

# Όψεις διοικητικής διερεύνησης καταγγελιών ασθενών

## Η εμπειρία του Συνηγόρου του Πολίτη

Ειρήνη Ν. Κυριακάκη  
ΔΝ, Δικηγόρος

# Υψηλής ποιότητας φροντίδα

---

- **τεκμηριωμένη φροντίδα:**

βασισμένη σε Ενδείξεις Ιατρικής Επιστήμης (evidence-based care): αποτελέσματα ανεξάρτητων, καλώς διεξαγομένων, τυχαιοποιημένων και ελεγχόμενων-υψηλής ποιότητας τελικά- κλινικών μελετών

- **εστιασμένη στον ασθενή φροντίδα:**

παροχή φροντίδας που ανταποκρίνεται στις προσωπικές προτιμήσεις και αξίες του ασθενούς, διασφαλίζοντας την καθοδήγηση και λήψη κλινικής απόφασης με σεβασμό

# Σχέση ιατρού-ασθενούς

---

## ■ Θετικοί παράγοντες:

- Καλή διαπροσωπική σχέση, επικοινωνία: αποτελεσματική περίθαλψη, ικανοποίηση ασθενούς

## ■ Αρνητικοί παράγοντες:

- έλλειψη χρόνου, μεγάλη εξειδίκευση και διάσπαση συνέχειας περίθαλψης ανάμεσα σε πολλές ειδικότητες, εισαγωγή μηχανημάτων

## ■ Συνέπειες:

- Δυσπιστία που εκδηλώνεται με παράπονα κατά τη διάρκεια της περίθαλψης, καταγγελία κατά ιατρού ή προσφυγή στα δικαστήρια

# Λόγοι καταγγελιών

---

- **Με τις καταγγελίες οι καταγγέλλοντες επιδιώκουν**
  - την παροχή εξηγήσεων από τους ιατρούς για τη διαδικασία και τα αίτια ενός ανεπιθύμητου συμβάντος ή ιατρικού λάθους
  - την ανάληψη της ηθικής ή την απόδοση της πειθαρχικής ευθύνης γι' αυτό.
  - να αναδείξουν κάποιο οργανωτικό πρόβλημα και να ζητήσουν τη λήψη μέτρων για την αποφυγή του στο μέλλον.

# Σημασία ουσιαστικής διερεύνησης καταγγελιών ασθενών

---

- Σημασία ουσιαστικής διερεύνησης και τεκμηριωμένης απάντησης καταγγελιών ασθενών
  - αντισταθμίζει εκ των υστέρων την κακή επικοινωνία
  - συμβάλλει στην αποκατάσταση εμπιστοσύνης
  - αποτρέπει την προσφυγή στη δικαιοσύνη
  - επιβοηθά την εμπλεκόμενη υπηρεσία στον εντοπισμό προβλημάτων και τη λήψη μέτρων

# Νομική κατοχύρωση δικαιώματος υποβολής διαμαρτυριών ή ενστάσεων

---

## Διατάξεις:

άρθρο 47 παρ. 8 ν. 2071/1992

άρθρο 1 ν. 2519/1997

## Φορείς:

- νοσοκομειακοί ασθενείς
- χρήστες υπηρεσιών πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας

# Νομική κατοχύρωση δικαιώματος υποβολής διαμαρτυριών ή ενστάσεων

---

## Περιεχόμενο:

- παρουσίαση ή κατάθεση αρμοδίως διαμαρτυριών ή ενστάσεων, χωρίς τήρηση τύπου ή προθεσμίας,
- υποχρέωση ενημέρωσης από εμπλεκόμενη υπηρεσία για τις ενέργειές της και τα αποτελέσματα αυτών

# Όργανα διερεύνησης ενστάσεων ή διαμαρτυριών

---

## Κεντρικά

- Εθνικό Συμβούλιο Ιατρικής Ηθικής και Δεοντολογίας
- Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας – των Ατόμων με Ψυχικές Διαταραχές
- Σώμα Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας Πρόνοιας



# Όργανα διερεύνησης ενστάσεων ή διαμαρτυριών

---

## Τοπικά/νοσοκομειακά

- Πενταμελείς επιτροπές ηθικής των επιστημών υγείας
- Γραφεία **Επικοινωνίας** με τον Πολίτη
- Ειδικά Γραφεία **Υποδοχής Ασθενών**
- Γραφεία **Προστασίας** Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας

# Γραφεία προστασίας δικαιωμάτων ληπτών υπηρεσιών υγείας

---

- Αντικατέστησαν τα γραφεία υποστήριξης του πολίτη
- Μεριμνούν για την ενημέρωση των ασθενών για τα δικαιώματά τους κατά τη λήψη ενδονοσοκομειακών υπηρεσιών υγείας και την παρακολούθηση και παρέμβαση για τη διασφάλιση της προστασίας τους, με έμφαση στην προστασία των ανηλίκων, των ψυχικά ασθενών, των αιτούντων άσυλο, των προσφύγων και των μεταναστών.

