

Πληροφορίες για τη Λειτουργία

του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών ν Υπηρεσιών ν Υγείας

Information about the Office for the Protection of Health Services Recipients' Rights

Ενημερώνουμε τους πολίτες ότι στο Νοσοκομείο μας έχει συσταθεί και λειτουργεί **Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας**

το οποίο

βρίσκεται

στο ισόγειο του Νοσοκομείου, αριστερά απ' την Κεντρική Είσοδο της Νέας Πτέρυγας, δίπλα στη Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων

επί της οδού Κνωσσού. Τα στοιχεία επικοινωνίας του Γραφείου είναι:

Τηλέφωνο: 28413-43573, Ηλεκτρονική Δ/νση (e-mail): [gyp @ agnhosp .gr](mailto:gyp@agnhosp.gr)

Το Γραφείο είναι αρμόδιο για την εξυπηρέτηση και την υποστήριξη των χρηστών των υπηρεσιών ν μας και ειδικότερα: για την υποδοχή τους στο νοσοκομείο μας, την

ενημέρωσή τους σχετικά με τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και τα δικαιώματα τους, την παρακολούθηση της διακίνησή στους εντός του Νοσοκομείου ή σε εξωνοσοκομειακή υπηρεσία του, τη διοικητική υποστήριξη, τη συλλογή και διεκπεραίωση καταγγελιών και παραπόνων και τη διευκόλυνση υποβολής αναφορών στο Συνήγορο του Πολίτη, στις Εθνικές Επιτροπές Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και Βιοηθικής, στις Επιτροπές Δικαιωμάτων, στο Υπουργείο Υγείας και άλλες αρμόδιες ελεγκτικές αρχές.

*We inform our guests that there is an **Office for the Protection of Health Services Recipients' Rights** in our hospital which is responsible for the reception, the information about the in-hospital procedures and the protection of the rights of the recipients of health services. It is located on the Ground Floor of our hospital, on the left of the Main Entrance of the New Ward in Knossou Street. Contact and Information details :*

Tel.: 28413-43573, E-mail: gy_p@agnhosp.gr

Αναλυτικότερα, οι αρμοδιότητες του Γραφείου είναι οι ακόλουθες (ΦΕΚ 662/Β/02-03-2017):

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:

α. των έγκαιρων, ασφαλών και υψηλής ποιότητας υπηρεσιών υγείας ανάλογων με τις δυνατότητες του δημόσιου συστήματος παροχής υπηρεσιών υγείας,

β. της καθολικής κάλυψης των ασθενών, σύμφωνα με το νόμο, το πλαίσιο και τους όρους που θέτει,

γ. της παροχής υπηρεσιών με επίκεντρο τον ασθενή και τις ιδιαίτερες ανάγκες του,

δ. του δικαιώματος λήψης υπηρεσιών πρόληψης, οι οποίες βελτιώνουν την ποιότητα και το προσδόκιμο ζωής και εμποδίζουν την εμφάνιση ασθενειών,

ε. της πρόσβασης σε ασφαλείς καινοτόμες διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένων των διαγνωστικών διαδικασιών, ανάλογα με τις δυνατότητες του συστήματος,

στ. της κατά το δυνατόν αποφυγής της σωματικής και ψυχικής καταπόνησης και της ταλαιπωρίας σε κάθε στάδιο της εξέτασης, διάγνωσης, θεραπείας και νοσηλείας,

ζ. του σεβασμού στην αξιοπρέπεια, τις ιδιαίτερες ανάγκες και την προσωπικότητα των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας,

η. 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,

θ. 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,

ι. της ενεργούς συμμετοχής του/ης ασθενούς στη λήψη αποφάσεων που αφορούν στην υγείας του/ης, κατόπιν επαρκούς πληροφόρησης,

ια. του ιατρικού απορρήτου, της εχεμύθειας και των συνθηκών ιδιωτικότητας που επιβάλλει η ιατρική δεοντολογία για κάθε ιατρική πράξη, εξέταση, διάγνωση, θεραπεία και νοσηλεία,

ιβ. της τήρησης των κανόνων ευγένειας και διακριτικότητας κατά τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών υγείας και της αποτροπής περιστατικών αναξιοπρεπούς και προσβλητικής συμπεριφοράς,

ιγ. 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,

ιδ. της φυσικής και ηθικής επανόρθωσης σε περίπτωση παραβίασης των δικαιωμάτων με τη συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων υπηρεσιών του νοσοκομείου,

ιε. του εμπιστευτικού της επικοινωνίας του/ης με το Γραφείο και των πληροφοριών που ανταλλάσσει με αυτό,

ιστ. του σεβασμού της ιδιωτικής ζωής του/ης λήπτη/ριας,

ιζ. της ισότιμης και δίκαιης αντιμετώπισης του/ης από τις υπηρεσίες του νοσοκομείου,

ιη. 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.