

Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών /ριων Υπηρεσιών Υγείας

Γ.Ν. ΠΕΙΡΑΙΑ «ΤΖΑΝΕΙΟ»

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΩΣΗΣ :

ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ	ΜΑΡΙΑ ΜΑΝΤΟΥΒΑΛΟΥ	ΠΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ
	ΚΟΥΤΣΑΒΔΗΣ ΣΤΥΛΙΑΝΟΣ	ΠΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΟΙΚ.
	ΚΟΥΖΟΥΠΗ ΗΛΙΑΝΑ	ΠΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΟΙΚ.
	ΡΑΝΤΖΟΥ ΝΙΚΗ	ΠΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΟΙΚ.
	ΜΠΑΝΟΥ ΙΩΑΝΝΑ	ΤΕ ΔΙΟΙΚ.ΜΟΝ.ΥΓΕΙΑΣ
	ΚΑΛΟΓΗΡΑΤΟΥ ΑΙΚ.	ΔΕ ΔΙΟΙΚ.ΓΡΑΜ

ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: 210 – 4592272 FAX : 210 - 4592646

ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ : Καθημερινά 7πμ – 3μμ

Ημέρα Εφημερίας 7πμ - 3μμ και 3μμ – 11μμ

E-mail: gr_prostasias-asth@tzaneio.gr

Στο Γ.Ν Πειραιά «Τζάνειο» σύμφωνα με τα άρθρα 59, 60 και 61 του ν. 4368/2016 (Α'21) και την (Αποφαση Αρ.πρωτ.12/θεμα 4° /04.05.2017 απόφαση ΔΣ) προς υλοποίηση της στο χώρο υποδοχής του νοσοκομείου στο **Γραφείο Νο 1** λειτουργεί το «Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας των Νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ». το οποίο υπάγεται στον Αναπληρωτή Διοικητή του νοσοκομείου κ. **Εμμανουήλ Βαικούση**

Σκοπός

Η διασφάλιση, προάσπιση και προαγωγή των δικαιωμάτων των ληπτών/ριων υπηρεσιών υγείας σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

Αντικείμενο και Αρμοδιότητες

1. Το Γραφείο σε συνεργασία με κάθε αρμόδια υπηρεσία και φορέα, μεριμνά για την άσκηση των δικαιωμάτων και για την ενημέρωση όλων των πολιτών που χρειάζονται να λάβουν ενδονοσοκομειακές υπηρεσίες υγείας καθώς επίσης παρακολουθεί και παρεμβαίνει για τη διασφάλιση της προστασίας τους. Συγκεκριμένα είναι αρμόδιο για:
 - Την ενημέρωση σχετικά με τις διαδικασίες του νοσοκομείου σε ότι αφορά τα δικαιώματα των ληπτών/ριων υπηρεσιών υγείας,
 - Την έγκαιρη ενημέρωση των ασφαλισμένων ασθενών και των οικείων τους, για τις διαδικασίες υγειονομικής και φαρμακευτικής κάλυψης τους και για την σωστή ολοκλήρωση των σχετικών διαδικασιών σε συνεργασία με το Γραφείο Κίνησης Ασθενών του νοσοκομείου,
 - Την παρακολούθηση εξυπηρέτησης των ληπτών εντός του νοσοκομείου η σε εξωνοσοκομειακή υπηρεσία του,
 - Την συλλογή και διεκπεραίωση καταγγελιών και παραπόνων. Επίσης τη συλλογή θετικών εντυπώσεων για τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας του νοσοκομείου.
 - Την διευκόλυνση υποβολής αναφορών στον Συνήγορο του Πολίτη, στην Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου και την Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής, στις Επιτροπές Έλεγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας και Ψυχικής Υγείας και σε κάθε ελεγκτική αρχή,
 - Την παρέμβαση στις αντίστοιχες υπηρεσίες του νοσοκομείου για την ομαλή διευθέτηση των προκύπτουσών διαφορών και την ποιοτική εξυπηρέτηση των ληπτών/τριών
 - 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/ριων και για την διασφαλιση 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 συμπερίληψη 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.

Δικαιώματα των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας

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:

- των έγκαιρων, ασφαλών και υψηλής ποιότητας υπηρεσιών υγείας ανάλογων με τις δυνατότητες του δημόσιου συστήματος παροχής υπηρεσιών υγείας,
- της καθολικής κάλυψης των ασθενών, σύμφωνα με το νόμο, το πλαίσιο και τους όρους που θέτει,
- της παροχής υπηρεσιών με επίκεντρο τον ασθενή και τις ιδιαίτερες ανάγκες του,
- του δικαιώματος λήψης υπηρεσιών πρόληψης, οι οποίες βελτιώνουν την ποιότητα και το προσδόκιμο ζωής και εμποδίζουν την εμφάνιση ασθενειών,
- της πρόσβασης σε ασφαλείς καινοτόμες διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένων των διαγνωστικών διαδικασιών, ανάλογα με τις δυνατότητες του συστήματος,
- της κατά το δυνατόν αποφυγής της σωματικής και ψυχικής καταπόνησης και της ταλαιπωρίας σε κάθε στάδιο της εξέτασης, διάγνωσης, θεραπείας και νοσηλείας,
- του σεβασμού στην αξιοπρέπεια, τις ιδιαίτερες ανάγκες και την προσωπικότητα των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας,
- 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,

- 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,
- της ενεργούς συμμετοχής του/ης ασθενούς στη λήψη αποφάσεων που αφορούν στην υγείας του/ης, κατόπιν επαρκούς πληροφόρησης,
- του ιατρικού απορρήτου, της εχεμύθειας και των συνθηκών ιδιωτικότητας που επιβάλλει η ιατρική δεοντολογία για κάθε ιατρική πράξη, εξέταση, διάγνωση, θεραπεία και νοσηλεία,
- της τήρησης των κανόνων ευγένειας και διακριτικότητας κατά τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών υγείας και της αποτροπής περιστατικών αναξιοπρεπούς και προσβλητικής συμπεριφοράς, ιδίως 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,
- της φυσικής και ηθικής επανόρθωσης σε περίπτωση παραβίασης των δικαιωμάτων με τη συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων υπηρεσιών του νοσοκομείου,
- του εμπιστευτικού της επικοινωνίας του/ης με το Γραφείο και των πληροφοριών που ανταλλάσσει με αυτό,
- του σεβασμού της ιδιωτικής ζωής του/ης λήπτη/ριας,
- της ισότιμης και δίκαιης αντιμετώπισης του/ης από τις υπηρεσίες του νοσοκομείου,
- 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 ανηλίκων 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 κρατούμενων 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.

