



## **ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ**

### **ΕΝΙΑΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

**ΑΠΟ ΤΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

**ΥΓΕΙΑΣ (Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ.)**

**ΣΤΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ ΤΟΥ Ε.Σ.Υ.**

**Περιεχόμενα**

Προοίμιο .....	3
1. Αντικείμενο - Πεδίο εφαρμογής.....	3
2. Σκοπός.....	4
3. Θεσμικό Πλαίσιο.....	4
4. Ορισμοί .....	4
5. Υποβολή των καταγγελιών και των παραπόνων.....	5
6. Διερεύνηση των καταγγελιών και των παραπόνων .....	6
7. Ενημέρωση των καταγγελλόντων.....	8
8. Προθεσμίες .....	8
9. Θετικές εντυπώσεις .....	8
10. Κωδικοποίηση δεδομένων .....	9
11. Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα .....	12
Παράρτημα Α: Το Θεσμικό Πλαίσιο του Κανονισμού .....	13
Παράρτημα Β.1.: Έντυπο υποβολής καταγγελιών και παραπόνων .....	16
Παράρτημα Β.2.: Έντυπο υποβολής θετικών εντυπώσεων .....	18

## Προοίμιο

Αποστολή των νοσοκομείων του Εθνικού Συστήματος Υγείας (Ε.Σ.Υ.) είναι η παροχή ασφαλούς, αποτελεσματικής και ανθρωποκεντρικής φροντίδας υγείας, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο και τα εθνικά και διεθνή πρότυπα συστημάτων ποιότητας. Η ποιότητα της φροντίδας υγείας εξαρτάται από τον βαθμό που οι παρεχόμενες υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των ληπτών και των ληπτριών υπηρεσιών υγείας, από τους οποίους άλλοτε διατυπώνονται καταγγελίες ή παράπονα και άλλοτε θετικές εντυπώσεις.

Η υποβολή καταγγελιών ή παραπόνων στο πλαίσιο των νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ. συνιστά κατοχυρωμένο δικαίωμα των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας, που λειτουργεί προστατευτικά και διορθωτικά, με σκοπό την αποκατάσταση βλάβης που προήλθε στον/στην λήπτη/τρια από ή κατά τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας. Συγχρόνως, αναδεικνύει τους παράγοντες που επηρεάζουν, είτε θετικά είτε αρνητικά, το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ειδικότερα, η υποβολή καταγγελιών ή παραπόνων αποτελεί σημαντική πηγή πληροφόρησης για τον εντοπισμό δυσλειτουργιών και τη λήψη διορθωτικών μέτρων, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας και συνεπώς την αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των ληπτών/τριών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας. Αντίστοιχα, η συλλογή θετικών εντυπώσεων συμβάλλει στον εντοπισμό των καλών πρακτικών και στην προώθησή τους με στόχο την καθολική εφαρμογή τους από τα νοσοκομεία του Ε.Σ.Υ.

### 1. Αντικείμενο - Πεδίο εφαρμογής

1. Με τον παρόντα Κανονισμό θεσπίζεται διαδικασία ενιαίας διαχείρισης των καταγγελιών και των παραπόνων, καθώς και διαδικασία ενιαίας συλλογής των θετικών εντυπώσεων που υποβάλλονται από τους/τις λήπτες/τριες υπηρεσιών υγείας στα νοσοκομεία του Ε.Σ.Υ. και αφορούν σε οποιαδήποτε πτυχή των παρεχόμενων υπηρεσιών.
2. Ο παρών Κανονισμός εφαρμόζεται στο σύνολο των νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ, στα οποία δυνάμει του άρθρου 60 του ν. 4368/2016, όπως αντικατέστησε το άρθρο 9 του ν. 3868/2010, και της υπ' αρ. Α3δ/Γ.Π.οικ. 10976/ 02.03.2017 (Β' 662) υ.α. έχουν συσταθεί και λειτουργούν τα Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας (Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ.). Τα Γραφεία είναι, μεταξύ άλλων, αρμόδια για τη συλλογή και τη διεκπεραίωση των καταγγελιών και των

παραπόνων, καθώς και για τη συλλογή των θετικών εντυπώσεων, που υποβάλλονται από τους/τις λήπτες/τριες υπηρεσιών υγείας.

