



17 MAR 2017

ΕΠΕΙΓΟΝ

Αθήνα, 16/3/2017

Αρ. Πρωτ.: 9897

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ: ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΗΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑΣ,
ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ &
ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ταχ. Δ/ση : Αριστοτέλους 17
Τ.Κ. : 101 87 Αθήνα
Τηλέφωνο : 2132161429
Fax : 2105237254
Πληροφορίες :
E-mail : tke@moh.gov.gr

ΠΡΟΣ: ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ

Δ/ση Κοινοβουλευτικού
Ελέγχου
Τμήμα: Ερωτήσεων

ΘΕΜΑ: Απάντηση σε ερώτηση Βουλευτή

Απαντώντας στην με αρ. 3235/7-2-2017 ερώτηση, που κατατέθηκε στη Βουλή των Ελλήνων από το Βουλευτή κ. Ι. Σαρίδη, με θέμα «Ψηφιακές Πλατφόρμες Υπουργείου Υγείας», σας παραθέτουμε στοιχεία για την Κεντρική Υπηρεσία του Υπουργείου Υγείας, καθώς και για τις Υγειονομικές Περιφέρειες της χώρας.

Κεντρική Υπηρεσία Υπουργείου Υγείας:

1. **BI-Health:** Το «Σύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας ΕΣΥ», **BI-Health** είναι ένα σύγχρονο πληροφοριακό σύστημα που ενισχύει τις δράσεις σταθερής Διοικητικής Πληροφόρησης του Υπουργείου Υγείας. Το **BI-Health** ενέχει κεντρικό ρόλο στον οργανωτικό, λειτουργικό και οικονομικό εκσυγχρονισμό του Εθνικού Συστήματος Υγείας, μέσα από την απλοποίηση των διαδικασιών διοικητικής πληροφόρησης, την αποτελεσματικότερη διαχείριση των πόρων και τον λεπτομερέστερο έλεγχο των λειτουργικών και οικονομικών μεγεθών. Το σύστημα **BI-Health** διασφαλίζει τη συλλογή και επεξεργασία των αναλυτικών και συγκεντρωτικών δεδομένων των Δημοσίων Μονάδων Υγείας της Επικράτειας, σε κεντρικό επιχειρησιακό επίπεδο και επιτρέπει τη διάχυση της πληροφορίας προς τους μηχανισμούς διοίκησης, με απώτερο σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας. Στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://portal.bi.moh.gov.gr/> τα στελέχη του Υπουργείου, τα νοσοκομεία, τα Κέντρα Υγείας και οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν δυναμική πληροφόρηση για το σύνολο της δραστηριότητας των υπηρεσιών του ΕΣΥ, με στόχο την αποτίμηση των εφαρμοζόμενων πολιτικών και τη στήριξη στη διαδικασία λήψης αποφάσεων (Δικαιούχος και Φορέας Λειτουργίας: Υπουργείο Υγείας, έναρξη στις 4/10/14 και λήξη στις 31/10/15, χρηματοδότηση από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση», κονδύλια: 1.016.512 Ευρώ).
2. **Ατлас Υγείας:** Αποτελεί τη μετεξέλιξη του υγειονομικού χάρτη και περιλαμβάνει πληροφορίες που απευθύνονται τόσο στους πολίτες όσο και στους επαγγελματίες

υγείας (με δυνατότητα εύρεσης όλων των διαθέσιμων υποδομών αλλά και την εξαγωγή πολύτιμων στοιχείων και δεικτών: δημογραφικών, οικονομικών, δεικτών χρόνιων νοσημάτων, επαγγελματικής νοσηρότητας, αξιολόγησης της παροχής υπηρεσιών υγείας, πρόληψης και προαγωγής της υγείας, κλπ.). Ο Ελληνικός Άτλαντας Υγείας, είναι η ανάπτυξη της απαιτούμενης οργανωτικής, θεσμικής και πληροφοριακής υποδομής, για τη συστηματική συλλογή, διαχείριση, επεξεργασία και δημοσιοποίηση δεδομένων υγείας σε διαχρονικό επίπεδο και φιλοδοξεί να αποτυπώσει την πραγματική εικόνα του επιπέδου υγείας του Ελληνικού πληθυσμού και των διαθέσιμων υπηρεσιών. Είναι προσβάσιμος από την ηλεκτρονική διεύθυνση www.healthatlas.gov.gr και είναι ένα έργο το οποίο αναπτύχθηκε και συνεχίζει να αναπτύσσεται, με ιδίους πόρους από μόνιμη ομάδα εργασίας του ΕΟΠΥΥ και του Υπουργείου Υγείας. Ο Άτλας Υγείας διασυνδέεται με τα λοιπά πληροφοριακά συστήματα υγείας και εμπλουτίζεται συνεχώς με νέους δείκτες: επιδημιολογικούς, λειτουργικούς, οικονομικούς. Μέσα στο πρώτο τρίμηνο του 2017 το Υπουργείο Υγείας θα έχει τη δυνατότητα να βλέπει όλες τις δημόσιες μονάδες υγείας σε επίπεδο στελέχωσης, οργάνωσης, λειτουργίας αλλά και υπηρεσιών φροντίδας υγείας.

