



**Arartekoaren ebazpena, 2011ko otsailaren 10ekoa. Horren bidez, Arartekoaren esku-hartzea amaitutzat ematen da medikuak adierazitako diagnosi proba batzuk burutzeko osasun arloko zerbitzuen funtzionamenduari dagokionez.**

### Aurrekariak

1. Kexa honek osasun zerbitzuen funtzionamenduarekin zerikusia izan duten gai batzuk jorratzen ditu, ebakuntza kirurgikoa baino lehen egindako diagnosi probei dagokienez.

Pertsona horren laguntza-prozesua ondo amaitu zen, ebakuntza arrakastatsua izan baitzen. Hala ere, erreklamazio bat aurkeztu zuen haren medikuak adierazi zizkion probak burutzeko izan zituen zailtasunak azpimarratuz.

2. Abenduaren 18an izandako kontsultan, medikuak 2010eko urtarrilaren 15ean zuen hurrengo hitzordua baino lehen zer proba egin behar zituen azaldu zion: endoskopia, eskanerra eta ekoendoskopia.

Data horretarako gutxi falta zenean eta abisatu ez ziotela kontuan hartuta, Basurtuko Ospitalera joan zen informa ziezaioten. Bertan, jakinarazi zioten eskaner eta ekoendoskopia probak ezin zirela urtarrilaren 15a baino lehenago egin honako arrazoi hauengatik: eskanerra atzeratzeko arrazoiak: erradiodiagnosi unitateko arduraduna oporretan zegoen; ekoendoskopia atzeratzeko arrazoiak: makina hondatuta zegoen eta konpondu arte itxaron behar zen, beste zentro batetara bidaltzea ez baitzen aurreikusi.

Probak, azkenean, zuzendaritza medikoaren aurrean egindako erreklamazioen ondotik bideratutako gestioei esker gauzatu ahal izan ziren.

Behin ebakuntza eginda -arrakastatsua izan zen, gainera-, pertsona horrek erreklamazio bat aurkeztu zuen aipatu diagnosi probetarako izan zituen zailtasunengatik.

Erreklamazio horri erantzunez, Osakidetza Osasun Laguntza Zuzendaritzak esan zion gaiaren berri Basurtuko Ospitaleko zuzendari-kudeatzaileari emango ziola, erreklamatzailerak antzeman zituen gabeziak zuzentzen ahalegintzeko neurri egokiak har zitzaizkion.

Ararteko erakundearen aurrean egindako kexak honako hau izan zuen oinarri: erantzunak ez zituen jorratzen erreklamazioa eragin zuten arrazoiak.





## Gogoetak

1. Osasun zerbitzuko funtzionamenduari buruzko alderdietan zentratuta -kexan espresuki adierazi zen ebakuntza arrakastatsua izan zela-, gure esku-hartzea ez datza bideratutako osasun-arreta aztertzean. Aitzitik, pertsona horrek aipatu diagnosi proben inguruan esandakoa egiaztatu nahi izan dugu. Ildo horretan, adierazi zigun hark egindako erreklamazioen ondotik bideratutako gestioengatik izan ez balitz, probak garaiz eta kalterik gabe ezin izango zituela egin.
2. Informazio eskaerari emandako lehenengo erantzunean, Osakidetza proben datak aipatu zituen, honako hau esanez: *"... gaixoaren egoera kontuan hartuta, beharrezko gestioak hasi ziren proba hori Gurutzetako Ospitalean egin zezan, kasu hauetarako ezarrita dagoen jarduteko protokoloa jarraituz"*.

Informazio horren arabera, probak protokolo bat jarraituz egin ziren baina, pertsona horren ustez, ez ziren aipatu medikuak 2009ko abenduaren 18ko kontsultan (urtarrilaren 15eko hurrengo hitzordua baino lehen) adierazitako unean horiek egitea eragotzi zuten inguruabarrak -ebazpen honen bigarren aurrekarian adierazitakoak-.

