

1. ΤΙ ΕΔΕΙΞΕ ΤΟ ΚΥΤΙΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΤΟΥ ΕΣΥ

Μέσο: ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ

Ημ. Έκδοσης: . . . 12/09/2025 Ημ. Αποδελτίωσης: . . . 12/09/2025

Σελίδα: 1



Τι έδειξε το κυτίο παραπόνων του ΕΣΥ

Για τα ραντεβού σε νοσοκομεία, οι περισσότερες καταγγελίες

Οι δυσκολίες στον προγραμματισμό ραντεβού στο ΕΣΥ αναδεικνύονται σε κύριο πρόβλημα για τους πολίτες, σύμφωνα με τις καταγγελίες που έγιναν πέρυσι στα Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας. Όπως αναφέρεται στην έκθεση πεπραγμένων τους, υποβλήθηκαν 2.390

γραπτές καταγγελίες, 6.097 προφορικές, 17.805 μη καταγγελτικά αιτήματα, καθώς και 4.813 ευχαριστήριες επιστολές. «Με τις καταγγελίες εντοπίζουμε δυσλειτουργίες και προχωρούμε σε διορθωτικές παρεμβάσεις», λέει στην «Κ» η γενική γραμματέας Υπηρεσιών Υγείας, Λίλιαν Βιλδιρίδη. **Σελ. 7**

1. ΤΙ ΕΔΕΙΞΕ ΤΟ ΚΥΤΙΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΤΟΥ ΕΣΥ

Μέσο:ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ

Ημ. Έκδοσης: ...12/09/2025 Ημ. Αποδελτίωσης: ...12/09/2025

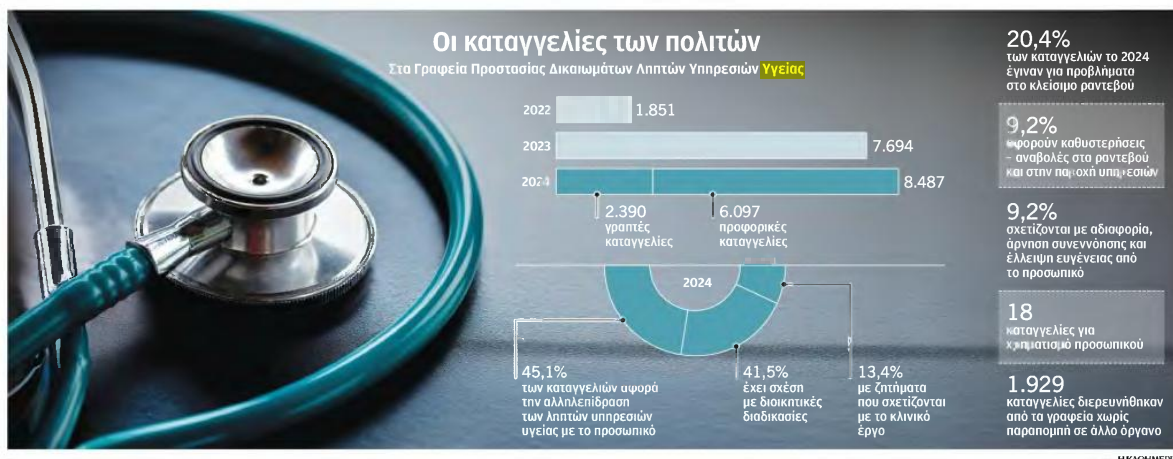
Σελίδα:7



Παρασκευή 12 Σεπτεμβρίου 2025

ΕΠΙΚΑΙΡΟΤΗΤΑ

Η ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ • 7



Η ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ

Τι βρέθηκε στο «κυτίο παραπόνων» του ΕΣΥ

Οι δυσκολίες στον προγραμματισμό ραντεβού σε νοσοκομείο αναδεικνύονται σε κύριο πρόβλημα για τους πολίτες

Της ΠΕΝΝΥΣ ΜΠΟΥΛΟΥΤΖΑ

Σε νοσοκομείο της Θεσσαλονίκης η διοίκηση προχώρησε σε αύξηση του αριθμού των ημερήσιων ραντεβού στο Τμήμα Εξωτερικών Ιατρικών. Την παρέμβαση αυτή έκανε κατόπιν καταγγελιών από πολίτες στο Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών **Υγείας** για καθυστερήσεις ή και αναβολές των ραντεβού τους. Αντίστοιχα, κατόπιν παραπόνων νοσοκομείου του λεκανοπεδίου Αττικής προχώρησε στην αναθεώρηση της διαδικασίας έκδοσης εξιτηρίων από τις κλινικές, ενώ σε νοσοκομείο της 2ης Υγειονομικής Περιφέρειας Πειραιώς και Νοτίου Αιγαίου αποφασίστηκε η αύξηση του αριθμού των υπαλλήλων στην εξυπηρέτηση των ραντεβού τηλεφωνικά ή διά ζώσης.

