

ZIURTAGIRIA HUMAN-AA

**Nafarroako Osasun Sistema
Publikoa Humanizatzeko Estrategia**



2026ko iraila

AURKIBIDEA

SARRERA.....	3
HELBURUAK	4
HUMAN-AA ZIURTAGIRIA DUTENENDAKO PRESTAZIOAK	4
<i>Akonpainamendua</i>	4
<i>Ordutegi-irisgarritasuna.....</i>	4
<i>Profesionalendako orientabideak.....</i>	4
BETEBEHARRAK	4
ZER DEN.....	5
PROZEDURAREN HASIERA/ESKAERA	6
TRAMITAZIOA	6
<i>Txostena egitea</i>	6
<i>Txostena Osasun-Karpeta Pertsonalean (OKP) argitaratzea.....</i>	6
ERANSKINAK	7

Sarrera

Osasun-zerbitzuak erabiltzen dituztenen artean, badira eritasun jakin batzuk izan eta diagnostiko horiekin lotutako jokabidearen nahasmenduak dituzten pertsonak. Horiek zaurgarriagoak izan daitezke egoera batzuetan, eta baliteke zailtasunak izatea arreta medikoa jasotzerakoan. Horrek eragin negatiboa izan dezake haien egoera emozionalean eta jokabidean.

Osasun-sistematik banan-banan azertu behar ditu egoera horiek, eta aintzat hartu behar ditu pertsona horiei ematen zaien osasun-arretan kontuan hartu beharreko hainbat alderdi. Helburua da diskriminazio positiboko neurriak ezartzea, ematen zaien arreta hobetzeko eta osasun-sisteman errazago molda daitezen sustatzeko, bai eta, ahal den neurrian, senideek edo inguruko pertsonak ahalik eta denbora luzeenean lagunduta egoteko ere, osasun-langileekin behar bezala komunikatzen lagun diezaieten.

Pertsona horiei arreta egokia emateko, honako hauek hartu behar dira kontuan:

- Beren onetatik ateratzen ahal ditu toki ezezagunetan egoteak, jende ezezagunarekin, arrotza egiten ahal zaielako.
- Itxaronaldiekiko tolerantzia txikia dute.
- Mugak izan ditzakete egoera jakin batzuk ulertzeko eta, zerbaitek eragiten badie, horren berri emateko.

Horregatik, beharrezkoa da:

- Osasun-erakundeak eta -profesionalek arreta-eredua moldatzea, egokitu dadin jokabidearen nahasmenduak izan eta arreta bereizia eta integrala behar duten pertsonen ezaugarrietara.
- Bakoitzaren premia eta ezaugarrietara egokitzen diren laguntza-neurriak sortzea, eta pertsona ardatz duen arreta-eredu integral bat sustatzea.

“Human-AA” proiektua sortu zen Nafarroako Osasun Sistema Publikoa Humanizatzeko 2024-2028 aldirako Estrategian jasotako ildo batetik; hain zuzen ere, “tratu adeitsua eta pazienteen autonomia” ildotik. Helburua da osasun-zerbitzu batzuetarako irisgarritasuna eta akonpainamendua erraztea patologia jakin batzuk izan eta diagnostiko horiekin lotutako jokabidearen nahasmenduak dituzten pazienteei. Kasu horietan, gomendagarritzat jotzen da, ahal den guztietan, itxaronaldiak murriztea bai kontsulta baten aurretik, bai proba edo prozedura baten aurretik. Gomendio hori, oinarritzko osasun-laguntzarako ez ezik, ospitale-arretarako eta osasun mentalerako ere egiten da; hala, hitzordurako ezarritako ordutik ahalik eta hurbilen egin behar da proba edo kontsulta hori. Larrialdietako arretei ere aplika dakieke; kasu horretan, unean bertan osasun-zentroan gertatzen ari diren osasun-inguruabar globalen mende egonen da beti.



Helburuak

Paziente horiei ematen zaien arreta hobetzea, bai eta haien laguntzaileei ematen zaiena ere. Hala, diagnostiko jakin batzuekin lotutako jokabidearen nahasmenduak dituzten pertsonen osasun-arreta humanizatua, integrala eta kalitatezkoa jaso dezaten, antolaketa-neurriak inplementatuko dira, pertsona horiek behar duten irisgarritasun- eta akonpainamendu-mota errazteko ("Human-AA").

