



ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ

ΕΛΕΝΗ ΤΣΙΑΟΥΣΗ
Βουλευτής Ν. Έβρου - ΠΑΣΟΚ

ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Αριθμ. Πρωτ. ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ 10416
Ημερομ. Καταθέσεως: 19-5-10

Προς τη Βουλή των Ελλήνων,
Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου

Αθήνα, 19 Μαΐου 2010
Αρ. Πρωτ. 37

ΕΡΩΤΗΣΗ

Προς την Υπουργό

Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης

Θέμα: «Βελτίωση-Απλοποίηση της υπηρεσίας

Γραμμή για την Υγεία – 1535».

Κυρία Υπουργέ,

Η υπηρεσία «Γραμμή για την Υγεία – 1535», δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη να κλείνει ραντεβού αυτόματα μέσω του τηλεφώνου, χρησιμοποιώντας το πιο φυσικό μέσο επικοινωνίας, τη φωνή του. Η εξυπηρέτηση αυτή πραγματοποιείται με τη χρήση τεχνολογίας Αναγνώρισης Ομιλίας, η οποία επιτρέπει στο χρήστη να «συνομιλήσει» με έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή. Τα μοντέλα διαλόγου χρήστη - συστήματος που χρησιμοποιούνται, είναι το μοντέλο διαλόγου καθοδηγούμενο από το σύστημα, κατά το οποίο ο χρήστης απαντά στις ερωτήσεις που του θέτει αυτό. Το σύστημα είναι διασυνδεδεμένο με Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης για τη διεκπεραίωση συναλλαγών στην

περίπτωση που ο χρήστης δεν μπορεί να εξυπηρετηθεί από το αυτόματο σύστημα.

Αρκετοί όμως χρήστες όπως οι ηλικιωμένοι που δεν είναι εξοικειωμένοι με την χρήση παρόμοιων υπηρεσιών αδυνατούν να κλείσουν ραντεβού για μια απλή εξέταση, με αποτέλεσμα να δημιουργείται μια σύγχυση και δυσλειτουργία στην εξυπηρέτηση των περιστατικών. Η μη εξοικείωση των χρηστών με τέτοιου είδους αυτοματοποιημένα συστήματα αλλά και οι τεχνικές ελλείψεις της συγκεκριμένης υπηρεσίας αναγκάζει τους πολίτες να απευθύνονται στο Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης (Τ.Κ.Ε.) είτε να καταφεύγουν στα γκισέ των νοσοκομείων, γεγονός που προσθέτει περισσότερο διοικητικό βάρος στο ήδη επιβαρυνμένο προσωπικό, περιορίζοντας τις καινοτόμες δυνατότητες που μπορεί πραγματικά να προσφέρει το συγκεκριμένο σύστημα.

Κατόπιν τούτων

ΕΡΩΤΑΣΤΕ:

- Προτίθεστε να προχωρήσετε στην απλοποίηση-προσαρμογή του συστήματος της υπηρεσίας Γραμμή για την Υγεία – 1535, προκειμένου να επωφεληθεί από τις σύγχρονες-καινοτόμες δυνατότητές του, το σύνολο των πολιτών που αποδεδειγμένα δυσκολεύεται να αξιοποιήσει-χρησιμοποιήσει τη συγκεκριμένη υπηρεσία, ανεξάρτητα από την εξοικείωση που έχει με την χρήση τέτοιας μορφής υπηρεσιών;

Η ερωτών βουλευτής

Ελένη Τσιαούση