



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ: ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ,  
ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟΥ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ &  
ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΕΠΕΙΓΟΝ

Αθήνα, 8/4/13

Αρ. Πρωτ.: 20272

Ταχ. Δ/ση : Αριστοτέλους 17  
Τ.Κ. : 101 87 Αθήνα  
Τηλέφωνο : 2105230110, 2105237254  
Fax : 2105237254  
Πληροφορίες :  
E-mail : tke@yyka.gov.gr

ΠΡΟΣ ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ

Δ/ση Κοινοβουλευτικού  
Ελέγχου  
Τμήμα: Ερωτήσεων

**ΘΕΜΑ:** Απάντηση σε ερώτηση Βουλευτή

Απαντώντας στην με αρ. 7392/19-2-2013 ερώτηση, που κατατέθηκε στη Βουλή από τους Βουλευτές κ.κ. Ι. Γαιτάνη, Ι. Αμανατίδη, Ε. Αμανατίδου, Κ. Ζαχαριά, Μ. Μπόλαρη, Ι. Σταθά, Δ. Στρατούλη και Δ. Χαραλαμπίδου, σχετικά με προβλήματα άσκησης και λειτουργίας της διοίκησης στο ΓΝΘ «Παπαγεωργίου», σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

Με το Ν. 4025/2-11-2011, στο άρθρο 42, έχουν οριστεί τα ακόλουθα:

1. ότι η ετήσια επιχορήγηση του Δημοσίου που καταβάλλεται στο ΓΝΘ Παπαγεωργίου καλύπτει τη συνολική δαπάνη μισθοδοσίας του πάσης φύσεως προσωπικού που υπηρετεί και
2. ότι αυτή δύναται να παρέχεται μέσω της Ενιαίας Αρχής Πληρωμής.

Για να συμπεριληφθεί και το προσωπικό των ΝΠΙΔ στο σύστημα της Ενιαίας Αρχής Πληρωμών απαιτείται τροποποίηση των Ν. 3845/2010 (ΦΕΚ 65<sup>Α</sup>), με τον οποίο συστάθηκε η Ενιαία Αρχή Πληρωμών, ώστε εκτός από το προσωπικό Δημοσίου ΝΠΔΔ και ΟΤΑ, των οποίων οι αμοιβές καταβάλλονται από αυτήν όπως ορίζεται, να μπορούν να καταβληθούν και αμοιβές των απασχολούμενων σε ΝΠΙΔ.

Σας ενημερώνουμε επίσης ότι το ΓΝΘ Παπαγεωργίου επιχορηγήθηκε από τις συμβεβλητικές υποχρεώσεις του Υπουργείου Υγείας με 34.300.000 € στο 2012 και 4.800.000 € για το δίμηνο Ιανουαρίου-Φεβρουαρίου του 2013, για τις ανάγκες μισθοδοσίας του προσωπικού.

Σχετικά με την εξυπηρέτηση των ασθενών στο Τμήμα Τηλεφωνικών Ραντεβού του Νοσοκομείου, σας γνωρίζουμε, ότι μετά από επανειλημμένες διαμαρτυρίες των ασθενών σχετικά με την εξυπηρέτησή τους, αναζητήθηκε εταιρία, η οποία να ασχολείται με το εν λόγω αντικείμενο, και κατόπιν σύγκρισης των προσφορών που ελήφθησαν, ανατέθηκε εν τέλει από 02-01-2013 και εφεξής ο προγραμματισμός πρωινών και απογευματινών ραντεβού με ιατρούς του Νοσοκομείου και εργαστηριακών

εξετάσεων, μέσω του κωδικού κλήσης 14 7 41, στην εταιρία με την επωνυμία "DATA RESEARCH & CONSULTING ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΜΕΛΕΤΩΝ & ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ", και τον διακριτικό τίτλο "DATARC", η οποία εδρεύει στην Πάτρα, και εκπροσωπείται νόμιμα.

Οι εν λόγω υπηρεσίες παρέχονται στους ασθενείς του ΓΝΘ Παπαγεωργίου με πολύ ευνοϊκούς οικονομικούς όρους, καθώς η χρέωση από σταθερό τηλέφωνο ανέρχεται στο ποσό των 1,12 Ευρώ (συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.) ανά κλήση. Στο ποσό αυτό συμπεριλαμβάνεται και το κόστος της κλήσης υπενθύμισης της ημερομηνίας του ραντεβού, για εκείνα τα ιατρεία που παρουσιάζουν λίστα αναμονής μεγαλύτερη των δεκαπέντε (15) ημερών, καθώς και το κόστος της κλήσης ακύρωσης ραντεβού, με υπαιτιότητα του Νοσοκομείου, οπότε σε αυτή την περίπτωση, θα παρέχεται η δυνατότητα στον ασθενή να προγραμματίζει δωρεάν ένα νέο ραντεβού.

