

Γραφεία ασθενών στο ΕΣΥ, «πάρκινγκ» υπαλλήλων

Της **PENNYS ΜΠΟΥΛΟΥΤΖΑ**

Ενα γραφείο τοποθετημένο κάτω από τη σκάλα, χωρίς σταθερό τηλέφωνο. Η εξυπηρέτηση γίνεται με ασύρματο τηλέφωνο, η βάση του οποίου βρίσκεται σε άλλη υπηρεσία. Ούτε λόγος για Ιντερνετ. Με αυτόν τον τρόπο σε μεγάλο νοσοκομείο της Αθήνας «στήθηκε» το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας, το οποίο κατά το υπουργείο Υγείας θα αντικαθιστούσε το παλιό Γραφείο Υποστήριξης Πολιτών σε μία προσπάθεια επανεκκίνησης του θεσμού. Και σε αυτό το «Γραφείο» υποτίθεται ότι θα απευθύνονται οι ασθενείς ή οι συνοδοί τους για την ενημέρωσή τους για τα θέματα του νοσοκομείου, για να υποβάλλουν προτάσεις ή καταγγελίες, και κυρίως για να προστατευθούν κατά την άσκηση του δικαιώματός τους στο βασικό αγαθό της υγείας.

Η απόπειρα του υπουργείου Υγείας να «αναβαθμίσει» αυτού του είδους της υπηρεσίες, προς τον παρόν έχει μείνει στην αλλαγή ονομασίας. Δύο χρόνια μετά τη θεσμοθέτηση των Γραφείων Προ-

στασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας, η εικόνα έχει ως εξής: γραφεία χωρίς υλικοτεχνικό εξοπλισμό, τα οποία λειτουργούν ως «πάρκινγκ» κάποιων υπαλλήλων, και είναι συχνά κρυμμένα χωροταξικά, ή τοποθετημένα με τέτοιο τρόπο που δεν διαφαλίζουν διακριτικότητα στον χειρισμό ορισμένων θεμάτων.

*Λειτουργούν
σε ακατάλληλους χώρους, χωρίς εξοπλισμό και με προσωπικό άσχετο με το αντικείμενο.*

Είναι ενδεικτικό ότι σε μεγάλο νοσοκομείο του Λεκανοπεδίου, το γραφείο είναι σε τέτοιο σημείο που λειτουργεί ως...ρεσεψιόν.

«Και φανταστείτε πόσο δύσκολο είναι για έναν ασθενή με HIV να κάνει καταγγελία, σχετική με την πάθησή του και τον τρόπο αντιμετώπισής του από έναν γιατρό, όταν ανά πάσα στιγμή θα τον διακόψει κάποιος για να ρωτήσει τον υπάλληλο που είναι το τάδε τμήμα στο νοσοκομείο;»,

τονίζει στην «Κ» ο πρόεδρος της επιτροπής ελέγχου προστασίας των δικαιωμάτων των ασθενών κ. Γιώργος Καλαμίτσας.

Λόγοι υποβάθμισης

Τα μέλη της επιτροπής, η οποία συστάθηκε τον περασμένο Αύγουστο, έκαναν τη δική τους έρευνα για τη λειτουργία των γραφείων σε περισσότερα από 40 δημόσια νοσοκομεία. «Η βασική διαπίστωση είναι ότι η κατάσταση, περίπου τα 15 χρόνια που ισχύει ο θεσμός με τη μία ή την άλλη ονομασία, παραμένει η ίδια, στην πλειονότητα των νοσοκομείων», σημειώνει ο κ. Καλαμίτσας. Και προσθέτει, «ο θεσμός υποβαθμίζεται πρωτίστως από τις διοικήσεις των νοσοκομείων που παραχωρούν ακατάλληλους χώρους και –κυρίως– “παρκάρουν” στα γραφεία προσωπικό που δεν έχουν τι να το κάνουν. Υποβαθμίζεται από τους υπαλλήλους, οι οποίοι, με δεδομένο ότι η θέση τους δεν αναφέρεται στον Οργανισμό του νοσοκομείου, δεν βλέπουν προοπτική ανέλιξης τους και δεν “προσπαθούν”. Και τέλος υποβαθμίζεται από τους ίδιους τους πολίτες

που έχουν την κουλτούρα, ότι το πρόβλημα θα το αναφέρουν κατευθείαν στον διοικητή».

Σε πρόσφατη συνάντηση εργασίας στο υπουργείο Υγείας για το συγκεκριμένο ζήτημα, ο υπουργός Ανδρέας Ξανθός ανακοίνωσε τη μετατροπή των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων σε αυτοτελή τμήματα –θα περιληφθεί σχετική διάταξη σε προσεχές νομοσχέδιο– σε μία προσπάθεια να δοθεί το σήμα ότι πρόκειται για μια υπηρεσία σημαντική και όχι δεύτερης ταχύτητας στο σύστημα Υγείας. Θα ακολουθήσει η έκδοση υπουργικής απόφασης, με την οποία θα καθορίζεται ένα ενιαίο κανονιστικό πλαίσιο διαχείρισης καταγγελιών, ώστε να υπάρχει ομοιογένεια στην αντιμετώπιση των περιστατικών από όλα τα νοσοκομεία.

Όπως ανέφερε ο Ανδρέας Ξανθός, ο στόχος είναι να δοθεί το σήμα ότι υπάρχει πλέον μία υπηρεσία «που δεν είναι κυτίο παραπόνων», και στην οποία δεν θα αποθέτει απλώς κάποιος μία γραπτή καταγγελία, έχοντας στο μυαλό ότι δεν πρόκειται να ασχοληθεί κανείς.