

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΣΘΕΝΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Ζαρζώνη - Αναγνωστοπούλου Σοφία
Κοινωνική Λειτουργός - Κοινωνιολόγος
Εργαστηριακή συνεργάτης του τμήματος Κοινωνικής Εργασίας
του Τ.Ε.Ι Αθήνας

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Για να αναλύσουμε, μελετήσουμε και αναφέρουμε τα Δικαιώματα των ασθενών πρέπει πρώτα να μελετήσουμε το Νόμο Υπ. αριθμό 2619 Αρ. Φύλλου 132 της Εφημ. της Κυβ. με ημερομηνία 19 Ιουνίου 1998 που περιέχει την Κύρωση της Σύμβασης του Συμβουλίου της Ευρώπης για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και την αξιοπρέπεια του ατόμου σε σχέση με τις εφαρμογές της Βιολογίας και της Ιατρικής.¹

Το Κεφάλαιο, Δικαιώματα των Πολιτών στις Υπηρεσίες Υγείας, ψηφίσθηκε με Νόμο Υπ. αρ. 2519 Αρ. Φύλλου 165, 21-08-1997 Κεφ. Α.² Η οργάνωση και λειτουργία Αυτοτελούς Υπηρεσίας Προστασίας Δικαιωμάτων ασθενών εγκρίθηκε με Υπουργική απόφαση και δημοσιεύτηκε στις 2 Οκτωβρίου 1997 στην Εφημ. της Κυβ. με Αρ. Φύλλου 871.

Σύμφωνα με το Νόμο 2519/97 θεσπίστηκαν οι Επιτροπές Προάσπισης Δικαιωμάτων του Πολίτη και τα Γραφεία Επικοινωνίας του Πολίτη που σκοπό έχουν να συμβάλλουν στον εκσυγχρονισμό και την ποιοτική βελτίωση του Ε.Σ.Υ. στο πνεύμα που διέπει σήμερα τον τομέα των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων τόσο σε διεθνές, όσο και σε εθνικό επίπεδο.

Η συστηματική, έγκαιρη και ορθή πληροφόρηση του Πολίτη συμβάλλει στη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης των πολιτών προς το Ε.Σ.Υ. το οποίο με τη σειρά του μπορεί να καταστεί λειτουργικότερο και αποτελεσματικότερο.

Οι Τριμελείς Επιτροπές συγκροτούνται και διερευνούν καταγγελίες που αφορούν την παροχή υπηρεσιών προς ασθενείς και ενημερώνουν για τα στοιχεία που συνέλεξαν και τα συμπεράσματά τους το Διοικητικό Συμβούλιο του Νοσοκομείου και την Υπηρεσία Δικαιωμάτων ασθενών του Υ.Κ.Υ.

Παρακολουθούν την τήρηση των διατάξεων για τα Δικαιώματα των ασθενών και υποβάλλουν σχετικές προτάσεις και παρατηρήσεις στα παραπάνω όργανα.

Υποβάλλουν στο Διοικητικό Συμβούλιο του Νοσοκομείου και στην Υπηρεσία Δικαιωμάτων Ασθενών έκθεση - απολογισμό της λειτουργίας τους μαζί με προτάσεις για τη βελτίωση της υπάρχουσας κατάστασης κάθε τέλος ημερολογιακού έτους.

Αποτελούνται από έναν εκπρόσωπο των τριών Υπηρεσιών, Διοικητικού - Ιατρικού - Νοσηλευτικού και μάλιστα όσο το δυνατόν υψηλόβαθμου (Διευθυντής - Υποδιευθυντής).

ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ:

Η λειτουργία του Γραφείου Επικοινωνίας με τον Πολίτη και η συγκρότηση της Τριμελούς Επιτροπής Προάσπισης των Δικαιωμάτων του Πολίτη, ξεκίνησε στις 8-01-1998 με Πρόεδρο της Επιτροπής τον Διευθυντή Κύριο Αριστοτέλη Κάτσα.

1. ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΝ ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΜΕΣΗ ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΤΟΥ Δ.Σ. ΚΑΙ:

Α / Φροντίζουν για την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους εντός του Νοσοκομείου, επιμελούνται την έκδοση σχετικών φυλλαδίων και παρακολουθούν, σε συνεργασία με την Επιτροπή, την τήρηση της σχετικής νομοθεσίας και όλων των συναφών διατάξεων και εγκυκλίων που αφορούν την καλύτερη εξυπηρέτηση του Πολίτη, π.χ. σήμανση, τρόπος κλεισίματος ραντεβού κ.ά.

Β / Επιλαμβάνονται των αιτημάτων που τους αναφέρονται και συνεργάζονται με τις υπηρεσίες για τη διευθέτησή τους ή ενημερώνουν την Επιτροπή αν το θέμα είναι σημαντικό και δεν μπορούν να το αντιμετωπίσουν.

Γ / Φροντίζουν για τη προβολή του Νοσοκομείου

Δ / Τηρούν πρωτόκολλο αλληλογραφίας, βιβλίο συμβάντων και αρχείο.

Ε / Υποβάλλουν επίσης έκθεση [απολογισμό] λειτουργίας τους με προτάσεις στον Πρόεδρο του Δ.Σ. και στην Υπηρεσία Προστασίας Δικαιωμάτων Ασθενών.

ΣΤ / Συνεργάζονται με τα μέλη των Επιτροπών.

Η Υγεία συνιστά Κοινωνικό Δικαίωμα όπως ορίζεται από το άρθρο 21 παρ. 3 του Συντάγματος, ότι δηλαδή το κράτος οφείλει να μεριμνά για τη μεγαλύτερη δυνατή φυσική, πνευματική και κοινωνική ευεξία όλων των πολιτών.

Έτσι οδηγούμαστε στο συμπέρασμα ότι ισότητα στην υγεία σημαίνει δυνατότητα ίσης παροχής υγειονομικών φροντίδων στο σύνολο των πολιτών ανεξάρτητα από την οικονομική, κοινωνική και επαγγελματική τους κατάσταση.

Η ΙΣΟΤΗΤΑ όμως στην Υγεία προϋποθέτει την πληροφόρηση των χρηστών των υπηρεσιών υγείας. Εδώ καλούνται να παίξουν σημαντικό ρόλο οι Υπεύθυνοι των Γραφείων Επικοινωνίας. Πρωτεύοντα ρόλο στα καθήκοντά τους αποτελεί:

2. Α / ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ των χρηστών για τα υπάρχοντα προγράμματα παροχής υπηρεσιών υγείας με ΑΠΟΔΟΧΗ όλων χωρίς διακρίσεις.

Η αποδοχή αποτελεί μια από τις βασικότερες αρχές στην Επιστήμη της Κοινωνικής Εργασίας. Αποδοχή, εξατομίκευση, μη κριτική στάση, αυτοδιάθεση, εχεμύθεια, απόρρητο, είναι μερικές ακόμη από τις βασικές αρχές στις οποίες στηρίζεται η επιστημονική αρτιότητα των Κοινωνικών Λει-

τουργών και για το λόγο αυτό θεωρώ ότι, οι πλέον κατάλληλα εκπαιδευμένοι για να στελεχώσουν τα Γραφεία Επικοινωνίας, είναι οι Κοινωνικοί Λειτουργοί.

B / ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ

Ο Υπεύθυνος Προϊστάμενος Κοινωνικός Λειτουργός εκτός από την πληροφόρηση των πολιτών σημαντική αποστολή έχει και τη διαμεσολάβηση μεταξύ πολιτών και Υπηρεσιών όπου υπάρχει κακοδιοίκηση και μη τήρηση της νομιμότητας για την προστασία των Δικαιωμάτων τους.

Βασισμένος ο Κοινωνικός Λειτουργός στην αρχή της αυτοδιάθεσης του πολίτη μπορεί:

1. Να βοηθήσει τον πολίτη να δει το πρόβλημα, την ανάγκη του με σαφήνεια.
2. Να γνωρίσει ο πολίτης σχετικές πηγές στην κοινότητά του.
3. Να εισάγει ερεθίσματα που θα ενεργοποιήσουν τις λανθάνουσες δυνατότητες του πολίτη.
4. Να δημιουργήσει ένα τέτοιο κλίμα επικοινωνίας όπου ο πολίτης να εξελιχθεί και να χειρισθεί ο ίδιος τα προβλήματά του.