Human-AA ziurtagiria dutenendako prestazioak

Akonpainamendua

Erraztasunak ematea pazienteari laguntzen dion pertsona harekin egon dadin osasun-prozeduretan (kontsultak eta probak), betiere egoera klinikoak horretarako aukera ematen badu eta pazienteak berak hala nahi badu.

Ordutegi-irisgarritasuna

Kontsulta edo proba baten aurreko itxaronaldia **doitzea**, hitzordurako ezarritako ordutik ahalik eta hurbilen egin dadin.

Profesionalendako orientabideak

- Arreta indibidualizatzea eta malgutzea.
- Itxaronaldia ahalik eta gehien doitzea hitzartutako ordura.
- Egin beharreko prozedurak edo probak azaltzea, modu egokituan.
- Ikusizko laguntza-materialak izatea, komunikazioa eta ulermena errazteko.
- Koherentzia zaintzea hitzezko eta hitzik gabeko hizkuntzen artean.
- Jarrera enpatikoa, tratu onbera eta hurbila.

Betebeharrak

Onuradun izan daitezke diagnostiko mediko hauek dituzten pertsonak, **baldin eta diagnostiko horiekin lotutako jokabidearen nahasmenduak badituzte**:

- Arreta-defizitaren nahasmenduak.
- Nahasmendu mental larria.
- Garapenaren nahasmendu orokortuak.
- Desgaitasun intelektuala.
- Dementzia.
- Garun-paralisia.
- Komunikazio-nahasmendu larria duen desgaitasuna.



Zer zailtasun izan ditzaketen pertsona horiek:

- Komunikatzeko eta interakzio sozialerako zailtasunak.
- Egoera fisikoa eta emozionala identifikatzeko eta horren berri familiari edo profesionali emateko zailtasuna.
- Egoera arrotzekiko hipersentikortasuna.
- Estimulu sentesorial jakin batzuekiko hipersentikortasuna.
- Ohiko antsietate-aldiak eta jokabide-aldaketak egoera berri eta arrotzetan.
- Itxaronaldiekiko tolerantzia txikia edo eskasa, eta horren ondoriozko sufrimenduak eragindako jokabidearen nahasmendua.
- Antsietatea eta beldurra proba edo miaketa mediko jakin batzuen aurrean.
- Profesionalen jarraibideak ulertzeko eta jarraitzeko zailtasuna.
- Esku-hartze medikoa zertan datzan eta sendatzen nola lagunduko dien ulertzeko zailtasuna.

Gainera, diagnostiko horiekin lotutako jokabidearen nahasmendu bat izan dezakete, eta ondorioz osasun-arretako prozesuan (hasi itxarongelatik eta kontsultako esku-hartzeraino/probaraino) zailtasunak ekar ditzaketen portaerak izan, hala nola urduritasuna, suminkortasuna, asaldura (baliteke oihuen bidez adieraztea), noraezean ibiltzea edo erasokortasuna, besteak beste.

Zer den

“Human-AA” programak aukera ematen du arreta irisgarriagoa izan dadin eta egokitua egon dadin patologia jakin batzuk izan eta diagnostiko horiekin lotutako jokabidearen nahasmenduak dituzten pertsonen premietara. Kasu horietan, gomendagarria da, ahal den neurrian, kontsultan sartu aurreko edo proba bat egin aurreko itxaronaldiak murriztea. Helburua da arreta ematea hitzordurako ezarritako ordutik ahalik eta hurbilen, itxaronaldia minimizatzeko bai osasun-zentroetako kontsultetan, bai osasun mentaleko kontsultetan, eta bai ospitale-arretako kanpo-kontsultetan eta larrialdi-zerbitzuetan. Hori guztia zentroan une horretan gertatzen ari diren osasun-inguruabar orokorren mende egonen da beti.

