

# Οδηγός Δικαιωμάτων & Υποχρεώσεων Ασθενών Γενικού Νοσοκομείου Καστοριάς

Αγαπητέ ασθενή,

Η Διοίκηση του Νοσοκομείου σας καλωσορίζει και σας εύχεται γρήγορη αποκατάσταση της υγείας σας.

Κάθε άτομο έχει το δικαίωμα στη σωστή και έγκυρη ενημέρωση για τις διαθέσιμες υπηρεσίες υγείας, έτσι ώστε να κάνει τις κατάλληλες επιλογές, που σχετίζονται με την προσωπική του υγεία.

Το Γενικό Νοσοκομείο Καστοριάς είναι Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου, ανήκει στην 3η Υγειονομική Περιφέρεια Θεσσαλονίκης, εποπτεύεται από το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και εξυπηρετεί τους πολίτες στα πλαίσια του Ε.Σ.Υ.

Η υγεία αποτελεί κοινωνικό αγαθό και η πολιτεία οφείλει να το διασφαλίζει ποιοτικά και ποσοτικά προς τους πολίτες.

Η παροχή περίθαλψης πρέπει να γίνεται απρόσκοπτα και όλοι οι πολίτες να έχουν το ίδιο δικαίωμα παροχής υπηρεσιών υγείας. Οι υπηρεσίες της υγείας προσφέρονται στη βάση συγκεκριμένου νομοθετικού πλαισίου, το οποίο καθορίζει τον τρόπο αποζημίωσης των νοσηλευτικών μονάδων (ασφαλιστικά ταμεία- κλειστό και ανοιχτό νοσήλιο). Έτσι οι πολίτες πέραν τούτου δεν έχουν καμία υποχρέωση αποζημίωσης σε κανέναν.

Προσδοκούμε στη συνεργασία σας, η οποία θα μας βοηθήσει στη διαμόρφωση ενός πλαισίου παροχής υπηρεσιών υγείας προς όφελός σας.

## ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΟΥ ΑΣΘΕΝΗ

Από το 1992 η Ελλάδα διαμόρφωσε το νομικό πλαίσιο (Ν.2071/ΦΕΚ 123/92 τ.α/άρθρο 47) που καθορίζει και προασπίζει τα δικαιώματα του νοσοκομειακού ασθενούς. Από τον Απρίλιο του 2006, τα δικαιώματα των νοσοκομειακών ασθενών κατοχυρώνονται με ενεργοποίηση του νόμου 2071/1992 (ΦΕΚ Α'123), σε μια προσπάθεια προστασίας του πολίτη σε συνδυασμό με τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας. Συγκεκριμένα:

### **1. Δικαίωμα της πρόληψης**

Όλοι οι άνθρωποι έχουν το δικαίωμα να απολαμβάνουν την παροχή των κατάλληλων υπηρεσιών προκειμένου να εμποδίσουν την εμφάνιση μίας ασθένειας.

### **2. Δικαίωμα της πρόσβασης**

Όλοι οι άνθρωποι έχουν το δικαίωμα της πρόσβασης στις υπηρεσίες υγείας που αντιστοιχούν στις ανάγκες τους. Οι υπηρεσίες υγείας πρέπει να εξασφαλίζουν πρόσβαση σε όλους χωρίς διακρίσεις ως προς την οικονομική κατάσταση, τον τόπο κατοικίας, το είδος της ασθένειας ή το χρόνο πρόσβασης στις υπηρεσίες.

### **3. Δικαίωμα της πληροφόρησης**

Όλοι οι άνθρωποι έχουν το δικαίωμα της πρόσβασης σε κάθε είδος πληροφορίας σχετικά με την κατάσταση της υγείας τους, τις υπηρεσίες υγείας και τον τρόπο να τις χρησιμοποιήσουν καθώς επίσης και σε κάθε πληροφορία που είναι διαθέσιμη κατόπιν έρευνας και τεχνολογικής καινοτομίας.