1^η Υ.ΠΕ:

Η 1^η Υ.ΠΕ διαθέτει:

1. **Διαδικτυακή πλατφόρμα παρακολούθησης λειτουργίας Π.Ε.Δ.Υ. και εφημεριών:** Τέθηκε σε παραγωγική λειτουργία το 2014 και το ετήσιο κόστος συντήρησης είναι 13.392 ευρώ με ΦΠΑ.
2. **Διαδικτυακή πλατφόρμα ενημέρωσης πιστοποιημένων χρηστών** (επιστημονικά υπεύθυνοι των Έργων και υπεύθυνοι φορέων χρηματοδότησης-υπεύθυνοι των φαρμακευτικών εταιρειών) για την πορεία υλοποίησης των Έργων του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας και Ανάπτυξης της 1ης Υ.ΠΕ. Ετήσιο κόστος συντήρησης 2000 ευρώ με ΦΠΑ.

Όσον αφορά τις υγειονομικές μονάδες της 1^{ης} Υ.ΠΕ:

Τα Νοσοκομεία διαθέτουν τους δικούς τους διαδικτυακούς ιστοτόπους, οι οποίοι υποστηρίζουν πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς σε θέματα ενημέρωσης και εν μέρει λειτουργούν ως ψηφιακές πλατφόρμες, παρέχοντας σε κάποιες περιπτώσεις τη δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας και την εξυπηρέτηση αιτημάτων.

Έτσι:

Το Γενικό Νοσοκομείο Ν. Ιωνίας Κωνσταντοπούλειο-Πατησίων - Οργανική μονάδα έδρας «Κωνσταντοπούλειο Ν. Ιωνίας» παρέχει φόρμα υποβολής παραπόνων για την επικοινωνία με τους πολίτες, μέσω του διαδικτυακού του ιστότοπου (κόστος συντήρησης και λειτουργίας περίπου 100 ευρώ ετησίως, δημιουργήθηκε το 2012 και απασχολεί 3 άτομα της Πληροφορικής).

Το Γενικό Νοσοκομείο Παιδών Αθηνών "Π. & Α. ΚΥΡΙΑΚΟΥ" δέχθηκε, μέσω της ιστοσελίδας του, 2.000 ηλεκτρονικά αιτήματα για έκδοση ιατρικών βεβαιώσεων και υποβλήθηκαν 30 αιτήσεις εθελοντισμού (λειτουργία από το 2013, κόστος ανάπτυξης 3.321 ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, μηδενικό ετήσιο κόστος συντήρησης, απασχολεί 3 υπαλλήλους του Τμήματος Πληροφορικής).

Στο Ιπποκράτειο Νοσοκομείο Αθηνών λειτουργεί ενημερωτικά μόνο ο ιστότοπος, όμως μελετάται η δημιουργία αμφίδρομης επικοινωνίας, με σκοπό την

άμεση εξυπηρέτηση αιτημάτων και ερωτημάτων των πολιτών και η διαχείριση της διαδικασίας από το προσφάτως ενισχυμένο όσον αφορά τη στελέχωση Γραφείο Υποστήριξης του Πολίτη (λειτουργία ιστότοπου από το 2008, κόστος αρχικής ανάπτυξης και αναβαθμίσεων περί τα 4.000 ευρώ, κόστος συντήρησης 300 ευρώ ετησίως).

Η αποτελεσματικότητα των πλατφορμών, όπου υπάρχουν, αξιολογείται κυρίως βάσει του αριθμού των ηλεκτρονικών αιτήσεων που δέχονται και βάσει των σχολίων των επισκεπτών αναφορικά με τη λειτουργικότητα της εκάστοτε πλατφόρμας.

2^η Υ.ΠΕ:

Τόσο στην Κεντρική Υπηρεσία της 2^{ης} Υ.ΠΕ όσο και στις Μονάδες Υγείας της αρμοδιότητας της, η μόνη διαδικτυακή ψηφιακή πλατφόρμα που λειτουργεί παραγωγικά και υποστηρίζει πολίτες ή φορείς είναι αυτή του «*e-Ραντεβού*», την οποία κατασκεύασε και συντηρεί η ΗΔΙΚΑ Α.Ε. (έναρξη λειτουργίας το 2016 και ετήσιο κόστος συντήρησης που καλύπτεται από την ΗΔΙΚΑ). Η 2^η Υ.ΠΕ απασχολεί 77 υπαλλήλους για τη λειτουργία της στις κατά τόπους μονάδες υγείας, καθώς και έναν υπάλληλο από τη Δ/ση Πληροφορικής της Κεντρικής Υπηρεσίας, ο οποίος παρέχει υπηρεσίες helpdesk.