## 2. Σκοπός

Σκοπός του παρόντος Κανονισμού είναι η βέλτιστη διαχείριση των καταγγελιών, των παραπόνων και των θετικών εντυπώσεων των ληπτών/τριων υπηρεσιών υγείας από τα Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ., με επιμέρους στόχους:

- α. τη διασφάλιση και την προστασία των δικαιωμάτων των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας,
- β. την ενίσχυση της λογοδοσίας και της διαφάνειας,
- γ. την ανάδειξη των αναγκών και των δυνατών και αδύναμων σημείων στο πλαίσιο λειτουργίας των νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ. και
- δ. την αξιοποίηση της πληροφόρησης και της συνεργασίας για τη λήψη διορθωτικών μέτρων ή/και την προώθηση των καλών πρακτικών.

## 3. Θεσμικό Πλαίσιο

Το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τον Κανονισμό αποτυπώνεται στο «Παράρτημα Α», το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του.

## 4. Ορισμοί

Για την εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

**«Λήπτης/τρια υπηρεσιών υγείας»:** κάθε φυσικό πρόσωπο που λαμβάνει υπηρεσίες υγείας από τα νοσοκομεία του Ε.Σ.Υ..

**«Εκπρόσωπος λήπτη/τριας υπηρεσιών υγείας»:** το φυσικό πρόσωπο που νομίμως εκπροσωπεί τον/την λήπτη/τρια υπηρεσιών υγείας.

**«Καταγγελία»:** Οποιαδήποτε ανακοίνωση ή δήλωση που υποβάλλεται σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή ή προφορικά και συνοδεύεται από αποδεικτικά στοιχεία, με τα οποία στοιχειοθετείται ή ενδέχεται να στοιχειοθετείται παράβαση της εθνικής ή/και της ενωσιακής νομοθεσίας περί της προστασίας των δικαιωμάτων των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας.

**«Παράπονο»:** Οποιοσδήποτε ισχυρισμός, ανακοίνωση, δήλωση ή παροχή πληροφορίας που υποβάλλεται σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή ή προφορικά, χωρίς να συνοδεύεται απαραίτητως από αποδεικτικά στοιχεία, με την οποία διατυπώνεται ή εκφράζεται η αρνητική εμπειρία του/της λήπτη/τριας από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας ή/και παρέχονται σοβαρές ενδείξεις ότι στοιχειοθετείται ή ενδέχεται να στοιχειοθετείται παράβαση της εθνικής ή/και της ενωσιακής νομοθεσίας περί της προστασίας των δικαιωμάτων των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας.

**«Καταγγέλλων»:** το φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ο νόμιμος εκπρόσωπος αυτού που προβαίνει σε καταγγελία ή παράπονο.

**«Καταγγελλόμενος»:** το φυσικό ή νομικό πρόσωπο στο οποίο αφορά η καταγγελία ή το παράπονο.

**«Διερεύνηση καταγγελίας ή παραπόνου»:** το σύνολο των ενεργειών που αποσκοπούν στην αξιολόγηση της ακρίβειας των ισχυρισμών που περιλαμβάνονται στην καταγγελία ή το παράπονο.

**«Ενημέρωση»:** η παροχή πληροφόρησης για τις ενέργειες που προβλέπεται να γίνουν ή έχουν γίνει και σχετίζονται με τη διερεύνηση και τη διεκπεραίωση της καταγγελίας ή του παραπόνου.

**«Εμφανώς παράλογο περιεχόμενο»:** το περιεχόμενο της καταγγελίας ή του παραπόνου που αντιβαίνει στους κανόνες της λογικής ή δεν δικαιολογείται από αυτούς.

**«Αόριστο περιεχόμενο»:** το περιεχόμενο της καταγγελίας ή του παραπόνου που χαρακτηρίζεται από έλλειψη ακριβούς προσδιορισμού του θέματος.

