



Osakidetza

ARABAKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
ARABA

Jaun/Andre hori:

Gutun honen bidez jakinarazi nahi dizugu ospitaleko alta jaso ondoren SMS bat jaso ahal izango duzula Osakidetzan kontaktu gisa eman duzun mugikorrean, gogobetetze-inkesta bat egiteko.

Haren bidez jakin nahi dugu zure ospitaleko egonaldiari buruz zer iritzi duzun, zure balorazioak oso erabilgarriak izango baitira ematen dugun osasun-arreta hobetzeko.

Arabako Erakunde Sanitario Integratuan (ESI) egiten ari garen proiektu pilotua da, gure zentroetan ingresatuta egon diren erabiltzaileei inkestak egiteko sistema berriak aztertzeko.

Alta eman eta biharamunean bidaliko dizugun SMS mezuan, esteka bat jasoko duzu. Gainean klik eginez, 16 galderako inkesta labur bati arin eta erraz erantzun ahal izango diozu, zure asebetetze-maila adierazten duten ikono batzuen gainean sakatuz. Borondatezko eta anonimotutako inkesta da, hau da, Osakidetza ez dizkio zure datuak kanpoko enpresei lagatzen, eta horiek tratatu egiten dira, pazienteak identifikatu ezin izateko.

Horregatik guztiatik, zure laguntza eskatzen dizugu, eta eskertzen dizugu zure denboraren zati bat ematea (minutu bat baino gutxiago); izan ere, zure iritzia oso baliagarria izango da egon daitezkeen akatsak detektatzeko eta gure arretaren kalitatea hobetzeko.

Argibideren bat nahi izanez gero, jarri harremanetan Txagorritxu - Arabako Erakunde Sanitario Integratuko (ESI) Pazienteak eta Erabiltzaileak Atenditzeko Unitatearekin, 945 007 312 telefonoan.

Bete nahi ez baduzu, guztiz borondatezkoa denez, zure mugikorrera bidaltzen dizugun SMS mezua ezaba dezakezu.

Azkenik, proposatzen dizugun inkestari erantzuten badiozu, berriro diogu erantzunak erabat konfidentzialak eta anonimoak izango direla eta orriaren behealdean dagoen fitxategian jasoko direla.

Mila esker zure arretagatik. Har ezazu nire agurrik beroena.

José María Pérez Ramos
Arabako ESIako zuzendari kudeatzailea

Datuak babesteari buruzko oinarritzko informazioa: Interesdunari jakinarazten zaio bere datu pertsonalak **Osakidetza Euskal osasun-zerbitzuak** tratatuko dituela. PAZIENTEEN GOGOBEKETASUN-INKESTA tratamenduaren xedea da zerbitzuaren gogobetetasun maila ebaluatzea, tratamenduaren arduradunari esleitu zaion interes publikoko misioa betetzeko edo hari egotzitako botere publikoak gauzatzeko. Legeak behartzen badu soilik lagako zaizkie datuak hirugarrenei. Interesdunak eskubidea du datuetara sartzeko eta horiek zuzendu edo ezabatzeko, eta tratamendua mugatzeko edo horri uko egiteko. Datuen babesari buruzko informazio gehiago duzu webgune honetan:

<http://www.osakidetza.euskadi.eus/datuenbabesa/>



ARABAKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
ARABA

Muy Sr./a nuestro/a:

El motivo de esta carta es comunicarle que una vez reciba el alta hospitalaria, podrá recibir un SMS en el móvil que usted ha facilitado en Osakidetza como contacto, al objeto de realizarle una encuesta de satisfacción.

Con ella, queremos conocer cuál es su opinión sobre su estancia hospitalaria, ya que sus valoraciones nos serán muy útiles para mejorar la atención sanitaria que prestamos.

Es un proyecto piloto que estamos efectuando en nuestra Organización Sanitaria Integrada (OSI) Araba, para explorar nuevos sistemas de encuestación a las personas usuarias que han estado ingresadas en nuestros centros.

En el mensaje SMS que le enviaremos al día siguiente de su alta, recibirá un enlace. Pinchando sobre él, usted podrá responder de forma ágil y sencilla a una breve encuesta de 16 preguntas, pulsando sobre unos iconos que indican su grado de satisfacción. Es una encuesta voluntaria y anonimizada, es decir, Osakidetza no cede sus datos a ninguna empresa externa y los mismos se tratan de manera que no es posible la identificación del paciente.

Por todo ello, le solicitamos su colaboración y le agradecemos que nos conceda parte de su tiempo (menos de un minuto), pues su opinión será de suma utilidad para detectar posibles deficiencias y mejorar la calidad de nuestra atención.

Si quisiera recibir alguna aclaración, puede ponerse en contacto con la Unidad de Atención al Paciente y Personas Usuarias de esta Organización Sanitaria Integrada (OSI) Araba - Txagorritxu en el teléfono 945 007 312.

Si no desea cumplimentarla, ya que es totalmente voluntaria, simplemente puede borrar el mensaje SMS que le remitimos a su móvil.

Si, finalmente, respondiera a la encuesta que le proponemos, volvemos a reiterar que las respuestas serán tratadas de forma absolutamente confidencial y anónima, y que quedarán recogidas en el fichero que se indica a pie de página.

Agradecido por su atención, reciba mi más cordial saludo.

José María Pérez Ramos
Director Gerente de la OSI Araba

Se informa a la persona interesada de que sus datos personales serán tratados por **Osakidetza – Servicio vasco de salud**. La finalidad del tratamiento ENCUESTA DE SATISFACCION DE PACIENTES es la de evaluar el grado de satisfacción del servicio, conforme al cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento. No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal. La persona interesada tiene derecho de acceso, rectificación, supresión de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento.

Podrá ampliar información en materia de protección de datos en la siguiente dirección web:

<http://www.osakidetza.euskadi.eus/protecciondatos>