3^η Υ.ΠΕ:

Στο σύνολο τους τα Νοσοκομεία και η Κεντρική Υπηρεσία της 3^{ης} Υ.ΠΕ συντηρούν διαδικτυακούς τόπους για την ενημέρωση, εξυπηρέτηση και επικοινωνία των πολιτών, επιχειρήσεων και φορέων. Οι εν λόγω ιστοσελίδες, εκτός των άλλων, περιέχουν και διακηρύξεις, διαβουλεύσεις, υπηρεσίες ραντεβού, κλπ.

Όσον αφορά την κεντρική υπηρεσία παρέχονται οι ακόλουθες υπηρεσίες:

1. **Φόρμα επικοινωνίας με τους πολίτες** (σε λειτουργία από το 2004).
2. **Διαδικτυακός τόπος για αμφίδρομη επικοινωνία για την υποστήριξη όλων των μονάδων ΠΕΔΥ** (υποβολή αιτημάτων υποστήριξης, ηλεκτρονική διαχείριση και διεκπεραίωση των αιτημάτων). Το 2016 υποβλήθηκαν πλέον των 400 αιτημάτων.
3. **Ψηφιακή βιβλιοθήκη.**
4. **Διαδικτυακή εφαρμογή επεξεργασίας των δεικτών νοσοκομείων.**

Όσον αφορά τα Νοσοκομεία της 3^{ης} Υ.ΠΕ λειτουργούν τα ακόλουθα, τα οποία ως επί το πλείστον βρίσκονται σε λειτουργία από το 2009-2010:

Στο Νοσοκομείο Παπαγεωργίου Θεσσαλονίκης, στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.gnpar.gr, οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν **ηλεκτρονικά αιτήματα για χορήγηση εγγράφων** (πχ. ιατρική γνωμάτευση, βεβαίωση νοσηλείας, αντίγραφο ιατρικού φακέλου) και μπορούν ηλεκτρονικά να **προγραμματίζουν ραντεβού** στα εξωτερικά ιατρεία και στα εργαστήρια του Νοσοκομείου. Το 2016 υποβλήθηκαν μέσω της πλατφόρμας 250 αιτήματα και προγραμματίστηκαν περίπου 9.700 ραντεβού.

Στο Νοσοκομείο Πτολεμαΐδας λειτουργεί διαδικτυακή **υπηρεσία ραντεβού** και **υπηρεσία εξ αποστάσεως (τηλε)διαγνώσεων** για πρόσβαση σε απεικονιστικές εξετάσεις. Το 2016 προγραμματίστηκαν 1.600 ραντεβού και 50 άτομα έλαβαν υπηρεσίες τηλεδιάγνωσης.

Στο Νοσοκομείο Κοζάνης λειτουργεί διαδικτυακή **υπηρεσία ραντεβού** από το 2016.

Στο Παπανικολάου Θεσσαλονίκης λειτουργεί **διαδικτυακή υπηρεσία αίτησης για χορήγηση εγγράφων** (πχ. απόκτηση αντιγράφου ιατρικού φακέλου ή πιστοποιητικών, ιατρικών γνωματεύσεων, κλπ.). Επιπλέον υπάρχει **διαδικτυακή**

υπηρεσία ενημέρωσης των προμηθευτών για την πορεία εξόφλησης των τιμολογίων τους. Τέλος, παρέχεται και **φόρμα επικοινωνίας** με τους πολίτες που εξυπηρετεί μεγάλο αριθμό αιτημάτων. Το 2016 υποβλήθηκαν 84 αιτήματα για αντίγραφο ιατρικού φακέλου ή και πιστοποιητικών/γνωματεύσεων.

Το ετήσιο κόστος των διαδικτυακών τόπων ανέρχεται ανά νοσοκομείο/Υ.ΠΕ στα περίπου 36 ευρώ ανά έτος. Το κόστος φιλοξενίας είναι μηδενικό στην πλειοψηφία των περιπτώσεων γιατί η φιλοξενία παρέχεται από το ΣΥΖΕΥΞΙΣ.

Στην πλειονότητα των Νοσοκομείων από 1 έως 3 άτομα ασχολούνται με τη συντήρηση/ενημέρωση της εκάστοτε πλατφόρμας, παράλληλα με τα λοιπά καθήκοντα τους στα τμήματα που ανήκουν.

Όσον αφορά στην αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της κάθε πλατφόρμας, τα τμήματα Πληροφορικής των Νοσοκομείων, σε συνεργασία με τη Διοίκηση του εκάστοτε νοσοκομείου, και με βάση τις παρατηρήσεις των πολιτών και των υπαλλήλων των φορέων, οδηγούνται σε διαδικασίες αναδιαμόρφωσης και εμπλουτισμού των διαδικτυακών τόπων. Η ίδια διαδικασία ακολουθείται και από την κεντρική υπηρεσία της 3^{ης} Υ.ΠΕ.