**«Ακατάληπτο περιεχόμενο»:** το περιεχόμενο της καταγγελίας ή του παραπόνου που είναι εξαιρετικά δύσκολο ή αδύνατο να κατανοηθεί.

**«Καταχρηστική άσκηση του δικαιώματος»:** καταγγελία ή παράπονο με το ίδιο περιεχόμενο, που υποβάλλεται κατ' επανάληψη και καθ' υπερβολή.

**«Θετικές εντυπώσεις»:** οποιαδήποτε παροχή πληροφορίας που υποβάλλεται σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, με την οποία εκφράζονται ευχαριστίες ή αποτυπώνεται η θετική εμπειρία του/της λήπτη/τριας από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας.

## 5. Υποβολή των καταγγελιών και των παραπόνων

1. Οι καταγγελίες ή τα παράπονα υποβάλλονται γραπτά ή προφορικά, στο Κεντρικό Πρωτόκολλο του νοσοκομείου, επώνυμα ή ανώνυμα, με τη φυσική αυτοπρόσωπη παρουσία του/της λήπτη/τριας υπηρεσιών υγείας ή του νόμιμου εκπροσώπου του/της ή με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο.

2. Οι γραπτές καταγγελίες ή παράπονα λαμβάνουν, αναλόγως, αριθμό εμπιστευτικού ή γενικού πρωτοκόλλου, χρεώνονται στο Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και κοινοποιούνται στον/στην Αναπληρωτή/τρια Διοικητή/τρια ή στον/στην Αντιπρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου του νοσοκομείου, κατά περίπτωση.
3. Κατά την υποβολή προφορικής καταγγελίας ή παραπόνου, το Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. παρεμβαίνει στις αντίστοιχες υπηρεσίες του νοσοκομείου για την ομαλή διευθέτηση των διαφορών που προκύπτουν, όπου αυτό είναι εφικτό, και υποχρεούται να ενημερώσει τον/την λήπτη/τρια για τη δυνατότητα γραπτής υποβολής αυτής/αυτού, επώνυμα ή ανώνυμα.
4. Το Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. οφείλει να παρέχει πλήρη ενημέρωση στον/στην λήπτη/τρια υπηρεσιών υγείας σχετικά με τον τρόπο υποβολής της καταγγελίας ή του παραπόνου εντός του νοσοκομείου. Παράλληλα, οφείλει να τον/την ενημερώνει για τη δυνατότητα και τη διαδικασία υποβολής αυτών σε αρμόδιες Επιτροπές, καθώς και για τη δυνατότητα και τη διαδικασία προσφυγής σε ελεγκτικές αρχές, όπως στον Συνήγορο του Πολίτη και την Εθνική Αρχή Διαφάνειας.
5. Καταγγελίες ή παράπονα που υποβάλλονται στο Υπουργείο Υγείας και αφορούν σε συγκεκριμένο νοσοκομείο, προωθούνται σε αυτό μέσω του Αυτοτελούς Τμήματος Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας, με κοινοποίηση στον/στην καταγγέλλοντα/ουσα. Ομοίως, καταγγελίες ή παράπονα που υποβάλλονται στη Διοίκηση οποιασδήποτε Υγειονομικής Περιφέρειας (Δ.Υ.Πε.) προωθούνται στο νοσοκομείο στο οποίο αφορούν, μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών σε Θέματα Υγείας, με κοινοποίηση στον/στην καταγγέλλοντα/ουσα.
6. Με ευθύνη του Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. αναρτώνται οδηγίες για τη διαδικασία υποβολής καταγγελίας ή παραπόνου σε ειδικό σύνδεσμο στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου. Επίσης, πραγματοποιούνται περιοδικά σχετικές δράσεις ενημέρωσης και εκπαίδευσης του συνόλου του προσωπικού.
7. Έντυπα υποβολής καταγγελιών ή παραπόνων, καθώς και έντυπα θετικών εντυπώσεων είναι διαθέσιμα στο Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ., στο Κεντρικό Πρωτόκολλο και στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου. Στο «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β» του παρόντος παρατίθενται α) έντυπο υποβολής καταγγελίας ή παραπόνου και β) έντυπο θετικών εντυπώσεων.