Η εξυπηρέτηση των κλήσεων στον κωδικό κλήσης 14 7 41, που διαθέτει η προαναφερόμενη εταιρία "DATA RESEARCH", γίνεται από χειριστές του τηλεφωνικού κέντρου ζωντανά. Ο ενδιαφερόμενος που επιθυμεί ραντεβού, καλεί στον κωδικό κλήσης 14 7 41 της ανωτέρω εταιρίας. Αφού πρώτα ενημερωθεί ατελώς για τις χρεώσεις της παρεχόμενης υπηρεσίας 14 7 41, μέσω ηχογραφημένου μηνύματος, ο ασθενής συνδέεται απευθείας με έναν χειριστή του τηλεφωνικού κέντρου.

Σημειώνεται ότι ο χρόνος αναμονής στη γραμμή, από την έναρξη του ηχογραφημένου μηνύματος μέχρι να απαντήσει στο τηλέφωνο ο χειριστής του τηλεφωνικού κέντρου, δεν χρεώνεται. Όσον αφορά το γεγονός ότι η γραμμή πέφτει σε πέντε (5) λεπτά, επισημαίνουμε ότι, τα εν λόγω πέντε (5) λεπτά λογίζονται από τη στιγμή που ο/η τηλεφωνητής/τρια απαντήσει στο τηλέφωνο, και συνομιλήσει με τον ασθενή, διότι, όπως προαναφέρθηκε, το ηχογραφημένο μήνυμα, και ο χρόνος αναμονής δεν χρεώνονται, και ως εκ τούτου δεν συμπεριλαμβάνονται στην 5λεπτη διάρκεια της κλήσης. Άλλωστε, με βάση στατιστικά δεδομένα, ο μέσος όρος μίας κλήσης στο 14 7 41, προκειμένου ένας ασθενής να κλείσει ραντεβού είναι ενάμιση (1,5) με δύο (2) λεπτά. Επομένως, το 5λεπτο είναι υπεραρκετό.

Επιπλέον, διαπιστώθηκε ότι υπάρχει πληθώρα περιπτώσεων ασθενών, οι οποίοι, κατά τη διάρκεια μίας κλήσης των πέντε λεπτών, προγραμματίσαν δύο ή και τρία ραντεβού με ιατρούς της επιλογής τους. Για μεν κλήση από κινητό τηλέφωνο, η χρέωση γίνεται ανά λεπτό, με ανώτερο όριο χρέωσης τα τρία (3) λεπτά, και μέγιστο κόστος κλήσης 1,76 ευρώ.

Από όλα όσα προαναφέρθηκαν προκύπτει ότι η καινούρια υπηρεσία των τηλεφωνικών ραντεβού του ΓΝΘ Παπαγεωργίου, μέσω του κωδικού κλήσης 14 7 41, εφαρμόστηκε με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και μάλιστα σε σύντομο χρονικό διάστημα και απέδωσε τα μέγιστα. Απλώς, επρόκειτο για ένα μεταβατικό διάστημα, και μέχρι να εξοικειωθούν οι ασθενείς του Νοσοκομείου με την καινούρια αυτή υπηρεσία, είναι λογικό να υπάρχουν αντιδράσεις. Άλλωστε, στο χώρο του Νοσοκομείου εξακολουθεί να λειτουργεί Τμήμα Τηλεφωνικών Ραντεβού, όπου εξυπηρετούνται οι ασθενείς που προσέρχονται αυτοπροσώπως στο Νοσοκομείο για να προγραμματίσουν ραντεβού για εξέταση ή πραγματοποίηση εργαστηριακών εξετάσεων.

Επιπροσθέτως, οι ιατροί έχουν τη δυνατότητα να κλείνουν οι ίδιοι από τα ιατρεία τους τα ραντεβού σε περίπτωση που η επανεξέταση του ασθενούς κρίνεται απαραίτητη. Επιπλέον, για τους ασθενείς που είναι εξοικειωμένοι με το διαδίκτυο,

υπάρχει η δυνατότητα προγραμματισμού ραντεβού, μέσω διαδικτύου, στην ηλεκτρονική σελίδα του ΓΝΘ Παπαγεωργίου <http://www.gnpar.gr>. Το ΓΝΘ Παπαγεωργίου είναι το μοναδικό Νοσοκομείο στην Ελλάδα, που εξοπλίστηκε με την εν λόγω δυνατότητα προγραμματισμού ραντεβού μέσω διαδικτύου.

**ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:**

Βουλευτές κ.κ. Ι. Γαιτάνη, Ι. Αμανατίδη, Ε. Αμανατίδου,  
Κ. Ζαχαριά, Μ. Μπόλαρη, Ι. Σταθά,  
Δ. Στρατούλη και Δ. Χαραλαμπίδου

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

**ΕΣΩΤ. ΔΙΑΝΟΜΗ:**

- 1.Γρ.Υπουργού
- 2.Γρ.Αναπλ. Υπουργού
- 3.Γρ.Υφυπουργού
- 4.Τμήμα Κοιν. Ελέγχου Νομοθ. Συντ. & Κωδικ.

ΑΝΔΡΕΑΣ Θ. ΛΥΚΟΥΡΕΝΤΖΟΣ

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΚΡΙΒΕΙΑ  
Ο ΠΡΟΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ αλ

