

147/2015 DEKRETUA, uztailaren 21ekoa, Euskadiko osasun-sisteman pertsonen Eskubideei eta Betebeharrei buruzko Adierazpena onartzen duena (Testu kontsolidatua. Honetan jasotzen da 2015eko irailaren 14ko 174zk. EHAAn argitaratutako hutsen zuzenketa eta 8. artikulua f) letra idazterakoan, kontuan izan dira 41/2002 Legearen 9. artikuluko aurreikuspenak, 26/2015 Legearen idazkeraren arabera (41/2002 Legea, azaroaren 14koa, Pazienteen autonomia eta informazio eta dokumentazio klinikoaren alorreko eskubideak eta betebeharrak arautzen dituena; 26/2015, uztailaren 28koa, Haur eta nerabeen babes-sistema aldatzekoa).

Osasun-harremanak eratzen dituzten balio multzoa dira pertsonen eskubideak eta betebeharrak osasunaren esparruan. 1948ko Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalean jasotako giza eskubideen adierazpena dira, eta Espainiako Konstituzioko 43. artikulua dute oinarri. Artikulu horrek osasuna babesteko eskubidea aitortzen du, eta botere publikoei agintzen die osasun publikoa antolatzeko eta babesteko, prebentzio-neurrien bidez eta beharrezko prestazioen eta zerbitzuen bidez. Euskadiko Osasun Antolamenduari buruzko 1997ko ekainaren 26ko 8/1997 Legean Euskadiko osasun-sistamarako ezarritako balioak bat datoz ikusmolde horrekin.

Aurreikuspen hori garatzeko, Osasunaren Lege Orokorreko (14/1986 Legea, 1086ko apirilaren 25ekoa) 10. artikulua ezarri zuen herritarrek zer eskubide zuten osasun-administrazio publikoekin. Betebeharrei dagokienez, 11. artikuluan ezarri ziren herritarren betebeharrak.

Europako Kontseiluak 1997ko apirilaren 4an biologia- eta medikuntza-arloetan gizakiak izan behar dituen duintasuna eta eskubideak babesteko Hitzarmena onartu ondoren, gaixoen zenbait eskubide aitortzea juridikoki loteslea izaten hasi ziren herrialde sinatzaileetan. Eskubide horien artean, nabarmentzekoa da informaziorako, baimen informaturako eta pertsonaren osasunari buruzko informazioaren intimitaterako eskubidea.

Pazientearen Autonomiari eta Informazio eta Dokumentazio Klinikoaren Arloko Eskubide eta Betebeharrei buruzko 2002ko azaroaren 14ko 41/2002 Legearen bidez gauzatu ziren aipatu eskubideak. Lege horretako 1. artikulua ezartzen du legearen xedea dela gaixoen, erabiltzaileen eta profesionalen eskubideak eta betebeharrak arautzea, bai eta osasun- eta -zerbitzu publikoena eta pribatuena ere, gaixoaren autonomiaren eta informazio eta dokumentazio klinikoaren esparruan.

Gero, Osasun Publikoari buruzko 2001eko urriaren 4ko 33/2001 Lege Orokorren bidez, herritarren osasuna babesteko eskubidea osatu zen, prebentzioaren eta osasunaren babesaren eta sustapenaren ikuspuntutik, eta osasun publikoaren esparruan eskubide eta betebehar espezifikoak ezarri ziren.

Euskal Autonomia Erkidegoaren esparruan, 1989ko uztailaren 18ko 175/1989 Dekretua onartzeaz batera, lehen aldiz, esparru hori arautu zen, Osakidetza Euskal Osasun Zerbitzuko gaixoen eta erabiltzaileen Eskubideen eta Betebeharren Gutuna onartuz. Arautze hori osatzen du, haurrei eta nerabeei dagokienez, haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko 2005eko otsailaren 18ko 3/2005 Legeak. Haren II. kapitulua osasunerako eta osasun-laguntzarako eskubideari buruzkoa da.

Geroago, Euskadiko osasun-antolamenduari buruzko 1997ko ekainaren 26ko 8/1997 Legeak 10. artikuluan ezarri zuen Euskadiko osasun-sistemak bermatuko dituela osasun-babesarekiko eskubidearen lege-erregulaziotik eratorritako eskubide eta betebehar instrumental eta osagarrien garapena eta jarraipena.

Aurreikuspen hori garatzeko, Euskadiko osasun-sisteman pertsonen eskubideak eta betebeharrak eguneratu ziren, hauek kontuan izanda: une honetan osasun-laguntzan eragina duten balioak, osasun-profesionalen eta prestazioen hartzaileen arteko harremana etengabe bilakatzen dela, eta hartzaileek gero eta gehiago eskatzen dutela autonomia, informazioa, parte-hartzea eta pedagogia. Hori dela eta, harreman horretan esku hartzen duten alderdien eskubideen eta betebeharren arteko

oreka aldatuz doa, eta zalantzarik gabe, gero eta konplexuagoa da.

Legegintza-bilakaera hau gertatu den bitartean, bizi-itxaropena luzatuz joan da, eta osasun-arazoak, sarritan, bizi osoan zehar pairatu beharreko baldintzak bailiran agertzen dira. Biztanleria pixkanaka zahartzen ari denez, gaixotasun kronikoak eta endekapenezkoak, eta askotariko patologiek eragindako desgaitasunak gero eta nabarmenagoak dira. Gaur egun, ahultasuna, mendekotasuna, autonomia eta bizi-proiektuak babestea eta errespetatzea lehentasunezko kontuak dira.

Aldaketa horien ondorioz, laguntza-harremanean balio berri batzuk garatu dira: autonomia, iraunkortasuna, ahulenak babestea, segurtasun klinikoa eta abar. Balio horiek sustatu egin behar dira. Hala ere, «kontrabaliok» ere sortu dira: eraginkortasunik eza, botika gehiegi ematea, elkartasun eza... eta horiek saihestu egin behar dira. Askotariko gizarte demokratiko batean, botere publikoek lehenak sustatu behar dituzte, eta bigarrenak mugatu.

Balio berri horiez gain, denbora-tarte horretan, zientziak eta teknikak bilakaera ikaragarria bizi izan dute, eta osasun-laguntza egiteko baliabideen bilakaerarekin batera, osasun-profesionalen eta herritarren harremana berrikusteko beharra planteatzen dute, bai ikuspuntu juridikotik bai ikuspuntu etikotik.

Adierazpen honen xedea da herritarren eskubideen eta betebeharrak jasotzen dituzten askotariko arau ugarien edukia antolatzea eta egituratzea, Euskadiko osasun-sistema osatzen duten unibertsaltasun, elkartasun, zuzentasun, zerbitzuen kalitate eta parte-hartzearen printzipioei jarraikiz. Horrez gainera, Adierazpen honen bidez, alderdi hauetan sakonduko da: osasun-laguntzaren unibertsaltasuna, laguntza-kalitatearen hobetzea, elkartasuna, osasun-zerbitzuak eskuratzean eta erabiltzean zuzentasuna, eta pertsonak Euskadiko osasun-sisteman parte hartzea.