## **6. Διερεύνηση των καταγγελιών και των παραπόνων**

1. Το Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. συντάσσει έγγραφο προς τον/την καταγγελλόμενο/η και τους ιεραρχικά εμπλεκόμενους, με το οποίο ζητείται η διατύπωση των απόψεών τους και η παροχή διευκρινίσεων επί του θέματος. Συγχρόνως, τους γνωστοποιείται η καταγγελία ή το παράπονο,

προκειμένου να λάβουν γνώση του περιεχομένου αυτής/αυτού. Αρμόδιος για την υπογραφή του ως άνω εγγράφου είναι ο/η Αναπληρωτής/τρια Διοικητής/τρια ή ο/η Αντιπρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου του νοσοκομείου, κατά περίπτωση.

2. Για τη συλλογή των αναγκαίων στοιχείων και κάθε είδους λεπτομέρειας που θα διευκολύνει τη διερεύνηση της καταγγελίας ή του παραπόνου και την επιβεβαίωση των πραγματικών περιστατικών (εισιτήρια, εξιτήρια, χρόνος αναμονής για εξέταση, σημεία επαφής του/της λήπτη/τριας με τα Τμήματα του νοσοκομείου κ.ά.), το Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. έχει πρόσβαση στις βάσεις δεδομένων και στα αρχεία (φυσικά και ηλεκτρονικά) όλων των Τμημάτων του νοσοκομείου, κατ' εφαρμογή της παρ. 4 του άρθρου 1 της υπ' αρ. Α3δ/Γ.Π.οικ. 10976/02.03.2017 (Β' 662) υ.α.
3. α. Στην περίπτωση που το περιεχόμενο της γραπτής καταγγελίας ή του παραπόνου κριθεί από το Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ., με τη συνδρομή των αρμόδιων υπηρεσιών (νομική, ιατρική, νοσηλευτική υπηρεσία κ.ά.), όπου αυτό απαιτείται, ως:
  - αα. αόριστο ή ακατάληπτο, ζητούνται από τον καταγγέλλοντα επιπρόσθετα στοιχεία και εφόσον δεν υπάρξει επαρκής ανταπόκριση εντός συγκεκριμένης προθεσμίας, η καταγγελία ή το παράπονο τίθεται στο αρχείο,
  - αβ. εμφανώς παράλογο, η καταγγελία ή το παράπονο τίθεται στο αρχείο και
  - αγ. επαναλαμβανόμενο κατά τρόπο καταχρηστικό, η καταγγελία ή το παράπονο τίθεται στο αρχείο, εφόσον έχει προηγουμένως επισταμένως διερευνηθεί και επανειλημμένως απαντηθεί.
  - β. Σε περίπτωση που ο καταγγέλλων υποβάλει εγγράφως δήλωση εναντίωσης στην επεξεργασία των δεδομένων του, παύει να είναι εφικτή η διερεύνηση της υπόθεσής του και η καταγγελία τίθεται στο αρχείο.

Στις ως άνω περιπτώσεις, ενημερώνεται σχετικώς ο καταγγέλλων.
4. Σε συνέχεια της συλλογής των απαραίτητων στοιχείων και της παράθεσης των απαραίτητων διευκρινίσεων και απόψεων επί του θέματος από το σύνολο των εμπλεκόμενων μερών, το Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. συντάσσει σχετικό εισηγητικό έγγραφο που προωθείται στον/στην Αναπληρωτή/τρια Διοικητή/τρια ή τον/την Αντιπρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου, κατά περίπτωση. Ο/Η Αναπληρωτής/τρια Διοικητής/τρια ή ο/η Αντιπρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου δύναται να:
  - α. Εγκρίνει το εισηγητικό έγγραφο και η διαδικασία διερεύνησης της καταγγελίας ή του παραπόνου περατώνεται.
  - β. Ζητήσει από το Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. την περαιτέρω διερεύνηση του θέματος.