Horregatik, joan den irailaren 23ko idazkiaren bitartez, bigarren eskaera egin genuen, honako hau planteatuz:

- a) aurreko paragrafoan azaldutako erantzunean adierazitakoaren aurka -alegia, probak protokoloa jarraituz egin izana-, kexagileak idazkian bertan jakinarazi digu Basurtuko Ospitaleak ez zuela gestiorik hasi atzerapena konpontzeko. Ekoendoskopia bideratzeko edo hitzartzeko egokia ez zela baino ez zioten esan eta, beraz, gailua berriro martxan egon arte itxaron behar zuela.
  - b) ez zuten garaiz egiteko beste aukerarik eman eta, azkenean, beste ospitale batean egin baziren ez zen izan protokolo bat aplikatzeagatik, zuzendaritza medikoak erreklamazioaren zioz egindako gestioengatik baizik.
3. Bigarren informazio eskaerari emandako erantzunak kontsulten, diagnosi proben eta esku-hartzeen datak biltzen ditu eta bertan adierazi da Euskadiko osasun sistemaren kargura programatuta dauden eta presakoak ez diren prozedura kirurgikoak eskuratzeko gehienezko epeak ezartzen dituen martxoaren 21eko 65/2006 Dekretuaren ikuspegitik garapena onkologia-prozesuetarako egokia izan zela. Halaber, pertsona horri sortutako eragozpenengatik damu dela adierazi eta kezkatuta egotea ulergarria zela esan du.

Ekoendoskopia probari dagokionez, erantzunak dio 2010eko urtarrilaren 15eko kontsultaren ondoren egin bazen ere, hori ez zela erabakigarria izan ebakuntza kirurgikoaren data zehazteko. Aipatu ebakuntzako data, biopsia eta eskanerra oinarri hartuta, 2010eko otsailaren 9rako jada ezarrita zegoen.



Txostenak ez du azaltzen zergatik zen ekoendoskopia hain funtsezkoa ebakuntzaren data zehazteko.

Hala ere, ekoendoskopiaren balorazio horrek zenbait interpretaziotarako bidea ematen du (balorazioa: ez zen funtsezkoa izan jada egindako eskanerra eta biopsia oinarri hartuta zehaztu zen ebakuntza kirurgikoaren data ezartzeko): horietako bat, urtarrilaren 15a baino lehen ez egiteak kexan emandako garrantzia baino txikiagoa edukitzea, ebakuntzaren data ezartzerakoan ez baitzuen eraginik izan.

Hala izan bazen, ez zioten jakinarazi lasai egon zedin. Horrez gain, ekoendoskopia proba egiteari dagokionez, ez da eman daturik protokoloari esker 2010eko urtarrilaren 25ean egin zela pentsatzeko.

Halaber, ekoendoskopia hori ebakuntzaren data ezartzeko hain funtsezkoa ez zela onartuta, esan behar da, gainera, aipatu interesdunaren kexak ez dituela bakarrik proba horren arazoak jorratu, ebakuntzaren data zehazteko funtsezkoa izan zen eskanerra ere hizpide izan baitu. Azken hori ebakuntzaren data ezartzeko funtsezkoa izan zen.

Azken erantzunak ez du argitu zergatik eman zuen bidea protokoloaren aplikazioak eta ez, ordea, erreklamazioak eskanerraren proba garatzeko.

Horri dagokionez, gogora dezagun azken proba hori egiteko zergatik deitzen ez dioten galdetuz ospitalera joan zenean bigarren aurrekarian jada jaso ditugun arrazoiak eman zizkiotela. Eskanerra gestioen ostean egin zen, erreklamazioaren ondorioz eta ez protokoloaren aplikazioaren zioz.

Horren ondorioz, biopsia eta ordenagailu bidezko tomografia axiala ikusirik ezarritako ebakuntzarako datari buruz Osakidetzak emandako azken erantzunean adierazitakoa baloratzerakoan, agian ekoendoskopiari garrantzia kenduz, ez dugu alde batera utzi behar kexak eskanerraren gainean antzemandako zailtasunak ere jorratzen zituela, hain zuzen, oporregatik atzerapenak zeudela esan ziotenean.

4. Ararteko erakundeari emandako informazioa kontuan hartuta, kexa honek hizpide duen gaia -alegia, kexan jasotako zailtasunak benetakoak izan ote ziren xedatzea- jorratu ez delakoan gaude.

Hasieran aipatu dugun moduan, kexak ez zuen zerikusirik ebakuntzaren arrakastarekin; bai, ordea, diagnosi probak egiteko izandako zailtasunekin.

Ikuspegi horretatik, Osakidetzak kexa honi emandako tratamenduak behar bezalako azterketa falta du.