Era berean, Adierazpen honen xedea da alderdi guztiek laguntza-aukera erreala aitortzea, eta baliabideak egoki eta modu iraunkorrean erabiltzea. Halaber, osasunari eta gaixotasunari, sexualitateari eta ugalketari eta bizitzari eta bizitzaren amaierari eragiten dieten prozesuetan eta gai horiei buruzko erabakiak hartzean, pertsona guztiek rol aktiboa eta arduratsua hartzea ere xede du.

Edukiari dagokionez, Euskadiko osasun-sistemari lotuta herritar guztientzat oro har aipatzen diren eskubideez gain, bereziki aipatzen dira hurrei/nerabeei, sexualitateari/ugalketari, zahartzaroari eta bizitzaren amaierari buruzko behar espezifikoak, bai eta pertsona ahulek eta gaixotasun arraroak dituzten pertsonak osatutako kolektiboak ere.

Araua lau kapitulutan egituratuta dago, eta xedapen gehigarri bat, xedapen iragankor bat, xedapen indargabetzaile bat eta hiru azken xedapen ditu.

Lehen kapituluan, helburua, esparrua, eta Euskadiko osasun-sistemako pertsonen Eskubideen eta Betebeharren Adierazpena jakinarazten duten eta inspiratzen duten printzipioak ezartzen dira, Euskadiko antolamendu sanitarioaren Legeko 29. artikuluari jarraikiz, iritziz hitzartutako osasun-egiturak Euskadiko osasun-sisteman operatiboak izango direla. Eta aipatu legeko 30.2. artikuluari jarraikiz, osasun-hitzarmenetan pertsona erabiltzaileen eskubide instrumentalen eta osagarrien errespetua ziurtatuta egongo da, eta administrazioak horiek betetzen direla zainduko du.

Bigarren kapituluan, eskubideak zehazten dira, eta bost taldetan sailkatuta daude:

– Eskubideak laguntza-harremanean 4. artikuluan jasotzen dira. Pertsona guztien eskubideak dira, eta laguntza-harremanean eska daitezke.

– Norberaren osasuna kudeatzean partaidetza arduratsua izateari buruzko eskubideak. 5. artikuluan jasota daude, eta osasun-sistemako baliabideei eta antolaketari eta norberaren osasun-egoerari buruzko informazioa ahoz nahiz dokumentuz jasotzeko eskubidea islatzen du, parte-hartze eta autozaintza arduratsuak bideratzeko eta errazteko moduan.

– Eskubideak, Euskadiko osasun-sistemaren antolaketari eta kudeaketari lotuta 6. artikuluan daude jasota eskubide horiek, eta hor zehaztuta daude pertsonak dituzten eskubide hauek: Euskadiko osasun-sistema gobernatzean, Administrazio Orokorreko eta Instituzionaleko kargu publikodunak eta behin-behineko langileak Etika eta Jokabide Kodea (Jaurlaritzaren Kontseiluak 2013ko maiatzaren 28ko bilkuran onartua) delakoan jasotako balioei eta berariazko ezaugarriei jarraitzea, bai eta Euskadiko osasun-sistemaren oinarriak unibertsaltasun, zuzentasun eta elkartasunaren printzipioak izatea ere, sistema eraginkor bat, kalitatekoa eta pertsonen osasuna xede nagusitzat duena lortzeko.

– Osasun-politika espezifikoei lotutako eskubideak, 7. artikulutik 11.era bitartean jasoak. Prebentzioari eta osasuna sustatzeari, ikerketari eta irakaskuntzari, osasun-laguntza bizitzako faseetara egokitzeari eta pertsona ahulen kolektiboentzako politika espezifikoei buruzko osasun-politikak aipatzen dira.

– 13. artikuluan adierazita dauden osasun publikoko eskubideak, informaziorako, parte-hartzeko eta prestazioetan segurtasuna izateko eskubideari lotutakoak.

Hirugarren kapituluan, betebeharrak zehazten dira. Betebehar horiek ez dira politikarientan, kudeatzaileenak eta profesionalenak bakarrik, baizik eta pertsona guztiei eragiten diete, Euskadiko osasun-sistemarekiko harremanean. Baliabideen erabilera arduratsuak, antolatzen laguntzeak eta segurtasun klinikoak, besteak beste, herritar guztiei eragiten diete. Beraz, esan dezakegu eskubidearen eta betebeharraren arteko binomio bat eta agerian uzten duela denok ditugula eskubideak, baina baita betebeharrak ere.

Laugarren kapituluan, kexak eta erreklamazioak izapidetzeko prozedura arautzen da, eta pertsonak artatzeko unitateak edo zerbitzuak izatea, eskubideen eta betebeharren adierazpen hau betetzeari eta sustatzeari lotuta.

Dekretuaren azalpenezko zatian Euskadiko osasun-sistemako pertsonen harremanak jasotzen badira ere, xedapen osagarriaren bidez, arauak pertsonen eskubideen ikuspuntu global bat ematen du, pertsonak diren aldetik osasun-egiturekiko harremanetan dagozkien eskubideena, hain zuzen.

Aipatu xedapen gehigarri bakarrean, jasotzen da osasun-administrazioarekin kontratu bidez lotuta ez dauden osasun-egitura pribatuei Adierazpen honetan jasotako zenbait eskubide eska dakizkiela, funtsean, osasun-informaziorako eskubidea, intimitaterako eskubidea, baimen informaturako eskubidea eta aurrez adierazitako borondateak errespetatzekoa. Pertsona guztiak eskubide-titularrak direla-eta, izaera horri lotutako gaiak dira, eta laguntza-harremanen oinarritzko ardatza eratzen dute, alde batera utzita laguntza-jarduera garatzen den osasun-egituren titulartasun publikoa edo pribatua. Jasota daude, orobat, osasun-egitura pribatu horietara doazen pertsonak beren gain hartu beharreko betebeharrak.

Ildo horretan, Osasun Sailaren helburuetako bat da, osasun-prestazioetan kalitatearen eta segurtasunaren esparruan, Eskubideen eta Betebeharren Adierazpena izatea jarduketa-erreferentea eta gida osasun-egitura pribatuek haien prestazioak eskatzen dituzten pertsonetako laguntza-harremanetan.

Horregatik guztiarengatik, eta bidezko izapideak egin ondoren, Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoak esandakoarekin bat eginez eta Jaurlaritzaren Kontseiluaren 2015eko uztailaren 21eko bileran eztabaidatu eta onartu ondoren, honako hau

XEDATZEN DUT:

I. KAPITULUA

XEDAPEN OROKORRAK

## 1. artikulua.– Xedea.

1.– Dekretu honen helburua da, Euskadiko osasun-sisteman pertsonen Eskubideei eta Betebeharrei buruzko Adierazpena osatzen duten eskubideen eta betebeharren multzoa zehaztea, indarreko legediaren esparruan.

2.– Halaber, Dekretu honen helburua da Eskubideen eta Betebeharren Adierazpena betetzen dela zaintzeko ardura duten zerbitzuak arautzea, eta eskatzen duten pertsonen informazioa eta orientabidea eskaintzea.