γ. Προτείνει στον Διοικητή του νοσοκομείου να διατάξει, ως πειθαρχικός προϊστάμενος, τη διενέργεια προκαταρκτικής εξέτασης ή ένορκης διοικητικής εξέτασης για την ενδελεχή διερεύνηση του θέματος, σε περίπτωση που συντρέχουν ενδείξεις για τη διάπραξη πειθαρχικού παραπτώματος.

### **7. Ενημέρωση των καταγγελλόντων**

1. Το Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. παρακολουθεί την πορεία της καταγγελίας ή του παραπόνου, επικοινωνώντας με τις αρμόδιες υπηρεσίες εντός του νοσοκομείου, οι οποίες έχουν επιληφθεί αυτής/αυτού ή με τους αρμόδιους κατά περίπτωση φορείς, από τους οποίους έχει διαβιβαστεί η καταγγελία ή το παράπονο, και υποχρεούται να ενημερώνει τον/την καταγγέλλοντα/ουσα για τις ενέργειες που αναλαμβάνονται σε σχέση με τη διερεύνηση της υπόθεσής του/της.
2. Σε κάθε περίπτωση ο/η καταγγέλλων/ουσα ενημερώνεται γραπτώς για την τελική έκβαση της υπόθεσής του, καθώς και για τις περιπτώσεις της παρ. 3 της ενότητας 6 του παρόντος, κατά τις οποίες η διαδικασία περατώνεται με την αρχειοθέτηση της καταγγελίας ή του παραπόνου. Το σχετικό έγγραφο είτε παραλαμβάνεται από τους δικαιούχους ή τους νόμιμους εκπροσώπους τους με τη φυσική παρουσία τους από την αρμόδια υπηρεσία του νοσοκομείου είτε αποστέλλεται σε αυτούς με συστημένη επιστολή ή μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, όπου αυτό είναι εφικτό.

### **8. Προθεσμίες**

Η διαδικασία διερεύνησης των καταγγελιών και των παραπόνων και η διαδικασία ενημέρωσης των καταγγελλόντων υπόκεινται στις προθεσμίες που προβλέπονται από τις κείμενες διατάξεις.

### **9. Θετικές εντυπώσεις**

Έγγραφοι θετικές εντυπώσεις, επώνυμες ή ανώνυμες, που υποβάλλονται στο νοσοκομείο με κάθε πρόσφορο μέσο, χρεώνονται στο Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. λαμβάνουν, αναλόγως, αριθμό εμπιστευτικού ή γενικού πρωτοκόλλου και κοινοποιούνται στους άμεσα ενδιαφερόμενους, καθώς και στον/στην Αναπληρωτή/τρια Διοικητή/τρια ή τον/την Αντιπρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου του νοσοκομείου, κατά περίπτωση.



### 10. Κωδικοποίηση δεδομένων

1. Με σκοπό την ομοιόμορφη στατιστική καταγραφή και επεξεργασία των δεδομένων και τη σύνταξη περιοδικών εκθέσεων, κατ' εφαρμογή της παρ. 3 του άρθρου 3 της υπ' αρ. Α3δ/Γ.Π.οικ. 10976/02.03.2017 (Β' 662) υ.α., το Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. προβαίνει στην κατηγοριοποίηση των καταγγελιών και των παραπόνων, σύμφωνα με τον εξής πίνακα:

Κατηγοριοποίηση των Καταγγελιών και των Παραπόνων			
ΤΟΜΕΙΣ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ (ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ)
1. ΚΛΙΝΙΚΟ ΕΡΓΟ	1.1 ΠΟΙΟΤΗΤΑ	1.1.1 Εξετάσεις	Ανεπαρκής εξέταση του ασθενή
		1.1.2 Διαχείριση του περιστατικού	Προβλήματα στον συντονισμό διαφόρων θεραπευτικών πράξεων
		1.1.3 Φροντίδα υγείας	Πλημμελώς παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας
		1.1.4 Θεραπευτικό αποτέλεσμα	Ανεπαρκής ή ανεπιτυχής θεραπεία
	1.2 ΑΣΦΑΛΕΙΑ	1.2.1 Διάγνωση	Λάθη ή καθυστερήσεις στη διάγνωση
		1.2.2 Φαρμακευτική αγωγή	Λάθη κατά τη συνταγογράφηση ή τη χορήγηση φαρμάκων
		1.2.3 Νοσηλεία	Συμβάντα ή επιπλοκές από τις οποίες προκλήθηκε βλάβη ή απειλήθηκε η ζωή του ασθενή
		1.2.4 Δεξιότητες προσωπικού	Ανεπάρκεια στην εμπειρία και τις ικανότητες του προσωπικού
2. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΕΡΓΟ	2.1 ΟΡΓΑΝΩΣΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ	2.1.1 Γραφειοκρατία	Προβλήματα από διοικητικές διαδικασίες
		2.1.2 Χρεώσεις	Προβλήματα στη διαδικασία χρέωσης/αποζημίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών
		2.1.3 Υποδομές	Μη ικανοποιητική ποιότητα της ξενοδοχειακής υποδομής, της υγιεινής

