



Αθήνα, 19 Μαρτίου 2026

ΕΡΩΤΗΣΗ

Προς τον Υπουργό Υγείας

Θέμα: «Λειτουργία και ποιότητα εξυπηρέτησης του ενιαίου τηλεφωνικού κέντρου 1566 για ραντεβού και πληροφορίες υγείας».

Το 1566 αποτελεί τον ενιαίο τηλεφωνικό αριθμό εξυπηρέτησης πολιτών για τον προγραμματισμό ραντεβού και την παροχή πληροφοριών υγείας σε δημόσια νοσοκομεία και μονάδες Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας. Όπως γίνεται αντιληπτό, η εύρυθμη λειτουργία του είναι κρίσιμη για τη διευκόλυνση της πρόσβασης των πολιτών στο Εθνικό Σύστημα Υγείας.

Ωστόσο, σύμφωνα με καταγγελίες εργαζομένων και πολιτών, εγείρονται σοβαρά ζητήματα σχετικά με την επάρκεια της εκπαίδευσης του προσωπικού και την ποιότητα της παρεχόμενης εξυπηρέτησης. Συγκεκριμένα, αναφέρεται ότι η εκπαίδευση των τηλεφωνητών διαρκεί μόλις δύο ημέρες και περιορίζεται κυρίως στην ανάγνωση υλικού, χωρίς ουσιαστική πρακτική καθοδήγηση και εξειδικευμένη υποστήριξη.

Παράλληλα, φέρεται να δίνονται οδηγίες ώστε η διάρκεια κάθε κλήσης να μην υπερβαίνει τα τρία λεπτά, γεγονός που σαφώς επηρεάζει αρνητικά τη δυνατότητα πλήρους και ορθής ενημέρωσης των πολιτών, ιδίως σε περιπτώσεις πιο σύνθετων ή εξειδικευμένων αιτημάτων.

Οι παραπάνω συνθήκες φαίνεται να οδηγούν σε ελλιπή καθοδήγηση των πολιτών ως προς τον προγραμματισμό των ραντεβού τους, δημιουργώντας σύγχυση, ταλαιπωρία και ενδεχομένως καθυστερήσεις στην πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας.

Επειδή η πρόσβαση των πολιτών σε αξιόπιστη και έγκαιρη πληροφόρηση για υπηρεσίες υγείας αποτελεί βασική υποχρέωση της Πολιτείας,

Επειδή η ανεπαρκής εκπαίδευση του προσωπικού μπορεί να οδηγήσει σε εσφαλμένη καθοδήγηση των πολιτών,

Επειδή ο χρονικός περιορισμός των κλήσεων ενδέχεται να υποβαθμίζει την ποιότητα της εξυπηρέτησης,

Επειδή το 1566 αποτελεί βασικό εργαλείο διασύνδεσης των πολιτών με το δημόσιο

σύστημα υγείας και η ορθή λειτουργία του σχετίζεται άμεσα με την ισότιμη πρόσβαση όλων στις υπηρεσίες υγείας.

Ερωτάται ο αρμόδιος Υπουργός:

- 1. Ποιο είναι το ακριβές πρόγραμμα εκπαίδευσης των εργαζομένων στο τηλεφωνικό κέντρο 1566 και ποια η διάρκειά του;**
- 2. Ισχύει η οδηγία περιορισμού της διάρκειας των κλήσεων στα τρία (3) λεπτά; Αν ναι, με ποια κριτήρια έχει τεθεί;**
- 3. Πώς διασφαλίζεται η ποιότητα της εξυπηρέτησης και η ορθή καθοδήγηση των πολιτών, ιδίως σε σύνθετα περιστατικά;**
- 4. Έχουν καταγραφεί παράπονα ή καταγγελίες σχετικά με τη λειτουργία του 1566 και ποιες ενέργειες έχουν γίνει για την αντιμετώπισή τους;**
- 5. Προτίθεται το Υπουργείο να αναθεωρήσει το πλαίσιο λειτουργίας και εκπαίδευσης του προσωπικού, ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;**

Οι ερωτώντες Βουλευτές

Παναγιωτόπουλος Ανδρέας

Καλαματιανός Διονύσιος- Χαράλαμπος

Ακρίτα Έλενα

Βέττα Καλλιόπη

Γαβρήλος Γεώργιος

Δούρου Ειρήνη (Ρένα)

Κεδίκογλου Συμεών

Κοντοτόλη Μαρίνα

Μαμουλάκης Χαράλαμπος

Μεϊκόπουλος Αλέξανδρος

Μπάρκας Κωνσταντίνος

Νοτοπούλου Αικατερίνη

Τσαπανίδου Παρθένα (Πόπη)

Ψυχογιός Γεώργιος