### **4. Δικαίωμα της συγκατάθεσης**

Όλοι οι άνθρωποι έχουν το δικαίωμα πρόσβασης σε κάθε είδος πληροφορίας ώστε να μπορούν να συμμετέχουν ενεργά στη λήψη αποφάσεων που αφορούν στην υγεία τους. Η πληροφόρηση

πρέπει να αποτελεί προϋπόθεση για κάθε θεραπεία και διαδικασία συμπεριλαμβανομένης της συμμετοχής σε επιστημονικά ερευνητικά προγράμματα.

#### **5. Δικαίωμα της ελεύθερης επιλογής**

Κάθε άνθρωπος έχει το δικαίωμα να επιλέγει ελεύθερα ανάμεσα στις διάφορες θεραπευτικές διαδικασίες και στους ειδικούς των υπηρεσιών υγείας κατόπιν επαρκούς πληροφόρησης.

#### **6. Δικαίωμα της εχεμύθειας και της εμπιστευτικότητας**

Όλοι οι άνθρωποι έχουν το δικαίωμα να παραμένουν εμπιστευτικά τα προσωπικά τους δεδομένα συμπεριλαμβανομένων που αφορούν την κατάσταση της υγείας τους και στις σχετικές διαγνωστικές ή θεραπευτικές διαδικασίες καθώς επίσης και στην προστασία του ιδιωτικού χαρακτήρα των διαγνωστικών εξετάσεων, των επισκέψεων σε ειδικούς και των ιατρικών χειρουργικών πράξεων γενικά.

#### **7. Δικαίωμα του σεβασμού του χρόνου του ασθενούς**

Όλοι οι άνθρωποι έχουν δικαίωμα να λαμβάνουν την απαιτούμενη θεραπευτική αγωγή σε σύντομο και προκαθορισμένο χρονικό διάστημα. Το δικαίωμα αυτό αφορά σε κάθε φάση θεραπείας.

#### **8. Δικαίωμα της τήρησης των προδιαγραφών ποιότητας**

Όλοι οι άνθρωποι έχουν δικαίωμα να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας υψηλής ποιότητας τόσο ως προς την εξειδίκευση, όσο και ως προς την τήρηση συγκεκριμένων προδιαγραφών.

#### **9. Δικαίωμα της ασφάλειας**

Όλοι οι άνθρωποι έχουν δικαίωμα να είναι απαλλαγμένοι από ζημία που οφείλεται στη φτωχή λειτουργία των υπηρεσιών υγείας, σε λανθασμένες ιατρικές πράξεις και σφάλματα. Όλοι οι άνθρωποι έχουν δικαίωμα πρόσβασης σε υπηρεσίες και θεραπείες που να διατηρούν υψηλές προδιαγραφές στον τομέα της ασφάλειας.

#### **10. Δικαίωμα της καινοτομίας**

Όλοι οι άνθρωποι έχουν δικαίωμα πρόσβασης σε καινοτόμες διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένων των διαγνωστικών διαδικασιών σύμφωνα με διεθνείς προδιαγραφές ανεξάρτητα από οικονομικούς παράγοντες.

#### **11. Δικαίωμα της αποφυγής του περιττού πόνου και της ταλαιπωρίας**

Κάθε άνθρωπος έχει το δικαίωμα να αποφεύγει όσο το δυνατόν περισσότερο τον πόνο και την ταλαιπωρία σε κάθε φάση της ασθένειας.

#### **12. Δικαίωμα της εξατομικευμένης θεραπείας**

Κάθε άνθρωπος έχει το δικαίωμα να λαμβάνει διαγνωστικές ή θεραπευτικές υπηρεσίες προγραμματισμένες, ώστε να ταιριάζουν όσο το δυνατόν περισσότερο στις προσωπικές του ανάγκες.

#### **13. Δικαίωμα έκφρασης παραπόνων**

Κάθε άνθρωπος έχει δικαίωμα να παραπονείται σε περίπτωση που έχει υποστεί ζημία καθώς και να λαμβάνει απάντηση ή άλλου είδους ανατροφοδότηση στα παράπονα του.

#### **14. Δικαίωμα αποζημίωσης**

Κάθε άνθρωπος έχει δικαίωμα να λαμβάνει ικανοποιητική αποζημίωση εντός λογικού χρονικού διαστήματος σε περίπτωση που έχει υποστεί φυσική, ηθική ή ψυχολογική βλάβη ως αποτέλεσμα κάποιων θεραπειών στα πλαίσια των υπηρεσιών υγείας.