			περιβάλλοντος και της σίτισης	
		2.1.4 Ασφάλεια περιβάλλοντος και χώρων	Απώλεια ή καταστροφή αντικειμένων, παραστατικών Ακαταλληλότητα των χώρων και των υποδομών, μη επαρκής φωτισμός	
		2.1.5 Εφημερία	Δυσλειτουργία στη διεκπεραίωση περιστατικών κατά την εφημερία	
		2.1.6 Στελέχωση	Ανεπαρκής στελέχωση	
		2.1.7 Υλικά και εξοπλισμός	Προβλήματα εφοδιασμού και ελλείψεις σε φάρμακα, υλικά και εξοπλισμό	
		2.1.8 Ηλεκτρονική συνταγογράφηση	Προβλήματα κατά την ηλεκτρονική συνταγογράφηση	
		2.1.9 Νομοθεσία & Κανονισμοί	Μη τήρηση αντικαπνιστικού νόμου, ωρών επισκεπτηρίου	
		<b>2.2 ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ</b>	2.2.1 Πρόσβαση & Υποδοχή	Προβλήματα προσβασιμότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες και στο προσωπικό
			2.2.2 Χρονική συνέπεια	Καθυστερήσεις/ αναβολές στα ραντεβού ή την ιατρική περίθαλψη
	2.2.3 Τήρηση της λίστας χειρουργείου		Καθυστέρηση ή παραβίαση της λίστας χειρουργείου	
	2.2.4 Ωράριο λειτουργίας των Υπηρεσιών		Προβλήματα στην εξυπηρέτηση, λόγω του ωραρίου λειτουργίας των υπηρεσιών του νοσοκομείου	
	<b>3. ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΗΠΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΩΝ ΥΓΕΙΑΣ</b>	<b>3.1 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>	3.1.1 Προβλήματα επικοινωνίας	Ανεπαρκής, μη έγκαιρη ή ελλειμματική επικοινωνία με τις υπηρεσίες του νοσοκομείου
			3.1.2 Επικοινωνία για ραντεβού	Προβλήματα στην τηλεφωνική/ψηφιακή πλατφόρμα για ραντεβού
			3.1.3 Πληροφόρηση /σήμανση	Λανθασμένη ή ανεπαρκής ή αντιφατική πληροφόρηση, ελλιπής σήμανση

<b>3.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΣΘΕΝΩΝ</b>	3.1.4 Συμπεριφορά Προσωπικού	Αδιαφορία, άρνηση συνεννόησης, συγκρούσεις, έλλειψη ευγένειας
	3.2.1 Σεβασμός στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια	Άσκηση οποιασδήποτε μορφής παρενόχλησης ή βίας, έλλειψη σεβασμού στην προσωπικότητα του/της λήπτη/τριας
	3.2.2 Πρόσβαση στα δεδομένα	Δυσκολία πρόσβασης του/της λήπτη/τριας στον ιατρικό του/της φάκελο
	3.2.3 Εμπιστευτικότητα	Παραβίαση της προστασίας του ιατρικού απορρήτου ή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, απώλεια δεδομένων
	3.2.4 Ενημέρωση	Μη τήρηση της υποχρέωσης πλήρους και εμπειριστατωμένης ενημέρωσης του/της λήπτη/τριας
	3.2.5 Συναίνεση	Εξαναγκασμός ή παράκαμψη του δικαιώματος στη συναίνεση, αποκλεισμός από τη λήψη αποφάσεων
	3.2.6 Ίση μεταχείριση	Διακρίσεις κατά των ληπτών/τριών, άρνηση παροχής υπηρεσιών υγείας
	3.2.7 Δωρεάν παροχή υπηρεσιών	Χρηματισμός προσωπικού

