



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ
Δ/ΝΣΗ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΥΓΕΙΑΣ
& ΠΡΟΛΗΨΗΣ
ΤΜΗΜΑ Δ' ΑΓΩΓΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΨΗΣ

ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΑ ΕΠΕΙΓΟΝ

Αθήνα, 15.04.2016

Αρ. πρωτ.: Γ3δ/Δ/ΦΑΥ9/Γ.Π.οικ.28223

Ταχ. Διεύθυνση : Αριστοτέλους 17
Ταχ. Κώδικας : 101 87
Πληροφορίες : Στρ.Χατζηχαραλάμπους
: Κ. Κραβαρίτη
Τηλέφωνο : 213-2161623/1620
Φαξ : 210-5230577
E-mail : pfy4@moh.gov.gr

ΠΡΟΣ : ΟΠΩΣ Ο ΠΙΝΑΚΑΣ
ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ

ΘΕΜΑ: «Ευρωπαϊκή Ημέρα για τα Δικαιώματα του Ασθενούς (European Patients' Rights Day - ERPD), 18 Απριλίου 2016»

- Σχετ. :1. Το με αριθμ. Γ3δ/ΔΦ 4.3,ΦΑΥ9.2016/Γ.Π./οικ.9350/08.02.2016 έγγραφο της Δ/σης Π.Φ.Υ. και Πρόληψης, με θέμα : Υπενθύμιση του αρ. πρωτ. Γ3δ/ΔΦΑΥ9/Γ.Π./οικ.60005/5.08.2015 έγγραφο της Δ/σης Π.Φ.Υ. και Πρόληψης, με θέμα «Καθορισμός ενιαίων διαδικασιών έκδοσης Εγκυκλίων για Παγκόσμιες και Διεθνείς Ημέρες /Εβδομάδες για θέματα υγείας»
2. Το με αριθμ. Γ3δ/ΔΦΑΥ9/Γ.Π./οικ.60005/5.08.2015 έγγραφο της Δ/σης Π.Φ.Υ. και Πρόληψης, με θέμα «Καθορισμός ενιαίων διαδικασιών έκδοσης Εγκυκλίων για Παγκόσμιες και Διεθνείς Ημέρες /Εβδομάδες για θέματα υγείας»
3. Το από 13-04-2016 Υπηρεσιακό Σημείωμα της Δ/σης Ανάπτυξης Μονάδων Υγείας

Η Δ/ση Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας και Πρόληψης, Τμήμα Δ' Αγωγής Υγείας και Πρόληψης, σε συνεργασία με τη Δ/ση Ανάπτυξης Μονάδων Υγείας/Τμήμα Προστασίας Δικαιωμάτων Ασθενών του Υπουργείου Υγείας, στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ημέρας για τα Δικαιώματα του Ασθενούς, που είναι η 18^η Απριλίου εκάστου έτους και καθιερώθηκε για πρώτη φορά στις 18 Απριλίου 2007 από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, σας ενημερώνει τα ακόλουθα:

Α. Το 2002, το Δίκτυο Ενεργών Πολιτών (Active Citizenship Network – ACN), μαζί με άλλες 12 Ευρωπαϊκές οργανώσεις, συνέταξαν την **Ευρωπαϊκή Χάρτα Δικαιωμάτων των Ασθενών**. Η Ευρωπαϊκή Χάρτα Δικαιωμάτων των Ασθενών διακηρύσσει δέκα τέσσερα (14) δικαιώματα ασθενών τα οποία, στο σύνολό τους, έχουν σαν στόχο να εγγυηθούν ένα «υψηλό επίπεδο προστασίας της ανθρώπινης υγείας» (άρθρο 35 της Χάρτας Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης) και να εξασφαλίσουν την υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τους διάφορους εθνικούς φορείς υγείας στην Ευρώπη. Η Χάρτα αυτή υιοθετήθηκε από την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (Ε.Ο.Κ.Ε.) το 2007 και αποτελεί πλέον μέρος του Ευρωπαϊκού Δικαίου. Τα δέκα τέσσερα (14) αυτά δικαιώματα είναι τα εξής: το δικαίωμα της πρόληψης, της πρόσβασης, της πληροφόρησης, της συγκατάθεσης, της ελεύθερης επιλογής, της εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας, του σεβασμού του χρόνου του ασθενούς, της τήρησης των προδιαγραφών ποιότητας, της ασφάλειας, της καινοτομίας, της αποφυγής της περιττής ταλαιπωρίας και πόνου, της εξατομικευμένης θεραπείας, της έκφρασης παραπόνων και της αποζημίωσης.

Με αφορμή την 10η Επέτειο για την Ευρωπαϊκή Ημέρα για τα Δικαιώματα του Ασθενή (European Patients' Day ERPD) το ανωτέρω Δίκτυο Ενεργών Πολιτών (ACN) αναλαμβάνει την διοργάνωση μιας σύσκεψης στις 4 Μαΐου 2016 στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο στις Βρυξέλλες με θέμα: «Μειώνοντας τα περιττά (μη απαραίτητες υπηρεσίες, υπερβάλλοντα διοικητικά κόστη, τιμές υπερβολικά υψηλές, απάτες, εντοπίζοντας χαμένες ευκαιρίες πρόληψης για θεραπείες...) και την αναποτελεσματικότητα στα Συστήματα Φροντίδας Υγείας, αυξάνοντας την ποιότητα στην φροντίδα των ασθενών».