# Γραφεία προστασίας δικαιωμάτων ληπτών υπηρεσιών υγείας

- Στις αρμοδιότητές τους συγκαταλέγονται
- η ενημέρωση των ασθενών για τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και τα δικαιώματα των ληπτών υπηρεσιών υγείας,
- η ενημέρωση των ανασφάλιστων ασθενών,
- η παρακολούθηση της εξυπηρέτησης των ληπτών υπηρεσιών υγείας εντός του νοσοκομείου ή σε εξωνοσοκομειακή υπηρεσία του,
- η συλλογή και διεκπεραίωση καταγγελιών και παραπόνων που υποβάλλονται τόσο με τη φυσική παρουσία τους στα γραφεία, όσο και μέσω συστημένης επιστολής, τηλεομοιοτυπίας, μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, καθώς και με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο,
- η διευκόλυνση υποβολής αναφορών στον Συνήγορο του Πολίτη, στην Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου και την Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής, στις Επιτροπές Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας και Ψυχικής Υγείας και σε κάθε σχετική ελεγκτική αρχή,
- η παρέμβαση στις αντίστοιχες υπηρεσίες του νοσοκομείου για την ομαλή διευθέτηση των διαφορών που προκύπτουν και την ποιοτική εξυπηρέτηση των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας,
- η ενημέρωση του προσωπικού του νοσοκομείου σχετικά με τις ορθές κάθε φορά πρακτικές, με βάση τη νομοθεσία και την ιατρική δεοντολογία
- η διαρκής βελτίωση των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας και η διασφάλιση των δικαιωμάτων τους (άρθρ. 3 παρ. 1 ΥΑ),
- η διανομή εντύπου και ηλεκτρονικού υλικού για τα δικαιώματα του ασθενούς
- η συστηματική ενημέρωση της διοίκησης με πρωτοβουλία του γραφείου για τις παραβιάσεις των δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας.
- η ενημέρωση και εκπαίδευση συστηματικά και περιοδικά του προσωπικού του νοσοκομείου για τις υποχρεώσεις του, τα δικαιώματα των ληπτών υπηρεσιών υγείας και τις ορθές πρακτικές προσέγγισής τους.

# Γραφεία προστασίας δικαιωμάτων Ληπτών υπηρεσιών υγείας

- αρμοδιότητα των γραφείων η συλλογή και διεκπεραίωση καταγγελιών και παραπόνων, αλλά και θετικών εντυπώσεων που υποβάλλονται από τους λήπτες υπηρεσιών υγείας τόσο με τη φυσική παρουσία τους στα γραφεία, όσο και μέσω συστημένης επιστολής, τηλεομοιοτυπίας, μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, καθώς και με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο.
- Υποχρεωτική καταγραφή από το Γραφείο των στοιχείων του ασθενούς, της ημερομηνίας εισόδου - εξόδου του, των σημείων επαφής του με τις υπηρεσίες του νοσοκομείου (Τμήματα), καθώς και κάθε είδους λεπτομέρειας που θα διευκολύνει την παρακολούθηση της καταγγελίας, την επιβεβαίωση των πραγματικών περιστατικών, την παρέμβαση και τις ενέργειες του Γραφείου, τη λήψη γενικότερων βελτιωτικών μέτρων, καθώς και την αρχειοθέτηση της καταγγελίας, με σκοπό τη συμπερίληψή της στις εκθέσεις που συντάσσει το Γραφείο.

# Συνήγορος του Πολίτη ως όργανο εξωτερικού ελέγχου της διοίκησης

---

- **Αποστολή:** έλεγχος παραβίασης της νομιμότητας και καταπολέμηση της κακοδιοίκησης
- **Αντικείμενο:** έρευνα ατομικών διοικητικών πράξεων, παραλείψεων ή υλικών ενεργειών
- **Αρμοδιότητα:** γνωμοδοτική, όχι κυρωτική

# Συνήγορος της Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης

---

- Άρθρ. 18 ν. 3293/2004
- Ένταξη στον κύκλο κοινωνικής προστασίας
- Εξετάζει ευρύ φάσμα προβλημάτων που αντιμετωπίζει ο χρήστης των υπηρεσιών υγείας, αλλά και οι επαγγελματίες υγείας
- Εισηγείται στον Υπουργό Υγείας μέτρα για την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών, την εξάλειψη των φαινομένων κακοδιοίκησης και τη βελτίωση της οργάνωσης και λειτουργίας των υπηρεσιών υγείας και πρόνοιας

