



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ**  
**3<sup>η</sup> Υ. ΠΕ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ**  
**ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ**  
ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ  
ΛΗΠΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ  
Πληροφορίες : Νάκα Βασιλική  
Τηλ. 2467350685  
Fax: 2467024955  
E-mail: [expol@kastoriahospital.gr](mailto:expol@kastoriahospital.gr)

Καστοριά 18-4-2018

### ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

**ΘΕΜΑ:** “Δράση και Έργο του Γραφείου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας”

Με αφορμή την 12η Επέτειο για την Ευρωπαϊκή Ημέρα για τα Δικαιώματα του Ασθενή (European Patients’ Day ERPD), που είναι η 18η Απριλίου εκάστου έτους και καθιερώθηκε για πρώτη φορά στις 18 Απριλίου 2007, σας ενημερώνουμε ότι στο Νοσοκομείο μας λειτουργεί βάσει του άρθρου 60 του Ν. 4368/10 (21 Α’), Αυτοτελές Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας (ΓΠΔ), υπαγόμενο απευθείας στον Διοικητή.

#### **Σκοπός και Στόχοι**

Οι δημόσιες υπηρεσίες υγείας έχουν σκοπό την εξασφάλιση του δικαιώματος των πολιτών να αντιμετωπίσουν τα προβλήματα της υγείας τους μέσα από διαδικασίες που εξασφαλίζουν την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου, με σεβασμό στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια. Ο καλά ενημερωμένος ασθενής είναι σε θέση να επικοινωνήσει καλύτερα με γιατρούς, νοσηλευτικό, τεχνολογικό και διοικητικό προσωπικό, συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στην αποτελεσματικότερη περίθαλψή του.

Στο Αυτοτελές Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας, μπορούν να απευθύνονται οι ασθενείς (νοσηλευόμενοι και εξωτερικοί), οι συγγενείς και συνοδοί των ασθενών, οι επισκέπτες και όλοι οι ενδιαφερόμενοι πολίτες για την άμεση ενημέρωσή τους για θέματα του Νοσοκομείου, να υποβάλουν προτάσεις ή καταγγελίες που αφορούν στην παροχή υπηρεσιών υγείας και κυρίως να προστατεύονται κατά την άσκηση του δικαιώματός τους στο βασικό ανθρώπινο αγαθό της υγείας.

Οι δράσεις του Γραφείου στοχεύουν να συμβάλουν στη διευθέτηση υποθέσεων που απορρέουν από την άσκηση του δικαιώματος του Πολίτη για την υγεία του, αποσκοπώντας στην εξομάλυνση και εξάλειψη δυσλειτουργιών που παρεμποδίζουν την εξυπηρέτηση τον Πολίτη και κατ' επέκταση και το έργο των εργαζόμενων στον Υγειονομικό Τομέα, με απώτερο στόχο την εύρυθμη λειτουργία του Νοσοκομείου. Το Αυτοτελές Γραφείο υπάγεται απ' ευθείας στον Διοικητή και η λειτουργία του αποτελεί προέκταση εκείνης των οργανικών μονάδων του Νοσοκομείου, στοχεύοντας να αποτελέσει σημαντικό εργαλείο βελτίωσης των ποιοτικών χαρακτηριστικών όλων των μονάδων του Νοσοκομείου.

#### **ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ – ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ:**

Ενδεικτικά σε συνεργασία με κάθε συναρμόδια υπηρεσία και φορέα:

Μεριμνά για την ενημέρωση των ασθενών σχετικά με τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και τα δικαιώματα τους κατά την λήψη υπηρεσιών υγείας.

Παρακολουθεί την εξυπηρέτηση των ασθενών εντός του νοσοκομείου ή σε εξωνοσοκομειακή υπηρεσία του και παρεμβαίνει για τη διασφάλιση της προστασίας των δικαιωμάτων τους.

Ο συντονισμός για το χειρισμό από τις αρμόδιες κατά περίπτωση Υπηρεσίες και Τμήματα κάθε θέματος που αφορά στην προστασία δικαιωμάτων.

Παρεμβαίνει στις αντίστοιχες υπηρεσίες του νοσοκομείου για την ομαλή διευθέτηση των προκύπτουσών διαφορών και την ποιοτική εξυπηρέτηση των ληπτών υπηρεσιών υγείας.

Συλλέγει και διεκπεραιώνει καταγγελίες, παράπονα και θετικές εντυπώσεις.

Διευκολύνει την υποβολή αναφορών στο Συνήγορο του Πολίτη, στην Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου και την Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής, στις Επιτροπές Ελέγχου Προστασίας Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας και σε κάθε σχετική ελεγκτική Αρχή.

Ενημερώνει το προσωπικό του Νοσοκομείου σχετικά με τις ορθές κάθε φορά πρακτικές, με βάση την νομοθεσία και την ιατρική δεοντολογία.

Υποβάλει προτάσεις για τη διαρκή βελτίωση των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης των ληπτών υπηρεσιών υγείας και για την διασφάλιση των δικαιωμάτων τους.

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 Υπηρεσιών Υγείας, η Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας καθώς και οι αρμόδιες ΥΠΕ για κάθε παραβίαση των δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας.

**Συνοπτικά, το Αυτοτελές Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας μεριμνά για την τήρηση της προάσπισης των δικαιωμάτων των προσερχόμενων πολιτών, σύμφωνα και με τις αρχές λειτουργίας των υπηρεσιών του ΕΣΥ όπως αυτές απορρέουν από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.**

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.

Το Γραφείο στεγάζεται σε χώρο διακριτό, στο ισόγειο του Νοσοκομείου, στην είσοδο των Εξωτερικών Ιατρείων. Ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να υποβάλει το παράπονο, την καταγγελία του ή και έντυπο θετικών εντυπώσεων (ευχαριστήρια επιστολή) αυτοπροσώπως ή/και μέσω εκπροσώπου νόμιμα εξουσιοδοτημένου, σε ύστερο χρόνο ή/και μέσω ταχυδρομείου, τηλεομοιοτυπία (fax), στην ηλεκτρονική διεύθυνση [expol@kastoriahospital.gr](mailto:expol@kastoriahospital.gr), και με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο σημειώνοντας τα στοιχεία επικοινωνίας τους.

Το προσωπικό του Αυτοτελούς «Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας» είναι στη διάθεση σας προκειμένου να διευκολύνει τη διαδικασία υποβολής.

### **Ακολουθούν ηλεκτρονικοί σύνδεσμοι (links)**

#### ΕΓΓΡΑΦΟ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΥΓΕΙΑΣ

[«Ευρωπαϊκή Ημέρα για τα Δικαιώματα του Ασθενούς \(European Patients' Rights Day – ERPD\), 18 Απριλίου 2018»](#)

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:I33501&from=EL>