4^η Υ.ΠΕ:

Η Κεντρική Υπηρεσία της 4^{ης} Υ.ΠΕ Μακεδονίας και Θράκης με τα περιφερειακά Κ.Υ. και Μ.Υ. ΠΕΔΥ διαθέτει:

- **Διαδικτυακή εφαρμογή για βάρδιες-εφημερίες-νυχτερινά-εξαιρέσιμα:** σε λειτουργία από το 2014, με πάνω από 50 χρήστες.
- **Διαδικτυακή εφαρμογή πρωτοκόλλου:** σε λειτουργία από το 2016, με πάνω από 120 χρήστες.
- **Διαδικτυακή εφαρμογή προληπτικής ιατρικής:** σε μερική λειτουργία από το 2016, θα έχει πάνω από 70 χρήστες πλήρως ανεπτυγμένη.
- **Διαδικτυακή εφαρμογή προσελεύσεων στο ΠΕΔΥ:** σε μερική λειτουργία από το 2016, θα έχει πάνω από 800 χρήστες πλήρως ανεπτυγμένη.
- **Διαδικτυακή εφαρμογή ΙΦΥ Α' Βάθμιας:** σε μερική λειτουργία από το 2016, θα έχει πάνω από 800 χρήστες πλήρως ανεπτυγμένη.
- **Διαδικτυακή εφαρμογή για διαβουλεύσεις:** σε λειτουργία από το 2010 με 253 διαβουλεύσεις το 2016.
- **Διαδικτυακή εφαρμογή GLPI Helpdesk:** σε λειτουργία από το 2014, 120 χρήστες.

Το κόστος ανάπτυξης δεν είναι εύκολο να υπολογισθεί καθώς οι εφαρμογές προϋπήρχαν (από τα τέλη 2001) και όλα αυτά τα χρόνια αναπτύσσονταν σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες. Στα συμβόλαια συντήρησης (από το 2015 και μετά) περιλαμβάνεται και το κόστος ανάπτυξης.

Όσον αφορά τα αιτήματα πολιτών που έγιναν δεκτά το 2016: περισσότερα από 600 αιτήματα από τους φορείς της περιφέρειας, περισσότερα από 500 σχόλια επιχειρήσεων που αφορούσαν στις 250 και πλέον διαβουλεύσεις.

Όσον αφορά στην απομακρυσμένη υποστήριξη ο αριθμός είναι μη δυνάμενος να υπολογισθεί.

Όσον αφορά στη διαδικασία αξιολόγησης της εκάστοτε πλατφόρμας: όλα τα προβλήματα καθώς και οι λύσεις αυτών, καταγράφονται στην ηλεκτρονική πλατφόρμα GLPI. Επίσης παρέχονται εκθέσεις μηνιαίες ή διμηνιαίες από τους αναδόχους των διαφόρων συστημάτων που ελέγχονται για την ορθότητά τους από αντίστοιχες επιτροπές.

Αναφορικά με τα Νοσοκομεία της 4^{ης} Υ.ΠΕ:

Τα Νοσοκομεία διαθέτουν τους δικούς τους ιστοτόπους, οι οποίοι υποστηρίζουν πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς σε θέματα ενημέρωσης και εν μέρει λειτουργούν ως ψηφιακές πλατφόρμες, παρέχοντας σε κάποιες περιπτώσεις τη δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας και την εξυπηρέτηση αιτημάτων.

Έτσι:

Στο Γενικό Νοσοκομείο Κομοτηνής η ιστοσελίδα του νοσοκομείου διαχειρίζεται *δημόσιες διαβουλεύσεις τεχνικών προδιαγραφών* στις οποίες υπάρχει ανάδραση από τις συμμετέχουσες εταιρείες (η ιστοσελίδα αναπτύχθηκε με μηδενικό κόστος το 2010 και το κόστος συντήρησης είναι 31,98 ευρώ για 2 έτη).

Στο Γενικό Νοσοκομείο Δράμας γίνεται η *άμεση ενημέρωση των προμηθευτών για τα τιμολόγια* τους μέσω της ιστοσελίδας του νοσοκομείου (δημιουργήθηκε το 2016, με κόστος 7.800€ πλέον ΦΠΑ, το κόστος συντήρησης συμπεριλαμβάνεται στο ετήσιο SLA με τον ανάδοχο του ΟΠΣΥ του νοσοκομείου, ενώ πάνω από 180 προμηθευτές έχουν εγγραφεί στην πλατφόρμα).

Στο Γενικό Νοσοκομείο Σερρών υπάρχει μηχανογραφικό σύστημα για την *ενημέρωση των προμηθευτών του νοσοκομείου* (τέθηκε σε λειτουργία το 2015 με μηδενικό κόστος ανάπτυξης, σχεδόν εξαλείφοντας τον αριθμό των τηλεφωνημάτων από προμηθευτές για πληροφορίες προς το λογιστήριο).

Το Γενικό Νοσοκομείο Ξάνθης διαθέτει:

(α) *ηλεκτρονικά ραντεβού*: έναρξη λειτουργίας το 2015, μηδενικό κόστος ανάπτυξης και συντήρησης, κόστος λειτουργίας 5.500 ευρώ, απασχολεί 6 υπαλλήλους και δέχεται όλα τα ραντεβού των ΤΕΙ-ΑΕΙ (περίπου 4.000 ραντεβού ανά μήνα), η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας γίνεται βάσει της καταγραφής των εκτελεσμένων ραντεβού.