Era berean, osasun-laguntzak ahalbidetzen duen neurrian, erraztasunak eman behar dira pazientearen senitartekoek edo haren inguruko zaintzaileek lagunduta egon dadin. Neurri hori aplikatuko da itxaronaldian, kontsultan eta osasun-prozeduran. Sentsibilitate bereziarekin egingen da, pertsona horien behar espezifikoak kontuan hartuta; hori dela-eta, utziko zaie beste paziente batzuek baino denbora gehiagoz egoten lagunduta.



Prozeduraren hasiera/Eskaera

Eskaera honako hauek egin dezakete:

- Pazienteak; haren senideek edo inguruko pertsonak; haren legezko ordezkariak; edo behar bezala baimendutako norbaitek, baldintzak betetzen baditu.
- Ofizioz, medikuek, erizainek, gizarte-langileek eta abarrek.

Tramitazioa

“Human-AA” izapidetzea osasun-etxeko erizainaren bitartez eskatzen ahal da, osasun-etxeko harreran hitzordua eskatu ondoren.

Txostena egitea

Erizainak balorazio positiboa egin ondoren, “Human-AA” ziurtagiria gaituko da, eta pazienteari, zaintzaileari edo haren ordezkariari txosten bat emanen zaio. Txosten horretan, jasoko dira pertsonaren identifikazio-datuak eta gaikuntza horrekin batera ematen diren prestazioak.

Pazienteak txosten hori aurkeztu beharko du artatu behar duten osasun-zentroetan.

Txostena Osasun-Karpeta Pertsonalean (OKP) argitaratzea

Txosten hori pazientearen osasun-karpeta pertsonalean ere argitaratuko da.

Eranskinak

HUMAN-AA ziurtagiria



PROBAPROBA, PROBA
NANa
NAIKPa
Jaioteguna: 1993/12/12
Telefonoa: 6XXXXXXX

HUMAN-AA ZIURTAGIRIA

HUMAN-AA ziurtagiria gaitu da zuretzat. Horrek esan nahi du:

- Senideek edo zaintzaileek **lagunduta** jaso dezakezula osasun-arreta.
- **Ahalik gutxien itxaron beharko duzula** osasun-arreta jasotzeko, eta, horretarako, saiatuko garela zu garaiz artatzen; adostutako orduan, ahal dela.

Aukera hori duzu, zuk nahi baduzu eta zure osasun-egoerak ahalbidetzen badu.

Ziurtagiri hau:

- **Aplikatu da**, soilik, diagnostiko medikoari lotutako jokabidearen nahasmenduren bat baduzu eta, horren ondorioz, zailtasunak badituzu osasun-zentro batean egoteko eta arreta jasotzeko.
- **Ez da aplikatu**, baldin eta osasun-zerbitzuak uste badu beste batzuk zu baino egoera okerragoan daudela edo premia larriagoak dituztela.

HUMAN-AA ziurtagiriari buruzko informazio gehiago nahi izanez gero, kontsultatu informazio osagarria ziurtagiriaren atzealdean.

Eta horrela jasota gera dadin.

Iruñean, 2025eko urtarrilaren 22an
PROBA, PROBA, PROBA (E)
Elkargokide-zk.: 310XXXX



Ziurtagiriaren prestazioak:

- **Ordutegi-irisgarritasuna:** Itxaronaldiak minimizatzen dira oinarrizko osasun-laguntzan, ospitaleko arretan, osasun mentalean eta larrialdietan (larritasun orokorraren arabera), pazienteari emandako hitzordua ahalik eta gehien errespetatuz.
- **Akonpainamendua:** Senide edo zaintzaileei aukera ematen zaie pazientearekin batera egoteko itxaronaldietan, kontsultetan eta proba medikoetan, betiere egoera klinikoak horretarako aukera ematen badu.

Onuradunaren profila: honako diagnostiko mediko hauei edo beste batzuei lotutako **jokabidearen nahasmendua** dutenei zuzenduta dago programa; besteak beste:

- Arreta-defizitaren nahasmenduak.
- Nahasmendu mental larria.
- Garapenaren nahasmendu orokortuak.
- Desgaitasun intelektuala.
- Dementzia.
- Garun-paralisia.
- Komunikazioaren nahasmendu larria duen desgaitasuna.

Diagnostiko mediko batekin lotutako jokabidearen nahasmendurik ez baduzu, ziurtagiria ez zaizu aplikatuko.