

Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων

Ληπτών ν/τριών ν Υπηρεσιών ν Υγείας

Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ.

Σε κάθε νοσοκομείο της χώρας οργανώνεται και λειτουργεί Αυτοτελές «Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας».

Υπάγεται απευθείας στον Αναπληρωτή Διοικητή του Νοσοκομείου και η λειτουργία του διέπεται κυρίως από τις διατάξεις του Ν. 4368/2016 (ΦΕΚ 21/Α/21.02.2016), της Υπουργικής Απόφασης υπ' αρ. Α3δ/Γ.Π.οικ.10976/10.2.2017 (ΦΕΚ 662/Β/02.03.2017).

Περαιτέρω, η λειτουργία του Γραφείου διέπεται από πλέγμα διατάξεων, οι οποίες ρυθμίζουν ζητήματα σχετικά με την προάσπιση των Δικαιωμάτων των Πολιτών και ειδικότερα εκείνων που αφορούν στην κατοχύρωση και στην Προστασία των Δικαιωμάτων των Ασθενών.

Σκοπός

Η δημιουργία του Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. του Γ.Ν.Α. «ΛΑΪΚΟ» αποσκοπεί στη διαφύλαξη της παροχής ισότιμης και καθολικής φροντίδας υγείας με τρόπο επιστημονικά τεκμηριωμένο, την εμπέδωση της απαραίτητης κουλτούρας σεβασμού και αξιοπρέπειας και την εξομάλυνση της επικοινωνίας μεταξύ πολιτών, επαγγελματιών υγείας και Διοίκησης του Νοσοκομείου, διασφαλίζοντας την εύρυθμη λειτουργία του Νοσοκομείου και την αναβάθμιση των συνθηκών εργασίας.

Στο Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. μπορούν να απευθύνονται οι ασθενείς (νοσηλευόμενοι και εξωτερικοί), οι συγγενείς, οικείοι και συνοδοί των ασθενών, οι επισκέπτες και όλοι οι ενδιαφερόμενοι πολίτες για την άμεση ενημέρωσή τους για θέματα του Νοσοκομείου, να υποβάλουν προτάσεις ή καταγγελίες που αφορούν στην παροχή υπηρεσιών υγείας και κυρίως να προστατεύονται κατά την άσκηση του δικαιώματός τους στην υγεία.

Βασικές Αρχές Λειτουργίας

- Το Γραφείο επικοινωνεί και συνεργάζεται συστηματικά με κάθε υπηρεσία του νοσοκομείου και ειδικά με το Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών και το Τμήμα Κίνησης Ασθενών, με το Αυτοτελές Τμήμα Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης, καθώς και με την 1^η Υγειονομική Περιφέρεια (Υ.Π.Ε.), την Υπηρεσία Προστασίας Δικαιωμάτων Ασθενών του Υπουργείου Υγείας, την Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας και τις Επιτροπές Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας.
- Η διασύνδεση του Γραφείου διευκολύνεται από κάθε Υπηρεσία του νοσοκομείου και από το προσωπικό της, με την αρωγή και την εποπτεία της Αναπληρώτριας Διοικήτριας του Νοσοκομείου. Επιπλέον, το Γραφείο συνεργάζεται, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο, με τον Συνήγορο του Πολίτη, την Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου και την Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής.

Σκοπός αυτής της συνεργασίας είναι η άμεση άντληση των απαιτούμενων στοιχείων και πληροφοριών.

