



ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΣΑΜΟΥ "ΑΓΙΟΣ ΠΑΝΤΕΛΕΗΜΩΝ"

ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΡΩΝ/ΛΗΠΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Σας ενημερώνουμε ότι στο Γενικό Νοσοκομείο Σάμου λειτουργεί Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών - Ληπτριών Υπηρεσιών Υγείας, εφαρμόζοντας τις διατάξεις του άρθρου 60 του Ν. 4368/2016, της Υ.Α. Α3δ/Γ.Π.οικ.10976 (662 Β72.3.2017) και του νέου Κανονισμού Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών και Παραπόνων στα νοσοκομεία του Ε.Σ.Υ με ΑΔΑ : **62ΜΤ465ΦΥΟ-01Μ**.

Το Γραφείο στελεχώνεται από υπαλλήλους του Τμήματος Γραμματείας του Νοσοκομείου Σάμου και της Κοινωνικής Υπηρεσίας της (βρίσκονται στο ισόγειο χώρο των γραφείων της Διοικητικής Υπηρεσίας).

Ωράριο Λειτουργίας : Εργάσιμες ημέρες 08:00 - 15:00

Τηλέφωνο Επικοινωνίας : 2273023090- 6952000213

Email : hospSAM@otenet.gr, koinonikiyp@1152.svzefxis.gov.gr

Στο γραφείο μπορούν να απευθύνονται οι ασθενείς, οι συνοδοί τους και όλοι οι ενδιαφερόμενοι πολίτες και φορείς με τη φυσική παρουσία τους ή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, καθώς και με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο.

Σύμφωνα με το νέο Κανονισμό Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών και Παραπόνων στα νοσοκομεία του Ε.Σ.Υ με ΑΔΑ : 62ΜΤ465ΦΥΟ-01Μ :

Οι καταγγελίες, τα παράπονα και οι θετικές εντυπώσεις 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.

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.

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.

Στο Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας υπάγονται βάσει της Υ.Α. Α3δ/Γ.Π.οικ.10976 (662 Β72.3.2017), οι εξής αρμοδιότητες:

-Η παρακολούθηση και ο έλεγχος της προάσπισης των δικαιωμάτων των προσερχομένων πολιτών. Ο συντονισμός για το χειρισμό από τις αρμόδιες, κατά περίπτωση, Υπηρεσίες και Τμήματα, κάθε θέματος που αφορά στην προστασία των δικαιωμάτων των ασθενών.

-Η ενημέρωση σχετικά με τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και τα δικαιώματα των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας.

-Η ενημέρωση και πληροφόρησή τους για θέματα που αφορούν στην εξυπηρέτησή τους, από τις υπηρεσίες του Νοσοκομείου.

-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.

-Η επιμέλεια για την παραγωγή υλικού (εντύπου και ηλεκτρονικού), όπου εμπεριέχεται η απαραίτητη πληροφόρηση, σχετικά με τα τμήματα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες και την μέριμνα για τη διάθεση της πληροφόρησης στους εξυπηρετούμενους, από το Νοσοκομείο, πολίτες.

-Η συγκέντρωση, ταξινόμηση και αξιολόγηση των στοιχείων που αφορούν τη δραστηριότητα του Γραφείου.

-Η διευκόλυνση υποβολής αναφορών στον Συνήγορο του Πολίτη, στην Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου και την Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής, στις Επιτροπές Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας και Ψυχικής Υγείας και σε κάθε σχετική ελεγκτική αρχή.

Σε περίπτωση που επιθυμείτε να απευθυνθείτε στο Γραφείο, παρακαλούμε όπως συμπληρώσετε τις επισυναπτόμενες έντυπες φόρμες και τις παραδώσετε στο Νοσοκομείο μας στο Κεντρικό πρωτόκολλο είτε στα παραπάνω e-mail ανώνυμα ή επώνυμα .

Ευχαριστούμε

-Η παρέμβαση στις αντίστοιχες υπηρεσίες του νοσοκομείου για την ομαλή διεύθυνση των προκυπτουσών διαφορών και την ποιοτική εξυπηρέτηση των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας.

-Η ενημέρωση του προσωπικού του νοσοκομείου σχετικά με τις ορθές κάθε φορά πρακτικές, με βάση τη νομοθεσία και την ιατρική δεοντολογία.

-Η υποβολή προτάσεων για τη διαρκή βελτίωση της λειτουργίας των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας και για την διασφάλιση των δικαιωμάτων τους.

Σε περίπτωση που επιθυμείτε να απευθυνθείτε παρακαλούμε όπως συμπληρώσετε την επισυναπτόμενη έντυπη φόρμα και την αποστείλετε στο Νοσοκομείο μας υπογεγραμμένη, είτε στα παραπάνω e-mail είτε την παραδώσετε με τη φυσική σας παρουσία.