



**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ**

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**

Θεσσαλονίκη 2011

Επιμέλεια:

- Χρήστος Ζηλίδης , Διοικητής 3ης ΥΠΕ
- Γεωργία Σανίδα, Προϊσταμένη Τμήματος Βελτίωσης & Ελέγχου Ποιότητας 3ης ΥΠΕ

Θεσσαλονίκη 2011

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

A. Αντικείμενο

Αντικείμενο αυτού του Κανονισμού είναι η διαδικασία διαχείρισης των παραπόνων ή καταγγελιών που υποβάλλονται από ασθενείς ή άλλους πολίτες προς το Νοσοκομείο.

B. Νομικό πλαίσιο

1. Το δικαίωμα υποβολής παραπόνων και καταγγελιών των ασθενών διέπεται από τις διατάξεις:

α) Του άρθρου 47 του Ν 2071/92 "Εκσυγχρονισμός και Οργάνωση Συστήματος Υγείας" ΦΕΚ 123Α'/1992.

β) Του άρθρου 27 του Ν 2690/1999 "Κύρωση του κώδικα διοικητικής διαδικασίας και άλλες διατάξεις" ΦΕΚ 45Α'/1999.

2. Η προστασία του δικαιώματος διέπεται από τις διατάξεις:

α) Του άρθρου 1 του Ν 2519/97 "Ανάπτυξη και εκσυγχρονισμός του Εθνικού Συστήματος Υγείας, οργάνωση των υγειονομικών υπηρεσιών, ρυθμίσεις για το φάρμακο και άλλες διατάξεις" ΦΕΚ 165Α'/1997.

β) Του άρθρου 18 του Ν 3293/2004 "Πολυκλινική Ολυμπιακού Χωριού, Συνήγορος Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και άλλες διατάξεις" ΦΕΚ 231Α'/2004.

γ) Του άρθρου 9 του Ν 3868/2010 «Αναβάθμιση του Εθνικού Συστήματος Υγείας και λοιπές διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης» ΦΕΚ 129Α'/2010.

δ) Της ΥΑ Υα/οικ. 106298/2010 «Πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας «Γραφείου Υποστήριξης Πολίτη» των νοσοκομείων του ΕΣΥ». ΦΕΚ 1496Β'/2010.

Γ. Κανονισμός - Διαδικασίες

1. Κάθε πολίτης, νοσηλευόμενος ή μη, έχει δικαίωμα υποβολής παραπόνων, αναφορών ή καταγγελιών και λήψης απάντησης για τις ενέργειες που έγιναν από το Νοσοκομείο επί των καταγγελιών του, καθώς και για τα αποτελέσματα αυτών των ενεργειών.

2. Αρμόδιο γραφείο για τη διαχείριση των παραπόνων, αναφορών ή καταγγελιών του πολίτη είναι το Γραφείο Υποστήριξης του Πολίτη. Σε κάθε περίπτωση παραπόνου, καλείται ο υπεύθυνος του Γραφείου Υποστήριξης του Πολίτη, ο οποίος συνοδεύει τον πολίτη στο Γραφείο, προκειμένου να ακούσει τη διαμαρτυρία του.

3. Πριν την προσφυγή του στο Γραφείο Υποστήριξης του Πολίτη, ο παραπονούμενος έχει δικαίωμα να ζητήσει ακρόαση από τον αρμόδιο προϊστάμενο του Τμήματος προς το οποίο στρέφονται τα παράπονα ή οι καταγγελίες του ή τον

νόμιμο αναπληρωτή του, στον οποίο δικαιούται να εκθέσει το πρόβλημά του και να ζητήσει τη μεσολάβησή του για να επιλυθεί. Ο προϊστάμενος του Τμήματος υποχρεούται να ακούσει τον παραπονούμενο, να εξετάσει τους ισχυρισμούς του και να προσπαθήσει να επιλύσει το πρόβλημα.