- Η διασύνδεση του Γραφείου διευκολύνεται από όλο το προσωπικό του Νοσοκομείου, με την αρωγή της Αναπληρώτριας Διοικήτριας.
- Η εποπτεία του τρόπου διαχείρισης των αναφορών/παραπόνων/καταγγελιών από το Γραφείο αποτελεί αρμοδιότητα της Αναπληρώτριας Διοικήτριας του Νοσοκομείου. Η εποπτεία, ο συντονισμός των ενεργειών για τη διερεύνηση των αναφορών/παραπόνων/καταγγελιών, η υποβολή έκθεσης και εισήγησης προς τη Διοίκηση είναι αρμοδιότητα του Γραφείου.
- Ο σκοπός διερεύνησης μιας αναφοράς-παραπόνου-καταγγελίας, με τη συλλογή των σχετικών πληροφοριών, είναι η εξακρίβωση της αληθείας των γεγονότων και η εισήγηση στη Διοίκηση του Νοσοκομείου για ενδεχόμενες αλλαγές σε κλινικό, διοικητικό ή περιβαλλοντικό επίπεδο, ώστε να ελαχιστοποιηθούν οι πιθανότητες επανάληψης παρόμοιας φύσης αναφοράς-παραπόνου-καταγγελίας.
- Η πρόσβαση στα αρχεία για την αντίστοιχη πληροφορία υπόκειται στις αρχές του ιατρικού απορρήτου, είναι συναφής και ανάλογη του προστατευτικού σκοπού των «Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας».

Τα στοιχεία που γνωστοποιεί το Γραφείο σε άλλες υπηρεσίες υπόκεινται σε ανωνυμοποίηση, εφ' όσον είναι αναγκαίο.

Αντικείμενο και Αρμοδιότητες του Γραφείου

1.000000 Το Γραφείο σε συνεργασία με κάθε συναρμόδια υπηρεσία και φορέα μεριμνά για την ενημέρωση των ασθενών για τα δικαιώματά τους, κατά τη λήψη ενδονοσοκομειακών υπηρεσιών υγείας, παρακολουθεί και παρεμβαίνει για τη διασφάλιση της προστασίας τους.

Ενδεικτικά, το Γραφείο σε συνεργασία με τις λοιπές υπηρεσίες, όπως ορίζονται από τις οργανικές διατάξεις του Νοσοκομείου, μεριμνά για:

- την ενημέρωση σχετικά με τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και τα δικαιώματα των ληπτών υπηρεσιών υγείας,
- την έγκαιρη ενημέρωση των ανασφάλιστων ασθενών και των οικείων τους, για τις διαδικασίες υγειονομικής και φαρμακευτικής κάλυψής τους όπως και για την επιτυχή διεκπεραίωση των σχετικών διαδικασιών σε συνεργασία με τα Γραφεία Κίνησης των Νοσοκομείων,
- την παρακολούθηση εξυπηρέτησης των Ληπτών/τριών εντός του νοσοκομείου ή σε εξωνοσοκομειακή υπηρεσία του,
- τη συλλογή και διεκπεραίωση καταγγελιών και παραπόνων. Επίσης τη συλλογή θετικών εντυπώσεων για τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας, προκειμένου να εντοπίζονται και να προωθούνται οι καλές πρακτικές. Οι καταγγελίες, τα παράπονα και οι θετικές εντυπώσεις των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας υποβάλλονται τόσο με τη φυσική παρουσία τους στα γραφεία, όσο και μέσω συστημένης επιστολής, τηλεομοιοτυπίας, μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, καθώς και με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο,
- τη διευκόλυνση υποβολής αναφορών στον Συνήγορο του Πολίτη, στην Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου και την Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής, στις Επιτροπές Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας και Ψυχικής Υγείας και σε κάθε σχετική ελεγκτική αρχή,
- την παρέμβαση στις αντίστοιχες υπηρεσίες του νοσοκομείου για την ομαλή διευθέτηση των προκυπτουσών διαφορών και την ποιοτική εξυπηρέτηση των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας,
- την ενημέρωση του προσωπικού του νοσοκομείου σχετικά με τις ορθές κάθε φορά πρακτικές, με βάση τη νομοθεσία και την ιατρική δεοντολογία,
- τη διαρκή βελτίωση των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας και για την διασφάλιση των δικαιωμάτων τους

2.□□□□ Με πρωτοβουλία του Γραφείου ενημερώνεται συστηματικά και περιοδικά η Διοίκηση, οι λοιπές υπηρεσίες του Νοσοκομείου, η αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Υγείας, η Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας, η Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας καθώς και η 1^η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής, για κάθε παραβίαση των δικαιωμάτων των Ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας. Επίσης το Γραφείο μεριμνά για τη διαρκή βελτίωση των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης των Ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας και για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων τους.

