

ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Τηλέφωνο Επικοινωνίας : 24623 50266-192-318

Στο Νοσοκομείο Γρεβενών λειτουργεί βάση του άρθρου 60 του Ν. 4368/2016 (Α 21) **Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας.**

Το Γραφείο βρίσκεται στον 1^ο όροφο του Νοσοκομείου και σε αυτό μπορούν να απευθύνονται οι ασθενείς, συνοδοί αυτών, συγγενείς και όλοι οι ενδιαφερόμενοι πολίτες και φορείς.

Είναι αρμόδιο για την υποδοχή, ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και τα δικαιώματα των ληπτών υπηρεσιών υγείας, τη συλλογή και διεκπεραίωση αιτημάτων, καταγγελιών, παραπόνων, θετικών εντυπώσεων και προτάσεων, για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών τα οποία υποβάλλονται:

- αυτοπροσώπως στο κεντρικό πρωτόκολλο του Νοσοκομείου επώνυμα ή ανώνυμα
- μέσω νόμιμα εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου
- μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (prostasiaygeias@nosgrevenon.gr ή proto@nosgrevenon.gr)
- μέσω Κ.Ε.Π.
- μέσω ταχυδρομείου ή με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο

Στην ιστοσελίδα του Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ.(πολίτη) του Γ.Ν.Γρεβενών είναι αναρτημένα τα έντυπα υποβολής.

Οδηγός Δικαιωμάτων & Υποχρεώσεων Ασθενών

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 Γρεβενών 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 δικαιώματα των νοσοκομειακών ασθενών

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.

Άρθρο 47

- 1. Δικαίωμα προσέγγισης στις υπηρεσίες του κατάλληλου νοσοκομείου**
Ο ασθενής έχει το δικαίωμα προσεγγίσεως στις υπηρεσίες του νοσοκομείου, τις πλέον κατάλληλες για τη φύση της ασθένειάς του.
- 2. Δικαίωμα παροχής φροντίδας με σεβασμό της αξιοπρέπειας**
Ο ασθενής έχει το δικαίωμα της παροχής φροντίδας σε αυτόν, με τον οφειλόμενο σεβασμό στην αξιοπρέπειά του. Αυτή η φροντίδα περιλαμβάνει όχι μόνο την άσκηση της ιατρικής και της νοσηλευτικής αλλά και τις παραϊατρικές υπηρεσίες, την κατάλληλη διαμονή, την κατάλληλη μεταχείριση και την αποτελεσματική διοικητική και τεχνική εξυπηρέτηση.
- 3. Δικαίωμα συγκατάθεσης ή άρνησης**
Ο ασθενής έχει δικαίωμα να συγκατατεθεί ή να αρνηθεί κάθε διαγνωστική ή θεραπευτική πράξη που πρόκειται να διενεργηθεί σε αυτόν. Σε περίπτωση ασθενούς με μερική ή πλήρη διανοητική ανικανότητα, η άσκηση αυτού του δικαιώματος, γίνεται από το πρόσωπο που κατά νόμο ενεργεί για λογαριασμό του.
- 4. Δικαίωμα ενημέρωσης για την κατάστασή του και συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων**
Ο ασθενής δικαιούται να ζητήσει να πληροφορηθεί ό,τι αφορά στην κατάστασή του. Το συμφέρον του ασθενούς είναι καθοριστικό και εξαρτάται από την πληρότητα και την ακρίβεια των πληροφοριών που του δίνονται. Η πληροφόρηση του ασθενούς πρέπει να του επιτρέπει να σχηματίσει πλήρη εικόνα των ιατρικών, κοινωνικών και οικονομικών παραμέτρων της καταστάσεώς του και να λαμβάνει αποφάσεις ο ίδιος ή να μετέχει στη λήψη αποφάσεων που είναι δυνατόν να προδικάσουν τη μετέπειτα ζωή του.
- 5. Δικαίωμα πλήρους εκ των προτέρων ενημέρωσης για τους κινδύνους ασύνηθων ή πειραματικών πράξεων και ανάκλησης συγκατάθεσης**
Ο ασθενής ή ο εκπρόσωπός του –σε περίπτωση εφαρμογής της παρ.3- έχει το δικαίωμα να πληροφορηθεί πλήρως και εκ των προτέρων για τους κινδύνους που ενδέχεται να παρουσιαστούν ή να προκύψουν εξαιτίας εφαρμογής σε αυτόν ασύνηθων ή πειραματικών διαγνωστικών και θεραπευτικών πράξεων. Η εφαρμογή των πράξεων αυτών στον ασθενή, λαμβάνει χώρα μόνο ύστερα από συγκεκριμένη συγκατάθεση του ίδιου. Η συγκατάθεση αυτή μπορεί να ανακληθεί από τον ασθενή ανά πάσα στιγμή. Ο ασθενής πρέπει να αισθάνεται τελείως ελεύθερος στην απόφασή του, να δεχθεί ή να απορρίψει κάθε συνεργασία του με σκοπό την έρευνα ή την εκπαίδευση. Η συγκατάθεσή του για τυχόν συμμετοχή του, είναι δικαίωμά του και μπορεί να ανακληθεί ανά πάσα στιγμή.
- 6. Δικαίωμα προστασίας της ιδιωτικής ζωής και διαφύλαξης του απορρήτου**
Ο ασθενής έχει δικαίωμα προστασίας της ιδιωτικής του ζωής, στο μέτρο που αυτό είναι δυνατόν. Ο απόρρητος χαρακτήρας των πληροφοριών και των εγγράφων που τον αφορούν, του φακέλου των ιατρικών σημειώσεων και εξετάσεων, πρέπει να είναι εγγυημένος.

