratu du aldez aurretik abisatzean, itxarote-zerrenda sartzeko data mantentzen dela, eta libre dagoen lehen tartean ematen zaiola hitzordua berriro pazienteari, edo agenda itxita badago, erreserba moduan geratzen da, irekitzen denean hitzordua emateko bere posizioa mantenduz.

Alfredo Martinezek nabarmendu duen moduan, huts egindako hitzorduak murriztea "lan-esparru garrantzitsuetako bat da osasun-sistema publikoaren eraginkortasuna hobetzeko", izan ere, itxarote-zerrendak txikiagotzen laguntzen du, eta osasun arloko profesionalak denbora hobeto kudeatzen dute.

41.000 hitzorduk baino gehiago huts egin dute orain arte

Gaur emandako datuen arabera, 116.175 pertsonak bisitak deuseztatu dituzte urteko lehen hamar hiletan, 2015eko aldi berean baino 4.596 gehiago (111.579 abisu). Horrela, guztira 41.142 hitzorduk huts egin dute ospitale eta osasun mentaleko sarean, hots, programatutako 940.786 kontsulta guztien % 4,3; batez beste 200 hitzordu lanegun bakoitzean. Hala ere, duela bi urtekoak baino hobeak dira, 56.756 hitzordu izan baitziren, programatutako 930.538 bisiten % 6,1, batez beste 276 ez joate egunero.

Espezialitateen arabera, gizonak eta emakumeek huts egindako indizerik handiena Osasun Mentalean (% 10,3), Alergologian (% 5,9) eta Sexu eta Ugalketa Osasunaren Arretako Zentroetan (% 5,6) ematen da. Gainera, Elikadura eta Dietetika, Pneumologia, Oftalmologia, Traumatologia, Dermatologia eta Otorrinolaringologia espezialitateetan hobetzeko tarte handia dago, sortzen dituzten hitzordu kopuruarengatik edo pilatzen dituzten huts egiten kontsulten proportzioarengatik.

Hitzordua gogoratzeko 900.000 SMS baino gehiago urteko lehen hamar hiletan

Urte honetako urtariletik urrira 914.489 mezu bidali dira hitzordua gogoratzeko. Horietatik, 602.230 ospitale eta osasun mentaleko sareko hitzordu medikoei buruzkoak izan dira, eta gainerakoak, erizaintzako kontsultak eta azterketa osagarriak. Hitzordu medikoak gogoratzeko SMSa jaso duten pertsonen artean, % 5,6k ezin izango zirela joan abisatu zuten. Horri esker, 33.441 kontsulta berriro esleitu ahal izan ziren (9.881 lehen bisitak eta 23.560 geroagoko kontsultak).



Zerbitzu honen kostua 0,05 eurokoa da mezuko, beraz, 46.000 euro orain arte. Ordainketa hori amortizatutzat hartzen da, berreskuratzen diren kontsulten kostua askoz ere handiagoa dela kontuan hartzen badugu. Gogoratzeko mezu horiek hitzordua baino hiru egun baliodun lehenago jasotzen dira, eta 2014an Iruñeko Osasun arloko lehen hitzorduetan ezartzen hasi ziren. Gero, pixkanaka, Tuter eta Lizarrara hedatu dira, erizaintzako bigarren kontsulta eta bisitetara edo azterketetara.

Pazientearen Osasun Laguntzako Zuzendaritzak telefono mugikorra osasuneko datu-baseetan sartzearen eta zenbakia aldatzen bada edo erabiltzeari uzten bazaio jakinaraztearen garrantzia gogoratu du gaur. Halaber, oporretan, hala nola udan, Aste Santuan eta Gabonetan aurreikusitako hitzorduetara ez bada joan aldez aurretik abisatu behar dela azpimarratu du.

Bide hori nabarmentzeko, huts egindako hitzorduei buruzko sentsibilizazio kanpaina berriro abian jarri da, goiburu honekin: "Zure hitzordu medikora ezin bazara joan, jakinarazi. Horri esker, beste pertsona batek itxaroteari utziko dio". Kanpaina berri honetan telebistako iragarkiak eta gizarte-sareetan egindako mezuak barne hartzen ditu. Horrez gain, zentroetan eta ospitaleetan [liburuxkak](#) dauden jendearen eskura, hitzordua deuseztatu behar badute, deitu behar duten telefonoen gida eguneratu batekin. Telefono horiek, gogoratzeko bidaltzen diren SMSetan eta kontsultaren hitzorduaren gutunean bertan eta agertzen dira. Hitzordua Lehen Mailako Arretako zentrotik eskatu da, eta osasun-zentrorra deituz ere deuseztatu daiteke.

Nabarmendu behar da osasun-zentroetako Onarpen taldeek azken orduko deuseztatzeengatik libre geratzen diren tarteak berriro betetzeko egiten duten lana. Gaur egun, administrariak tarte horiek itxarote-

zerrendan dauden beste paziente batzuei esleitzeko deiak egiten dituzte, hitzorduaren aurreko eguneko 20:00ak arte. Lan hori errazteko, gutxienez 72 orduko aurrerapenarekin deuseztatzearen garrantzia gogoratu du.

Kudeaketa klinikoko eta laguntza ebaluazioko zerbitzua

Gaur aurkeztutako azterketa egin duen unitatea Kudeaketa Klinikoko eta Laguntza Ebaluazioko zerbitzua da, Osasunbideko pazientearentzako Osasun Laguntzako zuzendaritzaren mendekoa dena. Zerbitzu hori sei profesionalek osatzen dute, eta horietatik, lau, Medikuntzan lizentziadunak dira, osasun kudeaketan adituak, bat, erdi-mailako informatikako teknikaria eta beste bat administrari-laguntzailea.

Bere lanen artean hauek nabarmentzen dira: osasun-sistema publikoaren itxarote-zerrenden jarraipena; hobetzeko azterketak eta proposamenak egitea, laburtzeko, eta hilero argitaratzea, Nafarroako Osasun Informazio Sistemaren (SISNA) bidez eta [Nafarroako Gobernuaren web-orrian](#). Horrez gain, sei hilez behin Osasun, Gizarte Zerbitzuen eta Berdintasun Ministerioak eta Ekonomia Lankidetzeta eta Garapenerako Antolakundeak (ELGA) eskatzen duten itxarote-zerrendaren informazioa ematen du. Gainera [Osasunbideko urteko txostena](#) egiteaz arduratzen da.

Lan horiek guztiak egiteko, osasun-sistema publikoaren jardueraren informazioa bildu eta baliozkotzen du erakundearen dauden informazio-iturrietan oinarrituz. Horrez gain, hobetzeko arloak bilatu eta Osasunbideak laguntza-zentroekin egindako kudeaketa-itunen helburuak proposatzen ditu. Azkenik, emaitzen jarraipena egiten du eta haiek ebaluatzen ditu.