Β. Το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τα δικαιώματα των ασθενών και των ληπτών στις υπηρεσίες υγείας, αφορά στα ακόλουθα :

1. Τα **Δικαιώματα του Ασθενούς**, τα οποία αναφέρονται και προστατεύονται στην **παρ.1 του άρθρου 59 του Ν.4368/2016 (ΦΕΚ Α΄ 21)**, ενδεικτικά είναι τα εξής: Το δικαίωμα πρόσβασης στις υπηρεσίες υγείας χωρίς διακρίσεις, το δικαίωμα σε αξιοπρεπείς συνθήκες φροντίδας υγείας και περίθαλψης, το δικαίωμα στη συνέχεια της φροντίδας υγείας, το δικαίωμα σε ποιοτικές υπηρεσίες υγείας, το δικαίωμα στην πληροφόρηση για την παροχή κατάλληλης και τεκμηριωμένης υπηρεσίας υγείας, το δικαίωμα στον αυτοκαθορισμό, το δικαίωμα στη συναίνεση και ενημέρωση, το δικαίωμα πρόσβασης στον ιατρικό φάκελο και αρχεία, το δικαίωμα στο απόρρητο,

στην ιδιωτικότητα και στην προστασία των προσωπικών δεδομένων, το δικαίωμα προστασίας της γενετικής ταυτότητας και το δικαίωμα αναφοράς και λήψης γραπτής απάντησης.

2. Τα δικαιώματα του νοσοκομειακού ασθενούς σύμφωνα με το άρθρο 47 του Ν.2071/1992 (Α'123):

Το δικαίωμα για προσέγγιση στις υπηρεσίες του νοσοκομείου, το δικαίωμα παροχής φροντίδας με τον οφειλόμενο σεβασμό στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια, το δικαίωμα συγκατάθεσης ή άρνησης κάθε διαγνωστικής ή θεραπευτικής πράξης που πρόκειται να διενεργηθεί σ' αυτόν, το δικαίωμα να ζητήσει να πληροφορηθεί ό,τι αφορά την κατάσταση της υγείας του, καθώς και των κινδύνων που συνεπάγονται διαγνωστικές και θεραπευτικές πράξεις, το δικαίωμα προστασίας της ιδιωτικής του ζωής, το δικαίωμα σεβασμού και αναγνώρισεως των θρησκευτικών και ιδεολογικών του πεποιθήσεων, το δικαίωμα παρουσίας ή κατάθεσης αρμοδίας διαμαρτυριών και ενστάσεων και πληροφόρησης των επ' αυτών ενεργειών και αποτελεσμάτων.

3. Τα Δικαιώματα Ληπτών στις Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας σύμφωνα με την παρ.3 του άρθρου 2 του Ν.2716/ΦΕΚ 96/τ.Α'/17.05.1999:

Το δικαίωμα για αξιοπρεπείς συνθήκες διαβίωσης στις Μονάδες Ψυχικής Υγείας, το δικαίωμα για εξειδικευμένη ατομική θεραπεία, το δικαίωμα να αμφισβητεί ο ασθενής στο δικαστήριο την ακούσια νοσηλεία, να συνομιλεί κατ' ιδίαν με δικηγόρο, να έχει πρόσβαση στα δεδομένα των αρχείων που τον αφορούν, το δικαίωμα να προστατεύει την περιουσία του και το δικαίωμα της κοινωνικής του επανένταξης.

4. Ο Ν.2619/1998 (Α'132), «Κύρωση της Σύμβασης του Συμβουλίου της Ευρώπης για την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της αξιοπρέπειας του ατόμου σε σχέση με τις εφαρμογές της βιολογίας και της ιατρικής: Σύμβαση για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και τη Βιοϊατρική», εμπεριέχει άρθρα που αφορούν στα δικαιώματα των ασθενών όπως:

- ισότητα των ευκαιριών στην περίθαλψη (κεφ.1, άρθρο 3).
- ελεύθερη συναίνεση των ασθενών «Επέμβαση σε θέματα υγείας μπορεί να υπάρξει μόνον αφού το ενδιαφερόμενο πρόσωπο δώσει την ελεύθερη συναίνεσή του, κατόπιν προηγούμενης σχετικής ενημέρωσης του». ...«Το ενδιαφερόμενο πρόσωπο μπορεί ελεύθερα και οποτεδήποτε να ανακαλέσει τη συναίνεσή του» (κεφ. ΙΙ, άρθρο 5). Επίσης στον εν λόγω νόμο

περιλαμβάνονται άρθρα για την προστασία των προσώπων που βρίσκονται σε αδυναμία να συναινέσουν ή που πάσχουν από διανοητική διαταραχή (Κεφ.ΙΙ, άρθρο 6 & 7).