(β) *σύστημα συλλογής προδιαγραφών και προτύπων (συλλογή προδιαγραφών και διαβουλεύσεις)*: έναρξη λειτουργίας το 2016, μηδενικό κόστος ανάπτυξης και συντήρησης, μηδενικό κόστος λειτουργίας, απασχολούνται 5 υπάλληλοι, δέχθηκε προδιαγραφές και διαβουλεύσεις για περισσότερα από 100 είδη, η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας γίνεται βάσει του χρόνου επεξεργασίας.

(γ) *αναζήτηση μητρώου ασθενή*: έναρξη λειτουργίας το 2015, μηδενικό κόστος ανάπτυξης, συντήρησης και λειτουργίας.

(δ) *ενημερωτικό δελτίο προμηθειών*: έναρξη λειτουργίας το 2014, μηδενικό κόστος ανάπτυξης, συντήρησης και λειτουργίας, ενημερώνει 273 επιχειρήσεις για τις δημοσιεύσεις των διαγωνισμών, η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας γίνεται βάσει των σχολίων των προμηθευτών.

(ε) *ενημερωτικό δελτίο πληρωμών και εξόφλησης επιχειρήσεων*: έναρξη λειτουργίας το 2016, μηδενικό κόστος ανάπτυξης, συντήρησης και λειτουργίας, η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας γίνεται βάσει των σχολίων των προμηθευτών.

6^η Υ.ΠΕ:

Και σε αυτή την περίπτωση οι υγειονομικές μονάδες διαθέτουν ως επί το πλείστον διαδικτυακές πύλες (ιστοσελίδες), οι οποίες υποστηρίζουν πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς σε θέματα ενημέρωσης και εν μέρει λειτουργούν ως ψηφιακές πλατφόρμες, παρέχοντας σε κάποιες περιπτώσεις τη δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας και την εξυπηρέτηση αιτημάτων.

Έτσι:

Το Γενικό Νοσοκομείο Πατρών εξυπηρετεί *αιτήματα πολιτών μέσω email* από τον διαδικτυακό του χώρο (ο αριθμός δεν μπορεί να δοθεί γιατί μετά τη διεκπεραίωση τους στην αρμόδια υπηρεσία τα emails διαγράφονται): σε λειτουργία από το 2003 χωρίς αρχικό κόστος ανάπτυξης-in house εφαρμογή, μηδενικό κόστος

συντήρησης, κόστος φιλοξενίας 31,98 ευρώ για 2 έτη, συντήρηση από το Τμήμα Οργάνωσης & Πληροφορικής).

Το Γενικό Νοσοκομείο Τρίπολης διαθέτει *Forum-πύλη απευθείας επικοινωνίας με τον πολίτη μέσω της ιστοσελίδας του* (σε λειτουργία από το 2007, μηδενικό κόστος ανάπτυξης, κόστος συντήρησης περί τα 50 ευρώ ανά έτος, απασχολεί 1 υπάλληλο του Τμήματος Πληροφορικής & Οργάνωσης).

Στο Γενικό Νοσοκομείο Ιωαννίνων «Γ. Χατζηκώστα» λειτουργεί παραγωγικά *εφαρμογή για κλείσιμο ραντεβού στα Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία του Νοσοκομείου* μέσω διαδικτύου (σε λειτουργία από το 2017, μηδενικό κόστος ανάπτυξης, η συντήρηση της εφαρμογής θα συμπεριληφθεί στην υπάρχουσα σύμβαση συντήρησης που έχει το Νοσοκομείο με την εταιρεία Computer Team Α.Ε.Β.Ε που ανέπτυξε την εφαρμογή, το Γραφείο Υποστήριξης του Πολίτη συνδράμει τους πολίτες στη χρήση της νέας εφαρμογής, ενώ το τμήμα Οργάνωσης & Πληροφορικής είναι υπεύθυνο για την καλή λειτουργία της εφαρμογής).

Το Γενικό Νοσοκομείο Λευκάδας υποστηρίζει τη δυνατότητα *αποστολής μηνύματος των πολιτών προς το Νοσοκομείο μέσω της ιστοσελίδας του* (σε λειτουργία από το 2015, κόστος ανάπτυξης 480 ευρώ πλέον ΦΠΑ, ετήσιο κόστος συντήρησης και λειτουργίας 150 ευρώ, απασχολεί 1 υπάλληλο παράλληλα με τα άλλα του καθήκοντά, η ιστοσελίδα είχε περίπου 5.000 επισκέψεις σε 18 μήνες).

Το Γενικό Νοσοκομείο Κέρκυρας υποστηρίζει επίσης τη *δυνατότητα εξυπηρέτησης των πολιτών και την καταχώρηση αιτημάτων/ερωτημάτων μέσω ειδικής φόρμας επικοινωνίας της ιστοσελίδας του* (καμία καταχώρηση αιτήματος το έτος 2016, σε λειτουργία από το 2014, μηδενικό κόστος ανάπτυξης, κόστος συντήρησης 32 ευρώ ανά 2 έτη, διαχείριση από 2 υπαλλήλους του Τμήματος Πληροφορικής).

