

ARRAKALA ETA BAZTERKETA DIGITALAREN AURREAN ADINEKOEN ETA KALTEBEREN ADIERAZPENA

Administrazioetan ikuskaritza bat eskatzen dugu, covid-19aren pandemian zerbitzu publikoak eskuratzeko Arartekoaren gomendioak betetzeari buruz.

COVID-19aren pandemiak eragindako osasun-krisiak zalantzan jarri du herritarrek zerbitzu publikoekin duten harreman-eredua, zerbitzu horiek titulartasun pribatukoak edo publikokoak izan, eta ondorio bereziki bortitzak eragin dituzte adineko pertsonen eta pertsona zaugarrien kasuan.

Zerbitzu pribatuetan, bankuen kasua nabarmentzen da; izan ere, urteak daramatzate erabiltzaileei kostuak eragiten, bulegoak eta kutxazainak ixten, arretako langileak zein ordutegiak eta zerbitzuak murrizten, eta gainera kobratzen dizkiguten transakzio telematikoen bidez harremanak izatera behartzen. Odoltsua da, pandemiaren gordinean, adineko eta mugikortasun-arazoak dituzten pertsonak bulegoen aurrean ilara egiten ikustea, zerbitzu horiek Internet bidez eskuratzeko baliabiderik edota gaitasun funtzionalik ez dutelako.

Baina gauza bera esan daiteke guztiok ordaintzen ditugun titulartasun publikoko zerbitzuei buruz. Mugikortasun mugatua duten pertsonen irisgarritasunaren alorrean hainbat urtez aurrerapen soziala egin ondoren, egun beste muga batzuk badirela ikusten dugu aurrez aurreko arreta kentzearen edo murriztearen ondoriozkoak, eta adineko-pertsonen eta pertsona zaugarrien kasuan bereziki diskriminatzaileak direnak.

Horren erakusgarri dira kasu gehienetan aurretiazko hitzordura jotzeko beharra; aurrez aurreko tartea aurkitzeko zailtasuna; aldeztutako hitzordua eskatzeko eta batzuetan aurkezpen- edo preskripzio-epeak dituzten dokumentu, eskaera edo erreklamazioak egiteko aukera bakarra Internet bidez izatea; erakunde desberdinen webgune, kode eta pasahitzen artean, sarritan herritarrek euren eskubideetan etsi egiten dituen labirintoa bilakatuz.

Ezin dugu ahaztu, duen larritasun bereziagatik, lehen mailako arretako zentroetan aurrez aurreko asistentzia medikoa mugatuta dagoela, eta, ondorioz, espezialistentzako kontrol, tratamendu zein asistentziak atzerapenak dituela. Horrek, pandemiak eragindakoekin bat egiten duten kalteak eragiten ditu.

Osasun-krisian zehar Arartekoari hainbat kexa eta salaketa aurkeztu ondoren, erakunde horrek txosten luze eta gogoangarri bat plazaratu, 2020ko azaroan, bazterketa digitalaren aurka hartu beharreko neurriei buruz Gomendio Orokor batzuk eginez. Neurri horiek, hein handi batean, gure egiten ditugu. Azpimarratu nahi dugu, Arartekoak, administrazioa "Ley de Procedimiento Administrativo Común 39/2015" deritzona eta Eusko Jaurkitzaren 55/2020 Dekretuaren aginduak urratzen ari dela uste duela, ondorengoari dagokionez: aldeztutako hitzorduaren betebeharrari, interesdunak administrazioarekin bitarteko elektronikoen bidez komunikatzera behartuta ez egotea, eta dagoeneko Administrazioaren esku dauden dokumentuak ez aurkezteko eskubidea. Eta guzti hau, oso larria iruditzen zaigu. Baina uste dugu, administrazioek, bizi dugun larrialdi-egoeratik harago joan behar dutela, hau da, egungo arazoak zuzentzeaz gain, zerbitzu publikoek herritarrekin duten etengabeko harremana hobetu behar dutela.