7. **Δικαίωμα σεβασμού και αναγνώρισης θρησκευτικών και ιδεολογικών πεποιθήσεων**
Ο ασθενής έχει το δικαίωμα του σεβασμού και της αναγνώρισης των θρησκευτικών και ιδεολογικών του πεποιθήσεων.
8. **Δικαίωμα κατάθεσης διαμαρτυρίας και ενστάσεων και γνώσης των επ' αυτών ενεργειών και αποτελεσμάτων**
Ο ασθενής έχει το δικαίωμα να παρουσιάσει ή να καταθέσει αρμοδίως διαμαρτυρίες ή ενστάσεις και να λάβει γνώση των επ' αυτών ενεργειών και αποτελεσμάτων.

Οι υποχρεώσεις του νοσοκομειακού ασθενούς

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 αποφεύγετε να έχετε μαζί σας παιδιά.
4. Οι συνοδοί που παραμένουν στους θαλάμους λόγω ειδικής άδειας, πρέπει να φροντίζουν στη διατήρηση της καθαριότητας. Να μην κάθονται στα κρεβάτια των ασθενών, να μην βάζουν λουλούδια στους θαλάμους και να μην κρατούν τρόφιμα, αναψυκτικά και καφέδες, γιατί μεταβάλλονται σε εστίες μικροβίων.
5. Οι συνοδοί και οι επισκέπτες να μην προκαλούν θόρυβο, γιατί οι ασθενείς έχουν ανάγκη ηρεμίας και ησυχίας.
6. Να μην φέρετε μαζί σας πολύτιμα αντικείμενα καθώς και μεγάλα χρηματικά ποσά.
7. Να είστε συνεπείς στα ραντεβού που έχετε κλείσει και να μην απομακρύνεστε από τους θαλάμους άνευ αδείας.
8. Να έχετε πάντα το βιβλιário υγείας, και ασφάλισης, τις εξετάσεις που τυχόν έχετε κάνει στο παρελθόν καθώς και κάθε σχετικό έγγραφο (πληροφοριακό δελτίο, οδηγίες κ.λ.π.).
9. Αν είστε ασφαλισμένος ή έχετε βιβλιário απορίας, η νοσηλεία σας καλύπτεται από το ασφαλιστικό σας ταμείο ή το Δημόσιο.
10. Εάν είστε ανασφάλιστος μπορείτε να ενημερωθείτε για τις ισχύουσες διατάξεις από τους παρακάτω συνδέσμους:
 - ο [Ενημερωτικό έντυπο για Ανασφάλιστους](#)
 - ο [ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ-Α3γ-ΓΠοικ-53790-15-7-2016 \(ΘΕΜΑ: Φαρμακευτική κάλυψη των ανασφάλιστων και ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.\)](#)
 - ο [ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ-Α3γ-ΓΠοικ-39364-31-5-2016 \(ΘΕΜΑ: Διευκρινίσεις σχετικά με την διασφάλιση της πρόσβασης των ανασφάλιστων και των κοινωνικά ευάλωτων ομάδων στο δημόσιο σύστημα υγείας.\)](#)