7^η Υ.ΠΕ:

Η 7^η ΥΠΕ Κρήτης, τόσο σε επίπεδο Κεντρικής Υπηρεσίας όσο και νοσοκομειακών μονάδων, έχει προβεί στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών υγείας που έχουν συμβάλει τόσο στην καλύτερη και άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη, επιχειρήσεων και φορέων, όσο και στη βέλτιστη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων.

Ειδικότερα, έχουν αναπτυχθεί με μηδενικό κόστος ανάπτυξης και συντήρησης, από τα στελέχη της Δ/νσης Πληροφορικής, οι ακόλουθες εφαρμογές (περισσότερες πληροφορίες στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://www.hc-crete.gr/εφαρμογες/αναπτυξη-εφαρμογων/>):

1. **Πλατφόρμα δημοσκοπήσεων:** ηλεκτρονικό όργανο μέτρησης της ικανοποίησης των νοσηλευόμενων ασθενών, με απώτερο στόχο τη σύνταξη δεικτών και τη πλήρη ενσωμάτωση τους στην αξιολόγηση (benchmarking) των Νοσοκομείων της Κρήτης. Έναρξη λειτουργίας το 2016.
2. **Εφαρμογή καταχώρισης - ενημέρωσης αιτήσεων εθελοντών 7ης ΥΠΕ Κρήτης:** Παρακολουθούνται οι εγγεγραμμένοι εθελοντές και η πρόοδος τους (σεμινάρια, πιστοποιήσεις, διάρκεια εθελοντισμού κτλ.). Επίσης πιστοποιημένοι υπεύθυνοι για τους εθελοντές μπορούν να βλέπουν σε πραγματικό χρόνο τις αιτήσεις που έχουν καταχωρηθεί και την εξέλιξη τους. Έναρξη λειτουργίας το 2013. Πλήθος εθελοντών καταχωρημένων: 430 από την έναρξη λειτουργίας.
3. **Δημιουργία ιστοσελίδας 7^{ης} ΥΠΕ Κρήτης:** Η Διεύθυνση Πληροφορικής κατασκεύασε την ιστοσελίδα της 7^{ης} ΥΠΕ www.hc-crete.gr. Έναρξη λειτουργίας το 2012 με 700

επισκέψεις ανά ημέρα. Στην ιστοσελίδα υπάρχει και *ημερολόγιο καταχώρησης Συνεδρίων* καθώς και *σύστημα διαβούλευσης διαγωνισμών και τεχνικών προδιαγραφών* (χρησιμοποιείται και από νοσοκομεία Γ.Ν. Βενιζέλειο & Γ.Ν. Λασιθίου).

4. **Δημιουργία τυποποιημένων ιστοσελίδων για τα Κέντρα Υγείας της Κρήτης:** Η Διεύθυνση Πληροφορικής σε συνεργασία με τα 14 Κ.Υ. κατασκεύασε ιστοχώρους για την ενημέρωση των πολιτών. Κάθε Κέντρο Υγείας έχει την ιστοσελίδα του, ώστε να ενημερώνει τους πολίτες για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τους τρόπους επικοινωνίας, τις δραστηριότητες του και τα προγράμματα πορειών. Έναρξη λειτουργίας το 2013.
5. **Παρακολούθηση και διαχείριση αποκλειστικών νοσοκόμων:** Το σύστημα διαχείρισης και παρακολούθησης αποκλειστικών νοσοκόμων, παρακολουθεί τον "εργασιακό βίο" των αποκλειστικών νοσοκόμων από την αίτηση τους για την πιστοποίηση, ως το τέλος της πιστοποίησης. Με άλλα λόγια παρακολουθεί τα πιστοποιητικά που έχουν κατατεθεί, ελέγχει αυτόματα και αποκλείει ή περιλαμβάνει κάποιον αιτούντα στη λίστα πιστοποιημένων αποκλειστικών του νοσοκομείου, παρακολουθεί τις αναθέσεις σε ασθενείς και επιτρέπει τον πλήρη και διαφανή έλεγχο της εργασίας τους. Έναρξη λειτουργίας το 2013. Πλήθος αποκλειστικών νοσοκόμων που παρακολουθούνται ανά έτος: 350 περίπου.
6. **Εφαρμογή ενημέρωσης και παρακολούθησης εφημεριών νοσοκομείων:** Η εφαρμογή ενημερωνόταν αρχικά από τα νοσοκομεία και πρόβαλλε στην ιστοσελίδα της Υ.ΠΕ και των νοσοκομείων τις εφημερίες των ιατρών των μονάδων. Η εφαρμογή αυτή λειτούργησε με αυτόν τον τρόπο παραγωγικά περίπου ένα χρόνο, ενώ αργότερα το σύστημα άλλαξε ώστε τα στοιχεία να παραλαμβάνονται από το πληροφοριακό σύστημα των νοσοκομείων αυτόματα. Σύνδεσμος: <http://www.hc-crete.gr/υγεια/εφημεριες>. Έναρξη λειτουργίας το 2006.

