

## Αντικείμενο και Αρμοδιότητες

Σύμφωνα με το άρθρο 3 της Υ.Α. υπ' αριθ. Α3δ/Γ.Π.οικ.10976 (Φ.Ε.Κ. 662/Β'/02-03-2017), το αντικείμενο και οι αρμοδιότητες του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας είναι:

1. Η ενημέρωση σχετικά με τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και τα δικαιώματα των ληπτών υπηρεσιών υγείας.
2. Η έγκαιρη ενημέρωση των ανασφάλιστων ασθενών και των οικείων τους, για τις διαδικασίες υγειονομικής και φαρμακευτικής κάλυψης τους όπως και για την επιτυχή διεκπεραίωση των σχετικών διαδικασιών σε συνεργασία με τα γραφεία κίνησης των νοσοκομείων.
3. Η παρακολούθηση εξυπηρέτησης των ληπτών εντός του νοσοκομείου ή σε εξωνοσοκομειακή υπηρεσία του.
4. Η συλλογή και διεκπεραίωση καταγγελιών και παραπόνων. Επίσης η συλλογή θετικών εντυπώσεων για τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας, προκειμένου να εντοπίζονται και να προωθούνται οι καλές πρακτικές.
5. Η διευκόλυνση υποβολής αναφορών στο Συνήγορο του Πολίτη, στην Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου και στην Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής, στις Επιτροπές Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας και Ψυχικής Υγείας και σε κάθε σχετική ελεγκτική αρχή.
6. Η παρέμβαση στις αντίστοιχες υπηρεσίες του νοσοκομείου για την ομαλή διευθέτηση των προκυπτουσών διαφορών και την ποιοτική εξυπηρέτηση των ληπτών υπηρεσιών υγείας.
7. Η ενημέρωση του προσωπικού του νοσοκομείου σχετικά με τις ορθές κάθε φορά πρακτικές, με βάση τη νομοθεσία και την ιατρική δεοντολογία.
8. Η διαρκή βελτίωση των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης των ληπτών υπηρεσιών υγείας και η διασφάλιση των δικαιωμάτων τους.
9. Η ενημέρωση της διοίκησης, των λοιπών υπηρεσιών του νοσοκομείου, της αρμόδιας υπηρεσίας του Υπουργείου Υγείας, της Επιτροπής Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας, της Επιτροπής Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας καθώς και των αρμοδίων Υ.ΠΕ. για κάθε παραβίαση των δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας.

10. Η διαρκή βελτίωση των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης των ληπτών υπηρεσιών υγείας και η διασφάλιση των δικαιωμάτων τους.

11. Η τήρηση ηλεκτρονικών αρχείων, η στατιστική καταγραφή και επεξεργασία των θεμάτων που προέκυψαν και αντιμετωπίστηκαν, έτσι ώστε να συντάσσονται εξαμηνιαίες εκθέσεις πεπραγμένων, οι οποίες υποβάλλονται στη διοίκηση του νοσοκομείου, στην αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Υγείας, στην Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας του Υπουργείου Υγείας, στην Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας και στις Υ.ΠΕ..

12. Η επιμέλεια και διανομή εντύπου και ηλεκτρονικού υλικού στο οποίο αναγράφονται τα δικαιώματα του ασθενούς, το προστατευτικό τους πλαίσιο, οι παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας από τα νοσοκομεία και οι δικαιούχοι αυτών, οι σαφείς πληροφορίες σχετικά με τα τμήματα του νοσοκομείου, χρήσιμα στοιχεία επικοινωνίας ,κανόνες λειτουργίας του νοσοκομείου, ωράριο λειτουργίας των υπηρεσιών και των επισκέψεων και οδηγίες υποβολής παραπόνων και καταγγελιών.

13. Η καταγραφή των στοιχείων του ασθενούς, της ημερομηνίας εισόδου - εξόδου του, των σημείων 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.

14. Η ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού για τις υποχρεώσεις του, τα δικαιώματα των ληπτών υπηρεσιών υγείας και τις ορθές πρακτικές προσέγγισης τους. Η ενημέρωση και εκπαίδευση πραγματοποιείται ενδεικτικά με τη διανομή αντίστοιχου εντύπου και ηλεκτρονικού υλικού, τη διοργάνωση επιμορφωτικών προγραμμάτων και εκδηλώσεων κ.ά.