

Αθήνα, 17 Δεκεμβρίου 2012
Αριθ. Πρωτ. Φ. 1000.2/44452/2012
Πληροφορίες: Ειδικός Επιστήμονας
Δρ. Ανδρέας Μήλιος

Προς τον Υπουργό Υγείας
Κύριο Ανδρέα Θ. Λυκουρέντζο
Υπουργείο Υγείας
Αριστοτέλους 17
101 87 Αθήνα

Θέμα: Λειτουργία συστήματος ιατρικών ραντεβού μέσω πενταψήφιων τηλεφωνικών γραμμών

Αξιότιμε Κύριε Υπουργέ,

Ο Συνήγορος του Πολίτη εξετάζει αναφορές πολιτών, οι οποίοι διαμαρτύρονται για τη λειτουργία του προσφάτως εισαχθέντος συστήματος ορισμού ιατρικού ραντεβού, μέσω των πενταψήφιων τηλεφωνικών γραμμών. Οι διαμαρτυρίες των πολιτών εντοπίζονται σε δυσκολίες που υφίστανται όταν επιθυμούν να επισκεφθούν ιατρούς των πρώην Υποκαταστημάτων των του ΙΚΑ.

Σε ανταπόκριση των διαμαρτυριών των πολιτών, η Αρχή πραγματοποίησε αυτοψίες σε Υποκαταστήματα του ΙΚΑ, προκειμένου να διαπιστώσει, εντοπίσει και καταγράψει τη φύση και την έκταση των αναφερόμενων προβλημάτων. Από τις συναντήσεις με τους Διευθυντές των Ιατρικών Υπηρεσιών των Υποκαταστημάτων προέκυψαν τα εξής προβλήματα:

1) Αδυναμία ελέγχου της ημερήσιας λίστας των ασθενών από τους ιατρούς των πρώην Υποκαταστημάτων του ΙΚΑ

Οι ασφαλισμένοι του ΕΟΠΥΥ, που επιθυμούν να επισκεφθούν ιατρούς στα πρώην Υποκαταστήματα του ΙΚΑ, δεν έχουν τη δυνατότητα να κλείσουν ραντεβού μαζί τους τηλεφωνικά. Οι εν λόγω ιατροί, που είναι υποχρεωμένοι να εξυπηρετούν εντός του προβλεπόμενου από τη σύμβαση ημερήσιου ωραρίου τους είκοσι πέντε (25) ασθενείς, δεν έχουν τη δυνατότητα ελέγχου της προσωπικής ημερήσιας λίστας των ασθενών που πρόκειται να εξετάσουν, διότι οι ασθενείς κλείνουν το ραντεβού τους τηλεφωνικά μέσω των νέων πενταψήφιων αριθμών. Η πρακτική αυτή έχει ως αποτέλεσμα να μην περιέρχεται σε γνώση του εξετάζοντος ιατρού η ημερήσια λίστα των ασθενών που πρόκειται να εξετάσει, επειδή αυτή συμπληρώνεται από διαφορετικές τηλεφωνικές εταιρείες, οι οποίες δεν υποχρεούνται να τη γνωστοποιήσουν στον ίδιο ή στο Υποκατάστημα που εργάζεται. Έτσι ο ιατρός εξετάζει οποιονδήποτε προσέλθει και

υποστηρίζει ότι έκλεισε ραντεβού μέσω ενός από τους πενταψήφιους τηλεφωνικούς αριθμούς. Το γεγονός αυτό έχει ως συνέπεια να προκαλούνται, συχνά, αψιμαχίες και διαξιφισμοί μεταξύ των ασθενών, μπροστά από τα γραφεία των ιατρών, λόγω αμφισβήτησης τήρησης της σειράς προτεραιότητας.

2) Απουσία ύπαρξης συνδέσμου μεταξύ ΕΟΠΥΥ και εταιρειών ορισμού των ιατρικών ραντεβού, καθώς και απουσία πρόβλεψης συστήματος ολοκληρωμένης διαχείρισής τους

Το νέο σύστημα δεν προβλέπει την ύπαρξη κάποιου συνδέσμου μεταξύ των πρώην Υποκαταστημάτων του ΙΚΑ (νυν υπηρεσιών του ΕΟΠΥΥ) και των εταιρειών τηλεφωνικού ορισμού των ιατρικών ραντεβού, στον οποίο να δηλώνονται οι έκτακτες ή λόγω προγραμματισμένων αδειών απουσίες των ιατρών που συνεπάγονται ακύρωση των προκαθορισμένων ραντεβού. Η απουσία της πρόβλεψης αυτής οδηγεί σε άσκοπη προσέλευση των ασθενών σε ραντεβού που δεν θα πραγματοποιηθεί, επειδή αυτό ακυρώθηκε.

Σε άσκοπη προσέλευση των ασθενών σε ραντεβού που δεν θα πραγματοποιηθεί οδηγεί, επιπλέον, και η απουσία πρόβλεψης ολοκληρωμένης διαχείρισης των ιατρικών ραντεβού, η οποία, εκτός από τον ορισμό του ραντεβού, θα έπρεπε να δίνει σε ιατρούς και ασθενείς τη δυνατότητα αλλαγής της ημερομηνίας του, την ακύρωσή του και, το σημαντικότερο, την έγκαιρη ενημέρωση του ασθενούς για μη πραγματοποίησή του.