## 2. artikulua.– Esparrua.

1.– Adierazpen honetan jasotako eskubideen eta betebeharren titularrak dira Euskadiko osasun-sistemak ematen dituen prestazioak eta osasun-zerbitzuak eskuratu eta erabiltzen dituzten pertsona guztiak.

2.– Ezarritako eskubide eta betebehar guztiak osasun-ekintza guztiei lotutako egoeretan eska daitezke, sustapenari, prebentzioari, laguntzari edo Euskadiko osasun-sistema osatzen duten titulartasun publikoko osasun-zentroetan, -zerbitzuetan edo -establezimenduetan nahiz hitzartuetan garatzen diren ikerketei eta irakaskuntzei lotutakoetan.

3.– Aurreko ataletan aipatutako osasun-zentroetan, -zerbitzuetan eta -establezimenduetan zerbitzuak ematen dituzten pertsonak, beren jardura profesionala egitean, Adierazpen honetan jasotako eskubideak eta betebeharrak errespetatu eta bete beharko dituzte.

## 3. artikulua.– Printzipioak.

Hauek dira Euskadiko osasun-sisteman garatzen diren osasun-ekintzen multzoa jakinarazi eta inspiratzen duten printzipioak:

a) Pertsonaren askatasuna eta autonomia errespetatzea, haren osasunari eragiten dioten erabakietan.

b) Bizitza eta osotasun fisiko eta psikikoa errespetatzea.

c) Berdintasuna sustatzea eta ez bereizketarik egitea jaiotzagatik, adinagatik, nazionalitateagatik, arrazagatik, sexuagatik, desgaitasunagatik edo gaixotasunagatik, erlijioagatik, moralagatik, iritziagatik, ideologiagatik, ekonomia-egoeragatik edo beste edozein egoera pertsonal, familiar edo sozialengatik.

d) Osasun-laguntzaren unibertsaltasuna eta eskuragarri dauden laguntza-zerbitzuetarako sarbidearen unibertsaltasuna, berdintasun eraginkorreko baldintzetan.

e) Osasun-zerbitzuen sarbidean, erabileran eta kalitatean elkartasuna eta zuzentasuna.

f) Laguntza-harremanean esku hartzen duten eragileen arteko konfiantza, eta osasunari buruzko datuen eta harreman klinikoetan sortzen den informazioaren konfidentzialtasuna.

g) Nortasunaren eta bizi-proiektuen garapen askeari errespetua.

h) Pertsonen ardura eta parte-hartzea osasunaren kudeaketan.

## II. KAPITULUA

### ESKUBIDEAK

4. artikulua.– Eskubideak, laguntza-harremanetan.

Laguntza-harremanen esparruan, gaixoak edo Euskadiko osasun-sistemako erabiltzaileak eskubide hauek ditu:

a) Begirunez eta zuzentasunez artatua izateko eskubidea, segurtasun- eta konfiantza-giro batean, artatzen duten profesionalekin.

b) Gaixoak edo erabiltzaileak bere osasunari buruz eskura dagoen informazioa jasotzeko eskubidea, osasunean edozein jarduketa dela eta, ulertzeko moduan eta unean uneko egoerari eta gaixoaren gaitasunari egokituta, eta hala badagokio, informazio ez jasotzeko eskubidea errespetatzea, ez duela jaso nahi adierazten badu.

c) Esku-hartze terapeutiko oro gaixoak edo erabiltzaileak askatasunez eta borondatez baimena emanda egitea, egiazko informazioa, ulergarria eta egokia jaso ondoren esku-hartze horren xedeari, izaerari, ondorioei, arriskuei eta dauden tratamendu alternatiboei buruz, eta eskura dauden aukera klinikoen artean askatasunez erabakitzeo eskubidea, baita ezer ez egitekoa ere.

Zehazki, erditu baino lehen, emakume haurdunek eskubidea dute ikuspuntu klinikotik beharrezkoak ez diren eta beren osasunari edo jaioko den haurrenari kalte egin gabe saihesten daitezkeen ebakuntzei buruzko informazioa jasotzeko eskubidea dute, bai eta haien inguruko erabakia askatasunez hartzekoa ere.

d) Tratamenduari uko egiteko eskubidea, horrek osasunari kalte egiten badio ere edo hiltzea eragin badezake ere, legeak zehaztutako kasuetan izan ezik.

e) Osasun-arretak berekin dakartzan arriskuak hautemateko eta prebenitzeko mekanismo egokien bidez segurtasun klinikoa izateko eskubidea.

Erditzei lotuta, segurtasun-mekanismoek jaioberrien identifikazioa bermatu beharko dute.

Era berean, jaioberriek Euskal Autonomia Erkidegoan ezarritako prebentzio-programa unibertsaletan parte hartzeko eskubidea izango dute (metabolopatiak-orpoaren proba, gorrieriaren detekzio goiztiarra eta abar).

f) Gizonen eta emakumeen egoera, baldintza eta premia desberdinak aintzat hartzeko eskubidea, emakumeen eta gizonen berdintasunerako 2005eko otsailaren 18ko 4/2005 Legean ezarritakoari jarraikiz.

g) Ospitaleratuak direnean haurren eta nerabeen baldintzak aintzat hartzeko eskubidea, emandako informazioari, baimenari eta gurasoen edo haien ordezkoren laguntasunari dagokienez.

h) Ikerketa biomedikoan eta irakaskuntza-praktiketan askatasunez eta borondatez parte hartzeko eskubidea, haien izaerari, helburuei, inplikazioei eta praktikei buruzko informazio egokia jaso ondoren.

i) Osasunaren zainketei eta tratamenduari buruzko nahiak aurretiazko borondateen dokumentu batean aurretik adierazteko eskubidea, pertsonalki adierazi ezin dituen baldintzetan bete daitezten.

j) Dagozkion osasun-prestazioak eskuratzeko eta lortzeko eskubidea, lege ezarritako baldintzetan, osasun-egoera babesteko, kontserbatzeko edo onera egiteko.

k) Bere datu pertsonalen isilpekotasuna, benetakotasuna, osotasuna eta trazabilitatea bermatuko dituzten segurtasun-neurriekin, eragiten dioten laguntza-prozesuetan sortutako informazioa bere historia klinikoan erregistratua izateko eskubidea, 38/2012 Dekretuari jarraituz (2012ko martxoaren 13ko dekretua, historia klinikoari eta osasun-arloko paziente eta profesionalen dokumentazio klinikoaren arloan dituzten eskubide eta obligazioei buruzkoa).

l) Laguntza-harremanean intimitatea eta pribatutasuna errespetatzeko eskubidea, espazio eta

baliabide egokiak ziurtatuz, eta profesionalak gai horren inguruan jokatzeko modu egokiena jakiteko eta errespetatzeko eskubidea.

m) Kexak, erreklamazioak eta iradokizunak aurkezteko dauden bideei buruzko informazioa jasotzeko eskubidea, bai eta osasun-arreta eman dieten langileei eskerrak emateko moduei buruzko informazioa jasotzekoa ere.

n) Osasun-egiturekiko harremanetan autonomia-erkidegoan ofizialak diren hizkuntzetako edozein erabiltzeko eskubidea bermatua izateko eskubidea, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko Legean (6/2003 Legea, 2003ko abenduaren 22koa) eta Osakidetza Euskal Osasun Zerbitzuaren euskararen erabilera normalizatzeko 2003ko martxoaren 18ko 67/2003 Dekretuan ezarritakoari jarraituz.