3.□□□□ Το προσωπικό, που στελεχώνει το Γραφείο, τηρεί ηλεκτρονικά αρχεία και προβαίνει σε στατιστική καταγραφή και επεξεργασία των θεμάτων που προέκυψαν και αντιμετωπίστηκαν, έτσι ώστε να συντάσσονται εξαμηνιαίες εκθέσεις πεπραγμένων, οι οποίες υποβάλλονται στην Διοίκηση του Νοσοκομείου, στην αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Υγείας, στην Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας του Υπουργείου Υγείας, στην Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας και στην 1^η Υγειονομική Περιφέρεια.

4.□□□□ Το Γραφείο μεριμνά για την ανάρτηση οδηγιών και την ενημέρωση μέσω της ηλεκτρονικής σελίδας του Νοσοκομείου στο οποίο αναγράφονται τα δικαιώματα του ασθενούς, σύμφωνα με την υφιστάμενη ελληνική, ευρωπαϊκή και διεθνή νομοθεσία.

Στο υλικό ενδεικτικά αναγράφονται με εύληπτο τρόπο:

- τα δικαιώματα των ασθενών,
- το προστατευτικό τους πλαίσιο,
- σαφείς πληροφορίες σχετικά με τα Τμήματα υποδοχής του Νοσοκομείου και τις ακολουθούμενες διαδικασίες εξέτασης και νοσηλείας,

- χρήσιμα στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνο, e-mail),
- ωράριο λειτουργίας των υπηρεσιών και των επισκέψεων,
- οδηγίες υποβολής παραπόνων και καταγγελιών.

Τα παραπάνω ενημερωτικά στοιχεία έχουν αναρτηθεί σε ειδικό σύνδεσμο, στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου (για τον Λήπτη Υπηρεσιών Υγείας).

5. Ειδικότερα, αναφορικά με τα παράπονα και τις καταγγελίες, καταγράφονται υποχρεωτικά από το Γραφείο τα στοιχεία του ασθενούς, η ημερομηνία εισόδου - εξόδου του, τα σημεία επαφής του με τις υπηρεσίες του νοσοκομείου (τμήματα), καθώς και κάθε είδους λεπτομέρεια που θα διευκολύνει την παρακολούθηση της καταγγελίας, την επιβεβαίωση των πραγματικών περιστατικών, την παρέμβαση και τις ενέργειες του Γραφείου, τη λήψη γενικότερων βελτιωτικών μέτρων, καθώς και την αρχειοθέτηση της καταγγελίας, με σκοπό τη συμπερίληψή της στις εκθέσεις που συντάσσει το Γραφείο.

Εποπτεία Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών ν/τριών ν Υπηρεσιών ν Υγείας

Αναπληρώ τρια Διοικήτρια

ΑΔΑΜΑΝΤΙΑ Ε. ΕΓΓΛΕΖΟΠΟΥΛΟΥ

Υπεύθυνη Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών ν/τριών ν Υπηρεσιών ν Υγείας

ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ ΚΑΤΣΙΑΜΠΑΚΗ

Χώρος Στέγασης

Ισόγειο, έναντι κυλικείου του Νοσοκομείου

Ωράριο υποδοχής πολιτών στο Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ.

Καθημερινά 07:00 π.μ.-15:00 μ.μ.

