

## Αντικείμενο και αρμοδιότητες

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 προκύπτουσών 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 επι-μορφωτικών προγραμμάτων και εκδηλώσεων κ.α.