4. Σε περίπτωση μη ικανοποίησης του παραπονούμενου, αυτός έχει δικαίωμα να απευθυνθεί στο Γραφείο Υποστήριξης του Πολίτη, είτε για προφορική, είτε για γραπτή υποβολή αναφοράς ή καταγγελίας. Ο προϊστάμενος του Τμήματος, αλλά και κάθε υπάλληλος του Νοσοκομείου, είναι υποχρεωμένος (α) να δώσει τις απαραίτητες πληροφορίες στον πολίτη και να τον κατευθύνει προς το Γραφείο Υποστήριξης του Πολίτη, για την υποβολή των παραπόνων του και (β) να ενημερώσει σχετικά το Γραφείο Υποστήριξης του Πολίτη.

5. Σε περίπτωση προφορικών παραπόνων ή διαμαρτυριών, το Γραφείο Υποστήριξης του Πολίτη υποχρεούται να ακούσει τους ισχυρισμούς του πολίτη και να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την επίλυση του προβλήματος και την ικανοποίησή του, εφόσον αυτό είναι νόμιμο και εφικτό. Σε περίπτωση μη ικανοποίησης του πολίτη, αυτός έχει δικαίωμα υποβολής έγγραφης αναφοράς ή καταγγελίας προς το Νοσοκομείο. Σε κάθε περίπτωση, το Γραφείο Υποστήριξης του Πολίτη υποχρεούται να συμπληρώσει το κατάλληλο έντυπο για την καταγραφή του συμβάντος και των ενεργειών, με την ένδειξη ότι «υποβλήθηκε προφορικά».

6. Η υποβολή γραπτής αναφοράς ή καταγγελίας μπορεί να γίνεται με τη βοήθεια του εντύπου με κωδικό 141. Πάντως, η μη χρήση του εντύπου 141 δεν αποτελεί λόγο μη αποδοχής ή απόρριψης του παραπόνου ή της καταγγελίας. Είναι δικαίωμα του πολίτη να υποβάλλει τα παράπονα ή τις καταγγελίες του με όποιον τρόπο αυτός κρίνει καταλληλότερο. Ο υπάλληλος του Γραφείου Υποστήριξης βοηθά τον πολίτη στη συμπλήρωση της γραπτής αναφοράς του.

7. Οι γραπτές αναφορές ή καταγγελίες υποβάλλονται στο Γραφείο Υποστήριξης του Πολίτη, το οποίο σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, λειτουργεί και εξυπηρετεί τον πολίτη καθόλη τη διάρκεια της ολοήμερης λειτουργίας του Νοσοκομείου. Εάν εντούτοις, για οποιονδήποτε λόγο, αυτό δεν λειτουργεί τη στιγμή του συμβάντος, υποβάλλονται στη Γραμματεία του Τμήματος Επειγόντων, η οποία μπορεί να ασκεί τις αρμοδιότητες του Γραφείου Υποστήριξης του Πολίτη στις εκτός τακτικού ωραρίου ώρες εφημερίας. Εάν δεν λειτουργεί ούτε η Γραμματεία Επειγόντων Περιστατικών, τότε ο πολίτης μπορεί να υποβάλλει τη γραπτή αναφορά ή καταγγελία του στον προϊστάμενο ή την προϊσταμένη του τμήματος το οποίο αφορά η καταγγελία ή τον νόμιμο αναπληρωτή τους, ή στον υπάλληλο που ασκεί καθήκοντα υποδοχής ή στον υπεύθυνο φύλαξης ή σε άλλον υπάλληλο του Νοσοκομείου. Το πρόσωπο που θα παραλάβει την έγγραφη αναφορά υποχρεούται (α) να ενημερώσει άμεσα τον προϊστάμενο του Τμήματος το οποίο αφορά η

καταγγελία ή τον νόμιμο αναπληρωτή του και (β) να καταθέσει το ταχύτερο δυνατόν την αναφορά στο Γραφείο Υποστήριξης του Πολίτη.

Ο πολίτης έχει δικαίωμα να υποβάλλει τα προφορικά παράπονα ή τη γραπτή διαμαρτυρία του και στο Διοικητή του Νοσοκομείου, καθώς και στον αρμόδιο Διευθυντή της Υπηρεσίας.

Γραπτή καταγγελία ή διαμαρτυρία μπορεί ακόμη να υποβληθεί ταχυδρομικά ή ηλεκτρονικά. Στην περίπτωση αυτή, το Γραφείο Υποστήριξης του Πολίτη υποχρεούται εντός τριών ημερών από τη λήψη της να επιβεβαιώσει απαντητική του επιστολή, η οποία μπορεί να σταλεί με αντίστοιχο τρόπο, για την λήψη της καταγγελίας ή διαμαρτυρίας.