2. Το Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. αποστέλλει ανά τρίμηνο στο Αυτοτελές Τμήμα ή Γραφείο ή Υπεύθυνο Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης του νοσοκομείου συγκεντρωτικά στοιχεία, με τον αριθμό των καταγγελιών και των παραπόνων που έχουν υποβληθεί, κατηγοριοποιημένων και κωδικοποιημένων σύμφωνα με τον ως άνω πίνακα.
3. Τα στοιχεία καταγγελίας ή παραπόνου με περιεχόμενο που εμπίπτει σε κάποια εκ των υποκατηγοριών της κατηγορίας «Ασφάλεια» του τομέα «Κλινικό έργο» του ανωτέρω πίνακα, γνωστοποιούνται αμέσως μετά την υποβολή τους στο Τμήμα ή στο Γραφείο ή στον Υπεύθυνο Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης, προκειμένου να προβεί σε διερεύνηση των αιτιών, των συνθηκών ή των συστημικών προβλημάτων, τα οποία απαιτούν

επανεξέταση, καθώς και στη λήψη διορθωτικών δράσεων, που θα αποτρέψουν την επανεμφάνιση του συμβάντος.

4. Αντιστοίχως, το Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. αποστέλλει εκθέσεις με τα δεδομένα που έχουν συλλεχθεί στις υπηρεσίες και Επιτροπές που προβλέπονται στην παρ. 3 του άρθρου 3 της υπ' αρ. Α3δ/Γ.Π.οικ. 10976/02.03.2017 (Β' 662) υ.α.

### **11. Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα**

Κάθε μορφής επεξεργασία δεδομένων (απλών και ευαίσθητων) στο πλαίσιο της διαχείρισης των καταγγελιών και των παραπόνων και της συλλογής των θετικών εντυπώσεων, όπως ενδεικτικά η συλλογή, η καταχώρηση και η διαβίβαση σε άλλες υπηρεσίες ή όργανα, πραγματοποιείται σύμφωνα με:

- τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27<sup>ης</sup> Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ [**Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων, Γ.Κ.Π.Δ. (L 119)**] και
- τον **ν. 4624/2019 (Α' 137)** «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις», με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων.

## Παράρτημα Α: Το Θεσμικό Πλαίσιο του Κανονισμού

### Κανονισμός

Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27<sup>ης</sup> Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων).

### Νόμοι

- Ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο, της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α' 184).
- Ν. 4624/2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις» (Α' 137).
- Ν. 4661/2017 «Μεταρρύθμιση της Διοικητικής Οργάνωσης των υπηρεσιών ψυχικής υγείας, Κέντρα Εμπειρογνωμοσύνης σπάνιων και πολύπλοκων νοσημάτων, τροποποίηση συνταξιοδοτικών ρυθμίσεων του ν. 4387/2016 και άλλες διατάξεις» (Α' 38).
- Ν. 4368/2016 «Μέτρα για την επιτάχυνση του κυβερνητικού έργου και άλλες διατάξεις» (Α' 21), άρθρα 33, 59, 60 και 61.
- Ν. 4325/2015 «Εκδημοκρατισμός της Διοίκησης – Καταπολέμηση Γραφειοκρατίας και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αποκατάσταση αδικιών και άλλες διατάξεις» (Α' 47), άρθρα 7, 12 και 13.
- Ν. 4272/2014 «Προσαρμογή στο εθνικό δίκαιο της Εκτελεστικής Οδηγίας 2012/25/ΕΕ της Επιτροπής της 9ης Οκτωβρίου 2012 για τη θέσπιση διαδικασιών ενημέρωσης σχετικά με την ανταλλαγή, μεταξύ των κρατών-μελών, ανθρωπίνων οργάνων που προορίζονται για μεταμόσχευση – Ρυθμίσεις για την Ψυχική Υγεία και την Ιατρικώς Υποβοηθούμενη Αναπαραγωγή και λοιπές διατάξεις» (Α' 145).
- Ν. 4213/2013 «Προσαρμογή της εθνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2011/24/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 9ης Μαρτίου 2011 περί εφαρμογής των