- δικαίωμα στην ενημέρωση «Όλοι έχουν δικαίωμα σεβασμού της προσωπικής τους ζωής σε σχέση με την πληροφόρηση για την κατάσταση της υγείας τους» (Κεφ.ΙΙΙ, άρθρο 10).

5. Ο Ν.4213/2013 (Α'261), «Προσαρμογή της εθνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2011/24/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 9ης Μαρτίου 2011 περί εφαρμογής των δικαιωμάτων των ασθενών στο πλαίσιο της διασυνοριακής υγειονομικής περίθαλψης και άλλες διατάξεις» προσδιορίζει τα δικαιώματα των ασθενών στο πλαίσιο της διασυνοριακής υγειονομικής περίθαλψης {επιστροφή των εξόδων διασυνοριακής υγειονομικής περίθαλψης (κεφ. 3, άρθρο 7), διοικητικές διαδικασίες για τη χρήση της διασυνοριακής υγειονομικής περίθαλψης (κεφ.3, άρθρο 9)}. Οι ασθενείς, κατόπιν αιτήσεως τους, μπορούν να λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά τους για τη λήψη διασυνοριακής υγειονομικής περίθαλψης από τη Διεύθυνση Διεθνών Ασφαλιστικών Σχέσεων του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., που έχει οριστεί ως Εθνικό Σημείο Επαφής (Ε.Σ.Ε.) στην Ελλάδα. Η Διεύθυνση Διεθνών Ασφαλιστικών Σχέσεων του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. συνεπικουρείται στο έργο της από τις Υγειονομικές Περιφέρειες της χώρας μας (Κεφ.2, άρθρο 6 παρ.1,2).

6. Ο Κώδικας Ιατρικής Δεοντολογίας, Ν.3418/2005 (Α'287), στο ΚΕΦ. Γ', Σχέσεις Ιατρού και Ασθενή, άρθρα 8-15 περιλαμβάνει και περιγράφει δικαιώματα ασθενών ως εξής:

- «Ο ιατρός φροντίζει για την ανάπτυξη σχέσεων αμοιβαίας εμπιστοσύνης και σεβασμού μεταξύ αυτού και του χρήστη - ασθενή. Ακούει τους ασθενείς του, τους συμπεριφέρεται με σεβασμό και κατανόηση και σέβεται τις απόψεις, την ιδιωτικότητα και την αξιοπρέπειά τους» (άρθρο 8, παρ. 2).
- «Ο ιατρός δίνει προτεραιότητα στην προστασία της υγείας του ασθενή» (άρθρο 9, παρ.1).
- «Ο ιατρός έχει καθήκον αληθείας προς τον ασθενή. Οφείλει να ενημερώνει πλήρως και κατανοητά τον ασθενή για την πραγματική κατάσταση της υγείας του, το περιεχόμενο και τα αποτελέσματα της προτεινόμενης ιατρικής πράξης, τις συνέπειες και τους ενδεχόμενους κινδύνους ή επιπλοκές από την εκτέλεσή της, τις εναλλακτικές προτάσεις, καθώς και για τον πιθανό χρόνο

αποκατάστασης, έτσι ώστε ο ασθενής να μπορεί να σχηματίζει πλήρη εικόνα των ιατρικών, κοινωνικών και οικονομικών παραγόντων και συνεπειών της κατάστασής του και να προχωρεί, ανάλογα, στη λήψη αποφάσεων» (άρθρο 11, παρ.1).

- «Ο ιατρός δεν επιτρέπεται να προβεί στην εκτέλεση οποιασδήποτε ιατρικής πράξης χωρίς την προηγούμενη συναίνεση του ασθενή» (άρθρο 12, παρ.1).
- «Ο ιατρός οφείλει να τηρεί αυστηρά απόλυτη εχεμύθεια για οποιοδήποτε στοιχείο υποπίπτει στην αντίληψή του ή του αποκαλύπτει ο ασθενής ή τρίτοι, στο πλαίσιο της άσκησης των καθηκόντων του, και το οποίο αφορά στον ασθενή ή τους οικείους του» (άρθρο 13, παρ. 1).
- «Ο ασθενής έχει δικαίωμα πρόσβασης στα ιατρικά αρχεία, καθώς και λήψης αντιγράφων του φακέλου του» (άρθρο 14, παρ.8).

Γ. Η προστασία των δικαιωμάτων των ασθενών διασφαλίζεται από αρμόδιους φορείς και όργανα τα οποία είναι:

1. Το **Τμήμα Προστασίας Δικαιωμάτων Ασθενών** της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Μονάδων Υγείας του Υπουργείου Υγείας (παρ 2δ, του άρθρου 7 του Π.Δ.106/2014 Α'173) με αρμοδιότητες α) την παρακολούθηση και τον έλεγχο της προστασίας των δικαιωμάτων των ασθενών και των ατόμων με ψυχικές διαταραχές, β) την διερεύνηση παραπόνων και καταγγελιών και την παραπομπή τους για εξέταση στην Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ασθενών και στην Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας Δικαιωμάτων Ατόμων με Ψυχικές Διαταραχές, γ) την παροχή οδηγιών στα Γραφεία Υποστήριξης του πολίτη και τις Επιτροπές Προάσπισης δικαιωμάτων του πολίτη των Νοσοκομείων και δ) την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση για θέματα προστασίας των ασθενών των εργαζομένων σε μονάδες παροχής φροντίδας υγείας, αλλά και των πολιτών γενικά.