 - ο [ΦΕΚ-908-Β-4-4-2016 \(Αριθ. Α3\(γ\)/ΓΠ/οικ.25132 Ρυθμίσεις για τη διασφάλιση της πρόσβασης των ανασφάλιστων στο Δημόσιο Σύστημα Υγείας.\)](#)
 - ο [ΦΕΚ-21-Α-21-2-2016 \(ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε΄ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΥΓΕΙΑΣ – Άρθρο 33 Υγειονομική κάλυψη ανασφάλιστων και ευάλωτων κοινωνικών ομάδων\)](#)
11. 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.
12. Απαγορεύεται αυστηρά το κάπνισμα σε όλους τους χώρους του Νοσοκομείου.

Χρήσιμα τηλέφωνα του Νοσοκομείου

Τηλεφωνικό κέντρο: 24623 50100

1. Επείγοντα Εξωτερικά Ιατρεία

- Γραμματεία: 24623 50265-266
- Προϊσταμένη: 24623 50260

2. Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία

- Γραμματεία: 24623 50266
- Προϊσταμένη: 24623 50265

3. Γραφείο Κίνησης Ασθενών

- Προϊσταμένη: 24623 50189
- Κίνηση ασθενών: 24623 50190

4. Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Δηπτών Υπηρεσιών Υγείας

- Πληροφορίες : 24623 50266-318-192

Πρόσβαση στον ιατρικό φάκελο

Ο κάθε νοσηλευόμενος έχει δικαίωμα πρόσβασης στον ιατρικό του φάκελο.

Η διαδικασία αυτή απαιτεί αίτηση από τον ίδιο στο Γραφείο Υποστήριξης του Πολίτη.

Ο νοσηλευόμενος οφείλει να φέρει την αστυνομική του ταυτότητα.

Η πρόσβαση τρίτου στα ιατρικά αρχεία ασθενή επιτρέπεται εφόσον ο τρίτος έχει την έγγραφη εξουσιοδότηση του ασθενή. Η διεκπεραίωση του αιτήματος γίνεται από 3 έως 10 εργάσιμες ημέρες

Η παράδοση στοιχείων ιατρικού φακέλου αποβιώσαντος σε συγγενείς μέχρι 4ου βαθμού συγγένειας απαιτεί:

- Εισαγγελική εντολή ή
- Πιστοποιητικό πλησιέστερων συγγενών από τον Δήμο και πιστοποιητικό περί μη δημοσίευσης της διαθήκης από το Πρωτοδικείο.

Διαχείριση παραπόνων

Παρακαλούμε για οποιοδήποτε σχόλιο – πρόβλημά, ενημερώστε το Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ του Πολίτη και μεταφέρετε 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 στο κεντρικό πρωτόκολλο στο Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ (πολίτη), καθώς και στην ιστοσελίδα του Γενικού Νοσοκομείου Γρεβενών.

Η Διοίκηση του Νοσοκομείου ενημερώνεται, διερευνά και απαντά στις καταγγελίες – παράπονα.

Με εκτίμηση

Το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας