

## Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών /ριων υπηρεσιών υγείας

### Σκοποί και στόχοι

Οι δημόσιες υπηρεσίες υγείας έχουν **σκοπό** την εξασφάλιση του **δικαιώματος** των πολιτών να αντιμετωπίσουν τα προβλήματα της υγείας τους μέσα από διαδικασίες που **εξασφαλίζουν την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου, με σεβασμό στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια**. Ο καλά ενημερωμένος ασθενής είναι σε θέση να επικοινωνήσει καλύτερα με γιατρούς, νοσηλευτικό, τεχνολογικό και διοικητικό προσωπικό, συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στην αποτελεσματικότερη περίθαλψή του.

Στο Αυτοτελές Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας, μπορούν να απευθύνονται **οι ασθενείς** (νοσηλευόμενοι και εξωτερικοί), **οι συγγενείς** 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 στο βασικό ανθρώπινο αγαθό της υγείας**.

**Οι δράσεις** του Γραφείου **στοχεύουν να συμβάλουν στη διευθέτηση υποθέσεων** που απορρέουν από την άσκηση του δικαιώματος του Πολίτη για την υγεία του, **αποσκοπώντας** στην εξομάλυνση και εξάλειψη δυσλειτουργιών που παρεμποδίζουν την εξυπηρέτηση τον Πολίτη και κατ' επέκταση και το έργο των εργαζόμενων στον Υγειονομικό Τομέα, με απώτερο **στόχο** την εύρυθμη λειτουργία του Νοσοκομείου.

**Το Αυτοτελές Γραφείο** υπάγεται απ' ευθείας στον Διοικητή και η λειτουργία του αποτελεί προέκταση εκείνης των οργανικών μονάδων του Νοσοκομείου, στοχεύοντας να αποτελέσει **σημαντικό εργαλείο βελτίωσης των ποιοτικών χαρακτηριστικών όλων των μονάδων του Νοσοκομείου**.

### Βασικές Αρχές Λειτουργίας

Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία αλλά και την ηθική διάσταση της άσκησης του σχετικού δικαιώματος, αρμόδιες για την απρόσκοπτη και κατάλληλη παροχή υπηρεσιών είναι οι οργανικές μονάδες του Νοσοκομείου προς τις οποίες απευθύνεται ο Πολίτης και υπεύθυνοι για την επίλυση οποιουδήποτε θέματος άπτεται των αρμοδιοτήτων τους, είναι οι εργαζόμενοι με τους οποίους συναλλάσσεται άμεσα ο Πολίτης σε κάθε σημείο επαφής του με τις Υπηρεσίες του Νοσοκομείου.

Για περιπτώσεις όπου ο εργαζόμενος των οργανικών μονάδων (Υπηρεσίες και Τομείς, Τμήματα, Γραφεία) δηλώνει αντικειμενική αδυναμία να ανταποκριθεί -και αφού πρώτα έχει εξαντληθεί κάθε εναλλακτική δυνατότητα μέσω και της θεσμοθετημένης ιεραρχίας εντός της Υπηρεσίας, όπως προβλέπεται από τον **Υπαλληλικό Κώδικα (Ν.3528/07)**-, οι εξυπηρετούμενοι μπορούν να απευθύνονται στο **Αυτοτελές Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας**, προκειμένου αφ' ενός να αναζητηθεί δόκιμη λύση για την αντιμετώπιση του εξατομικευμένου προβλήματος και αφ' ετέρου να καταγραφεί η δυσλειτουργία που

## Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών /ριών υπηρεσιών υγείας

παρουσιάσθηκε στη διαδικασία και να γίνουν οι απαραίτητες ρυθμίσεις, με στόχο την αποφυγή επανάληψης του συμβάντος και γενικότερα του προβλήματος.

**Το Αυτοτελές Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας (ΓΠΔ)** Στελεχώνεται από εξειδικευμένους υπαλλήλους του Νοσοκομείου, οι οποίοι διαθέτουν το κατάλληλο μείγμα προσόντων και δεξιοτήτων, την ανάλογη εργασιακή υποδομή, αποτελεσματικότητα και δυνατότητα εφαρμογής των γνώσεων, όπως απαιτεί το αντίστοιχο profile της θέσης. Το πλαίσιο λειτουργίας 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, ήτοι:

N.2071/92 (123 Α΄/14.7.1992), Άρθρα 47 & 94-100
N.2716/99 (96 Α΄/17.5.1999), Άρθρα 1& 2
N.2519/97 (165 Α΄/21.8.1997), Άρθρο 1>
N.2619/98 (132 Α΄/19.6.1998), Άρθρο 1
N.3418/05 (287 Α΄/28.11.2005)
Π.Δ.216/01 (167 Α΄/25.7.2001)
N.4368/02 (59 Α΄/2016), Άρθρο 59