Προβλήματα στην επικοινωνία για προγραμματισμό ραντεβού αφορούσε πέρυσι το 20,4% των καταγγελιών που έλαβαν τα Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών **Υγείας** των νοσοκομείων του ΕΣΥ, ενώ σχεδόν μία στις δέκα καταγγελίες αφορούσε καθυστερήσεις ή αναβολές στα ραντεβού ή την ιατρική περίθαλψη.

Πέρυσι, στα Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών **Υγείας** -όπως αναφέρεται στην έκθεση περιγραφέντων- υποβλήθηκαν συνολικά 2.390 γραπτές καταγγελίες, 6.097

προφορικές καταγγελίες, 17.805 μη καταγεγραμμένα αιτήματα και 4.813 ευχαριστήριες επιστολές.

Από την ανάλυση των αιτιών δυσάρεσκειας των πολιτών προκύπτει ότι η πλειονότητα των καταγγελιών αφορά την αλληλεπίδραση των ληπτών υπηρεσιών υγείας με το προσωπικό των νοσοκομείων με ποσοστό 45,1%, όπου τα περισσότερα προβλήματα εντοπίστηκαν στο κλείσιμο ραντεβού (20,4%) και στην αδιαφορία, την άρνηση συνεννόησης και την έλλειψη ευγένειας που αντιμετώπισαν οι ασθενείς από το προσωπικό (9,2%). Αξίζει να σημειωθεί ότι πέρυσι έγιναν και 18 καταγγελίες για χρηματισμό προσωπικού. Σημαντικό ποσοστό καταγγελιών/παραπόνων της τάξεως του 41,5% αφορά διοικητικές διαδικασίες, με τις καθυστερήσεις στα ραντεβού και στην παροχή υπηρεσιών να καταγγέλλεται από το 9,2% των ασθενών. Τα ζητήματα που σχετίζονται με το κλινικό έργο, όπως ανεπαρκής εξέταση, λάθος ή καθυστερήσεις στη διάγνωση και λάθος στη συνταγογράφηση αντιπροσωπεύουν μόλις το 13,4% των συνολικών καταγγελιών/παραπόνων.

Από τις γραπτές καταγγελίες 1.929 διερευνήθηκαν από τα γραφεία χωρίς παραπομπή σε άλλο όργανο και στην πλειονότητά τους εστάλη απάντηση στους καταγγέλλοντες, 115 υποθέσεις παραμένθηκαν σε αρμόδια όργανα

για διενέργεια προκαταρκτικής εξέτασης ή και Ενόρκους Διοικητικές Εξετάσεις και 53 παραπέμφθηκαν σε άλλο αρμόδιο όργανο για διερεύνηση, όπως Εθνική Αρχή Διαφάνειας ή ΕΛ.Α.Σ. Επιπλέον, 122 γραπτές καταγγελίες τέθηκαν στο αρχείο για λόγους όπως ανάκληση της καταγγελίας και ακατάληπτο ή καταχρηστικό περιεχόμενο. Στην πλειονότητα των προφορικών καταγγελιών έγιναν ενέργειες για την άμεση διευθέτηση του ζητήματος.

Τα τελευταία χρόνια τα Γρα-

Η υποστελέχωση των γραφείων παραπόνων και η αδυναμία συνεργασίας με τις υπηρεσίες των μονάδων δυσχεραίνουν τη διερεύνηση των καταγγελιών.

φεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών **Υγείας** έχουν αυξημένη και αυξανόμενη κίνηση. Ενδεικτικά, πέρυσι και πρό-
πέρυσι έλαβαν 8.487 και 7.694 καταγγελίες γραπτές και προφορικές αντίστοιχα, έναντι 1.851 καταγγελιών το 2022. Παρά την αύξηση ο αριθμός των καταγγελιών παραμένει μικρός, συγκριτικά με τον αριθμό των νοσοκομείων. Μόνο πέρυσι στο νοσοκομείο του

ΕΣΥ έγιναν 2.544.788 νοσηλείες.