2. Η **Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας** (άρθρο 59 του Ν.4368/2016 Α'21) η οποία έχει τις εξής αρμοδιότητες: εποπτεύει και ελέγχει την προστασία των δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας στους φορείς ή μονάδες της πρωτοβάθμιας, δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας φροντίδας υγείας και περίθαλψης του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Ειδικότερα: α) δέχεται παράπονα, αναφορές ή καταγγελίες από κάθε λήπτη υπηρεσίας υγείας χωρίς διακρίσεις, από κάθε

οργάνωση, φορέα, Επιτροπή ή Αρχή, β) δύναται να επισκέπτεται σε τακτά χρονικά διαστήματα τις υπηρεσίες υγείας, γ) πραγματοποιεί αυτεπαγγέλτως ή μετά από καταγγελίες έκτακτες επισκέψεις σε υπηρεσίες υγείας, δ) συνεργάζεται και δέχεται εξαμηνιαίες εκθέσεις των Γραφείων Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας των Νοσοκομείων, ε) συνεργάζεται με την Αυτοτελή Υπηρεσία Προστασίας Δικαιωμάτων Ασθενών του Υπουργείου Υγείας (νυν Τμήμα Προστασίας Δικαιωμάτων Ασθενών της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Μονάδων Υγείας του Υπουργείου Υγείας), στ) ενημερώνει τον πληθυσμό για τα δικαιώματα των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας μέσα από εκδηλώσεις, ενημερωτικά φυλλάδια, τηλεοπτικά ή άλλα μηνύματα, ανάρτηση στην Ιστοσελίδα του Υπουργείου Υγείας των πορισμάτων και εκθέσεων της, ζ) ενημερώνει τον Υπουργό Υγείας για τυχόν παραβιάσεις των δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας για τις δικές του ενέργειες και σε περίπτωση που διαπιστώνει σοβαρές παραβιάσεις δικαιωμάτων προβαίνει σε συστάσεις και αποστέλλει αναφορά στο αρμόδιο όργανο για πειθαρχική ή ποινική δίωξη.

3. Η Ειδική Επιτροπή Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ατόμων με Ψυχικές Διαταραχές, άρθρο 2 του Ν. 2716/1999 (Α'96), όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 11 του Ν. 4272/2014 (Α'145), εποπτεύει και ελέγχει την προστασία των δικαιωμάτων των ατόμων με ψυχικές διαταραχές. Ειδικότερα η Ειδική Επιτροπή: α) δέχεται παράπονα, αναφορές ή καταγγελίες από κάθε πολίτη, οργάνωση, φορέα ή οποιαδήποτε Επιτροπή ή Αρχή, β) επισκέπτεται σε τακτά χρονικά διαστήματα τις υπηρεσίες ψυχικής υγείας, γ) πραγματοποιεί αυτεπαγγέλτως ή μετά από καταγγελία έκτακτες επισκέψεις σε υπηρεσίες ψυχικής υγείας, δ) ενημερώνει τους πολίτες για τα δικαιώματα των ψυχικά ασθενών με κάθε πρόσφορο μέσο, όπως έκδοση ενημερωτικών φυλλαδίων, καταχωρίσεις στον Τύπο ή τηλεοπτικά μηνύματα, ε) δέχεται και διερευνά περαιτέρω τις ετήσιες υποχρεωτικές εκθέσεις των υπευθύνων των υπηρεσιών καθώς και των τριμελών επιτροπών προάσπισης των δικαιωμάτων των ασθενών του άρθρου 1 παρ.4 εδ.2 του ν. 2519/1997, στ) υποβάλλει ετήσιες εκθέσεις για το έργο της στον Πρόεδρο της Επιτροπής Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ασθενών, ζ) υποβάλλει έκθεση κάθε φορά που διαπιστώνει παραβίαση των δικαιωμάτων των ατόμων με ψυχικές διαταραχές στον Πρόεδρο της Επιτροπής Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ασθενών του ν. 2519/1997, η οποία προβαίνει στις περαιτέρω νόμιμες ενέργειες, όταν κρίνεται απαραίτητο, η)

παρεμβαίνει κάθε φορά που διαπιστώνει παραβίαση των δικαιωμάτων των ατόμων με ψυχικές διαταραχές, προβαίνει σε συστάσεις και αποστέλλει αναφορά στο αρμόδιο όργανο για την ποινική ή πειθαρχική δίωξη, θ) οργανώνει, εποπτεύει και συντονίζει σε συνεργασία με τους Δικηγορικούς συλλόγους του τόπου κατοικίας ή διαμονής των ατόμων με ψυχικές διαταραχές της εθελοντική δικηγορική αρωγή σε θέματα προστασίας των δικαιωμάτων τους, σύμφωνα με τις αρχές οργάνωσης του τμήματος δικηγορικής αρωγής του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών.