### **ΟΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΟΥ ΑΣΘΕΝΗ**

Οι ασθενείς και οι επισκέπτες οφείλουν να συμμορφώνονται με τους κανόνες λειτουργίας του Νοσοκομείου και να συνεργάζονται αρμονικά με το προσωπικό του. Συγκεκριμένα:

**1.** Ο ασθενής έχει υποχρέωση να ενημερώνει το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό για τα φάρμακα που τυχόν έπαιρνε πριν την εισαγωγή του στο Νοσοκομείο και να συνεργάζεται με ειλικρίνεια.

- 2.** Για κάθε παράπονο ο ασθενής και οι συγγενείς να απευθύνονται στους ιεραρχικά υπεύθυνους καθώς και στο Γραφείο Επικοινωνίας με τον Πολίτη που λειτουργεί εντός του Νοσοκομείου.
- 3.** Η παραμονή συγγενών και φιλικών προσώπων στους θαλάμους να είναι ολιγόωρη και όχι πολυπληθής και να αποφεύγεται η παρουσία παιδιών.
- 4.** Συνοδός ασθενούς θεωρείται αυτός που έχει άδεια παραμονής στο θάλαμο του ασθενή από την Προϊσταμένη ή το Δ/ντή. Σε κάθε ασθενή επιτρέπεται ένας συνοδός.
- 5.** Οι συνοδοί και οι ασθενείς θα πρέπει να συμπεριφέρονται με ευγένεια και σεβασμό προς τους υπαλλήλους, να ακολουθούν τις οδηγίες του προσωπικού, να συμβάλλουν στη διατήρηση της καθαριότητας και της τάξης, να τηρούν τους κανόνες πρόληψης και διασποράς των λοιμώξεων, να αποφεύγουν το συνωστισμό, να μην κάθονται στα κρεβάτια, να μη βάζουν λουλούδια στους θαλάμους, να μη διατηρούν τρόφιμα, να απορρίπτουν κατάλληλα τον ιματισμό και τα απορρίμματα, να κάνουν συνετή χρήση του εξοπλισμού και του υλικού των θαλάμων, του νερού, των φωτιστικών και των κλιματιστικών και να αποφεύγουν τη χρήση κινητών τηλεφώνων στους θαλάμους.
- 6.** Η τήρηση του ωραρίου επισκεπτηρίου είναι αυστηρή και απολύτως απαραίτητη. Οι συνοδοί και οι επισκέπτες να μην προκαλούν θόρυβο, γιατί οι ασθενείς έχουν ανάγκη ηρεμίας και ησυχίας. Πρέπει να απομακρύνονται από τους θαλάμους και τους διαδρόμους κατά τη διάρκεια της νοσηλείας και των ιατρικών επισκέψεων και να μην προκαλούν συνωστισμό. Δεν επιτρέπεται η είσοδος παιδιών κάτω των 12 ετών ως επισκεπτών ή συνοδών.
- 7.** Να μην φέρουν μαζί τους πολύτιμα αντικείμενα καθώς και μεγάλα χρηματικά ποσά.
- 8.** Η διατροφή των ασθενών αποτελεί ευθύνη του νοσοκομείου και έχει καθορισθεί σύμφωνα με την πάθησή τους. Η καλή σας πρόθεση να φέρνετε τρόφιμα στους ασθενείς μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα στη νοσηλεία τους (απορρύθμιση σακχάρου, αναβολή προγραμματισμένων εξετάσεων κλπ) και δυσχεραίνει την καθαριότητα και υγιεινή των χώρων των θαλάμων.
- 9.** Οι ασθενείς πρέπει να είναι συνεπείς στα ραντεβού που έχουν κλείσει και δεν πρέπει να απομακρύνονται από τους θαλάμους χωρίς άδεια.
- 10.** Να αποφεύγουν την καταχρηστική άσκηση δικαιωμάτων τους και να συμβάλλουν στην προσπάθεια εξυπηρέτησης πολιτών με αναπηρίες και γενικότερα εμποδιζόμενων ατόμων, δείχνοντας την πρέπουσα κατανόηση.
- 11.** Να έχουν πάντα το βιβλιário υγείας και ασφάλισης, τις εξετάσεις που τυχόν έχουν κάνει στο παρελθόν καθώς και κάθε σχετικό έγγραφο (πληροφοριακό δελτίο, οδηγίες κ.λ.π.).
- 12.** Αν είστε ασφαλισμένος ή έχετε βιβλιário απορίας, η νοσηλεία σας καλύπτεται από το ασφαλιστικό σας ταμείο ή το Δημόσιο.
- 13.** Εάν είστε ανασφάλιστος μπορείτε να ενημερωθείτε για τις ισχύουσες διατάξεις από τους παρακάτω συνδέσμους:
  - Ενημερωτικό έντυπο για Ανασφάλιστους
  - ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ-Α3γ-ΓΠοικ-53790-15-7-2016 (ΘΕΜΑ: Φαρμακευτική κάλυψη των ανασφάλιστων και ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.)
  - ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ-Α3γ-ΓΠοικ-39364-31-5-2016 (ΘΕΜΑ: Διευκρινίσεις σχετικά με την διασφάλιση της πρόσβασης των ανασφάλιστων και των κοινωνικά ευάλωτων ομάδων στο δημόσιο σύστημα υγείας.)
  - ΦΕΚ-908-B-4-4-2016 (Αριθ. Α3(γ)/ΓΠ/οικ.25132 Ρυθμίσεις για τη διασφάλιση της πρόσβασης των ανασφάλιστων στο Δημόσιο Σύστημα Υγείας.)
  - ΦΕΚ-21-A-21-2-2016 (ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε΄ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΥΓΕΙΑΣ – Άρθρο 33 Υγειονομική κάλυψη ανασφάλιστων και ευάλωτων κοινωνικών ομάδων)

