



**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, 28 - 11 - 2024

Αρ. Πρωτ.: 52413
(Σχ. 56178)

ΠΡΟΣ: ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ

Δ/ση Κοινοβουλευτικού
Ελέγχου
Τμήμα: Αναφορών

ΘΕΜΑ: Απάντηση σε αναφορές Βουλευτών

Απαντώντας στις με αρ. 2934/4-10-2024, 217/25-10-2024 αναφορές, που κατατέθηκαν στη Βουλή των Ελλήνων από τους Βουλευτές κ.κ. Α. Παναγιωτόπουλο, Μ. Αθανασίου, σχετικά με τον προγραμματισμό επισκέψεων στις δομές της Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας στην 6^η ΥΠΕ, σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

Ο πενταψήφιος τηλεφωνικός αριθμός, ο οποίος αναγραφόταν στην αφίσα σχετίζεται με το θεσμό του Προσωπικού Ιατρού αλλά και τη δυνατότητα προγραμματισμού και ακύρωσης ραντεβού. Η συγκεκριμένη αφίσα αποσύρθηκε κατόπιν άμεσης εντολής από τη Διοίκηση της 6^{ης} ΥΠΕ.

Στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού του ΕΣΥ και της αναβάθμισης της εξυπηρέτησης των πολιτών προβλέπεται η δημιουργία ενός ενιαίου πολυκαναλικού συστήματος που θα αποτελέσει τον κόμβο συντονισμού, συλλογής και μεταβίβασης της πληροφορίας για δομές και υπηρεσίες υγείας. Πρόκειται για το έργο με τίτλο «Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας», το οποίο έχει ενταχθεί στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.

Αναλυτικότερα, προβλέπεται η δημιουργία ενός ενιαίου τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης, καθώς επίσης και μιας κεντρικής ενιαίας εφαρμογής λήψης και διαχείρισης αιτημάτων. Παράλληλα, προγραμματίζεται η ανάπτυξη μηχανισμού συντονισμού ομάδων καθοδήγησης των ληπτών υπηρεσιών υγείας. Προκειμένου να εξασφαλισθεί η συνεχής βελτίωση του παραπάνω μηχανισμού εξυπηρέτησης, προβλέπεται η παροχή υπηρεσιών συμβούλου για την ποιοτική αξιολόγηση μέσω μετρήσεων απόδοσης, ενώ σε δεύτερο χρόνο θα λαμβάνει χώρα και έρευνα ικανοποίησης των πολιτών. Κοινός παρονομαστής των προαναφερθέντων μεταρρυθμίσεων αποτελεί η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των πολιτών.

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:

Βουλευτές: Α. Παναγιωτόπουλο, Μ. Αθανασίου

Η ΑΝΑΠΛ. ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΕΣΩΤ. ΔΙΑΝΟΜΗ:

Γρ. Αναπλ. Υπουργού
Γρ. Νομικών και Κοινοβουλευτικών Θεμάτων

ΕΙΡΗΝΗ ΑΓΑΠΗΔΑΚΗ