

## Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας

Στο Νοσοκομείο μας οργανώθηκε και λειτουργεί το «Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας». Όλες οι πληροφορίες για την οργάνωση και λειτουργία του γραφείου, τη στελέχωση, το αντικείμενο, οι αρμοδιότητες καθώς και τα δικαιώματα των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας φαίνονται στο ΦΕΚ 662/2-3-2017 τ.Β'.

Συγκεκριμένα σύμφωνα με το άρθρο 3 το **Αντικείμενο και οι Αρμοδιότητες του Γραφείου** είναι:

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.

Σύμφωνα με το άρθρο 4 τα **Δικαιώματα των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας** είναι:

1. Τα Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας σκοπεύουν ιδιαίτερα στη διασφάλιση, προάσπιση και προαγωγή των δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, όπως αυτά ορίζονται από τις κείμενες διατάξεις και ιδιαίτερα:

α. των έγκαιρων, ασφαλών και υψηλής ποιότητας υπηρεσιών υγείας ανάλογων με τις δυνατότητες του δημόσιου συστήματος παροχής υπηρεσιών υγείας,

β. της καθολικής κάλυψης των ασθενών, σύμφωνα με το νόμο, το πλαίσιο και τους όρους που θέτει,

γ. της παροχής υπηρεσιών με επίκεντρο τον ασθενή και τις ιδιαίτερες ανάγκες του,

δ. του δικαιώματος λήψης υπηρεσιών πρόληψης, οι οποίες βελτιώνουν την ποιότητα και το προσδόκιμο ζωής και εμποδίζουν την εμφάνιση ασθενειών,

ε. της πρόσβασης σε ασφαλείς καινοτόμες διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένων των διαγνωστικών διαδικασιών, ανάλογα με τις δυνατότητες του συστήματος,

στ. της κατά το δυνατόν αποφυγής της σωματικής και ψυχικής καταπόνησης και της ταλαιπωρίας σε κάθε στάδιο της εξέτασης, διάγνωσης, θεραπείας και νοσηλείας,

ζ. του σεβασμού στην αξιοπρέπεια, τις ιδιαίτερες ανάγκες και την προσωπικότητα των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας,

η. της παροχής υπηρεσιών υγείας με βάση τα διαγνωστικά και θεραπευτικά πρωτόκολλα, στη βάση της ισότιμης και καθολικής πρόσβασης, ανεξαρτήτως φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας ασθένειας, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου και ανεξάρτητα από το είδος της ασθένειας και την κατάσταση της υγείας του/ης λήπτη/ριας,

θ. της πληροφόρησης του/της ασθενούς για τα δικαιώματα του/ης, την ιατρική του/ης κατάσταση, τις θεραπευτικές του/ης επιλογές καθώς και της ενημέρωσής του/ης για τις ιατρικές πράξεις και τη θεραπεία στις οποίες υποβάλλεται και την αιτιολόγησή τους,

ι. της ενεργούς συμμετοχής του/ης ασθενούς στη λήψη αποφάσεων που αφορούν στην υγεία του/ης, κατόπιν επαρκούς πληροφόρησης,

ια. του ιατρικού απορρήτου, της εχεμύθειας και των συνθηκών ιδιωτικότητας που επιβάλλει η ιατρική δεοντολογία για κάθε ιατρική πράξη, εξέταση, διάγνωση, θεραπεία και νοσηλεία,

ιβ. της τήρησης των κανόνων ευγένειας και διακριτικότητας κατά τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών υγείας και της αποτροπής περιστατικών αναξιοπρεπούς και προσβλητικής συμπεριφοράς,

ιγ. της τήρησης των όρων που επιβάλλονται από το εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές δίκαιο σχετικά με την απαιτούμενη ενημέρωση και συναίνεση του/ης ασθενούς σε ιατρικές πράξεις και θεραπείες,

ιδ. της φυσικής και ηθικής επανόρθωσης σε περίπτωση παραβίασης των δικαιωμάτων με τη συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων υπηρεσιών του νοσοκομείου,

ιε. του εμπιστευτικού της επικοινωνίας του/ης με το Γραφείο και των πληροφοριών που ανταλλάσσει με αυτό,

ιστ. του σεβασμού της ιδιωτικής ζωής του/ης λήπτη/ριας,

ιζ. της ισότιμης και δίκαιης αντιμετώπισης του/ης από τις υπηρεσίες του νοσοκομείου,

ιη. της απαραίτητης υποστήριξης του ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού των νοσοκομείων για την αντιμετώπιση ζητημάτων που άπτονται των δικαιωμάτων και της μεταχείρισης των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας.

**2.** Ειδική μέριμνα λαμβάνεται από το Γραφείο για την προστασία των ανηλικών ληπτών/ριών υγείας, των κρατούμενων, των ψυχικά ασθενών, των αιτούντων/ουσών άσυλο, των προσφύγων και των μεταναστών/ριών ως ιδιαίτερα ευάλωτων κοινωνικών ομάδων. Ειδικότερα στην περίπτωση των κρατουμένων και των ψυχικά ασθενών, υπάλληλος του Γραφείου, ύστερα από σχετική ενημέρωση από το Γραφείο Κίνησης, υποχρεούται να εξετάζει επιτόπου τις συνθήκες εισαγωγής, εξέτασης, θεραπείας και νοσηλείας των παραπάνω κατηγοριών ασθενών, στο πλαίσιο των ιδιαίτερων αναγκών τους, του σχετικού νομοθετικού πλαισίου και σε συνεργασία με τις αρμόδιες κάθε φορά υπηρεσίες εντός και εκτός νοσοκομείου.

Μπορείτε να **επικοινωνήσετε** με το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας είτε στη Γραμματεία Ε.Ι & ΤΕΠ του Νοσοκομείου είτε στην ηλεκτρονική διεύθυνση [grafeio.dikaiomaton@ghsitia.gr](mailto:grafeio.dikaiomaton@ghsitia.gr). Αρμόδια υπάλληλος έχει οριστεί η Κωντολαιμάκη Κωνσταντίνα (Απόφαση Αν. Διοικητή 132/2017).