Γ / ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

Πληροφόρηση, Διαμεσολάβηση, Έρευνα και Προβολή του έργου του Νοσοκομείου είναι αρμοδιότητες του Κοινωνικού Λειτουργού Προϊσταμένου του Γραφείου Επικοινωνίας οι οποίες εάν σπριχθούν στις βασικές αρχές της επιστήμης της Κοινωνικής Εργασίας και χρησιμοποιηθούν και οι μέθοδοι Κοινωνικής Εργασίας σαν εργαλεία υλοποίησης αυτών των αρμοδιοτήτων για κάθε περίπτωση παράλειψης ή παραβίασης των δικαιωμάτων των πολιτών, μπορούμε να έχουμε εμφανώς θετικά αποτελέσματα στον κύριο στόχο μας που είναι η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας μέσα στα πλαίσια του Ε.Σ.Υ.³

Στο Θεραπευτήριο Ευαγγελισμός, Υπεύθυνη του Γραφείου Επικοινωνίας του Πολίτη και μέλος της Τριμελούς Επιτροπής Προάσπισης Δικαιωμάτων του Πολίτη από 1-1-99 ορίστηκε η Κοινωνική Λειτουργός κ. Ζαρζώνη Σοφία κλάδου Π.Ε. Κοινωνική Λειτουργός.

Αφού συγκεντρώθηκαν και μελετήθηκαν όλα όσα έχουν αναφερθεί, στα συμπεράσματα ως Δικαιώματα και Υποχρεώσεις των ασθενών έχουν προταθεί τα εξής:

Ο ασθενής έχει δικαίωμα:

1. Να προσεγγίζει τις υπηρεσίες του Νοσοκομείου, τις πιο κατάλληλες για τη φύση της ασθένειας του.
2. Να του παρέχεται φροντίδα με τον οφειλόμενο σεβασμό στην ανθρώπινη αξιοπρέπειά του.
3. Να συγκατατεθεί ή να αρνηθεί κάθε διαγνωστική ή θεραπευτική πράξη που πρόκειται να διενεργηθεί σε αυτόν.
4. Να ζητήσει να πληροφορηθεί οτιδήποτε αφορά την κατάστασή του, καθώς και για τις υπάρχουσες υπηρεσίες υγείας και τον τρόπο χρησιμοποιήσεώς των, προκειμένου να επωφεληθεί από αυτές με τον καλύτερο τρόπο.

5. Να πληροφορηθεί εκ των προτέρων, για τους κινδύνους που ενδέχεται να παρουσιασθούν ή να προκύψουν από την εφαρμογή σε αυτόν, ασυνήθων ή πειραματικών διαγνωστικών και θεραπευτικών πράξεων.
6. Να ορίσει άλλο άτομο, για να ενημερώνεται για τον ίδιο.
7. Προστασία του απορρήτου της ιδιωτικής του ζωής καθώς και εγγράφων, και του φακέλου των ιατρικών σημειώσεων που τον αφορούν.
8. Σεβασμός και αναγνώριση των θρησκευτικών και ιδεολογικών πεποιθήσεων.
9. Να παρουσιάσει ή να καταθέσει αρμοδίως διαμαρτυρίες και ενστάσεις και να λάβει πλήρη γνώση των επ' αυτών ενεργειών και αποτελεσμάτων.
10. Κάποιου τύπου εκπροσώπηση σε κάθε επίπεδο του Συστήματος Υγείας σε θέματα που σχετίζονται με τον προγραμματισμό και την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ο ασθενής έχει υποχρέωση:

1. Να συμμορφώνεται με τις οδηγίες των γιατρών και να συνεργάζεται με το Νοσηλευτικό Προσωπικό, αφού αποστολή τους είναι η αποκατάσταση της υγείας του.
2. Να δείχνει κατανόηση και ηρεμία κατά τις επαφές του με το προσωπικό, αφού αποστολή όλων είναι η καλύτερη εξυπηρέτησή του.
3. Να τακτοποιεί τις υποχρεώσεις του, που αφορούν το κόστος νοσηλείας του, προσκομίζοντας βιβλιάριο Υγείας ή όποιο άλλο δικαιολογητικό - παραστατικό του ζητηθεί από το λογιστήριο νοσηλευομένων.
4. Να τηρεί τους κανόνες καθαριότητας και ησυχίας στο Νοσοκομείο, γεγονός που αποτελεί βασική νοσηλευτική ανάγκη αλλά και ένδειξη πολιτισμού.
5. Να ενημερώνει τους οικείους και επισκέπτες του στην τήρηση του ωραρίου επισκεπτηρίου, ώστε τόσο ο ίδιος όσο και οι άλλοι ασθενείς να αναπαύονται αλλά να δίνεται η δυνατότητα στο προσωπικό, για καλύτερη περιποίηση.
6. Να μην καπνίζει τόσο ο ίδιος όσο και οι επισκέπτες του, πράμα που και την υγεία βλάπτει, αλλά και που ρητά ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΤΑΙ.
7. Να μη φέρνει σε δύσκολη θέση το προσωπικό προσφέροντας φιλοδωρήματα αφενός μεν γιατί ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΤΑΙ, αφετέρου δε γιατί οι προσφερόμενες Υπηρεσίες περιλαμβάνονται στα καθήκοντα του προσωπικού.⁴

3. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Στο σύνολο των 85 αιτημάτων των πολιτών από 1-1-99 έως τον Δεκέμβριο του '99 τα θέματα που διεκπεραιώθηκαν προς όφελος των ασθενών αφορούσαν:

1. Πληροφορίες για τα δικαιώματα των ασφαλιστικών ταμείων.
2. Παροχές Πρόνοιας.

3. Διαμεσολάβηση της Υπηρεσίας για ταχύτερη εξυπηρέτηση:

- α. από τη Γραμματεία.
- β. από το Γραφείο Κινήσεως για εισαγωγή σε κρεβάτι α' και β' θέσεως.

Τα στατιστικά στοιχεία προήλθαν:

- α. ανά θεματική κατανομή
- β. ανά γεωγραφική έδρα
- γ. ανά υπηρεσία (Διοικητική - Νοσηλευτική - Ιατρική).

ΕΠΙΛΟΓΟΣ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σημειώνεται ότι για μια μεγάλη κατηγορία αιτημάτων η **ενημέρωση** αποτελεί και την ικανοποίηση του αιτήματος του Πολίτη.

Συμπερασματικά, το προσωπικό του Νοσοκομείου παρά την υψηλή, πληθυσμιακή προσέλευση ασθενών, συχνά πέρα των δυνατοτήτων που έχει το Νοσοκομείο, προσπαθεί να εφαρμόσει στην πράξη τα προβλεπόμενα από τις διατάξεις του Νόμου για τα δικαιώματα των ασθενών.

Βέβαια η εφαρμογή των δικαιωμάτων των ασθενών δεν είναι πάντα απλή και εύκολη. Προκύπτουν ηθικά διλήμματα που συχνά δημιουργούν αδιέξοδα. Παρ' όλα αυτά η γνώση και η τήρηση των Δικαιωμάτων αυτών στο μέτρο του δυνατού **επιβάλλεται**, γιατί σκοπός μας είναι η προώθηση της υγείας της ζωής και της αξιοπρέπειας των ασθενών.

Βιβλιογραφία

- 1. Εφημ. της Κυβέρνησης, 1998
- 2. Εφημ. της Κυβέρνησης, 1997.
- 3. Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων, Γραφείου Επικοινωνίας του Πολίτη, Δεκ., 1999.
- 4. Σημειώσεις: (Εισαγωγή για Κ.ΕΚ.), κ. Θ. Γρίβα, Διευθ. Διοικ. Υπηρεσ. Πολυκλινικής Αθηνών.