# Διερεύνηση καταγγελιών από ΣΤΠ

---

## ■ Ο Συνήγορος του Πολίτη

- δεν υποκαθιστά τις εμπλεκόμενες ενέργειες
- δεν εκφέρει ή ελέγχει ιατρικές ή άλλες τεχνικές κρίσεις
- επικεντρώνεται στην παρακολούθηση της διαδικασίας διερεύνησης των καταγγελιών
- παρεμβαίνει, όπου διαπιστώνονται πλημμέλειες ή διαδικαστικές παραλείψεις
- ενεργοποιεί περαιτέρω ελεγκτικούς μηχανισμούς (πχ ΣΕΥΥΠ)

# Διαπιστώσεις

- Πληθώρα οργάνων με αλληλοεπικαλυπτόμενες αρμοδιότητες
- Διάχυση ευθύνης για διερεύνηση και απάντηση ενστάσεων ή καταγγελιών ασθενών ανάμεσα στα όργανα διαφορετικών βαθμίδων
  - κεντρικά όργανα δεν εστιάζει την αρμοδιότητά τους στη διερεύνηση αναφορών,
  - ενώ τα τοπικά όργανα, λόγω ίσως και του μειωμένου ενδιαφέροντος του νοσηλευτικού ή ιατρικού προσωπικού δεν προχωρούν σε ουσιώδη έρευνα
- Η έλλειψη γνώσης για το που υποβάλλεται μία τυπική καταγγελία και η ύπαρξη πληθώρας οργάνων διαφορετικών επιπέδων δεν διευκολύνει την πρόσβαση.



# Διαπιστώσεις

- Οι διαδικασίες του υπαλληλικού κώδικα που συχνά ενεργοποιούνται για τη διερεύνηση καταγγελιών ασθενών, δηλαδή η προκαταρκτική έρευνα ή η ΕΔΕ, ή άλλων ελεγκτικών μηχανισμών, όπως το ΣΕΥΥΠ, δεν είναι προσανατολισμένες στην προστασία των δικαιωμάτων των ασθενών, αλλά στη διαπίστωση της διάπραξης πειθαρχικού παραπτώματος εκ μέρους του ιατρικού προσωπικού και στην εύρυθμη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών.
- Έτσι, αν και προσφέρονται για τη διερεύνηση καταγγελιών, όπως η απουσία ιατρού από την ενεργό εφημερία ή ο χρηματισμός ή άλλη παράβαση υπηρεσιακού καθήκοντος, δεν αποτελούν το κατάλληλο πλαίσιο για την επίλυση προσωπικών διαφορών που πηγάζουν από μία σχέση εμπιστοσύνης και προσφέρουν περιορισμένη δυνατότητα συμφιλίωσης των μερών.

# Διαπιστώσεις

---

- Απροθυμία ουσιαστικής διερεύνησης εκ μέρους των εμπλεκόμενων υπηρεσιών υγείας που αγγίζει το όριο αποφυγής λογοδοσίας
- Αυτό έχει ως συνέπεια η διαδικασία
  - να εξελίσσεται, όχι σπάνια, με μεγάλη καθυστέρηση,
  - να επιβάλλονται γραφειοκρατικά προσχώματα,
  - να μην είναι σαφείς οι ενέργειες που αναλαμβάνονται για τη διερεύνηση
  - και να είναι ελλιπές το τελικό αποτέλεσμα ως προς την αντικειμενικότητα και την πληρότητα των συμπερασμάτων.

# Διαπιστώσεις

---

- Απουσιάζουν οι κοινές αρχές διερεύνησης.
- Οι καταγγέλλοντες δεν ενσωματώνονται στη διαδικασία της διαχείρισης της καταγγελίας τους, δεν τους ζητούνται διευκρινίσεις για το τι επιδιώκουν με την καταγγελία τους και το ερώτημα που θέλουν να απαντηθεί, δεν έχουν εικόνα για την εξέλιξη και τα στάδια της διαδικασίας, για τα μέτρα που λαμβάνονται ως αποτέλεσμα της καταγγελίας.
- Υπάρχον σύστημα δεν ευνοούσε την υποβολή καταγγελιών και δεν λειτουργούσε αποτελεσματικά ως εργαλείο βελτίωσης της ποιότητας ή ως μέσο αποσυμπίεσης των πολιτών