Erradiodiagnosi unitateko arduraduna ez egoteari dagokionez -egoera hori justifikatuta dago-, ez da azaldu eskatutako proban izandako atzerapena





patologia larriak dituzten pertsonen kasuan geroko utz ez daitezen neurriak ez egoteagatik jazo ote zen edo, neurri horiek egonez gero, aplikatu ez ote ziren.

Ekoendoskopiari dagokionez, ez da argitu, makina matxuratuta egoteagatik proba egin ezin bazen, zergatik esan zioten ezin zutela beste zentro batetara bidali. Izan ere, erreklamazioa egin zuenean, bidali zuten.

Argitu gabeko kontu horiekin guztiekin, ez dirudi nahikoa denik jasan ahal izan dituen eragozpen guztiengatik barkamena eskatzea, eragozpen horiek eragin zituzten inguruabarrak aztertu ez direnean eta ardura edo kezka gaixotasun hori duen gaixoaren pertzeptzioari bakarrik ematen zaionean.

5. Hala, berriz ere azpimarratu behar dugu kexak behin-behineko ondorio kaltegarriekin ez zuela zerikusirik izan.

Ez dirudi egokia denik halako kalteak egon ez izanagatik horretan babestea eta gertaerak gertakari horiek ikusten dituen begiekin bakarrik epaitzea, behin horien emaitzaren berri izan ondoren; horrela, erreklamazioak jorratzen dituen inguruabarrek beste emaitza bat ondorio gisa izan zezaketen aztertzea alde batera utziz, familiak jardun zuen moduan jardun izan ez balu. Alegia, Basurtuko Ospitaleko makinaren matxuragatik ekoendoskopia proba egin zezan beste leku batetara bidali ezin zitzaiola esan ziotenean eta, ondorioz, gailua berriz ere martxan egon arte itxaron behar zuela esan ziotenean gaixoa zain geratu izan bazen, gertaeren garapena zein izango ote zen aztertu gabe eta, eskanerraren kasuan, arazoak erreklamazioan adierazitako jardueraren eteteak eragin zituen edo ez ikertu gabe.

6. Aipatu kontuaren azterketak kexaren alderdi horiek jorratzen ez baditu eta eragindako behin-behineko kalteak bakarrik hartzen baditugu aintzat -azken alderdi hori gehiago dagokie ondare erantzukizuneko espedientei-, hala, ordenamenduak erabiltzaileen esku jartzen dituen bideak bideraezinak bihurtzen dira, osasun zerbitzuen funtzionamenduari buruzko erreklamazioak bideratu ahal izateko.

Herritarren kexek osasun zerbitzuen funtzionamenduekin lotutako alderdiak jorratzen dituztenean, aipatu kexak horiek eragin zituzten egoera zehatzak baino harago doaz. Izan ere, gerta daiteke jazotakoa egiaztatu ez diren inguruabarrengatik gertatu bada, berriro jazotzea eta ondorio gisa antzeko egoerak ematea.

Ikuspegi hori aintzat hartuta pertsona horrek esandakoa egiaztatzeko beharra azpimarratu dugu, hain zuzen, medikuak adierazitako diagnosi proba batzuk egiterakoan hark esku hartu izan ez balu, antza zehaztu gabeko atzerapena eragin zezaketen inguruabar batzuei zegokienez.

Aurreko gogoetekin bat etorritz, honako ondorio hauek atera ditugu:





## Ondorioak

1. Emandako informazioak ez digu aukerarik eman kexan planteatutako zalantzak argitzeko: ez da zalantzan jarri ospitalean pertsona horri atzerapenaren inguruan emandako arrazoiaren inguruan adierazitakoa, ezta azaldu ere, haren erreklamazioak bideratu izan ez balira, zein izango litzatekeen gertaeren garapena esku-hartzea arrakastatsua izan zedin.
2. Ekoendoskopiaren irismenari dagokionez, eta iradokitzen den moduan atzerapena ebakuntzaren data ezartzeko funtsezkoa izan ez zela onartuz, uste dugu beharrezkoa da esatea kexagileari ez zitzaiola horren berri eman eta horrek lasaitu egingo zuela.
3. Erreklamazio honetan jasotako osasun zerbitzuen funtzionamenduari buruzko inguruabarrak aztertu egin behar ziren eta, emandako informazioa aintzat hartzen badugu, ez dakigu hala egin ote zen.

Azterketa hori beharrezkoa da, osasun zerbitzuen funtzionamenduaren gaineko alderdien aurrean baikaude eta, beraz, kexa eragin zuen egoera zehatza baino harago doaz.