5. artikulua.– Norbere osasuna kudeatzean partaidetza arduratsua izateari buruzko eskubideak.

Euskadiko osasun-sistemako gaixoak edo erabiltzaileak osasunaren antolaketari eta kudeaketari lotutako eskubide hauek ditu:

a) Gaixoak edo erabiltzaileak bere diagnostikoaren eta tratamenduaren ardura duen osasun-profesionala une oro ezagutzeko eskubidea, bai eta haren izena, titulazioa eta artatzen duten osasun-profesionalen espezialitatea ere. Halaber, haien estatus profesionala erraz bereizteko eskubidea izango du.

b) Historia klinikoa osatzen duten osasun-datuen berri izateko eta datu horien kopia eskuratzeko eskubidea, indarreko legedian aurreikusitako baldintzetan, eta beste pertsona batzuek informazio hori ikusi behar badute, 38/2012 Dekretuan (2012ko martxoaren 13koa, historia klinikoari eta osasun-arloko paziente eta profesionalak dokumentazio klinikoaren arloan dituzten eskubide eta obligazioei buruzkoa) aurreikusitako kasuetan eta bermekin soilik izateko eskubidea.

c) Txosten klinikoa eta osasun-egoeraren ziurtagiriak jasotzeko eskubidea, 2012ko martxoaren 13ko 38/2012 Dekretuan aurreikusitako kasuetan.

d) Gizartearen osasun-arazoak jakiteko eskubidea, osasun publikoarentzat edo norbanakoaren osasunarentzat arriskutsuak izan badaitezke, eta informazio hori egiazkoa, ulergarria eta osasuna babesteko egokia izateko moduan hedatzeko eskubidea, lege horrek ezarritakoarekin bat.

e) Eskuragarri dauden osasun-baliabideei eta baliabide soziosanitarioei, Euskadiko osasun-sistemako jarduketei eta prestazioei buruzko informazioa ulertzeko moduan jasotzeko eskubidea, bai eta haren kalitateari eta haiek eskuratzeko betekizunei buruzko informazioa jasotzekoa ere, norberak bere osasuna ahalik eta autonomia handienaz antolatu eta kudeatu ahal izateko.

f) Hezkuntza-programekin eta pertsonak ahalduentzeko programekin banaka eta taldeka autozainketaren eta autokudeaketaren bidez parte-hartze aktiboa sustatzeko eta errazteko eskubidea, eta gaixoen, zaintzaileen eta senideen elkarrekin parte-hartzea sustatzeko eskubidea, arreta orokorra edo haien kolektiboen arreta espezifikoa hobetzeko. Hezkuntza- eta ahalduentze-programa horiek gauzatzean, aintzat hartuko da genero-ikuspegia.

6. artikulua.– Eskubideak, Euskadiko osasun-sistemaren antolaketari eta kudeaketari lotuta.

Euskadiko osasun-sistemaren antolaketari eta kudeaketari lotuta, pertsona erabiltzaileek eskubide hauek dituzte:

a) Euskadiko osasun-sistema Administrazio Orokorreko eta Instituzionaleko kargu publikodunak eta behin-behineko langileak Etika eta Jokabide Kodea delakoan jasotako etika demokratikoko balioei eta berariazko ezaugarriari erreparatuz gobernatua izateko eskubidea, eta sistema horren oinarriak unibertsaltasun, elkartasun, zuzentasun, zerbitzuen kalitate eta herritarren partaidetzako printzipioak

izatekoa.

b) Osasun-sistema eraginkor bat izateko eskubidea, biztanleriaren osasunaren beharretara egokituta dagoena, osasun-baliabide publikoen eskuragarritasuna, eraginkortasuna eta erabilera efizientea eskaintzen dituena, eta ebaluazioko sistemak eta etengabe hobetzekoak dituzten laguntza-kalitatea bermatzeko mekanismo profesionalak dituena.

c) Euskadiko osasun-sistemaren funtzionamenduari buruzko kexak, erreklamazioak edo iradokizunak aurkezteko eskubidea, eta erabiltzailea artatzeko zerbitzu eraginkor bat izatekoa, beharrak eta eskariak identifikatzen dituena, desadostasunak kudeatu eta konpontzen dituena, eta iradokizunak eta eskertzeak transmititzen dituena.

d) Euskadiko osasun-sistemaren jarduketetan aktiboki, zuzenean edo biltzen diren edo ordezkatzan dituzten elkarten bidez aktiboki parte hartzeko eskubidea, bai eta Euskadiko osasun-sistemako borondatezko jardueretan edo sistemari laguntzekoetan laguntzekoa, osasun-agintariei jarraikiz.

e) Hizkuntza-eskubideak bermatuak izateko eskubidea, hauetan ezarritakoari jarraikiz: 10/1982 Legea, 1982ko azaroaren 24koa, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Oinarrizkoa; 6/2003 Legea, 2003ko abenduaren 22koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena; eta 123/2008 Dekretua, 2008ko uztailaren 1ekoa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoa; eta 67/2003 Dekretua, 2003ko martxoaren 18koa, euskararen erabilera Osakidetza Euskal Osasun Zerbitzuan normalizatzekoa.

#### 7. artikulua.– Osasun-politika espezifikoei lotutako eskubideak.

Osasun-politika espezifikoei lotuta, gaixoak edo Euskadiko osasun-sistemako erabiltzaileak eskubide hauek ditu:

a) Osasunaren baldintzatzaileak osasun-mailan eta biztanleriaren osasun-zuzentasunean eragina duten faktoreak balira bezala jorratzen dituzten osasun publikoko politikak garatzeko eskubidea, eta batez ere, arrisku biologiko, kimiko, fisiko, ingurumeneko, sozial, hezitzaile, ekonomikoa edo beste edozein arrisku mota, biztanleriaren osasunerako eta osasunean duten eraginerako garrantzitsuak direnak aztertzekoa, eta Eusko Jaurlaritzako erakundeek eta sailek arrisku horiei buruzko informazioa ematekoa.

b) Sektore arteko osasuna sustatzeko politikak zabaltzeko eskubidea, batez ere esparru soziosanitarioan, esparru horretan ardurak dituzten administrazioekin lankidetzan jardunez.

c) Osasuna sustatzeko eta gaixotasuna prebenitzeko eskubidea: ingurune osasungarriak, ohitura osasungarrietan hezteak, txertoak, diagnostiko goiztiarra eta arrisku-faktoreak kontrolatzea.

d) Osasun-laguntza pertsonen bizitzaren faseetara egokitzeko eskubidea.

Adierazpen honen ondoretarako, bizitzaren fase hauek itxuratuko dira, eta fase bakoitzean behar espezifikoak zehaztuko dira:

1.– Haurren eta nerabeen behar espezifikoak.

2.– Sexu- eta ugalketa-osasuneko behar espezifikoak.

3.– Adintsuen behar espezifikoak.

4.– Bizitzaren amaierako behar espezifikoak.

e) Kolektibo ahuletako pertsonentzat babes espezifikoko protokoloak edo programak jarraitzeko

eskubidea. Kolektibo horiek neurri bereziak hartzea behar dute, sistema soziosanitarioan berdintasun-baldintzetan sartu ahal izateko.

Ondore horietarako, pertsona ahultzat edo kolektibo ahuletako pertsonatzat hartzen dira irizpide hauek betetzen dituztenak:

1.– Barne-eragileek (egoera edo osasun psikofisikoa) edo kanpo-eragileek (baliabideak, gizarte-eta kultura-egoera, etab.) autonomia edo autokudeaketa murriztuta izatea.

2.– Neurri espezifikoak behar izatea, osasun-baliabideetara edo baliabide soziosanitarioetara berdintasun-baldintzetan eta bereizketarik gabe sartu ahal izatea bermatzeko.

Irizpide horietan arabera, kolektibo ahul hauek bereizten dira:

- a) Buru-nahasmendua duten pertsonak.
- b) Desgaitasuna edo dibertsitate funtzionala duten pertsonak.
- c) Tratu txarren eta babesgabetasunaren biktimak.
- d) Emakumeen aurkako indarkeriaren biktimak.
- e) Administrazio-egoera irregularretan dauden etorkinak.
- f) Gizartetik baztertuta edo baztertzeko arriskuan dauden pertsonak.
- g) Pertsona transexualak.

f) Gaixotasun arraroak dituzten pertsonentzat babes espezifikoko protokoloak edo programak jarraitzeko eskubidea. Kolektibo horiek neurri bereziak hartzea behar dute, osasun-laguntza egokia bermatzeko, osasun-baliabideak eta baliabide soziosanitarioak berdintasun-baldintzetan erabiltzeko duten eskubidea errespetatuta.

8. artikulua.– Hurrei eta nerabeei lotutako osasun-laguntza espezifikoa.

Hurrek eta nerabeek, Euskadiko osasun-sistemako gaixoak eta erabiltzaileak diren aldetik, honako eskubide espezifiko hauek dituzte:

a) Jaioberria amaren ondoan egoteko eskubidea, salbuespeneko egoera bat dagoenean izan ezik.

b) Jaiotzean zuzen identifikatua izateko eskubidea, xede horretarako, eskubide hori bermatzen duten tresnen bidez.

c) Jaiotzen direnetik, haurren osasun-liburuxka izateko eskubidea. Liburuxkan jasoko dira egoki irizten diren osasun-prebentzioko eta osasuna babesteko ekintza nagusiak.

d) Osasun-agintaritzak proposatutako txerto-egutegian jasotako gaixotasun infektakutsagarrien aurka immunizatze eskubidea, bai eta Euskal Autonomia Erkidegoan indarrean diren beste prebentzio-programetan (metabolopatiak, gorreriaren detekzio goiztiarra eta abar) sartzeko eskubidea ere. Era berean, behar bereziekin jaiotakoei arreta goiztiarra emango zaie.

e) Osasun-egoerari, eta hala badagokio, jaso behar duen tratamendu medikoari buruzko informazioa adinari, heldutasunari eta egoera psikologiko eta afektiboari erreparatuz jasotzeko eskubidea.

f) Ebakuntzarako baimena emateko eskubidea, 16 urtetik gorakoak edo adingabe emantzipatuak



badira. Gainerako kasuetan, legezko ordezkariak emango du baimena. Adingabeak 12 urte baino gehiago baditu, adingabearen iritzia entzun ondoren emango du baimena legezko ordezkariak.

Aurreko paragrafoan xedatutakoa gorabehera, medikuak uste badu adingabearen bizitza edo osasunerako arrisku larria duen jarduera dela, adingabearen legezko ordezkariak emango du onespena, medikuaren iritzia entzun eta kontuan hartu ondoren. (\*)

g) Behar dituen zainketak jasotzeko ziurtasuna izateko eskubidea, justiziak parte hartzea beharrezko balitz ere: gurasoek edo horiek ordezkatzeko dituen pertsonak, erlijio-arrazoiak, kultura-arrazoiak edo beste edozein direla bide, zainketa horiek jasotzea ukatzen diotenean, edo larritasun horri aurre egiteko behar diren pausuak emateko moduan ez daudenean.

h) Anbulatorioko tratamendua indartzeko eskubidea, ez ospitaleratua izateko. Xede horretarako, osasun-zentroek eta anbulatorioek lokal egokiak izango dituzte, adingabeen zainketen beharrei erantzuteko egokitutakoak, eta ahal den neurrian, jolas egiteko beharrei erantzuteko egokitutakoak, segurtasun-arau ofizialei jarraikiz eta irisgarritasunaren esparruko araudia betez.

i) Buruko osasuneko zentroetan haurrei eta nerabeei egokitutako arretaren eta tratamenduaren beharrei erantzuteko beharrezkotzat jotzen diren baldintzak sortzeko eskubidea, haiek artatzeko langile prestatuak dituzten unitate espezializatuak sortuz eta ekipamenduz hornituz.

j) Horrez gainera, haurrek eta nerabeei, ospitaleratzea behar dutenean, eskubide hauek izango dituzte:

1.– Ospitalean edo beste edozein osasun-instalaziotan daudenean, ahalik eta denbora gehienez ornbait ondoan edukitzeko eskubidea, gurasoak edo haien ordezkari bat. Gurasoak edo haien ordezkariak ez dira ikusle pasiboak izango, baizik eta ospitale-bizitzako zati aktibo bat.

2.– Banaka artatuak izateko eskubidea, bai harrera egiten zaienean bai jarraipena egiten zaienean, eta ahal den heinean, profesional talde berak artatua izateko eskubidea.

3.– Tentsio-uneetan, gurasoekin edo haien ordezkarekin harremanetan jartzeko eskubidea, horretarako baliabide egokiak izanda.

4.– Beste haur eta nerabe batzuekin batera ospitaleratua izateko eskubidea, ahal den guztian, helduekin batera ospitaleratua izan gabe. 14 eta 16 urte bitarteko adingabeen ospitaleratzea, ahal dela, ospitaleratze pediatrikoko solairuan egingo da, eta adingabeak minbizia badu, Hematologiako Unitatean eta Onkologia Pediatrikoko Unitatean.

5.– Ospitalean dagoen bitartean, eskola-heziketarekin jarraitzeko eskubidea, eta eskola-agintariak haien eskura jartzen dituzten irakasleen eta material didaktikoaren irakaskuntzei onura ateratzeko eskubidea. Horretarako, hornitutako lokalak izango dituzte, zainketen, hezkuntzaren eta jolasen esparruko beharrei erantzuteko.

6.– Ospitaleko egonaldian jolas- eta dibertsio-baliabideak izatea, hala nola jostailuak, liburuak, beren adinari dagozkion ikus-entzunezko baliabideak eta abar.