Το Γραφείο στεγάζεται σε χώρο διακριτό, στο ισόγειο του Νοσοκομείου . Στην πλήρη επέκταση της λειτουργίας του, εξυπηρετεί τους πολίτες κατά την ολοήμερη λειτουργία του Νοσοκομείου. Επιπροσθέτως, έχει διασφαλισθεί η 24ωρη ηλεκτρονική επικοινωνία του Πολίτη με το Γραφείο . Εναλλακτικά, ο Πολίτης έχει τη δυνατότητα να υποβάλει το παράπονο ή την καταγγελία του αυτοπροσώπως ή/και μέσω εκπροσώπου νόμιμα εξουσιοδοτημένου, σε ύστερο χρόνο ή/και μέσω ταχυδρομείου, μέσα από κατάλληλο έντυπο το οποίο προμηθεύεται από τα σημεία εξυπηρέτησής του.

### Αρμοδιότητες

Στο Αυτοτελές Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας υπάγονται βάσει της **Υ.Α. Α3δ/Γ.Π.οικ.10976 (662 Β΄/2.3.2017)**, οι εξής αρμοδιότητες:

1. **Η παρακολούθηση** και ο έλεγχος της προάσπισης των δικαιωμάτων των προσερχομένων πολιτών. Ο συντονισμός για το χειρισμό από τις αρμόδιες κατά περίπτωση Υπηρεσίες και Τμήματα κάθε θέματος που αφορά στην προστασία των δικαιωμάτων των ασθενών.
2. **Η ενημέρωση** σχετικά με τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και τα δικαιώματα των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας.
3. **Η ενημέρωση** και πληροφόρησή τους για θέματα που αφορούν στην εξυπηρέτησή τους από τις υπηρεσίες του Νοσοκομείου.

## **Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών /ριων υπηρεσιών υγείας**

4. **Η 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.

5. **Η επιμέλεια** για την παραγωγή υλικού (εντύπου και ηλεκτρονικού) όπου εμπεριέχεται η απαραίτητη πληροφόρηση σχετικά με τα τμήματα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες και την μέριμνα για τη διάθεση της πληροφόρησης στους εξυπηρετούμενους από το Νοσοκομείο πολίτες.

6. **Η συγκέντρωση**, ταξινόμηση και αξιολόγηση των στοιχείων που αφορούν τη δραστηριότητα του Γραφείου. Η δημιουργία και η ενημέρωση ηλεκτρονικού αρχείου/μητρώου. Η 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.

7. **Η παρέμβαση** στις αντίστοιχες υπηρεσίες του νοσοκομείου για την ομαλή διευθέτηση των προκυπτουσών διαφορών και την ποιοτική εξυπηρέτηση των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας.

8. **Η ενημέρωση** του προσωπικού του νοσοκομείου σχετικά με τις ορθές κάθε φορά πρακτικές, με βάση τη νομοθεσία και την ιατρική δεοντολογία.

9. **Η υποβολή** προτάσεων για τη διαρκή βελτίωση της λειτουργίας των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας και για την διασφάλιση των δικαιωμάτων τους.

**Συνοπτικά, το Αυτοτελές Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας μεριμνά για την τήρηση της προάσπισης των δικαιωμάτων των προσερχόμενων πολιτών, σύμφωνα και με τις αρχές λειτουργίας των υπηρεσιών του ΕΣΥ όπως αυτές απορρέουν από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.**

### **ΟΔΗΓΙΕΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ Ή ΘΕΤΙΚΩΝ ΕΝΤΥΠΩΣΕΩΝ**

Οι πολίτες μπορούν να υποβάλουν το παράπονο – καταγγελία τους αυτοπροσώπως ή και μέσω εκπροσώπου νόμιμα εξουσιοδοτημένου, καθώς επίσης με συστημένη επιστολή, τηλεομοιοτυπία (fax), στην ηλεκτρονική διεύθυνση: [proaspisi@chaniahospital.com](mailto:proaspisi@chaniahospital.com) και με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο σημειώνοντας τα στοιχεία επικοινωνίας τους.

### **ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:**

Γενικό Νοσοκομείο Χανίων

Ταχ.Δ/ση : Μουρνίες , Τ.Κ 73300

**Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών /ριων  
υπηρεσιών υγείας**

Τηλέφωνο: 2821342000/ εσωτερικό :199

FAX: 2821071112