Τα Νοσοκομεία αρμοδιότητας της 7^{ης} ΥΠΕ έχουν προβεί στην ανάπτυξη των ακόλουθων εφαρμογών:

- ΠΑΓΝΗ-Γενικό Νοσοκομείο Βενιζέλειο (οργανική μονάδα της έδρας Ηράκλειο ΠΑΓΝΗ): τα στελέχη του Τμήματος Πληροφορικής του Πανεπιστημιακού Νοσοκομείου Ηρακλείου έχουν αναπτύξει με μηδενικό κόστος ανάπτυξης και συντήρησης:

(α) *ιστοσελίδα ΠΑΓΝΗ (www.pagni.gr):* Η εφαρμογή έχει υλοποιηθεί από το 2000 και συντηρείται από έναν εργαζόμενο του Τμήματος Πληροφορικής. Αριθμός επισκεψιμότητας για το 2016 → 2.000 επισκέψεις ημερησίως.

(β) *Online Εφημερεύοντα Νοσοκομεία στην 7^η ΥΠΕ Κρήτης (μέσω της ιστοσελίδας):* Η εφαρμογή έχει υλοποιηθεί από το έτος 2000. Αριθμός επισκεψιμότητας για το 2016 → 2.000 επισκέψεις ημερησίως.

(γ) *Online Εφημερεύοντες Ιατροί στην 7^η ΥΠΕ Κρήτης (μέσω της ιστοσελίδας):* Η εφαρμογή έχει υλοποιηθεί από το 2011. Αριθμός επισκεψιμότητας για το 2016 → 240 επισκέψεις ημερησίως.

(δ) *On line ενημέρωση κατάστασης τιμολογίων προμηθευτών (μέσω της ιστοσελίδας):* Η εφαρμογή έχει υλοποιηθεί από το έτος 2002. Αριθμός επισκεψιμότητας για το 2016 → 48 επισκέψεις ημερησίως.

(ε) *Mobile Application για τα κινητά τηλέφωνα Android (PAGNIAPP)*: Δίδεται η δυνατότητα ενημέρωσης του πολίτη μέσω του κινητού τηλεφώνου του για τις υπηρεσίες που παρέχονται από το ΠΑΓΝΗ, έχει υλοποιηθεί από το 2016. Αριθμός επισκεψιμότητας για το 2016 → >230 εγκαταστάσεις σε κινητό.

(στ) *Πρόγραμμα Διατροφής Ασθενών - Ιατρών*: υλοποιήθηκε το 2017.

(ζ) *Εύρεση Ιατρού (μέσω ιστοσελίδας)*: Η εφαρμογή έχει υλοποιηθεί από το έτος 2011. Αριθμός επισκεψιμότητας για το 2016 → 200 επισκέψεις ημερησίως.

(η) *On line διαθεσιμότητα ραντεβού για τα Τακτικά Ιατρεία (μέσω της ιστοσελίδας)*: Η εφαρμογή έχει υλοποιηθεί το έτος 2016. Αριθμός επισκεψιμότητας για το 2016 → 100 επισκέψεις ημερησίως.

- ΠΑΓΝΗ-Γενικό Νοσοκομείο Βενιζέλειο (αποκεντρωμένη οργανική μονάδα Ηράκλειο «Βενιζέλειο»): τα στελέχη του Τμήματος Πληροφορικής του ΓΝ Βενιζέλειο έχουν αναπτύξει με μηδενικό κόστος ανάπτυξης και συντήρησης:

(α) *Online Εφημερεύοντες Ιατροί του νοσοκομείου (μέσω της ιστοσελίδας www.venizeleio.gr)*: Η εφαρμογή έχει υλοποιηθεί από το έτος 2013.

(β) *Εύρεση Ιατρού/εργαζόμενου (μέσω ιστοσελίδας)*: Η εφαρμογή υλοποιήθηκε το έτος 2016.

(γ) *On line ενημέρωση κατάστασης τιμολογίων προμηθευτών (μέσω της ιστοσελίδας)*: Η εφαρμογή έχει υλοποιηθεί από το έτος 2016.

(δ) *On line αίτηση για έκδοση πιστοποιητικών πολιτών (μέσω της ιστοσελίδας)*: Η εφαρμογή υλοποιήθηκε το 2017.

(ε) *On line διαθεσιμότητα ραντεβού στα Τακτικά Ιατρεία (μέσω της ιστοσελίδας)*: Η εφαρμογή υλοποιήθηκε το 2016.

- Γενικό Νοσοκομείο Λασιθίου - ΓΝ-ΚΥ Νεάπολης (Οργανική Μονάδα της έδρας Αγίου Νικολάου): Από το στέλεχος του Τμήματος Πληροφορικής του ΓΝ Αγίου Νικολάου έχουν αναπτυχθεί με μηδενικό κόστος ανάπτυξης και συντήρησης οι ακόλουθες εφαρμογές:

On line ενημέρωση για τους εφημερεύοντες ιατρούς του νοσοκομείου (μέσω της ιστοσελίδας www.agnhosp.gr): Η εφαρμογή υλοποιήθηκε το 2005.