4. Τα Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας (άρθρο 60 του Ν.4368/2016) (Α'21) στα Νοσοκομεία, τα οποία είναι αρμόδια για την υποδοχή, ενημέρωση σχετικά με τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και τα δικαιώματα των ληπτών υπηρεσιών υγείας, την παρακολούθηση διακίνησης του λήπτη εντός του Νοσοκομείου ή σε εξωνοσοκομειακή υπηρεσία του, τη διοικητική υποστήριξη, τη συλλογή και διεκπεραίωση καταγγελιών και παραπόνων, 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. Τα εν λόγω Γραφεία ενημερώνουν, συνεργάζονται και αναφέρονται για την παραβίαση των δικαιωμάτων των ασθενών στην Αυτοτελή Υπηρεσία Προστασίας Δικαιωμάτων Ασθενών του Υπουργείου Υγείας (νυν Τμήμα Προστασίας Δικαιωμάτων Ασθενών της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Μονάδων Υγείας του Υπουργείου Υγείας) και στην Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας.

5. Το Σώμα Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας (Ν. 2920/2001 Α' 13) στην αποστολή του οποίου ανήκει η ανάπτυξη και λειτουργία κεντρικού και περιφερειακού μηχανισμού για τη διενέργεια συστηματικών επιθεωρήσεων, ελέγχων και ερευνών σε όλες τις υπηρεσίες και τους φορείς που υπάγονται στην αρμοδιότητα ή την εποπτεία του Υπουργείου Υγείας, με σκοπό τη βελτίωση της παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας αυτών, την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας, την εξάλειψη της κακοδιοίκησης και την προστασία της υγείας και της περιουσίας των πολιτών από την παροχή υπηρεσιών υγείας με καταχρηστικό τρόπο.

6. Ο **Συνήγορος της Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης** (άρθρο 18, κεφ. Β΄ του Ν.3293/2004) (Α΄231).

Ο Συνήγορος του Πολίτη ασκεί και τα καθήκοντα του Συνηγόρου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Κατά την άσκηση των σχετικών με τα δικαιώματα της υγείας, πρόνοιας και κοινωνικής αλληλεγγύης αρμοδιοτήτων του, ο Συνήγορος Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης εισηγείται προς το αρμόδιο Υπουργείο μέτρα για την αποκατάσταση και προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών, την εξάλειψη των φαινομένων κακοδιοίκησης και τη βελτίωση της λειτουργίας των υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής αλληλεγγύης και των σχέσεων τους με τον πολίτη. Ο Υπουργός Υγείας μπορεί να παραπέμπει στο Συνήγορο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, προκειμένου αυτός να διερευνήσει στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, αναφορές πολιτών που στρέφονται κατά των δημόσιων υγειονομικών και προνοιακών υπηρεσιών.

7. Τέλος, επισημαίνεται η συμβολή στην προστασία των δικαιωμάτων των ασθενών του θεσμού των **Διαμεσολαβητών Υγείας-Συντονιστές Υπηρεσιών Υγείας** (άρθρο 61 του Ν.4368/2016 Α΄21).

Στο αναφερόμενο άρθρο, θεσπίζονται οι «Διαμεσολαβητές Υγείας (Δ.Υ.)» οι οποίοι έχουν ως αποστολή την αρωγή σε ευπαθείς (ευάλωτες και ειδικές) ομάδες του πληθυσμού για άρση των εμποδίων στην πρόσβασή τους σε υπηρεσίες υγείας του Δημοσίου Συστήματος. Ως «Διαμεσολαβητές Υγείας (Δ.Υ.)» ορίζονται από τον Υπουργό Υγείας, κατόπιν επιλογής τους από τους αντίστοιχους φορείς παροχής υπηρεσιών υγείας ή τα εποπτευόμενα από τον Υπουργό Υγείας νομικά πρόσωπα εγνωσμένου κύρους και εμπειρίας που ανήκουν ή προέρχονται από την τοπική κοινωνία ή τις ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού, τα οποία προσφέρουν τις υπηρεσίες τους μέσω συμβάσεων, χρηματοδοτούμενων από Ευρωπαϊκά Ταμεία. Καθιερώνονται οι «Συντονιστές Υπηρεσιών Υγείας (Σ.Υ.Υ.)» για ευπαθείς (ευάλωτες και ειδικές) ομάδες του πληθυσμού με καθήκον την κάλυψη των αναγκών υγείας και την παροχή υπηρεσιών υγείας. Ως «Συντονιστές Υπηρεσιών Υγείας (Σ.Υ.Υ.)» ορίζονται από τον Υπουργό Υγείας επαγγελματίες υγείας που ασχολούνται με την κοινοτική ή τη δημόσια υγεία και υπηρετούν σε φορείς ή μονάδες του Πρωτοβάθμιου Εθνικού Δικτύου Υγείας, των Νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ. και του ν.δ. 2592/1953, καθώς και άλλων υπηρεσιών υγείας του δημοσίου ή των εποπτευόμενων και επιχορηγούμενων ολικά ή μερικά από το δημόσιο, φορέων ή μονάδων.

Δ. Το Τμήμα Προστασίας Δικαιωμάτων των Ασθενών της Δ/σης Ανάπτυξης Μονάδων Υγείας, παραθέτει τα παρακάτω στοιχεία, τα οποία έχουν συγκεντρωθεί αναφορικά με καταγγελίες οι οποίες αφορούν σε παραβιάσεις δικαιωμάτων ασθενών για το έτος 2014, δεδομένου ότι είναι σε εξέλιξη αλλά δεν έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία των στοιχείων για το έτος 2015 και είναι :

α) Στο Τμήμα Προστασίας Δικαιωμάτων Ασθενών υπεβλήθησαν 126 έγγραφες καταγγελίες, εκ των οποίων ολοκληρώθηκε η διερεύνηση για τις 110 και από αυτές διαπιστώθηκε καταπάτηση δικαιώματος ασθενούς σε 26 περιπτώσεις. Επίσης έγιναν 755 τηλεφωνικές καταγγελίες.

β) Στα Νοσοκομεία υπεβλήθησαν 1448 έγγραφες καταγγελίες, εκ των οποίων ολοκληρώθηκε η διερεύνηση για τις 724 και από αυτές διαπιστώθηκε καταπάτηση δικαιώματος ασθενούς σε 297 περιπτώσεις.

Ε.1. Σε συνέχεια των ανωτέρω, προτείνεται ενδεικτικά η ανάπτυξη, οργάνωση και υλοποίηση των ακόλουθων ενεργειών και δράσεων:

- Ενημέρωσης - πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης της κοινής γνώμης /πολιτών, παιδιών, εφήβων, εκπαιδευτικών, επαγγελματιών υγείας και διάφορων κατηγοριών ευπαθών ομάδων πληθυσμού πολιτών, για την προάσπιση/διασφάλιση των δικαιωμάτων των ασθενών, την ισότιμη πρόσβασή τους σε υπηρεσίες υγείας, αποκατάστασης και ψυχοκοινωνικής στήριξης με έμφαση στην αξιοπρέπεια των ασθενών.
- Επιμόρφωσης επαγγελματιών υγείας καθώς και άλλων στελεχών αρμόδιων υπηρεσιών στον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα που απασχολούνται σε δομές και υπηρεσίες υγείας σε θέματα που αφορούν στην προάσπιση/διασφάλιση των δικαιωμάτων των ασθενών και ληπτών υπηρεσιών υγείας.

Επίσης, ανάλογες δράσεις επιμόρφωσης δύνανται να υλοποιηθούν σε φορείς, Μονάδες Υγείας και Προγράμματα Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας και ιδιαίτερα στο πλαίσιο του ΠΕΔΥ, της Πρωτοβάθμιας Ψυχικής Υγείας σε υπηρεσίες Δημόσιας Υγείας της Τοπικής και Περιφερειακής Αυτοδιοίκησης, καθώς και στις υπηρεσίες και τις Σχολικές Μονάδες Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, στην προάσπιση των δικαιωμάτων των ασθενών και ληπτών υπηρεσιών υγείας, στο πλαίσιο της ισότιμης διαβίωσης των πολιτών.

Οι εν λόγω δράσεις, προτείνεται να αναπτυχθούν με την συνεργασία τοπικών και περιφερειακών φορέων και υπηρεσιών και των κατά τόπους Ιατρικών Συλλόγων, Επιστημονικών Εταιρειών ή άλλων αρμόδιων επιστημονικών και επαγγελματικών

Φορέων, Συλλόγων και Περιφερειακών Υπηρεσιών συναρμόδιων Υπουργείων κ.α., προκειμένου να επιμορφωθούν σε θέματα που αφορούν στην προάσπιση/διασφάλιση και στο σεβασμό των δικαιωμάτων των ασθενών και ληπτών υπηρεσιών υγείας.

Ειδικότερα, ενδεικτικά προτείνεται:

- Ανάρτηση αφισών και διανομή ενημερωτικού υλικού και εντύπων με οδηγίες, παροτρύνσεις και συμβουλές προς τους πολίτες αλλά και προς ειδικότερες ομάδες πληθυσμού, όπως γονείς, νέους, εκπαιδευτικούς, επαγγελματίες υγείας, κ.α.
- Ανάρτηση του ενημερωτικού υλικού σε ιστοσελίδες Φορέων, ώστε οι ενδιαφερόμενοι πολίτες να έχουν την δυνατότητα αναζήτησης συμβουλών σχετικά με τα δικαιώματα των ασθενών και των ληπτών υπηρεσιών υγείας
- Αξιοποίηση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, όπου τα συμμετέχοντα μέλη έχουν τη δυνατότητα να συζητούν, να μοιράζονται εμπειρίες και φωτογραφίες/video, με στόχο τη διάχυση της πληροφορίας,

Στο πλαίσιο αυτό, προτείνεται η ανάπτυξη διαλόγου – κατάθεσης ερωτημάτων προς φορείς υγείας, ή άλλους αρμόδιους φορείς σχετικά με τους ανωτέρω θεματικούς άξονες.

ΣΤ. Προκειμένου να οργανωθούν και να υλοποιηθούν οι εν λόγω δράσεις και ενέργειες, προτείνεται οι επαγγελματίες υγείας, να συνεργαστούν σε κάθε επίπεδο με φορείς, υπηρεσίες, Νοσοκομεία, Μονάδες Υγείας του ΠΕΔΥ, Πρωτοβάθμιες Δομές Ψυχικής Υγείας Φορείς Κοινωνικής Φροντίδας, ΟΤΑ, Συλλόγους, Μ.Κ.Ο./Α.μ.Κ.Ε. προσανατολισμένες στην προάσπιση των δικαιωμάτων των ασθενών.

Ζ. Οι ενδιαφερόμενοι φορείς και επαγγελματίες υγείας δύναται να αναζητήσουν περισσότερες πληροφορίες για θέματα που σχετίζονται ευρύτερα με την προστασία των δικαιωμάτων των ασθενών, στους ακόλουθους ιστότοπους:

Διεθνείς ιστότοποι:

www.activecitizenship.net

Ιστότοποι στην Ελλάδα :

www.moh.gov.gr

www.eopyy.gov.gr

www.psychargos.gov.gr

www.synigoros.gr

Οι αποδέκτες του παρόντος εγγράφου, παρακαλούνται να ενημερώσουν σχετικά τις υπηρεσίες και τους εποπτευόμενους Φορείς όπως και κάθε άλλο συνεργαζόμενο Φορέα.

Επίσης, το Γραφείο Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων του Υπουργείου Υγείας, παρακαλείται όπως ενημερώσει σχετικά όλα τα έντυπα και ηλεκτρονικά μέσα ενημέρωσης.

Οι Φορείς που θα οργανώσουν εκδηλώσεις παρακαλούνται να ενημερώσουν σχετικά τη Δ/ση Ανάπτυξης Μονάδων Υγείας/Τμήμα Προστασίας Δικαιωμάτων των Ασθενών (rights@moh.gov.gr) και τη Δ/ση Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας και Πρόληψης/Τμήμα Αγωγής Υγείας και Πρόληψης (pfy4@moh.gov.gr).

**Ο ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ
ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ**

ΣΤΑΜΑΤΗΣ ΒΑΡΔΑΡΟΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ ΓΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

1. Προεδρία της Δημοκρατίας, Βασ. Γεωργίου Β'2, 100 28 Αθήνα
2. Βουλή των Ελλήνων, Βασ. Σοφίας 2-6, 100 21 Αθήνα
3. Ακαδημία Αθηνών, Ελ. Βενιζέλου 28, 106 79 Αθήνα
4. Υπουργεία, Δ/σεις Διοικητικού, (για ενημέρωση υπηρεσιών και εποπτευόμενων φορέων)
5. Υπουργείο Υγείας
 - α) Όλες τις Υγειονομικές Περιφέρειες, Γραφ. κ.κ. Διοικητών (με την παράκληση να ενημερωθούν όλοι οι εποπτευόμενοι φορείς τους).
 - β) Όλους τους εποπτευόμενους Φορείς, ΝΠΙΔ & ΝΠΙΔΔ
 - γ) ΕΚΕΔ Ι, Πλουτάρχου 3, 106 75 Αθήνα
 - δ) Εθνικό Κέντρο Επιχειρήσεων Υγείας, Γραφ. κ. Διοικητή
 - ε) Ε.Ο.Π.Υ.Υ., Αποστόλου 12, Γραφ. κ. Προέδρου, 151 23 Μαρούσι Αττικής
 - στ) ΕΣΔΥ Γραφ. κ. Κοσμήτορος, Λ. Αλεξάνδρας 196, 115 21 Αθήνα
 - ζ) ΣΕΥΥΠ Γραφ. κ. Γεν. Επιθεωρητή
 - η) Ο.Κ.Α.Ν.Α. Γραφ. κ. Προέδρου, Αβέρωφ 21, 104 33 Αθήνα
 - θ) ΚΕΕΛΠΝΟ, Γραφ. κ. Προέδρου, Αγράφων 3-5, 151 23 Μαρούσι Αττικής (για

ενημέρωση υπηρεσιών και των ΚΕΔΥ)

