

20 Φεβρουαρίου 2019
Αριθμ. Πρωτ.: 235332/8990/2019

Πληροφορίες:
Παπαδοπούλου Ανδριανή
Τηλ.:2131306630

Προς τη Διοίκηση του
Πανεπιστημιακού Γενικού Νοσοκομείου Θεσσαλονίκης
ΑΧΕΠΑ
Στ. Κυριακίδη 1,
54636 Θεσσαλονίκη

Θέμα: Εξυπηρέτηση των ΑμεΑ κατά προτεραιότητα

Αξιότιμες κυρίες/κύριοι

Το παρόν σας αποστέλλεται με αφορμή υποβληθείσα αναφορά στην Αρχή (με αρ. Φ xxxxxxxx).

Από το περιεχόμενο της ως άνω αναφοράς προκύπτει ότι, πολίτης ΑμεΑ που απευθύνθηκε στο νοσοκομείο ΑΧΕΠΑ για ιατρικό πρόβλημα που αντιμετώπιζε, υποστηρίζει ότι έγινε αποδέκτης ανάρμοστης συμπεριφοράς από υπάλληλο του νοσοκομείου όταν, με έντονους πόνους στο αυτί του, της γνωστοποίησε την ιδιότητά του ως ΑμεΑ, επιδεικνύοντας τη σχετική κάρτα του, προκειμένου να εξυπηρετηθεί κατά προτεραιότητα, όσον αφορά την διεκπεραίωση των διαδικαστικών εγγράφων και την παραπομπή του στον αρμόδιο για το νόσημά του ιατρό (ωτορινολαρυγγολόγο).

Σύμφωνα με τα υποστηριζόμενα, η αρμόδια υπάλληλος στην οποία απευθύνθηκε, του ζήτησε να περιμένει λίγο *«γιατί δεν είχε πολλά άτομα και θα τελείωνε γρήγορα»*, πράγμα το οποίο έπραξε. Έχοντας αναμείνει, όπως του ζητήθηκε, για χρονικό διάστημα πάνω από μία ώρα, απευθύνθηκε εκ νέου στην ίδια υπάλληλο, θυμίζοντάς της το μεγάλο κατ' αυτόν χρονικό διάστημα της αναμονής του, για να λάβει την *«απαξιωτική»*, κατά τα ισχυριζόμενα, απάντηση ότι *« είσαι μια χαρά, δεν είσαι ούτε κουτσός, ούτε παράλυτος, τυφλός και να περιμένεις τη σειρά σου»*.

Ο αναφερόμενος σημειώνοντας ότι η υπάλληλος αρνήθηκε να του δώσει το όνομά της και υπογραμμίζοντας **ότι η αναπηρία** ή οι ιδιαίτερες ανάγκες των ανθρώπων με αναπηρία



δεν είναι πάντα ορατές αλλά de facto πιστοποιούνται από την ύπαρξη της κάρτας ΑμεΑ του κατόχου, ζήτησε από τον Συνήγορο του Πολίτη να προβεί στις δέουσες ενέργειες ώστε να υπάρξει ευαισθητοποίηση και συμμόρφωση των εργαζομένων στο ΑΧΕΠΑ ως προς τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας περί επίδειξης στοιχειώδους σεβασμού στα ΑμεΑ, ακόμη και σε περιπτώσεις που η αναπηρία τους δεν είναι εμφανής, καθώς και συμμόρφωση ως προς την υποχρέωση τοποθέτησης πινακίδας/ανακοίνωσης σε εμφανή σημεία κάθε υπηρεσίας για την κατά προτεραιότητα εξυπηρέτηση των ΑμεΑ.

Με δεδομένο ότι σχεδόν όλοι οι πολίτες που απευθύνονται σε δημόσιες υπηρεσίες, και δη αυτοί που προσέρχονται σε νοσηλευτικά ιδρύματα, αντιμετωπίζουν προβλήματα για την αντιμετώπιση των οποίων ευλόγως αναμένουν και πρέπει να εξυπηρετηθούν ταχέως και αποτελεσματικά, με όρους ισονομίας, τηρώντας κατ' αρχήν τη σειρά προτεραιότητας, θα θέλαμε να μας ενημερώσετε πως εφαρμόζεται στο Ίδρυμα σας η παρακάτω επιταγή για την κατ' εξαίρεση παράκαμψη της σειράς προτεραιότητας, για την εξυπηρέτηση προσώπων με αναπηρία, προφανώς στις υπηρεσίες παροχής υπηρεσιών μη κατεπείγουσας ανάγκης, καθώς και αν τυχόν τέτοια εξυπηρέτηση περιορίζεται σε άτομα των οποίων η αναπηρία είναι ορατή. Επισημαίνουμε ότι σύμφωνα με την εγκύκλιο ΔΙΑΔΠ/4291/17.2.97:

*«Έχουν αναρτηθεί σε όλα τα κτίρια του Δημοσίου, του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα και των Ο.Τ.Α. πινακίδες με την ένδειξη **«Τα άτομα με ειδικές ανάγκες εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα»**. Οι υπάλληλοι υποχρεούνται να βοηθούν τα άτομα αυτά, να αναλαμβάνουν την εσωτερική διακίνηση και διεκπεραίωση των εγγράφων, να αποστέλλουν ταχυδρομικά βεβαιώσεις, πιστοποιητικά κ.ά.»*

Αναμένοντας τις απόψεις και την ανταπόκριση σας για τα ανωτέρω είμαστε στη διάθεσή σας για κάθε διευκρίνιση ή συνδρομή την οποία κρίνετε απαραίτητη, και σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη συνεργασία.

Με εκτίμηση

Καλλιόπη Λυκοβαρδή
Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη