



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
Δ/ΝΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ**

Ταχ. Δ/ση : Αριστοτέλους 17
Τ.Κ. : 104 33 Αθήνα
Τηλέφωνο : 2132161426
2132161433
2132161428
2132161429
E-mail : tke@moh.gov.gr

ΕΠΕΙΓΟΝ

Αθήνα, 19-09-2024

Αρ. Πρωτ.: 32981

ΠΡΟΣ: ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ

Δ/ση Κοινοβουλευτικού
Ελέγχου
Τμήμα: Ερωτήσεων

ΘΕΜΑ: Απάντηση σε ερώτηση Βουλευτή

Σε απάντηση της με αρ. **5141/14-6-2024** ερώτησης, που κατατέθηκε στη Βουλή των Ελλήνων από το Βουλευτή κ. Μ. Χουρδάκη, με θέμα «*Ενημέρωση για εκθέσεις πεπραγμένων Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας των Νοσοκομείων, για τα Νοσοκομεία του Νομού Θεσσαλονίκης*», σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

Η ηγεσία του Υπουργείου Υγείας αναγνωρίζοντας τον σημαίνοντα ρόλο των Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. αφενός σε επίπεδο προστασίας των δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας και αφετέρου σε επίπεδο βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε συνεργασία με το Αυτοτελές Τμήμα Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας του Υπουργείου Υγείας και τους κατά περίπτωση εμπλεκόμενους φορείς, αξιολογεί τα συμπεράσματα και τις προτάσεις που διατυπώνονται στις «Εκθέσεις Πεπραγμένων» και προβαίνει στην πραγματοποίηση σχετικών ενεργειών.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η πρόσφατη δημοσίευση του «Κανονισμού Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών και Παραπόνων από τα Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. στα νοσοκομεία του Ε.Σ.Υ.» (Εγκύκλιος υπ' Αρ. Πρωτ. ΠΔΛΥΥ/Γ.Π.οικ. 43785/Φ10).

Η δημοσίευση του εν λόγω Κανονισμού συνιστά **ικανοποίηση πάγιου αιτήματος των ιδίων των εργαζομένων των Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ., όπως αποτυπώθηκε στα αποτελέσματα των «Εκθέσεων Πεπραγμένων» των τελευταίων ετών**. Η σύνταξη σχετικής Πρότασης ανατέθηκε σε πολυσυλλεκτική ομάδα εργασίας, αποτελούμενη από εκπροσώπους των Γραφείων, του Υπουργείου Υγείας και του ΟΔΙΠΥ, η οποία εν συνεχεία, επεξεργάστηκε από τη Γενική Γραμματεία Υπηρεσιών Υγείας του Υπουργείου Υγείας.

Ο Κανονισμός αναμένεται όχι μόνο να αποτελέσει χρήσιμο διοικητικό εργαλείο για τους εργαζόμενους στα Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ., ως μια τυποποιημένη πλέον διαδικασία διαχείρισης των καταγγελιών, των παραπόνων και των θετικών εντυπώσεων που υποβάλλονται σε αυτά από τους λήπτες υπηρεσιών υγείας. Ταυτόχρονα, αναμένεται να καταστήσει τα Γραφεία πιο «ορατά» στον πολίτη και να ενισχύσει την εμπιστοσύνη του στον θεσμό.

Συγχρόνως, αξίζει να αναφερθεί πως σε συνέχεια επεξεργασίας των προτάσεων και των σχολίων των Εκθέσεων Πεπραγμένων των ετών 2020-2023, στις οποίες θίγονταν προβλήματα στη λειτουργία των Γραφείων (π.χ. προσβασιμότητα πολιτών, εκπαίδευση προσωπικού, στελέχωση), η Γενική Γραμματεία Υπηρεσιών Υγείας τον Απρίλιο του τρέχοντος έτους προέβη σε χαρτογράφηση της υφιστάμενης κατάστασης λειτουργίας τους, μέσω της αποστολής ερωτηματολογίου στο σύνολο των Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. **Εστιάζοντας στα Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. του Νομού Θεσσαλονίκης αρμοδιότητας 3^{ης} και 4^{ης} Υ.Π.Ε., το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από το σύνολο αυτών.** Τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων αποτελούν χρήσιμο οδηγό για την πολιτική ηγεσία του Υπουργείου Υγείας, με στόχο την πραγματοποίηση περαιτέρω ενεργειών για τη βελτίωση της εσωτερικής λειτουργίας των Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ., βασισμένων στην τεκμηρίωση με επικαιροποιημένα δεδομένα.

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:

Βουλευτή κ. Μ. Χουρδάκη

ΕΣΩΤ. ΔΙΑΝΟΜΗ:

Γρ. Υπουργού

Γρ. Αναπλ. Υπουργού

Γρ. Νομικών και Κοινοβουλευτικών Θεμάτων

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΣΠΥΡΙΔΩΝ-ΑΔΩΝΙΣ ΓΕΩΡΓΙΑΔΗΣ