**14.** Οι ασθενείς και οι συνοδοί αυτών, κατά την εισαγωγή τους, πρέπει να δίνουν απαραίτητα τα στοιχεία τους και τις πληροφορίες που τους ζητούνται από το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό.

**15.** Σε εφαρμογή του Ν. 4419/2016 (ΦΕΚ 174 Α΄) ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΤΑΙ ΑΥΣΤΗΡΑ ΤΟ ΚΑΠΝΙΣΜΑ σε όλους τους χώρους του Νοσοκομείου. Η εφαρμογή της νομοθεσίας και η επακόλουθη δημιουργία ενός περιβάλλοντος απαλλαγμένου από τις επικίνδυνες συνέπειες της χρήσης των προϊόντων αυτών, όπου όλοι θα απολαμβάνουν το υψηλότερο δυνατό επίπεδο υγείας και ποιότητας ζωής, χωρίς διακρίσεις, αποκλεισμούς και με σεβασμό στα ατομικά δικαιώματα, αποτελεί συλλογικό στόχο, που απαιτεί, πέραν του ελέγχου από όλους ανεξαιρέτως, αφοσίωση και επίδειξη αισθήματος ατομικής, κοινωνικής και επαγγελματικής ευθύνης.

- **ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΤΑΙ ΑΜΟΙΒΗ ΣΕ ΟΠΟΙΟΝΔΗΠΟΤΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΚΑΙ ΓΙΑ ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΛΟΓΟ. ΕΙΝΑΙ ΠΑΡΑΝΟΜΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΒΑΛΛΕΙ ΤΟΥΣ ΙΔΙΟΥΣ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ**

### **ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟ**

Για τη διασφάλιση της καλής λειτουργίας των κλινικών και της σωστής περίθαλψης των ασθενών, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι το επισκεπτήριο στο Νοσοκομείο μας είναι κοινό για όλες τις κλινικές και το ωράριο είναι Δευτέρα-Κυριακή από 18:00-20:00μ.μ.

**ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΤΑΙ το επισκεπτήριο: 1)στο χώρο της Μονάδας Αυξημένης Φροντίδας**

**2) τις πρωινές ώρες.**

Τροποποιήσεις ενδέχεται να γίνουν σε περιπτώσεις εκτάκτων αναγκών (πολέμου, καταστροφών, πανδημιών) βάσει ισχυουσών διατάξεων.