6. Όλα τα ΑΕΙ και ΤΕΙ της Χώρας (για ενημέρωση Σχολών και Τμημάτων)
7. ΓΕΕΘΑ/ΔΥΓ Στρ. Παπάγου Μεσογείων 227-231, 154 51, Χολαργός
8. Γ.Ε.Σ. Δ/ση Υγειονομικού Λ. Κανελλοπούλου Π. 1 & Κατεχάκη, 115 25 Αθήνα.
9. Γ.Ε.Α. Δ/ση Υγειονομικού Π. Κανελλοπούλου 3, 11525 Αθήνα
10. Γ.Ε.Ν. Δ/ση Υγειονομικού, Δεινοκράτους 70, 11521 Αθήνα
11. Περιφέρειες της Χώρας, Γραφ. κ.κ. Περιφερειάρχων (για ενημέρωση των Π.Ε.)
12. Αποκεντρωμένες Διοικήσεις, Γραφ. κ.κ. Γεν. Γραμματέων (για ενημέρωση ΟΤΑ)
13. Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδας (Κ.Ε.Δ.Ε.) , Γ. Γενναδίου 8, 10678 Αθήνα
14. Ελληνικό Διαδημοτικό Δίκτυο Υγιών Πόλεων – Προαγωγής Υγείας, Παλαιολόγου 9, 15124 Μαρούσι Αττικής
15. Πανελλήνιος Φαρμακευτικός Σύλλογος, Πειραιώς 134, 11854 Αθήνα (ενημέρωση Μελών)
16. Πανελλήνιος Ιατρικός Σύλλογος Πλουτάρχου 3 και Υψηλάντους, 196 75 Αθήνα (ενημέρωση Μελών)
17. Ελληνική Οδοντιατρική Ομοσπονδία, Θεμιστοκλέους 38, 106 78 Αθήνα
18. Ελληνική Αντικαρκινική Εταιρεία, Τσόχα 18 -20, 115 21 Αθήνα
19. Ιατρική Εταιρεία Αθηνών, Μαιάνδρου 23, 115 25 Αθήνα (Ενημέρωση Επιστημονικών Εταιρειών)
20. Πανελλήνια Ένωση Ιατρών Δημόσιας Υγείας (ΠΕΙΔΥ) ΕΣΥ
Λ. Αλεξάνδρας 215, 115 23 Αθήνα
21. Διαρκής Ιερά Σύνοδος Εκκλησία της Ελλάδος, Ι. Γενναδίου 14, 115 21 Αθήνα (για ενημέρωση Ι.Μ.)
22. Ένωση Νοσηλευτών Ελλάδας, Βασ. Σοφίας 47, 106 76 Αθήνα (ενημέρωση Μελών)
23. Σύλλογος Επιστημόνων Μαιών –των, Αρ. Παππά 2, 115 21 Αθήνα (ενημέρωση Μελών)
24. Πανελλήνιος Σύλλογος Επισκεπτών –τριών, Παπαρηγοπούλου 15, 10561 Αθήνα (ενημέρωση Μελών)
25. Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία, Ελ. Βενιζέλου 236, 16341 Ηλιούπολη
26. Συνήγορος του Πολίτη, Χατζηγιάννη Μέξη 5, 115 21 Αθήνα
27. UNICEF Ξενίας 1, 115 27 Αθήνα
28. Ε.Ε.Σ. Λυκαβηττού 1, 106 72 Αθήνα
29. Ι.Κ.Α. Τμήμα Προληπτικής Ιατρικής, Αγίου Κωνσταντίνου 8, 102 41 Αθήνα

30. Γενική Γραμματεία Μέσων Ενημέρωσης – Γενική Γραμματεία Ενημέρωσης και Επικοινωνίας :
- α) Για λογαριασμό Δημόσιας Τηλεόρασης β) Για λογαριασμό Δημόσιας Ραδιοφωνίας Αλεξάνδρου Πάντου και Φραγκούδη 11, 101 63 Αθήνα (δύο (2) αντίγραφα του εγγράφου).
31. MEGA CHANNEL, Λεωφ. Μεσογείων 117 και Ρούσου 4, 115 25 Αθήνα
32. ANTENNA, Κηφισίας 10-12, 151 25 Μαρούσι Αττικής
33. ALPHA TV, 40^ο χλμ Αττικής Οδού (Σ.Ε.Α. Μεσογείων, Κτίριο 6) Κάντζα Αττικής
34. STAR CHANNEL, Βιλτανιώτη 36, 145 64 Κάτω Κηφισιά Αττικής
35. ΑΘΗΝΑ 9,83 FM, Πειραιώς 100, 118 54 Αθήνα
36. ANTENNA 97,2 FM, Κηφισίας 10-123, 151 25 Μαρούσι Αττικής
37. SKAI 100,3 FM, Φαληρέως 2 και Εθνάρχου Μακαρίου, 185 47, Ν. Φάληρο Αττικής.
38. ΕΣΗΕΑ Ακαδημίας 20, 106 71 Αθήνα

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ

1. Γραφ. κ. Υπουργού
2. Γραφ. κ. Αν. Υπουργού Υγείας
3. Γραφ. κ.κ. Γεν. Γραμματέων (3)
5. Γραφ. κ.κ. Προϊσταμένων Γεν. Δ/σεων
6. Δ/σεις και Αυτοτελή Τμήματα του Υπουργείου
7. Δ/ση Ανάπτυξης Μονάδων Υγείας
8. Δ/ση Π.Φ.Υ & Πρόληψης

7. Δ/ση Ανάπτυξης Μονάδων Υγείας

8. Δ/ση Π.Φ.Υ & Πρόληψης