Επίσης, παρέχεται και:

Ενημέρωση διαδικασιών προμηθειών με συλλογή και διαχείριση προσφορών από την εταιρεία "COSMONE-ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ": ετήσιο κόστος συντήρησης παροχής υπηρεσιών 4.442,92 ευρώ, υλοποιήθηκε το 2016.

- Γενικό Νοσοκομείο Ρεθύμνου: Από το στέλεχος του Τμήματος Πληροφορικής του Γενικού Νοσοκομείου Ρεθύμνου έχει αναπτυχθεί με μηδενικό κόστος ανάπτυξης και συντήρησης:

On line ενημέρωση κατάστασης τιμολογίων προμηθευτών (μέσω της ιστοσελίδας www.rethymnohospital.gr): υλοποιήθηκε το 2011.

- Γενικό Νοσοκομείο Χανίων: Το Τμήμα Πληροφορικής του ΓΝ Χανίων έχει αναπτύξει στην ιστοσελίδα του (www.chaniahospital.gr), σε συνεργασία με τη Δ/ση Πληροφορικής της 7^{ης} ΥΠε και έχοντας την αποκλειστική διαχείριση και με μηδενικό κόστος συντήρησης, λειτουργικότητες όπου οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα:

- να ενημερωθούν για τα τμήματα και τα ιατρεία του νοσοκομείου
- να ενημερωθούν για τον τρόπο πρόσβασης στο νοσοκομείο
- να βρουν στοιχεία επικοινωνίας ηλεκτρονικά
- να βρουν στοιχεία επικοινωνίας τηλεφωνικά
- να δουν τις εφημερίες των Ιατρών
- να ενημερώνονται οι προμηθευτές για τις προκηρύξεις των Διαγωνισμών.

- Γενικό Νοσοκομείο Λασιθίου (Αποκεντρωμένη Οργανική Μονάδα Σητεία): Από το στέλεχος του Τμήματος Πληροφορικής του Γ.Ν. - Κ.Υ. Σητείας συντηρείται με μηδενικό κόστος ανάπτυξης και συντήρησης η ιστοσελίδα του νοσοκομείου στη διεύθυνση www.ghsitia.gr και δίνεται η δυνατότητα της ενημέρωσης διαδικασιών προμηθειών με συλλογή και διαχείριση προσφορών από την εταιρεία "COSMONE-ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ": ετήσιο κόστος συντήρησης παροχής υπηρεσιών 1.634,68 ευρώ, από το έτος 2016.

- Γενικό Νοσοκομείο Λασιθίου (Αποκεντρωμένη Οργανική Μονάδα Ιεράπετρα): δίνεται η δυνατότητα της ενημέρωσης διαδικασιών προμηθειών με συλλογή και διαχείριση προσφορών από την εταιρεία "COSMONE-ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ": ετήσιο κόστος συντήρησης παροχής υπηρεσιών 1.770,00 ευρώ, από το έτος 2016.

- Γενικό Νοσοκομείο - ΚΥ Νεάπολης: έχει δημιουργηθεί με μηδενικό κόστος ανάπτυξης και συντήρησης η ιστοσελίδα του νοσοκομείου στη διεύθυνση <http://www.dialynakeio.com>, όπου δίνεται η δυνατότητα της ενημέρωσης διαδικασιών προμηθειών με συλλογή και διαχείριση προσφορών από την εταιρεία "COSMONE-ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ": ετήσιο κόστος συντήρησης παροχής υπηρεσιών 522,44 ευρώ, από το έτος 2016.

Η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας κάθε πλατφόρμας τεκμαίρεται από το γεγονός ότι αναπτύχθηκαν από στελέχη των τμημάτων πληροφορικής χωρίς κόστος, προκειμένου να εξυπηρετήσουν υπαρκτές ανάγκες των μονάδων και ότι συνεχίζουν να λειτουργούν αδιάλειπτα από την ημερομηνία έναρξης χρήσεως τους.

Επιπλέον, δεδομένου ότι αναπτύχθηκαν με ίδιους πόρους, οι απαιτούμενες αλλαγές επί της λειτουργικότητας των πλατφορμών καθίστανται άμεσα υλοποιήσιμες.

Επίσης, σε όλες τις αναπτυγμένες διαδικτυακές πύλες δίδεται η δυνατότητα σε κάθε ενδιαφερόμενο (πολίτη ή υπάλληλο, φορέα και επιχείρηση), μέσω φόρμας επικοινωνίας ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, να καταθέτει τις παρατηρήσεις του.

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:

Βουλευτή κ. Ι. Σαρίδη

ΕΣΩΤ. ΔΙΑΝΟΜΗ:

1. Γρ. Υπουργού
2. Τμήμα Νομ. Πρωτ., Κοιν. Ελέγχου & Κωδικ.
3. Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΚΡΙΒΕΙΑ
Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ

Ειρήνη Πέτση

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΑΝΔΡΕΑΣ ΞΑΝΘΟΣ