### **ΠΡΩΙΝΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ**

Στο νοσοκομείο μας λειτουργούν από Δευτέρα έως Παρασκευή πρωινά εξωτερικά ιατρεία, στο χώρο των τακτικών εξωτερικών ιατρείων (από της 9:00 π.μ. – 13:00 μ.μ.)

**Ο προγραμματισμός της πρωινής λειτουργίας γίνεται κατόπιν ραντεβού στον τηλεφωνικό αριθμό 2467-3 50855.**

### **ΕΠΕΙΓΟΝΤΑ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ**

Το Νοσοκομείο εφημερεύει για την εξυπηρέτηση των ασθενών καθημερινά.

Το Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ) εξυπηρετεί μόνο τα επείγοντα περιστατικά. Συνεπώς ασθενείς που δεν έχουν επείγον πρόβλημα, δεν πρέπει να προσέρχονται στο χώρο των ΤΕΠ.

Η προτεραιότητα εξυπηρέτησης στο ΤΕΠ καθορίζεται βάσει σοβαρότητας του προβλήματος του ασθενή και όχι βάσει σειράς προσέλευσης.

### **ΦΑΡΜΑΚΕΙΟ**

Το Φαρμακείο χορηγεί φάρμακα σε ανασφάλιστους ασθενείς του Ν.4368/2016 και φάρμακα υψηλού κόστους στους ασφαλισμένους όλων των ταμείων, καθημερινά από Δευτέρα έως και Παρασκευή από της 10:00 π.μ. - 13:00 μ.μ.

## **ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΕΙΣ**

Η παραμονή επισκεπτών και συνοδών εκτός του ωραρίου του επισκεπτηρίου απαγορεύεται, εκτός εάν ειδικοί λόγοι το επιβάλλουν.

Η ησυχία είναι και πρέπει να είναι το χαρακτηριστικό γνώρισμα κάθε Νοσοκομείου.

Η στάθμευση αυτοκινήτων ασθενών και συνοδών επιτρέπεται μόνο στους ειδικούς χώρους στάθμευσης. Η παράνομη στάθμευση δυσχεραίνει την κυκλοφορία άλλων οχημάτων (ασθενοφόρα κτλ).

## **ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

Στο Γενικό Νοσοκομείο Καστοριάς λειτουργεί βάσει του άρθρου 60 του Ν. 4368/2016 (Α21) από της 01-04-2017 **Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας**.

Παρακαλούμε για οποιοδήποτε σχόλιο – πρόβλημα, ενημερώστε το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας και μεταφέρεται την εμπειρία σας. Η επαφή σας μαζί μας είναι πολύ χρήσιμη και μας βοηθά στη βελτίωση των υπηρεσιών μας. Η καταγραφή των παραπόνων σας γίνεται στο ειδικό έντυπο, που υπάρχει στους χώρους των Εξωτερικών Ιατρείων καθώς και στις εγκαταστάσεις του Γραφείου του πολίτη.

### **Στοιχεία επικοινωνίας για τον πολίτη:**

Τηλέφωνο: 24673-50685

Fax: 24670-24955

E-mail: [expol@kastoriahospital.gr](mailto:expol@kastoriahospital.gr)

Η Διοίκηση του Νοσοκομείου ενημερώνεται και παρακολουθεί τα προκύπτοντα παράπονα και προβλήματα με στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

## **Χρήσιμα τηλέφωνα του Νοσοκομείου**

**Τηλεφωνικό κέντρο:** 24673-50600

### **1. Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών**

- Προϊσταμένη: 24673-50664
- Επείγοντα Π/Θ: 24673-50663
- Επείγοντα Χ/ΚΗΣ: 24673-50700

### **2. Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων**

- Γραμματεία: 24673-50855

- Προϊσταμένη: 24673-50661

### **3. Γραφείο Κίνησης Ασθενών**

- Προϊστάμενος: 24673-50698
- Κίνηση ασθενών: 24673-50619/635

### **4. Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας**

- Πληροφορίες : 24673-50685