Horregatik guztiagatik, **adineko pertsonen eta kalteberok honako hau eskatzen dugu:**

Administrazio guztietan Arartekoak azaroko 4/2020 dokumentuan egindako gomendioen betetze-mailari buruzko ebaluazio edo ikuskapen bat egitea, eta hura egitean honako erreklamazio hauek kontuan hartzea:

- 1) Zerbitzu publiko guztietan aurrez aurreko arreta bermatzea, funtsean osasun-arloan, gure erkidegoko auzo eta herrietako osasun-zentroak, zerbitzuak eta bulegoak pixkanaka ixteari utziz.
- 2) Telefono bidezko arreta zabaltzea, bai lineen kopuruari dagokionez, bai ordutegiari dagokionez, larrialdi momentuetan batez ere, eta doakotasunari eutsiz.
- 3) Aurrez aurreko eta telefono bidezko arreta indartzea, giza baliabide nahikoak, egokiak eta ordeko baliabideak erabiliz, baita orain bizi duguna bezalako larrialdi uneetan ere, etxetik arreta pertsonalizatua eta laguntza ematen dieten profesionalen osasun-eskubideak bermatuz.
- 4) Zerbitzu publikoetarako sarbidea ziurtatzea, baliabide teknologikorik edo erabiltzeko gaitasun funtzionalik ez duten pertsonak barne, bazterketa digitala ekiditzeko ordeko kanalak bermatuz.
- 5) Adineko eta pertsona zahargarrien artean baliabide telematikoak pixkanaka ezartzeko estrategia garatzea. Estrategia horretan, baliabide horiek eskuratzeko, prestatzeko, mantentze-lan teknikoak egiteko, Wifi librean sartzeko eta etengabeko laguntza emateko laguntzak jaso behar dira. Haren

garapenak osagarria izan behar du, inoiz ez aurrez aurreko nahitaezko arretaren ordezkoa, eta diseinu irisgarria eta egokia izan behar du, herritar guztiek pixkanaka erabiltzen hasi ahal izateko.

6) Aurretiazko hitzordua eskatzearen derrigorrezkotasuna mugatzea; aukera hori, aurrez aurre edo bide telematikoen bidez eskatzea bermatuz.

7) Administrazioen bulego guztietan erregistro bakarreko leihatilak irekitzea eta horien web-orrialde, baldin eta, alde zuzeneko hitzordurik gabe, edozein dokumentu edo eskaera epearen barruan aurkeztea bermatzen badute, bai eta dagokion erakundeetan bidaltzea eta sartzera ere.

8) Edozein administrazio, erakunde horren edo beste baten esku dauden dokumentuak aurkeztea eskatu behar ez izatea, beharrezko datuak gurutzatuz eta elkarreragingarritasun-neurri alternatiboen bidez informazio hori partekatuz.

9) Aplikazio telematikoak sustatzea, hainbat erakunde eta administrazioen artean datuak gurutzatuz prestazioen ofiziozko izapidea egin ahal izateko, batez ere gizarte-larrialdietarako eskubideak garatzen dituzten egoeretan.

DISKRIMINATZAILEAK EZ DIREN ZERBITZU PUBLIKOEN ALDE

- Aurretiazko hitzorduaren derrigortasuna mugatzea
- Aurrez aurreko arreta bermatzea
- Erregistro bakarreko leihatilak
- Lehen mailako arretako zentroak eta zerbitzu publikoetako bulegoak ez ixtea
- Behar adina lagile kontratatzea eta telefono bidezko doako arreta
- Gizarte-larrialdiko prestazioen ofiziozko izapidea

ARRAKALA ETA BAZTERKETA DIGITALAREN AURREAN ADINEKOEN ETA KALTEBEREN ADIERAZPENA

Bat gatz dokumentu honen edukiarekin eta hura, administrazioei zein erakundeetako ordezkari politikoei helaraztearekin.

elkartea

Udalerrria

Telefono zenbakia

Helbide-elektronikoa @.....

..... / / de 2021ko

Sinadura eta/edo zigilua.

(con enviar por email o WhatsApp estar de acuerdo es suficiente)

Enviar a: ajpd.bizkaia@gmail.com, WhatsApp: **688757014**. o nagusiak@nagusiak.org