δικαιωμάτων των ασθενών στο πλαίσιο της διασυννοριακής υγειονομικής περιθαλψης (L88/45/4.4.2011) και άλλες διατάξεις» (Α' 261), άρθρο 7.

- Ν. 3528/2007 «Κύρωση του Κώδικα Κατάστασης Δημοσίων Πολιτικών Διοικητικών Υπαλλήλων και Υπαλλήλων Ν.Π.Δ.Δ.» (Α' 26), όπως ισχύει.
- Ν. 3418/2005 «Κώδικας Ιατρικής Δεοντολογίας» (Α' 287).
- Ν. 3293/2004 «Πολυκλινική Ολυμπιακού Χωριού, Συνήγορος Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και λοιπές διατάξεις» (Α' 231), άρθρο 18.
- Ν. 2889/2001 «Βελτίωση και εκσυγχρονισμός του Εθνικού Συστήματος Υγείας και άλλες διατάξεις» (Α' 37), παρ. 6, άρθρο 6.
- Ν. 2716/1999 «Ανάπτυξη και εκσυγχρονισμός των υπηρεσιών ψυχικής υγείας και άλλες διατάξεις» (Α' 96), άρθρο 2.
- Ν. 2690/1999 «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» (Α' 45).
- Ν. 2619/1998 «Κύρωση της Σύμβασης του Συμβουλίου της Ευρώπης για την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της αξιοπρέπειας του ατόμου σε σχέση με τις εφαρμογές της βιολογίας και της ιατρικής: Σύμβαση για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και τη Βιοϊατρική» (Α' 132).
- Ν. 2519/1997 «Ανάπτυξη και εκσυγχρονισμός του Εθνικού Συστήματος Υγείας, οργάνωση των υγειονομικών υπηρεσιών, ρυθμίσεις για το φάρμακο και άλλες διατάξεις» (Α' 155).
- Ν. 2071/1992 «Εκσυγχρονισμός και Οργάνωση Συστήματος Υγείας» (Α' 123), άρθρο 47.

#### **Προεδρικά Διατάγματα**

- Π.Δ. 121/2017 «Οργανισμός του Υπουργείου Υγείας» (Α' 148).
- Π.Δ. 28/2015 «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία» (Α' 34).
- Π.Δ. 25/2014 «Ηλεκτρονικό Αρχείο και Ψηφιοποίηση εγγράφων» (Β' 44).
- Π.Δ. 216/2001 «Κώδικας Νοσηλευτικής Δεοντολογίας» (Α' 167).

#### **Υπουργικές Αποφάσεις**

- Υ.Α. 45180 ΕΞ 2021 «Έκδοση Ηλεκτρονικών Δημοσίων Εγγράφων» (Β' 6095), παρ. 1, άρθρο 5.
- Υ.Α. Α3δ/Γ.Π. οικ.10976/2017 «Πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας των Νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ.» (Β' 662).
- Υ.Α. Α3(γ)/ΓΠ/οικ.25132/2016 «Ρυθμίσεις για τη διασφάλιση της πρόσβασης των ανασφάλιστων στο Δημόσιο Σύστημα Υγείας» (Β' 908).

**Λοιπές διοικητικές πράξεις**

- Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΚΕΔΥ), Ιανουάριος 2023.
- Κώδικας Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς Υπαλλήλων του Δημοσίου Τομέα, Ιούλιος 2022.
- Εγκύκλιος του Υπουργείου Υγείας «Οδηγός Προετοιμασίας - Βασικές Κατευθύνσεις συμμόρφωσης προς τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR), Ιούλιος 2018».