Ανώνυμες γραπτές καταγγελίες που υποβάλλονται καθ' οιονδήποτε τρόπο, διερευνώνται κανονικά, σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό.

8. Το Γραφείο Υποστήριξης του Πολίτη τηρεί: (α) βιβλίο παραπόνων και καταγγελιών, στο οποίο πρωτοκολλεί κάθε περίπτωση έγγραφης διαμαρτυρίας ή καταγγελίας προς το Νοσοκομείο και (β) αρχείο όλων των γραπτών διαμαρτυριών ή καταγγελιών.

9. Μετά την υποβολή ενός παραπόνου ή καταγγελίας, το Γραφείο Υποστήριξης του Πολίτη:

α) Ενημερώνει τον Διοικητή και τα αρμόδια όργανα διοίκησης του Νοσοκομείου. Η διοίκηση του Νοσοκομείου δίνει οδηγίες στο Γραφείο, για τον τρόπο χειρισμού του θέματος.

β) Προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για τη διευκρίνιση των καταγγελλομένων και για τη διευθέτηση του θέματος, σύμφωνα με τις οδηγίες της διοίκησης, καταγράφοντας πάνω στο έντυπο 141 τις σχετικές πληροφορίες.

γ) Συνεργάζεται για το σκοπό αυτό, με την Τριμελή Επιτροπή Προάσπισης Δικαιωμάτων του Πολίτη.

δ) Υποβάλλει έκθεση και εισήγηση προς τη διοίκηση.

10. Με βάση την έκθεση - εισήγηση του Γραφείου Υποστήριξης του Πολίτη, ο Διοικητής λαμβάνει τις κατάλληλες διοικητικές και αν χρειασθεί πειθαρχικές αποφάσεις, κατά τις ισχύουσες διατάξεις.

11. Μετά την ολοκλήρωση της διαχείρισης της καταγγελίας ή διαμαρτυρίας, ο διοικητής του Νοσοκομείου, με την υποστήριξη του Γραφείου Υποστήριξης του Πολίτη, ενημερώνει εγγράφως τον πολίτη για τις ενέργειες που έγιναν επί του θέματος της διαμαρτυρίας του και για τα αποτελέσματα αυτών των ενεργειών. Εάν η πλήρης διαχείριση της καταγγελίας απαιτεί χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 30 ημερών, τότε ο πολίτης ενημερώνεται πριν την παρέλευση της ως άνω προθεσμίας (α) για τις ενέργειες που έγιναν, (β) τους λόγους της καθυστέρησης, και (γ) τα στοιχεία του αρμοδίου που χειρίζεται την υπόθεση και στη συνέχεια, μετά την

ολοκλήρωση των ενεργειών, ενημερώνεται εκ νέου για τα αποτελέσματα. Όλες οι απαντήσεις αρχειοθετούνται.

12. Τα Νοσοκομεία, όταν υποβάλλονται αιτήσεις ή αναφορές πολιτών, οφείλουν να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των ενδιαφερομένων και να αποφαινούνται για τα αιτήματά τους μέσα σε προθεσμία πενήντα (50) ημερών, εφόσον από ειδικές διατάξεις δεν προβλέπονται μικρότερες προθεσμίες. Η προθεσμία αρχίζει από την κατάθεση της αίτησης στο Νοσοκομείο και την υποβολή ή συγκέντρωση του συνόλου των απαιτούμενων δικαιολογητικών, πιστοποιητικών ή στοιχείων. Για υποθέσεις αρμοδιότητας και άλλων υπηρεσιών πέραν του Νοσοκομείου, η προθεσμία παρατείνεται κατά δέκα (10), ακόμη, ημέρες.

13. Το Νοσοκομείο απαλλάσσεται από τις ως άνω υποχρεώσεις, αν το περιεχόμενο της αναφοράς είναι εμφανώς παράλογο, αόριστο, ακατάληπτο ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό. Η απαλλαγή ισχύει μόνο μετά από ενημέρωση και έγκριση του Διοικητή του Νοσοκομείου ή του εξουσιοδοτημένου από αυτόν οργάνου.