Η αύξηση των τελευταίων ετών σχετίζεται με την προσπάθεια που καταβάλλει το **Υπουργείο Υγείας** να καταστήσει γνωστή την ύπαρξη των γραφείων των νοσοκομείων όπου οι ασθενείς μπορούν να κάνουν καταγγελίες όταν αισθάνονται ότι καταπατούνται τα δικαιώματά τους. Όλα τα γραφεία παραπόνων που έγιναν Γραφεία Επικοινωνίας με τον Πολίτη και μετά γραφεία υποστήριξης του πολίτη, πριν λάβουν το 2016 την ονομασία Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών **Υγείας** που έχουν σήμερα, αντιμετωπίζουν το ίδιο πρόβλημα. Δεν τα γνωρίζει μεγάλο μέρος των ασθενών. Ενδεικτικά είναι και τα πρώτα αποτελέσματα της αξιολόγησης των νοσοκομείων του ΕΣΥ από τους χρήστες των υπηρεσιών τους που ξεκίνησε μέσα Ιουλίου 2025, σύμφωνα με τα οποία το 54% των νοσηλευθέντων δεν γνώριζε την ύπαρξη αυτών των γραφείων και το 86% δεν ενημερώθηκε για την ύπαρξή τους από το προσωπικό του νοσοκομείου. Σε αρκετές περιπτώσεις δε, βρίσκονται σε χώρους που δεν είναι εύκολα προσβάσιμοι και είναι στελεχωμένα με προσωπικό που έχει και παράλληλα καθήκοντα.

Αυτά τα δύο προβλήματα αναφέρονται στην έκθεση περιγραφέντων, μεταξύ των προβλημάτων που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα του έργου των γρα-

φείων. Όπως επισημαίνεται στην έκθεση, οι κυριότερες προκλήσεις αφορούν τη δυσκολία συνεργασίας με υπηρεσίες του νοσοκομείου κατά τη διερεύνηση καταγγελιών και παραπόνων, καθώς και την υποστελέχωση των γραφείων και την ανάθεση πολλαπλών καθηκόντων στο προσωπικό τους. Συχνά υπάρχει αδυναμία έγκαιρης απάντησης στους καταγγέλλοντες είτε λόγω ελλείπων στοιχείων είτε λόγω φόρτου εργασίας. Επιπλέον, η διαχείριση των καταγγελιών από τα γραφεία είναι αναποτελεσματική στις περιπτώσεις που το ιατρικό προσωπικό εκλαμβάνει τη διαδικασία ως αμφισβήτηση της επαγγελματικής του επάρκειας. Ως επιπλέον αδυναμία, σε πολλές περιπτώσεις, αναφέρθηκε η δυσκολία εξυπηρέτησης αλλογλωσσών ασθενών λόγω της έλλειψης διερμηνέων. Περαιτέρω, εντοπίστηκαν προβλήματα που σχετίζονται με τις συνθήκες στέγασης των γραφείων με αποτέλεσμα να μην είναι επαρκώς προσβάσιμα στον πολίτη, ενώ ως επιπλέον πρόβλημα καταγράφηκε η επιφυλακτικότητα των πολιτών στην υποβολή επώνυμων ή γραπτών καταγγελιών.

«Στο πλαίσιο αυτό», επισημαίνεται στην έκθεση, «ιδιαιτέρως προσοχής χρήζουν οι προτάσεις που διατυπώθηκαν από τα ίδια τα γραφεία, αξιοποιώντας την εμπειρία της καθημερινής τους

λειτουργίας. Μεταξύ αυτών αναφέρθηκαν η ανάγκη επαρκούς στελέχωσης των γραφείων και το αίτημα συνεχιζόμενης, εξειδικευμένης επιμόρφωσης του προσωπικού τους, ιδίως σε θέματα διαχείρισης παραπόνων και επικοινωνίας με ευάλωτες κοινωνικές ομάδες».

Ζητούν αναβάθμιση ρόλου

Από σημαντικό αριθμό γραφείων τόνιστηκε η ανάγκη αναβάθμισης του θεσμικού τους ρόλου, μέσω της μετατροπής τους σε αυτοτελή τμήματα, και η λειτουργία των γραφείων σε χώρο κατάλληλο ώστε να εξασφαλίζεται η ιδιωτικότητα και εμπιστευτικότητα στην επικοινωνία με τον πολίτη, αλλά και η καλή σήμανση των χώρων ώστε να μπορεί εύκολα να τα προσεγγίσει ο ασθενής που θέλει να κάνει καταγγελία. Επιπλέον, επισημάνθηκε η ανάγκη ενίσχυσης της συνεργασίας με τα τμήματα και τις κλινικές των νοσοκομείων, η ανάγκη νομικής υποστήριξης των γραφείων και η πραγματοποίηση δράσεων για την προβολή του ρόλου και του έργου τους. Σύμφωνα με την έκθεση, ήδη σε αρκετά νοσοκομεία δρομολογήθηκαν πρωτοβουλίες για τη συστηματική ενημέρωση του προσωπικού σχετικά με τον ρόλο των γραφείων, και αναρτήθηκε / διαμορφώθηκε σχετικό ενημερωτικό υλικό.