

«Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας»

Σκοπός και Στόχοι

Στόχος του γραφείου είναι η παρακολούθηση και ο έλεγχος της προάσπισης των δικαιωμάτων των προσερχομένων πολιτών, καθώς και η συνεχής βελτίωσή τους, σύμφωνα με τις αρχές λειτουργίας του ΕΣΥ, όπως αυτές απορρέουν από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

Όλες οι δράσεις του στοχεύουν στη διευθέτηση των υποθέσεων που απορρέουν από την άσκηση του δικαιώματος του πολίτη για τη διασφάλιση της υγείας του. Παράλληλα, αποσκοπούν στην εξομάλυνση και εξάλειψη των δυσλειτουργιών που παρεμποδίζουν την εξυπηρέτησή του, και κατ' επέκταση το έργο των εργαζομένων, και την εν γένει εύρυθμη λειτουργία του Νοσοκομείου.

Οι πολίτες μπορούν να απευθύνονται στο Γραφείο προκειμένου να αναζητηθεί δόκιμη λύση σε τυχόν προβλήματα που προκύπτουν με τις υπηρεσίες του νοσοκομείου.

Σκοπός είναι αφενός η αντιμετώπιση του εξατομικευμένου προβλήματός τους, και αφετέρου η καταγραφή της δυσλειτουργίας που παρουσιάστηκε στη διαδικασία, ώστε να γίνουν οι απαιτούμενες ρυθμίσεις, με στόχο τη βελτίωση του συστήματος.

Το Ειδικό Γραφείο υπάγεται απ' ευθείας στη Διοίκηση 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.

Βασικές Αρχές Λειτουργίας

Στελεχώνεται από εξειδικευμένους υπαλλήλους του νοσοκομείου, οι οποίοι διαθέτουν κατάλληλο μείγμα προσόντων και δεξιοτήτων, εργασιακή υποδομή, αποτελεσματικότητα και δυνατότητα εφαρμογής των γνώσεων που απαιτούνται όπως απαιτεί το αντίστοιχο profile της θέσης.

Συνεργάζεται με τα τμήματα **Εξωτερικών Ιατρείων, Επειγόντων Περιστατικών, Γραμματείας Εξωτερικών Ιατρείων, Γραφείου Κίνησης ασθενών, Διοίκηση** και τις **λοιπές υπηρεσίες** του νοσοκομείου, ενώ το πλαίσιο λειτουργίας του διέπεται από πλέγμα διατάξεων που ρυθμίζουν ζητήματα σχετικά με την προάσπιση και προστασία των δικαιωμάτων των ασθενών.

Η 24ωρη ηλεκτρονική επικοινωνία των πολιτών με το Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. διασφαλίζεται μέσω e-mail, αλλά και ηλεκτρονικής καταχώρησης αιτημάτων. Ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να υποβάλει το παράπονο ή την καταγγελία του αυτοπροσώπως, μέσω εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου, ταχυδρομείου ή εντύπου το οποίο μπορεί να προμηθευτεί από τα σημεία εξυπηρέτησής του.

Η διοίκηση του Γ.Ν.Χ, στα πλαίσια της αμοιβαιότητας και της επικοινωνίας μεταξύ πολιτών και νοσοκομείου, επιθυμεί την ανάδειξη των πολιτών ως ισότιμων συνομιλητών και συμβούλων της. Για τούτο παρακαλούνται να απευθύνονται στο Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. για οποιοδήποτε πρόβλημά

τους, γνωρίζοντας ότι οι επισημάνσεις τους θα βοηθήσουν να διορθωθούν τυχόν λάθη και παραλείψεις, βελτιώνοντας διαρκώς τις υπηρεσίες, ώστε να βρίσκεται «στην υπηρεσία του πολίτη» ως οφείλει.



**ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΣΚΟΜΕΙΟ
ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ – ΠΟΛΥΓΥΡΟΣ**
Ιπποκράτους 5 – Πολύγυρος- Τ.Κ. 63100

**Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων
Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας (Π.Δ.Λ.Υ.Υ.)**

Υπεύθυνη Γραφείου: Ιφιγένεια Κυριάκου

Τηλ: +3023713 50248 , Fax: +3023713 50181

E-mail: rights@1157.syzefxis.gov.gr

*Σας ευχαριστούμε πολύ
Είμαστε στη διάθεσή σας για
οποιαδήποτε ενημέρωση*