Δυνατότητα καθημερινής 24ωρης επικοινωνίας των πολιτών με το Γραφείο, μέσω e-mail

Τηλέφωνα επικοινωνίας

213 20 61 824 (εσωτ. 7024)

E-mail: [gpd @ laiko . gr](mailto:gpd@laiko.gr)

Επιθυμούμε να σας παρέχουμε μια καλή ενημέρωση με χρήσιμες πληροφορίες που θα βρείτε παρακάτω, προκειμένου όταν έρθετε στο Νοσοκομείο μας, να γνωρίζετε τις ακολουθούμενες διοικητικές διαδικασίες και να εξυπηρετηθείτε με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Η γνώμη σας είναι πολύτιμη βοήθεια για το Νοσοκομείο μας

ΜΗΝ ΞΕΧΑΣΕΤΕ!

Όταν πάρετε το εξιτήριό σας από τον Ιατρό ή όταν φύγετε από τα Εξωτερικά Ιατρεία

ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΤΕ ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΡΙΞΤΕ

ΤΟ ΕΝΤΥΠΟ ΣΤΟ ΕΙΔΙΚΟ ΚΥΤΙΟ

Ειδικά κυτία υπάρχουν

Έξω από το Τμήμα Κίνησης Ασθενών (κεντρικό κτήριο Αγίου Θωμά 17)

Έξω από τη Γραμματεία Τακτικών Εξωτερικών Ιατρείων (κεντρικό κτήριο Αγίου Θωμά 17)

Στο Ισόγειο του κτηρίου επί της οδού Σεβαστουπόλεως 16

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ

Δικαιώματα

Νοσοκομειακού

Ασθενούς

Υποχρεώσεις

Νοσοκομειακού

Ασθενούς

Πρόσβαση

ανασφάλιστων

στο Δημόσιο

Σύστημα Υγείας

Ελεγκτής

[Ιατρός](#)

[Επισκεπτήριο](#)

ΕΝΤΥΠΟ ΥΛΙΚΟ

[Έντυπο](#)

[Παραπόνων](#)

[Ευχαριστήρια](#)

[Επιστολή](#)

[Ερωτηματολόγιο](#)

[Ικανοποίησης](#)

ΛΑΪΚΟ

Χρήσιμες Πληροφορίες

Χρήσιμες Συνδέσεις

Νομοθετικό Πλαίσιο Λειτουργίας

Βάσει των άρθρων 59, 60 & 61 του Ν. 4368/2016 (ΦΕΚ Α' 21/21.2.2016) και της Υπουργικής Απόφασης Α3δ/Γ.Π.οικ.10976/10.2.2017, (ΦΕΚ Β' 662/2.3.2017), έχει συσταθεί και λειτουργεί το Αυτοτελές Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας στο Νοσοκομείο μας το οποίο υπάγεται απευθείας στον Αναπληρωτή Διοικητή.

Η λειτουργία του Γραφείου διέπεται από πλέγμα διατάξεων, οι οποίες ρυθμίζουν ζητήματα σχετικά με την προάσπιση των Δικαιωμάτων των Πολιτών και ειδικότερα εκείνων που αφορούν στην κατοχύρωση και Προστασία των Δικαιωμάτων των Ασθενών, όπως:

- Το άρθρο 18 του ν. 3293/2004 (Α' 231)
- Το άρθρο 2 του ν. 2716/1999 (Α'96)

- Το άρθρο 47 του ν. 2071/1992 (Α΄ 123)
- Το άρθρο 7 του ν. 4213/2013 (Α΄ 261)
- Τον ν. 2619/1998 (Α΄ 132)
- Τον ν. 3418/2005 (Α΄ 287)
- Τις διατάξεις του άρθρου 90, με το άρθρο 1 του π.δ. 63/2005 (Α΄ 98)
- Το π.δ. 106/2014 (Α΄173)
- Το π.δ. 73/2015 (Α΄ 116)
- Την αριθ. Υ25/2015(Β΄ 2144)
- Την με αριθ. Α3 (γ)/ΓΠ/οικ. 25132/04.04.2016 (Β΄ 908)
- Τα με αριθ. πρωτ. Φ. 1200.2/21914/2016
- Τις από 24.06.2016 συστάσεις της Εθνικής Επιτροπής Βιοηθικής
- Τις από 01.09.2016 παρατηρήσεις της Εθνικής
- Επιτροπής για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου (ΕΕΔΑ)

Σκοπός

Η δημιουργία του ΓΠΔ αποσκοπεί στη διαφύλαξη της παροχής ισότιμης και καθολικής φροντίδας υγείας με τρόπο επιστημονικά τεκμηριωμένο, την εμπέδωση της απαραίτητης κουλτούρας σεβασμού και αξιοπρέπειας και την εξομάλυνση της επικοινωνίας μεταξύ πολιτών, επαγγελματιών υγείας και διοίκησης του Νοσοκομείου, διασφαλίζοντας την εύρυθμη λειτουργία του Νοσοκομείου και την αναβάθμιση των συνθηκών εργασίας. Στο ΓΠΔ μπορούν να απευθύνονται οι ασθενείς (νοσηλευόμενοι και εξωτερικοί), οι συγγενείς, οικείοι και συνοδοί των ασθενών, οι επισκέπτες και όλοι οι ενδιαφερόμενοι πολίτες για την άμεση ενημέρωσή τους για θέματα του Νοσοκομείου, να υποβάλουν προτάσεις ή καταγγελίες που αφορούν στην παροχή υπηρεσιών υγείας και κυρίως να προστατεύονται κατά την άσκηση του δικαιώματός τους στην υγεία.

Βασικές Αρχές Λειτουργίας

- Το Γραφείο επικοινωνεί και συνεργάζεται συστηματικά με κάθε υπηρεσία του νοσοκομείου και ειδικά με το Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών και το Τμήμα Κίνησης Ασθενών, με το Τμήμα Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης, καθώς και με τις Υγειονομικές Περιφέρειες

(ΥΠΕ), την Υπηρεσία Προστασίας Δικαιωμάτων Ασθενών του Υπουργείου Υγείας, την Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας και τις Επιτροπές Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας. Η διασύνδεση του Γραφείου διευκολύνεται από κάθε άλλη υπηρεσία του νοσοκομείου και από το προσωπικό της, με την αρωγή και την εποπτεία του/της Αναπληρωτή/τριας Διοικητή/τριας ή του/της Αντιπροέδρου του νοσοκομείου. Επιπλέον τα γραφεία συνεργάζονται, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο, με τον Συνήγορο ου Πολίτη, την Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου και την Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής. Σκοπό αυτής της συνεργασίας είναι η άμεση άντληση των απαιτούμενων στοιχείων και πληροφοριών.

- Η διασύνδεση του Γραφείου διευκολύνεται από όλο το προσωπικό του Νοσοκομείου, με την αρωγή του Αναπληρωτή Διοικητή.
- Η εποπτεία του τρόπου διαχείρισης των αναφορών/παραπόνων/καταγγελιών από το Γραφείο αποτελεί αρμοδιότητα του Αναπληρωτή Διοικητή του Νοσοκομείου. Η εποπτεία, ο συντονισμός των ενεργειών για τη διερεύνηση των αναφορών/παραπόνων/καταγγελιών, η υποβολή έκθεσης και εισήγησης προς τη Διοίκηση είναι αρμοδιότητα του Γραφείου.
- Ο σκοπός διερεύνησης μιας αναφοράς-παραπόνου-καταγγελίας, με τη συλλογή των σχετικών πληροφοριών, είναι η εξακρίβωση της αληθείας των γεγονότων και η εισήγηση στη Διοίκηση του Νοσοκομείου για ενδεχόμενες αλλαγές σε κλινικό, διοικητικό ή περιβαλλοντικό επίπεδο, ώστε να ελαχιστοποιηθούν οι πιθανότητες επανάληψης παρόμοιας φύσης αναφοράς-παραπόνου-καταγγελίας.
- Η πρόσβαση στα αρχεία για την αντίστοιχη πληροφορία υπόκειται στις αρχές του ιατρικού απορρήτου, είναι συναφής και ανάλογη του προστατευτικού σκοπού των «Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας». Τα στοιχεία που γνωστοποιεί το Γραφείο σε άλλες υπηρεσίες υπόκεινται σε ανωνυμοποίηση, εφ' όσον είναι αναγκαίο.

Αντικείμενο και Αρμοδιότητες του Γραφείου

1. Το Γραφείο σε συνεργασία με κάθε συναρμόδια υπηρεσία και φορέα μεριμνά για την ενημέρωση των ασθενών για τα δικαιώματά τους κατά τη λήψη ενδονοσοκομειακών υπηρεσιών υγείας και παρακολουθεί και παρεμβαίνει για τη διασφάλιση της προστασίας τους. Ενδεικτικά, το Γραφείο σε συνεργασία με τις λοιπές υπηρεσίες, όπως ορίζονται από τις οργανικές διατάξεις κάθε νοσοκομείου, μεριμνά για:
 - α. την ενημέρωση σχετικά με τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και τα δικαιώματα των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας,
 - β. την έγκαιρη ενημέρωση των ανασφάλιστων ασθενών και των οικείων τους, για τις διαδικασίες υγειονομικής και φαρμακευτικής κάλυψής τους όπως και για την επιτυχή διεκπεραίωση των σχετικών διαδικασιών σε συνεργασία με τα Γραφεία Κίνησης των Νοσοκομείων,
 - γ. την παρακολούθηση εξυπηρέτησης των ληπτών/ριών εντός του νοσοκομείου ή σε εξωνοσοκομειακή υπηρεσία του,
 - δ. τη συλλογή και διεκπεραίωση καταγγελιών και παραπόνων. Επίσης τη συλλογή θετικών εντυπώσεων για τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας, προκειμένου να εντοπίζονται και να προωθούνται οι καλές πρακτικές. Οι καταγγελίες, τα παράπονα και οι θετικές εντυπώσεις των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας υποβάλλονται τόσο με τη φυσική παρουσία τους στα γραφεία, όσο και μέσω συστημένης επιστολής, τηλεομοιοτυπίας, μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, καθώς και με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο,
 - ε. τη διευκόλυνση υποβολής αναφορών στον Συνήγορο του Πολίτη, στην Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου και την Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής, στις Επιτροπές Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας και Ψυχικής Υγείας και σε κάθε σχετική ελεγκτική αρχή,
 - στ. την παρέμβαση στις αντίστοιχες υπηρεσίες του νοσοκομείου για την ομαλή διευθέτηση των προκυπτουσών διαφορών και την ποιοτική εξυπηρέτηση των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας,
 - ζ. την ενημέρωση του προσωπικού του νοσοκομείου σχετικά με τις ορθές κάθε φορά πρακτικές, με βάση τη νομοθεσία και την ιατρική δεοντολογία,
 - η. τη διαρκή βελτίωση των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας και για την διασφάλιση των δικαιωμάτων τους

2. Με πρωτοβουλία του Γραφείου ενημερώνεται συστηματικά και περιοδικά η Διοίκηση, οι λοιπές υπηρεσίες του νοσοκομείου, η αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Υγείας, η Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, η Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας καθώς και οι αρμόδιες ΥΠΕ για κάθε παραβίαση των δικαιωμάτων των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας. Επίσης το γραφείο μεριμνά για τη διαρκή βελτίωση των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας και για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων τους.

3. Το προσωπικό, το οποίο στελεχώνει το Γραφείο, υποχρεούται να τηρεί ηλεκτρονικά αρχεία και να προβαίνει σε στατιστική καταγραφή και επεξεργασία των θεμάτων που προέκυψαν και αντιμετωπίστηκαν, έτσι ώστε να συντάσσονται εξαμηνιαίες εκθέσεις πεπραγμένων, οι οποίες υποβάλλονται στην Διοίκηση του νοσοκομείου, στην αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Υγείας, στην Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Υπουργείου Υγείας, στην Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας και στις ΥΠΕ.

4. Το Γραφείο μεριμνά για την επιμέλεια και διανομή εντύπου και ηλεκτρονικού υλικού στο οποίο αναγράφονται τα δικαιώματα του/ης ασθενούς, σύμφωνα με την υφιστάμενη ελληνική, ευρωπαϊκή και διεθνή νομοθεσία.

Στο υλικό ενδεικτικά αναγράφονται με εύληπτο τρόπο:

- α. τα δικαιώματα των ασθενών,
- β. το προστατευτικό τους πλαίσιο,
- γ. οι παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας από τα νοσοκομεία και οι δικαιούχοι αυτών,
- δ. σαφείς πληροφορίες σχετικά με τα Τμήματα του νοσοκομείου,
- ε. χρήσιμα στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνο, e-mail),
- στ. κανόνες λειτουργίας του νοσοκομείου και ωράριο λειτουργίας των υπηρεσιών και των επισκέψεων,
- ζ. οδηγίες υποβολής παραπόνων και καταγγελιών. Τα παραπάνω ενημερωτικά στοιχεία αναρτώνται υποχρεωτικά σε ειδικό σύνδεσμο, στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου.

5. Ειδικότερα, αναφορικά με τα παράπονα και τις καταγγελίες, καταγράφονται υποχρεωτικά από το Γραφείο

τα στοιχεία του ασθενούς, η ημερομηνία εισόδου – εξόδου του, τα σημεία επαφής του με τις υπηρεσίες του νοσοκομείου (Τμήματα), καθώς και κάθε είδους λεπτομέρεια που θα διευκολύνει την παρακολούθηση της

καταγγελίας, την επιβεβαίωση των πραγματικών περιστατικών, την παρέμβαση και τις ενέργειες του Γραφείου, τη λήψη γενικότερων βελτιωτικών μέτρων, καθώς και την αρχειοθέτηση της καταγγελίας, με σκοπό τη συμπερίληψή της στις εκθέσεις που συντάσσει το Γραφείο.

6. Επιπλέον με ευθύνη του Γραφείου το προσωπικό του νοσοκομείου, ενημερώνεται και εκπαιδεύεται συστηματικά και περιοδικά για τις υποχρεώσεις του, τα δικαιώματα των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας και τις ορθές πρακτικές προσέγγισής τους. Η ενημέρωση και εκπαίδευση πραγματοποιείται ενδεικτικά με τη διανομή αντίστοιχου εντύπου και ηλεκτρονικού υλικού, τη διοργάνωση επιμορφωτικών προγραμμάτων και εκδηλώσεων κ.α.



Η γνώμη σας είναι για μας πολύτιμη βοήθεια.

Εποπτεία

Αναπληρώτρια Διοικήτρια
ΑΔΑΜΑΝΤΙΑ ΕΥΣΤΡ. ΕΓΓΛΕΖΟΠΟΥΛΟΥ

Πληροφορίες

Κατσιαμπάκη Παναγιώτα

Χώρος Υποδοχής

Ισόγειο, έναντι κυλικείου του Νοσοκομείου

Ωράριο υποδοχής πολιτών

Καθημερινά 07:00 π.μ.-15:00 μ.μ.

Δυνατότητα καθημερινής 24ωρης επικοινωνίας των πολιτών με το Γραφείο, μέσω e-mail.

Τηλέφωνα επικοινωνίας

2132061824 (εσωτ. 7024)

2132061104 (εσωτ.6304)

E-mail: gpd@laiko.gr