9. artikulua.– Sexu- eta ugalketa-osasunari lotutako osasun-laguntza espezifikoak

Euskadiko osasun-sistemako gaixoek eta erabiltzaileak, sexu- eta ugalketa-osasunari buruzko osasun-laguntza espezifikoari lotuta, honako eskubide hauek dituzte:

a) Haurdunaldaren, erditzearen eta erditze-ondoaren prozesu osoan osasun-laguntza (jardunbide klinikoaren gidetan eta eskuragarri dagoen ebidentzia zientifikoan oinarritua) jasotzeko eskubidea.

(\*) 8. artikulua f) letra idazterakoan, kontuan izan dira 41/2002 Legearen 9. artikuluko aurreikuspenak, 26/2015 Legearen idazkeraren arabera (41/2002 Legea, azaroaren 14koa, Pazienteen autonomia eta informazio eta dokumentazio klinikoaren alorreko eskubideak eta betebeharrak arautzen dituena; 26/2015, uztailaren 28koa, Haur eta nerabeen babes-sistema aldatzekoa).

b) Ikuspegi klinikotik hertsiki beharrezkoak ez diren eta haurraren osasunerako kalterik gabe saiheuts daitezkeen interbentzioak planteatzen direnean informatua izateko eta erabakitze eskubidea. Interbentzio horien adibideak: erditzea aurreratzeko edo atzeratzeko baino ez diren interbentzioak, analgesia aplikatzea, enema, biloa moztea, episiotomia, dilatazio-faserako eta kanporatze-faserako posizioa, eta abar. Haurdunaldiaren eta erditzearen protagonistatzat bere parte-hartze aktiboa bideratua izateko eskubidea, eta osasun-zentroan erditzeari buruzko bere hobespenak aurkezteko eskubidea.

c) Ospitaleko egonaldian –erditzearen aurretik eta erditzean, eta erditzearen ondorengo aldiaren bere bikoteak edo bere konfiantzako pertsonak lagunduta egoteko eskubidea. Eta erditu eta gero, bai eta geroago edozein osasun-zentro edo -zerbitzutara doanean, haurra eta bikotekidea edo bere konfiantzako pertsona ondoan izateko eskubidea.

d) Amagandiko edoskitzeari buruzko informazioa eta prestakuntza jasotzeko eskubidea, haurra elikatze unean edoskitzearen erabilera sustatzeko.

e) Seme-alabei bularra edozein lekutan emateko eskubidea egikaritzeko eskubidea.

f) Laguntza bidezko ugalketa teknikak baliatzeko eskubidea, berdintasun-baldintzetan, aholkatuta badago.

g) Sexu-arreta eta -hezkuntza egokiak jasotzeko eskubidea. Horrek barne hartzen du sexu-transmisioko eta antisorgailuei buruzko beharrezko informazioa eta aholkularitza eskuratzea, bai eta familia-plangintzako metodoak erabili ahal izatea.

h) Legez ezarritako baldintza eta betebeharez, haurdunaldiaren borondatezko etendura egiteko informazioa eta aholkularitza lortzeko eskubidea. Prozesu guztian, arintasun, segurtasun eta konfidentzialtasunik handiena bermatuko da.

10. artikulua.– Adintsuei lotutako osasun-laguntza espezifikoa.

1.– Adintsuek, Euskadiko osasun-sistemako gaixoak eta erabiltzaileak diren aldetik, honako eskubide espezifiko hauek dituzte:

a) Bizi-ohitura osasungarriari, arrisku-jokabideen identifikazioari, erorikoen eta beste istripu batzuen prebentzioari, eta narriadura kognitiboaren eta funtzionalaren detekzio goiztiarrari lotutako sustapen- eta prebentzio-jardueretan parte hartzeko eskubidea.

b) Osasunari eusten eta osasuna berreskuratzen lagunduko duen diagnostiko, tratamendu eta errehabilitazio bat jasotzeko eskubidea, gaixotasuna kudeatzeko eta arrisku-faktoreak prebenitzeko autonomia sustatuz, autogestioaren babesaren bidez.

c) Diziplina anitzeko taldeen osasun-laguntza koordinatua izateko eskubidea, besteak beste: etxeko arreta; telelaguntzako zerbitzua; gaixondoko eta errehabilitazioko aldiak arreta; zainketa aringarriak; eguneko zentroetako, egoitza-zentroetako eta iraupen luzeko egonaldiak arreta. Horrez gainera, laguntza horrek gaixo adintsuari lotutako pertsonen informazioa, osasun-aholkua, aholkularitza eta babesa ematea barne hartzen du.

2.– Aurreko puntuan aitortutako eskubideak, batez ere, ohiko etxetik gertu dauden inguruneetan eta etxean bertan gauzatuko dira, ahal bada.

11. artikulua.– Bizitzaren amaierari lotutako osasun-laguntza espezifikoa.

Euskadiko osasun-sistemako gaixoei eta erabiltzaileei, bizitzaren amaierako osasun-laguntza

espezifikoari lotuta, honako eskubide hauek dituzte:

a) Arreta osoa izateko eskubidea, arreta psikologikoa barne. Zainketak egoki planifikatu beharko dira eta aurrez esandako borondateak bete. Halaber, kalitateko zainketa aringarrien zerbitzua eskainiko da edozein laguntza-mailatan, izan daitekeen sufrimendua, mina eta hiltzear dauden beste ohiko sintoma batzuk arintze aldera.

b) Aukera terapeutikoei buruz egiazko informazioa jasotzeko eskubidea, eta aukera horietako edozein onartzeko edo ukatzeko borondatea errespetatzea eta onartzea, hala zuzenean jakinarazten denean nola aurretiko borondateen edo ordezkari baten bidez egiten denean.

c) Senideak eta gertuko pertsonak ospitaleratzeetan ondoan izateko eskubidea, bai eta oro har banakako logela bat erabiltzeko eskubidea ere, intimitatea zaintzeko eta, hala egokitzuz gero, laguntza espiritualak izateko.

d) Etxeko arreta jasotzeko eskubidea, diziplina anitzeko taldeek koordinatutako arreta. Informazioa, osasun-aholkuak, aholkularitza eta babesa eman beharko zaie gaixoarekin zerikusia duten pertsoneri, ulertzeko moduan beti.

## 12. artikulua.– Osasun-txartel indibiduala lortzeko eskubidea.

1.– Gaixoak edo Euskadiko osasun-sistemako erabiltzaileak, lege bidez ezarritako egoera eta betekizun batzuk biltzen direnean, osasun-txartel indibiduala lortzeko eskubidea izango du, edo hala badagokio, autonomia-erkidegoaren lurraldean baliozkoa den identifikazio-titulua, 114/2012 Dekretuan (2012ko ekainaren 26koa, Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan osasun-sistema Nazionalaren osasun-prestazioak emateko araubideari buruzkoa) ezarritakoa.