# Έκφραση συγγνώμης ως καλή πρακτική

- Ανεξάρτητα από την ανάληψη ευθύνης, οι υπηρεσίες δεν θα πρέπει να διστάζουν να εκφράζουν προσωποποιημένη ειλικρινή συγγνώμη, η οποία θα πρέπει να συνοδεύεται από μία εξήγηση του τι πήγε λάθος και πώς συνέβη.
- Είναι καθόλα θετική εξέλιξη η έγγραφη διατύπωση συγγνώμης εκ μέρους των διοικήσεων των νοσηλευτικών ιδρυμάτων για οργανωτικές δυσλειτουργίες ή κακή συμπεριφορά του προσωπικού, ανεξαρτήτως της διαπίστωσης ευθύνης, όπως συνέβη σε τρεις περιπτώσεις που διερεύνησε ο Συνήγορος του Πολίτη, και θα ήταν ευκαταία η υιοθέτησή της ως καλής πρακτικής.
- Δεν θα πρέπει να είναι ψευδοσυγγνώμη, για να αποφύγουν τη διερεύνηση και να απαλλαγούν από την εκκρεμότητα.

# «Διερεύνηση καταγγελιών ασθενών-πειθαρχική ευθύνη ιατρών»

- Τις διαπιστώσεις και προτάσεις του σχετικά με τις δυσλειτουργίες που σχετίζονται με τη διοικητική διερεύνηση καταγγελιών ασθενών συνόψισε ο Συνήγορος του Πολίτη, τον Νοέμβριο 2004, σε ένα πόρισμα προς τον Υπουργό Υγείας κ. Κακλαμάνη
- Σε αυτό επισημαίνεται μεταξύ άλλων ότι το σύστημα εσωτερικού ελέγχου διερεύνησης καταγγελιών ασθενών και πειθαρχικού ελέγχου ιατρών των νοσοκομείων του ΕΣΥ παρουσιάζει σοβαρά προβλήματα, όπως ελλείπουσα αντικειμενικότητα, αμεροληψία, τέκμηρίωση, αξιοπιστία έρευνας, καθυστέρηση στην ολοκλήρωση έρευνας, παράλειψη ενημέρωσης του πολίτη για την καταγγελία του, δυσαναλογία μεταξύ πειθαρχικού παραπτώματος και ποινής.
- Λόγω των ανωτέρω υποστηρίζεται ότι «πλήττει το σύστημα υγείας, ενδυναμώνεται το καθεστώς ατιμωρησίας και τελικά ενισχύεται η καχυποψία των πολιτών-ασθενών», ενώ η απουσία ενός αξιόπιστου συστήματος πειθαρχικού ελέγχου των ιατρών «παράγει ανασφάλεια, δημιουργεί δυσπιστία στους πολίτες για τη δυνατότητα των δημοσίων φορέων να προασπίσουν τη νομιμότητα», *«ευτελίζουν ολόκληρο το πλαίσιο καλής λειτουργίας του δημοσίου συστήματος υγείας και αναπαράγουν μία λογική συντεχνιακής αλληλοκάλυψης»* (Συνήγορος του Πολίτη, Νοέμβριος 2004).

# Πρόσφατες εξαγγελίες Υπουργού Υγείας

- ότι δημιουργία θεσμών, διαδικασιών δράσεων προστασίας δικαιωμάτων πολιτών **αποτελούν στοιχείο ηθικοποίησης του δημοσίου συστήματος υγείας**
- ότι ΓΠΔΛΥΥ δεν μετονομάζονται απλώς, αλλά αναβαθμίζονται
- ότι ΓΠΔΛΥΥ δεν προορίζονται να είναι κυτία παραπόνων που δεν ασχολείται κανείς μαζί τους, αλλά πραγματικός μηχανισμός που θα υποδέχεται, διευκολύνει, διευκρινίζει, αποσαφηνίζει και επιλύει προβλήματα που υπάρχουν στην καθημερινή λειτουργία και διαχείριση νοσοκομείων
- ότι θα χαρτογραφηθούν γραφειοκρατικά προβλήματα που έχουν προκύψει και θα προωθηθούν συγκεκριμένες ενέργειες για την αναβάθμιση ΓΠΔΛΥΥ
- Πχ θα γίνουν αυτοτελή τμήματα εντός νοσοκομείων, για να σηματοδοτηθεί ότι πρόκειται για υπηρεσία πολύ σημαντική και όχι πάρκινγκ υπαλλήλων

## Επίσης,

---

- Είναι πολύ σημαντικό και εξαγγέλθηκε ότι θα ακολουθήσει υπουργική απόφαση που θα καθορίζει ενιαίο κανονιστικό πλαίσιο διαχείρισης καταγγελιών, ώστε να υπάρχει ομοιογένεια και προτυποποίηση στην αντιμετώπιση των περιστατικών

---

**Ευχαριστώ για την προσοχή σας!**