

 **Θεσσαλονίκη 03.06.2021**

 **ΑΠ: 631**

 **Προς:**

 **Πρόεδρο και μέλη ΔΣ**

 **κ.Εμμανουηλίδη Κων/νο**

 **Γενικό Διευθυντή**

 **κ. Χαριζάνη Χαρίκλεια Διοικητική Διευθύντρια**

**ΘEΜΑ: «Διακοπή λειτουργίας τμήματος τηλεφωνικών ραντεβού»**

Αξιότιμοι κ.κ.

 Προσφάτως, κι ενώ είχατε αιφνιδίως αποφασίσει να καταργήσετε το τμήμα των ραντεβού, αναλάβατε τη δέσμευση να μην καταργηθεί η τηλεφωνική γραμμή 2313323333, η οποία παρέχει επί σειρά ετών πρόσβαση στον προγραμματισμό επισκέψεων στα ΤΕΙ του νοσοκομείου μας, με αστική χρέωση, διά του συγκεκριμένου τμήματος. Στις δύο πρώτες μέρες λοιπόν της επανέναρξης της λειτουργίας των εξωτερικών ιατρείων παρουσιάστηκαν πλήθος προβλημάτων και αναδείχτηκαν πλήθος λειτουργικών δυσχερειών που ακόμα και να είχαν προβλεφθεί και προληφθεί δεν θα μπορούσαν να υποκαταστήσουν την εξειδικευμένη προσφορά των συναδέλφων.

* Η γραμμή 2313323333 άργησε να μεταφερθεί τις κρίσιμες δύο πρώτες ημέρες της επανέναρξης ώστε να καταστεί λειτουργική στη θέση εργασίας που επιλέξατε με αποτέλεσμα πλήθος διαμαρτυριών.
* Πλήθος παραπόνων έγιναν ότι το τηλεφωνικό κέντρο του αναδόχου 14741 «μιλάει συνεχώς» μην μπορώντας να ανταποκριθεί στην αυξημένη ζήτηση.
* Το gnpap.gr στο οποίο προσπαθείτε να ωθήσετε τους χρήστες υπηρεσιών είναι ανέτοιμο να δεχθεί τον αριθμό των αιτημάτων σε όλο το εύρος της ζήτησης και παρέχει πρόσβαση μόνο σε γενικά ιατρεία «πρωτοβάθμιας» φροντίδας. Ακόμη κι αν οι χρήστες έχουν ήδη εξεταστεί και παραπεμφθεί για εξειδικευμένη φροντίδα ή διαγνωστική διαδικασία, θα διπλασιάζει ουσιαστικά και…ανούσια την προσέλευση, τις αναμονές, επιβαρύνοντας ταυτόχρονα προσωπικό και εγκαταστάσεις με άστοχες προσελεύσεις. Επίσης, ο σχεδιασμός δεν πληροί τη συμβατική σας υποχρέωση βάσει της πρόσφατης ΕΣΣΕ για 15% πρόσβαση των εργαζόμενων στο σύνολο των εξωτερικών ιατρείων.
* Σημειώθηκε προσέλευση συναδέλφων ιατρών εντός του, κατά τα άλλα απαγορευμένου σε όλους, χώρου της Γραμματείας των ΤΕΙ για διορθώσεις, ακυρώσεις και διευθετήσεις ιατρείων.
* Ζητήθηκε από τις γραμματείς ορόφων να κλείσουν ραντεβού στα ιατρεία διευκολύνοντας ηλικιωμένους που απέτυχαν να προγραμματίσουν την προσέλευσή τους, αφού απευθύνθηκαν στον θεράποντα ιατρό τους για λύση, με αποτέλεσμα ιατροί και γραμματείς να αφήνουν την κύρια ασχολία τους για να εξυπηρετήσουν τους πολίτες.
* Διαπιστώθηκαν αρκετά λάθη στις επιλογές ιατρείων διαγνωστικών και μη.
* Αγανακτισμένοι πολίτες επέκριναν επίσης την επιλογή μη λειτουργίας του τμήματος αιμοληψιών, ζήτημα που έχει προκαλέσει και παράπονα ειδικοτήτων που χρειάζονται διαγνωστικά τα αποτελέσματα και ήδη παραπέμπουν τους χρήστες προς αναζήτηση εργαστηρίου, ενίοτε δε επιβαρύνονται οι νοσηλευτές των στάσεων με αιμοληψίες που είναι απαραίτητες για τη αξιοποίηση της προγραμματισμένης επίσκεψης.

 Θα μπορούσαμε να εκθέσουμε εκτενέστερα κι άλλες δυσχέρειες που προκλήθηκαν, θεωρούμε όμως ότι έχετε αντιληφθεί ότι, είτε με την κατάργηση του Τμήματος που επιχειρήσατε, είτε με την απαξίωσή του και την «απόκρυψη» της ύπαρξής του που επιχειρείτε, οδηγείτε το νοσοκομείο σε μια απίστευτη όσο και πρωτόγνωρη Βαβέλ, με κατασπατάληση πόρων, παρεξηγήσεις, παλινωδίες, εντάσεις, ταλαιπωρία ασθενών και εικόνα που δεν αρμόζει στη γενικότερη καλή μαρτυρία των 20 και πλέον ετών της προσφοράς μας.

* Ζητούμε την άμεση επαναλειτουργία των Τηλεφωνικών Ραντεβού στον φυσικό τους χώρο με ταυτόχρονη βελτίωση της λειτουργίας του gnpap.gr και τοποθέτηση των slots για τους εργαζόμενους στο 15% στο σύνολο των ιατρείων, γενικών και ειδικών, όπως προβλέπει η πρόσφατη ΕΣΣΕ.
* Ενίσχυση του Τμήματος με διοικητικό προσωπικό έτσι ώστε να αξιοποιηθεί, ει δυνατόν, το σύνολο των 8 διαθέσιμων τηλεφωνικών καναλιών που προσφέρει το τηλεφωνικό κέντρο που αντιστοιχεί στην γραμμή 2313323333.
* Ίδρυση ταυτόχρονα υπηρεσίας helpdesk όπως κάνουν όλοι οι σοβαροί Φορείς που πραγματικά επιθυμούν να εξυπηρετήσουν με ποιοτικές υπηρεσίες τον πολίτη.
* Σταδιακός απογαλακτισμός από τον ανάδοχο αρχής γενομένης από την πρωινή βάρδια την οποία θα καλύπτει το οικείο τμήμα και η οικεία ηλεκτρονική πλατφόρμα, εναρμονιζόμενοι με τις εξαγγελίες του ΥΥΚΑ για δωρεάν πρόσβαση στον προγραμματισμό επισκέψεων στο σύνολο των δομών Υγείας της χώρας (Ετήσιο Σχέδιο Δράσης, Μάιος 2021).

 Όλοι εμείς που υπηρετούμε τη δημόσια δωρεάν Υγεία θεωρούμε απαραίτητη παράμετρο την απρόσκοπτη προσβασιμότητα στο Ε.Σ.Υ. πέρα και έξω από λογικές που βάζουν το κόστος-όφελος ως κριτήριο ανάπτυξης ή κατάργησης δραστηριοτήτων… Εσείς που διοικείτε ένα Δημόσιο νοσηλευτήριο, αποτέλεσμα μιας δωρεάς στον λαό της Θεσσαλονίκης και όχι μόνο, πώς πιστεύετε ότι μοιράζεστε το ίδιο όραμα;

 **Ο Πρόεδρος Ο Γενικός Γραμματέας**

 **Τουχτίδης Παναγιώτης Μανωλίτσας Αλέξανδρος**