2.– Txartel hori edo identifikazio-titulu hori izateak, eta 16/2003 Legeko (2003ko maiatzaren 28koa, osasun-sistema nazionalaren kohesio eta kalitateari buruzkoa) 3.5 artikuluan aurreikusitako osasun-laguntza emateko hitzarmen berezia sinatzeak eskumen hauek egikaritzea bideratzen du:

a) Euskadiko osasun-sistemaren esparruan, bigarren iritzi medikoa lortzea bizitza edo bizitzaren kalitatea arriskuan jar dezaketen gaixotasun-prozesuetan, 2007ko irailaren 18ko 149/2007 Dekretuan ezarritakoari jarraituz.

b) Profesional mediku orokorra eta pediatra hautatzea, bai eta lehen mailako arretako zentroa ere, eta hala badagokio, ospitalea hautatzea, indarreko araudiarekin bat.

c) Osasun-laguntza zentzuzko denbora-tartean lortzea eta ahalik eta epe luzeenean erantzuteko bermearekin, legez ezarritako kasuetan.

## 13. artikulua.– Osasun publikoaren esparruko eskubideak.

Osasun publikoaren esparruan, pertsona guztiei, zuzenean edo biltzen diren elkarteen bidez, honako eskubide hauek dagozkie:

d) Gizartearen osasun-arazoei buruzko informazioa jasotzeko eskubidea, osasun publikoarentzat edo norbanakoaren osasunarentzat arriskutsuak izan badaitezke, eta informazio hori egiazkoa, ulergarria eta osasuna babesteko egokia izateko moduan hedatzeko eskubidea.

b) Osasun publikoko jarduketetan eraginkortasunez parte hartzeko eskubidea, osasun-administrazioak xede horretarako ezarritako prozedurei jarraikiz.

c) Osasun publikoko esku-hartzeetan segurtasuna izateko eskubidea, erkidegoko esparrukoetan nahiz ingurumen-arriskuak prebenitzeko eta kontrolatzekoetan.

### III. KAPITULUA

#### BETEBEHARRAK

14. artikulua.– Betebeharrak, Euskadiko osasun-sistemaren antolaketari eta kudeaketari lotuta.

Euskadiko osasun-sistemako antolaketari eta kudeaketari lotuta, gaixoak edo erabiltzaileak, honako betebeharrak izango ditu:

a) Euskadiko osasun-sistemak eskainitako baliabideak eta prestazioak egoki erabiltzea, beharren arabera, osasun-sistemaren iraunkortasunari eusten laguntzea, eta osasun-erakundeen arduradunei zentroen eta zerbitzuen funtzionamenduan hautemandako irregulartasunak jakinaraztea.

b) Instalazioa eta osasun-ekipoak zaintzea, eta haiek mantentzen laguntzea, osasun-zentro, -zerbitzu eta establezimendu bakoitzean ezarritako arau espezifikoari jarraituz.

c) Eskatutako agiri ofizialak aurkeztea osasun-zentroetan eta -zerbitzuetan, osasun-prestazioak eta -baliabideak erabiltzeko eskubidea egikaritzeko.

d) Antolaketa eta segurtasun klinikoko gaietan laguntzea, arauak betez eta hautemandako arazoak jakinaraziz eta hobetzeko iradokizunak eginez.

15. artikulua.– Osasun-politika espezifikoari lotutako betebeharrak.

Euskadiko osasun-sistemako osasun-politika espezifikoari lotuta, gaixoak edo erabiltzaileak honako betebeharrak izango ditu:

a) Euskadiko osasun-sistemak biztanleria osoarentzat ezarritako osasun-arauak eta -jarraibideak betetzen laguntzea, gaixotasunak prebenitzeko, batez ere interes publikoko arrazoiak daudenean, eta arau horien betetzea zaildu edo eragotziko duten jokabiderik ez egitea, eta osasun-agintarien jakinaren gainean jartzea biztanleriaren osasunarentzat arrisku bat edo arrisku larri bat izan daitekeen edozein gertaera, datu edo egoera.

b) Norberaren bizitzako etapetako osasun-arreta espezifikoan aktiboki eta arduraz parte hartzea, eta pertsona ahulentzako programa bereziki lankidetzan jardutea.

16. artikulua.– Pertsonen betebeharrak, norberaren osasuna kudeatzean partaidetza arduratsua izateko.

Euskadiko osasun-sistemaren barruan, norberaren osasuna kudeatzeko parte-hartze aktiboari lotuta, gaixoak edo erabiltzaileak honako betebeharrak izango ditu:

a) Nork bere osasunari buruzko erabakiak bere gain hartzea, erabaki horien ardura hartuz, eta erabaki horiek idatzita utziz, legez eskatzen denean edo gomendagarria denean (baimen informatua, borondatezko alta, tratamenduari uko egitea eta abar).

b) Profesionalek adierazitako eta borondatez onartutako osasun-aginduak eta -neurriak betetzea.

c) Historia klinikoko informazioa eta erabiltzen diren osasun-dokumentuetakoa (parteak, txosten medikoak, ziurtagiriak) egoki erabiltzea.

17. artikulua.– Pertsonen betebeharrak Euskadiko osasun-sistematikiko laguntza-harremanetan.

Euskadiko osasun-sistemaren baitan gertatzen diren laguntza-harremanetan, gaixoak edo erabiltzaileak, honako betebeharrak izango ditu:

a) Leial eta egiati ematea beren identifikazioari eta beren egoera fisikoari edo osasunari buruzko datuak, bai eta datu horiek lortzen laguntzea ere, osasun-laguntza emateko beharrezkoak direnean nahiz behar bezala arrazoituriko interes orokorreko arrazoiak tartean daudenean.

b) Osasun-erakundeetako langileak, gainerako pazienteak eta laguntzen dituztenak begirune handiz eta ahalik eta adeitsuen tratatzea.

c) Norberaren ardurapean dauden pertsonen (haurrak eta egoera fisiko, psikiko edo sozialari lotutako desgaitasunak dituztenak) arretan, zainketan eta bizi-nahien inguruko erabakiak hartzeko informazioa ematen laguntzea eta bizi-nahi horiek errespetatzea.

#### IV. KAPITULUA

##### GAIXOAK ETA ERABILTZAILEAK ARTATZEKO ZERBITZUAK

18. artikulua.– Gaixoak eta erabiltzaileak artatzeko zerbitzuak.

Osakidetzako osasun-zerbitzuen erakundeek, hitzartutako osasun-zentroek eta osasunaren esparruan eskumena duen sailek gaixoak eta erabiltzaileak artatzeko zerbitzuak izango dituzte. Zerbitzu horien funtzioak izango dira, besteak beste, Eskubideen eta Betebeharren Adierazpena betetzen dela zaintzea eta beharrezko orientazioa eta informazioa ematea, eskatzen zaienean.

19. artikulua.– Gaixoak eta erabiltzaileak artatzeko zerbitzuen funtzioak.