3) Αδυναμία ορισμού, τροποποίησης και ακύρωσης ιατρικού ραντεβού με φυσική παρουσία στα Υποκαταστήματα του ΙΚΑ

Στα περισσότερα Υποκαταστήματα του ΙΚΑ, οι ασθενείς δεν έχουν, πλέον, τη δυνατότητα, σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, να κλείσουν, να τροποποιήσουν και να ακυρώσουν ραντεβού με ιατρό του Υποκαταστήματος, με φυσική παρουσία. Οι Γραμματείες των Δ/σεων Ιατρικών Υπηρεσιών υποστηρίζουν ότι είναι υποστελεχωμένες και δεν έχουν τέτοια δυνατότητα.

Κύριε Υπουργέ,

Κατά την άποψη της Αρχής, η επίλυση των προαναφερθέντων προβλημάτων μπορεί να αντιμετωπισθεί με την υλοποίηση ορισμένων παρεμβάσεων και τη λήψη μιας σειράς μέτρων, κυριότερα από τα οποία θεωρούμε τα κατωτέρω:

A) Τη δημιουργία ενός συστήματος ολοκληρωμένης διαχείρισης των ιατρικών ραντεβού.

Το μηχανογραφικό πρόγραμμα ορισμού των ιατρικών ραντεβού πρέπει απαραίτητα να εμπλουτισθεί με τις δυνατότητες τροποποίησης και ακύρωσής τους, καθώς και της έγκαιρης ενημέρωσης των ασθενών και των ιατρών στις περιπτώσεις μη πραγματοποίησή τους. Οι δυνατότητες αυτές του προγράμματος θα εξαλείψουν τις άσκοπες προσελεύσεις των ασθενών στις περιπτώσεις που το ραντεβού ακυρώνεται.

B) Σε περίπτωση που υφίστανται συμβατικές δυσκολίες για τον εμπλουτισμό και τη διεύρυνση του μηχανογραφικού προγράμματος με τις παραπάνω δυνατότητες, μπορεί να αποβεί ιδιαίτερα λειτουργική η δημιουργία ενός κεντρικού συνδέσμου μεταξύ του ΕΟΠΥΥ και των τηλεφωνικών εταιρειών ορισμού των ραντεβού. Στο σύνδεσμο αυτό θα αποστέλλονται, από τους ίδιους τους ιατρούς ή από τις Γραμματείες των Υποκαταστημάτων του ΙΚΑ, με Φαξ ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, όλες οι απουσίες των ιατρών (άδειες, απουσίες

λόγω ασθένειας, κ.λπ.) και ο σύνδεσμος με τη σειρά του θα ενημερώνει τις εν λόγω εταιρείες, οι οποίες θα υποχρεούνται να ενημερώνουν τους ασθενείς. Η όλη διαδικασία μπορεί να γίνεται ηλεκτρονικά, γεγονός που δεν απαιτεί μεγάλο αριθμό ανθρώπινου δυναμικού.

Γ) Η κοινοποίηση της ημερήσιας λίστας ασθενών στους ιατρούς πρέπει να γίνεται με ευθύνη των τηλεφωνικών εταιρειών ορισμού των ιατρικών ραντεβού. Το μέτρο μπορεί να εφαρμοσθεί χωρίς κόστος ως εξής: Η εταιρεία που θα ορίζει το τελευταίο, κάθε φορά, ραντεβού ενός ιατρού θα υποχρεούται να αποστέλλει στον ιατρό με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο τη συνολική ημερήσια λίστα, ανεξάρτητα αν στη συμπλήρωσή της συνέβαλαν περισσότερες εταιρείες. Έτσι ο ιατρός, στην έναρξη του ωραρίου του θα έχει διαθέσιμη στον υπολογιστή του τη λίστα με τα ονόματα των ασθενών και θα γνωρίζει τη σειρά προτεραιότητας. Η ενέργεια αυτή δεν έχει ιδιαίτερη επιβάρυνση για τις εταιρείες, καθόσον αυτό κατανέμεται σε όλες, ανάλογα με τη δραστηριότητά τους.

Επειδή η προσφορά υπηρεσιών υγείας υψηλού επιπέδου προς τους ασφαλισμένους είναι συνταγματικά κατοχυρωμένο δικαίωμα, παρακαλούμε, ως ιεραρχικά προϊστάμενος του ΔΣ του ΕΟΠΥΥ, καθ' ύλην αρμόδιου για την άρση των προαναφερθέντων προβλημάτων, όπως προβείτε στις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να βελτιωθεί η κατάσταση. Οι ασφαλισμένοι δικαιούνται καλύτερης αντιμετώπισης από τον φορέα υγείας τους, στον οποίο καταβάλλουν, ανελλιπώς, τις εισφορές τους.

Με εκτίμηση,

Καλλιόπη Σπανού