14. Όλα τα αρχειοθετούμενα στοιχεία που αναφέρονται σε παράπονα ή καταγγελίες, υπόκεινται σε στατιστική επεξεργασία, ώστε στο τέλος κάθε έτους, το Γραφείο Υποστήριξης του Πολίτη να υποβάλλει:

(α) Έκθεση Πεπραγμένων στην οποία γίνεται επεξεργασία και αξιολόγηση των παραπόνων ή καταγγελιών που υποβλήθηκαν από τους πολίτες προς το Νοσοκομείο, καθώς και για το χειρισμό, τον τρόπο αντιμετώπισής τους και τα αποτελέσματα των ενεργειών του Νοσοκομείου. Η Έκθεση υποβάλλεται προς (i) τον Διοικητή και το διοικητικό Συμβούλιο του Νοσοκομείου, (ii) την Αυτοτελή Υπηρεσία Δικαιωμάτων των Ασθενών του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, (iii) την τριμελή επιτροπή παρακολούθησης του Γραφείου που έχει συσταθεί στο Νοσοκομείο σύμφωνα με την ΥΑ 106298/2010, και (iv) την Επιτροπή Ποιότητας του Νοσοκομείου.

(β) Προτάσεις για την βελτίωση της λειτουργίας του και την καλύτερη διαχείριση των παραπόνων και καταγγελιών των πολιτών.

15. Ο Διοικητής του Νοσοκομείου είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει τα μέλη του Δ.Σ. του Νοσοκομείου και να θέσει την έκθεση προς συζήτηση, σε ημερήσια διάταξη τακτικής συνεδρίασης του Δ.Σ.

16. Το περιεχόμενο των εγγράφων παραπόνων, διαμαρτυριών ή καταγγελιών θεωρείται από το Νοσοκομείο ως εμπιστευτικό. Επίσης, οι έγγραφες καταγγελίες ή παράπονα απαγορεύεται να καταχωρούνται στον ιατρικό φάκελο του ασθενή. Αντίθετα, η έκθεση αξιολόγησής τους και τα έντυπα που συνδέονται με τη διαχείρισή τους είναι δημόσια έγγραφα τα οποία μπορεί να δημοσιοποιούνται.

Δ. Κατανομή αρμοδιοτήτων

1. Η εποπτεία του τρόπου διαχείρισης των παραπόνων από το Γραφείο Υποστήριξης του Πολίτη αποτελεί αρμοδιότητα του Διοικητή του Νοσοκομείου.

2. Η χορήγηση οδηγιών ή εντολών για ενέργειες που συνδέονται με τον χειρισμό μιας διαμαρτυρίας ή καταγγελίας είναι αρμοδιότητα του Διοικητή του Νοσοκομείου.

3. Η εποπτεία και ο συντονισμός των ενεργειών για τη διερεύνηση ενός παραπόνου ή καταγγελίας και η υποβολή έκθεσης και εισήγησης προς τη διοίκηση είναι αρμοδιότητα του προϊσταμένου του Γραφείου.

4. Η λήψη διοικητικών ή πειθαρχικών αποφάσεων επί του θέματος μιας διαμαρτυρίας ή καταγγελίας είναι αρμοδιότητα του Διοικητή, εκτός εάν διαφορετικά καθορίζεται από τις ισχύουσες διατάξεις.

Ε. Εποπτεία και έλεγχος

1. Η εποπτεία και ο έλεγχος της διαδικασίας διαχείρισης των παραπόνων, σύμφωνα με τον παρόντα Κανονισμό, ασκείται από τον Διοικητή του Νοσοκομείου.

2. Αρμοδιότητα εποπτείας και ελέγχου του τρόπου διαχείρισης των παραπόνων ή καταγγελιών του πολίτη έχει και η Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ασθενών, του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

3. Αρμοδιότητα ελέγχου της τήρησης των διατάξεων για την προστασία των δικαιωμάτων των ασθενών έχει και ο Συνήγορος Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης του Πολίτη.

4. Αρμοδιότητα ελέγχου της τήρησης των διατάξεων που αφορούν την προστασία των προσωπικών δεδομένων έχει και η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.