1.– Gaixoak eta erabiltzaileak artatzeko zerbitzuek honako eginkizun hauek izango dituzte:

a) Euskadiko osasun-sistemako erabiltzaileen eta haien senideen eskubideak eta betebeharrak betetzen direla zaintzea.

b) Erabiltzaileei eta haien senideei osasun-zentroan, -zerbitzuan edo -establezimenduan egingo duten egonaldia lotutako alderdiei buruz informatzea eta orientatzea, bai eta osasun-sistemari lotuta dauden eta Adierazpen honetan jasota dauden eskubideei eta betebeharrei buruz ere.

c) Laguntza-talde medikoei laguntzea, erabiltzaileek eta gaixoei baimen informatuko agiriak egoki betetzeko behar izan ditzaketen informazio osagarria ematen.

d) Osasun-zentroko, -zerbitzuko edo -establezimenduko funtzionamenduari buruzko erreklamazioak artatzea eta organo eskudunaren aurrean izapidetzea, erantzun bat emateko. Egindako jarduketan kontu emango zaio erreklamazioa egin duen pertsonari, dekretu honen garapenean ezarritako epeen barruan.

e) Osasun-zentroko, -zerbitzuko edo -establezimenduko zuzendaritzari jakinaraztea erabiltzaileen eskubideen eta betebeharren ez-betetzea berekin ekar dezaketen egintzak edo jokabideak gertatu direla.

f) Osasun-langileen eta osasun-egituretako gainerako langileen aurkako erasoak prebenitu eta artatzearen zentroko zuzendaritzak ezarritako neurriak ezartzea eta bete daitezzen zaintzea. Gainera, aintzat hartuko dira lan-arriskuak prebenitzearen arloan osasun-zentro, -zerbitzu eta -establezimendu bakoitzean dauden prebentzio-zerbitzuei dagozkien eskumenak.

g) Erabiltzaileek eta haien senideek aurkeztutako ekimenak eta iradokizunak izapidetzea eta haiei erantzutea.

h) Bitartekaritza-proposamenak egitea, erreklamazioaren ardatz den gaiak ahalbideratzen duenean.

2.– Gaixoak eta erabiltzaileak artatzeko zerbitzuek aurkezten zaizkien erreklamazio eta eskaera guztiak erregistratuko dituzte, edozein dela ere haien hartzaile den zentroa, zerbitzua nahiz establezimendua. Orobat, ahoz aurkezten direnak transkribatuko dituzte, idazteko edo adierazteko zailtasunak dituzten pertsonak direnean.

3.– Beren eginkizunak betetzeko, gaixoak eta erabiltzaileak artatzeko zerbitzuek erreklamazioak eragin dien osasun-zentroko, -zerbitzuko edo -establezimenduko unitateei behar duten informazioa eskatu ahal izango diete, organo eskudunak izapide eta ebatz dezan.

4.– Osasunaren esparruan eskumena duen sailburuaren aginduaren bidez, kexak, erreklamazioak eta iradokizunak izapidetzeko prozedura garatuko da, bai eta gaixoak eta erabiltzaileak artatzeko zerbitzuetan aurkezten diren informazio-eskaerak ere.

20. artikulua.– Irregularitasunak zuzentzea.

1.– Antolaketa-egituraren arabera, osasun-zentroko, -zerbitzuko edo -establezimenduko zuzendaritza-organismoek dute hautemandako irregularitasunak konpontzeari ekiteko ardura, beren jarduketak arautzen dituzten aurrekontu- eta lege-mugen barruan.

2.– Diziplinazko arau espezifikoak aintzat hartuz ebatziko dira langileen jarduketan aurkako erreklamazioak, hala egokituz gero informazio-espedientea ireki eta gero. Gainera, egintzetatik eratorritako erantzukizunak beteko dira.

3.– Osasun-zentroetako, -zerbitzuetako eta -establezimenduetako erabiltzaileen aurkako erreklamazioak xede horretarako indarrean dauden prozedurei jarraikiz izapidetuko dira.

21. artikulua.– Beste erreklamazio-bide batzuk.

Gaixoak eta erabiltzaileak artatzeko zerbitzuetan erreklamazioak aurkezteak ez du etengo salatutako egintzaren aurkako beste edozein erreklamazio-bide aurkezteko legez ezarritako epearen zenbaketa.

## XEDAPEN GEHIGARRIA

1.– Titulartasun pribatuko osasun-zentro, -zerbitzu eta establezimenduetan, edozein kontratu motaren bidez osasun-sistema publikoari lotu gabe daudenetan, gutxienez, dekretu honetako 4. artikuluan eta 5. artikuluan –e) eta f) ataletan izan ezik– erabiltzaileen eta gaixoen alde aitortutako eskubideak betetzea eskatuko da.

2.– Aurreko ataletan aipatutako eskubideak, orobat, osasunekoak ez diren organizazioak diren osasun-zerbitzu integratuetan, organizazio horiek titulartasun publikokoak edo pribatukoak izanda ere.

3.– Aurreko ataletan aipatutako osasun-zentro, -zerbitzu eta -establezimenduen erabiltzaileei eskatzekoak izango zaizkie dekretu honetako 16. eta 17. artikuluetan ezarritako betebeharrak, norbere osasuna kudeatzean eta laguntza-harremanetan parte-hartze arduratsua izateari dagokionez.

## XEDAPEN IRAGANKORRA

Dekretu honetan xedatutakoaren aurka ez dagoen guztian, eta dekretu honetako 19.4 artikuluan aurreikusitako kexak, erreklamazioak eta iradokizunak izapidetzeko prozedura onartzen den bitartean, Osasun eta Kontsumo sailburuaren 1990eko ekainaren 19ko Agindua, Osakidetzako gaixoen eta erabiltzaileen argibideetarako eta haien iradokizunak, kexak eta erreklamazioak izapidetzeko sistemak garatzen dituena, indarrean egongo da.

## XEDAPEN INDARGABETZAILEA

175/1989 Dekretua, 1989ko uztailaren 18koa, Osakidetzako gaixoen eta erabiltzaileen Eskubideen eta Betebeharren Gutuna onartzen duena, indargabetuta geratzen da, bai eta maila bereko edo baxuagoko beste edozein arau, Dekretu honetan xedatutakoaren aurkakoa bada edo Dekretu honetan xedatutakoarekin kontraesanean badago.

#### AZKEN XEDAPENETATIK LEHENENGOA

Dekretu hau indarrean sartu eta sei hilabeteko epean, Osasun Sailak bere web-orrian argitaratuko du Eskubideen eta Betebeharren Adierazpena, bai eta azalpen-gida bat ere, adierazpenaren edukien oinarri etikoei eta juridikoei buruzkoa.

Era berean, argitalpen horretan beste ekarpen batzuk ere aintzat hartuko dira, etikoak nahiz juridikoak, adierazpenean jasotako esparruetan sortzen joango direnak.

#### AZKEN XEDAPENETATIK BIGARRENA

Osasun Sailak, gaixoak eta erabiltzaileak artatzeko zerbitzuen bidez, gaixoen, erabiltzaileen eta osasun-zerbitzuetako langileen eskura jarriko du Dekretu honetan jasotako Eskubideen eta Betebeharren Adierazpena, bai eta adierazpen hau errazago ulertzeko informazio osagarria ere.

#### AZKEN XEDAPENETATIK HIRUGARRENA

Dekretu hau Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratzen den egunaren biharamunean jarriko da indarrean.

Vitoria-Gasteizen, 2015eko uztailaren 21ean.

Lehendakaria,  
IÑIGO URKULLU RENTERIA.

Osasuneko sailburua,  
JON DARPÓN SIERRA.