

**ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**  
**ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ με τη ΔΙΟΙΚΗΣΗ του ΙΚΑ - ΕΤΑΜ**

Στις 17 Μαΐου 2007 πραγματοποιήθηκε στα κεντρικά γραφεία του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ επίσκεψη εργασίας κλιμακίου του Συνηγόρου του Πολίτη, με τη η Διοίκηση του Ιδρύματος.

Κατά την επίσκεψη αυτή ο κ. Γιώργος Καμίνης , Συνήγορος του Πολίτη, η κ. Πατρίνα Παπαρρηγοπούλου, Βοηθός Συνήγορος και μέλη του επιστημονικού προσωπικού του Κύκλου Κοινωνικής Προστασίας, συναντήθηκαν με τον Διοικητή του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ , κ. Γεώργιο Μέργο και τους Υποδιοικητές κ.κ. Δημήτριο Κυρζόπουλο και Θεόδωρο Αμπατζόγλου και συζήτησαν τα αποτελέσματα των αυτοψιών που είχαν διεξαχθεί από το Κύκλο Κοινωνικής Προστασίας, στις 27 Ιουνίου 2006 και 24 Ιανουαρίου 2007, σε 16 Μονάδες Υγείας του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ, στην ευρύτερη περιφέρεια της Αττικής.

Στην ηγεσία του Ιδρύματος παραδόθηκε, από τον Συνήγορο του Πολίτη, συνοπτική έκθεση με την αποτίμηση των διαπιστώσεων και αποτελεσμάτων των αυτοψιών αυτών, μετά την συνολική επεξεργασία των επιμέρους εκθέσεων αυτοψίας κάθε Μονάδας Υγείας.

Πιο συγκεκριμένα, κατά την διάρκεια των αυτοψιών, στο πλαίσιο της αποτίμησης της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών και των συνθηκών εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων, ερευνήθηκαν ειδικότερες παράμετροι, όπως η έγκαιρη προσέλευση του προσωπικού, η τήρηση της διαδικασίας εξυπηρέτησης των προγραμματισμένων ραντεβού, ο τρόπος αντιμετώπισης των έκτακτων περιστατικών καθώς και των ασφαλισμένων που προσέρχονταν χωρίς ραντεβού, η επάρκεια της στελέχωσης των Υπηρεσιών αυτών, ο εξοπλισμός των εργαστηρίων, η κτιριακή υποδομή με έμφαση στη πρόβλεψη εξυπηρέτησης των ΑΜΕΑ κλπ. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στον τρόπο λειτουργίας του Συστήματος Διαχείρισης - Ζήτησης Υπηρεσιών Υγείας (ραντεβού μέσω 184) και στις δυνατότητες περαιτέρω βελτίωσής του, αφού αποτιμηθεί η συνολική λειτουργία του.

Από την συνολική λειτουργία των ελεγχθεισών Μονάδων Υγείας προέκυψαν συγκεκριμένα ζητήματα – προβλήματα του συστήματος τα οποία θα μπορούσαν ως τελικές εκτιμήσεις – προτάσεις για την βελτίωση της λειτουργίας των Υπηρεσιών αυτών και την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών, να ταξινομηθούν, ενδεικτικά, ως εξής:

1. Αξιολόγηση του, επιτυχημένου στην βασική του σύλληψη και λειτουργία Συστήματος Διαχείρισης Ζήτησης Υπηρεσιών Υγείας, (184), προκειμένου να αποφασιστούν και να υλοποιηθούν βελτιωτικές παρεμβάσεις. Επέκτασή του σε όλες τις Μονάδες Υγείας.
2. Άμεση ανάγκη στελέχωσης των Μονάδων Υγείας, κυρίως με ιατρικό προσωπικό. Ορθολογικότερη, πιθανόν, κατανομή του υφιστάμενου προσωπικού
3. Εντατικοποίηση των προσπάθειών για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των ΑΜΕΑ που προσέρχονται στις Μονάδες. Είναι δυνατόν να αναληφθούν και πρωτοβουλίες με άμεσα αποτελέσματα
4. Μελέτη του κτιριακού προβλήματος των Μονάδων Υγείας, προκειμένου να δοθούν λύσεις, τόσο άμεσα (όπου τα προβλήματα αντιμετωπίζονται υπό τις υπάρχουσες υποδομές), όσο και μεσο – μακροπρόθεσμα (όπου επιβάλλεται να βρεθούν νέοι χώροι).

Στη συζήτηση που ακολούθησε την σύντομη παρουσίαση των αποτελεσμάτων των αυτοψιών, τόσο ο κ. Γ. Μέργος , όσο και οι κ.κ. Δ. Κυρζόπουλος και Θεόδωρος Αμπατζόγλου, αναφέρθηκαν στις διαρκείς προσπάθειες που καταβάλλονται από τον μεγαλύτερο Οργανισμό Κοινωνικής Ασφάλισης της χώρας για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους τους, προσπάθειες οι οποίες αποδίδουν σταδιακά καρπούς, και επισήμαναν ότι παρά τις δυσκολίες και τα προβλήματα που εξακολουθούν να υφίστανται, το Ίδρυμα προσφέρει ένα επίπεδο υπηρεσιών απόλυτα συγκρίσιμο με ομοειδείς οργανισμούς άλλων Ευρωπαϊκών κρατών, σε ορισμένες δε περιπτώσεις οι προσφερόμενες από το ΙΚΑ υπηρεσίες είναι ποιοτικά και ποσοτικά ανώτερες από τους οργανισμούς αυτούς. Περαιτέρω, εκτιμήθηκε ως πολύ χρήσιμη, τόσο η συγκεκριμένη πρωτοβουλία του Συνηγόρου του Πολίτη, όσο και οι ειδικότερες παρατηρήσεις που υπέβαλε, ως αποτέλεσμα των διενεργηθεισών αυτοψιών. Δεσμεύτηκαν δε να τις μελετήσουν προσεκτικά και να τις

λάβουν σοβαρά υπόψη τόσο μεσοπρόθεσμα όσο και μακροπρόθεσμα, στο πλαίσιο των πολιτικών που μελετώνται, για τον εκσυγχρονισμό του Ιδρύματος.

Η συζήτηση επεκτάθηκε και στο γενικότερο κλίμα συνεργασίας των δύο Υπηρεσιών, το οποίο, όπως εκτιμήθηκε και από τις δύο πλευρές, βρίσκεται σε πολύ ικανοποιητικό επίπεδο, ερευνήθηκαν δε τρόποι περαιτέρω ανάπτυξής του, με στόχο την κατά το δυνατόν απλούστευση των σχετικών διαδικασιών και την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων με υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.