



Αθήνα, 15-3-2024
Αρ. πρωτ.: Γ1γ/Γ.Φ.20.ΣΤ, 36B/Γ.Π. 9679

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΥΓΕΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ Γ' ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ,
ΑΓΩΓΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΨΗΣ**

Ταχ. Διεύθυνση : Αριστοτέλους 17
Ταχ. Κώδικας : 104 33
Πληροφορίες : Ε. Χατζηχαράλαμπος
Τηλέφωνο : 213-2161623
E-mail : pfy3@moh.gov.gr

ΠΡΟΣ: ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ

ΘΕΜΑ: «Ενημέρωση αναφορικά με την αξιοποίηση οδηγιών για την εξυπηρέτηση των Ατόμων με Αναπηρία Όρασης (ΑμΑΟ) σε υπηρεσίες υγείας».

Σχετ.:

1. Α) Εθνικό Σχέδιο Δράσης για τα Δικαιώματα των Ατόμων Με Αναπηρία (11/2020 – Υπ. Επικρατείας),
Β) Ετήσια Έκθεση πορείας υλοποίησης του Εθνικού Σχεδίου Δράσης για τα Δικαιώματα των Ατόμων Με Αναπηρία 2021 (Υπ. Επικρατείας).
2. Το αριθμ. πρωτ. 736/13.2.2024 έγγραφο του ΚΕΑΤ με θέμα «Διαβίβαση οδηγιών για την εξυπηρέτηση των ατόμων με Αναπηρία Όρασης σε Υπηρεσίες Υγείας» (εισ. ΠΦΥ 9679)

Η Διεύθυνση Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας, Τμήμα Γ' Ανάπτυξης Προγραμμάτων, Αγωγής Υγείας και Πρόληψης της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Υγείας του Υπουργείου Υγείας (Υ.Υ.), η οποία είναι αρμόδια για θέματα ενημέρωσης, ευαισθητοποίησης, πρόληψης, αγωγής υγείας, προστασίας και προαγωγής της υγείας, λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω σχετικά, σας ενημερώνει για τα ακόλουθα :

Α. Το Κέντρο Εκπαίδευσης και Αποκατάστασης Τυφλών (ΚΕΑΤ / ΝΠΙΔΔ) είναι ο αποκλειστικός φορέας υλοποίησης της Εθνικής Πολιτικής για τα Άτομα με Αναπηρία Όρασης (ΑμΑΟ) στην Ελλάδα, όπου με το έργο του, την ανάπτυξη υπηρεσιών και προγραμμάτων, προωθεί και υποστηρίζει τις διαδικασίες εκπαιδευτικής και κοινωνικής ένταξης του εν λόγω πληθυσμού, συμβάλλοντας στην ισότιμη, ανεξάρτητη και αυτόνομη αξιοπρεπή διαβίωσή τους.

Στο πλαίσιο αυτό και σε συνεργασία με την Πανελλήνια Ένωση Αμφιβληστροειδοπαθών (ΠΕΑ) και με το «Κέντρο Σκύλων Οδηγών Ελλάδος», διοργανώθηκαν το 2023 επιμορφωτικά σεμινάρια ενημέρωσης για την εξυπηρέτηση των ΑμΑΟ, που απευθύνονταν μεταξύ άλλων και σε εργαζόμενους των Δημόσιων Μονάδων και Υπηρεσιών Υγείας (Νοσοκομεία, Κέντρα Υγείας, ΤΟΜΥ, Κέντρα Ψυχικής Υγείας, κλπ), με την συνεργασία των Υ.Πε.

Τα εν λόγω σεμινάρια έλαβαν την αιγίδα του Υπουργείου Υγείας και σε περίπου (14) σεμινάρια συμμετείχαν μεταξύ άλλων και 980 εργαζόμενοι στις δομές και υπηρεσίες υγείας.

Β. Στο πλαίσιο των εν λόγω σεμιναρίων έγινε παρουσίαση και συντάχθηκαν από την Πανελλήνια Ένωση Αμφιβληστροειδοπαθών (ΠΕΑ) οδηγίες, αναφορικά με την εξυπηρέτηση των Ατόμων με Αναπηρία Όρασης (ΑμΑΟ) σε υπηρεσίες υγείας Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Φροντίδας.

Προκειμένου να ενημερωθούν οι ιατροί και οι επαγγελματίες υγείας που εργάζονται σε Δημόσιες Μονάδες και Υπηρεσίες Υγείας (Νοσοκομεία, Κέντρα Υγείας, ΤΟΜΥ, Κέντρα Ψυχικής Υγείας, κλπ), να ευαισθητοποιηθούν, να γνωρίσουν τεχνικές, να αποκτήσουν δεξιότητες για την βέλτιστη εξυπηρέτηση και ανεμπόδιστη πρόσβαση των (ΑμΑΟ) στις υπηρεσίες υγείας, αποστέλλονται το σχετικό (2) έγγραφο του ΚΕΑΤ με συνημμένες τις οδηγίες που διαμόρφωσε η ΠΕΑ και παρακαλείσθε για την ενημέρωση όλων των σχετικών Μονάδων, Υπηρεσιών και Φορέων αρμοδιότητάς σας και των στελεχών τους.

Συνημμένα:

Το σχετικό (2) έγγραφο (φύλλα 5)

Η ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΡΙΑ ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΥΓΕΙΑΣ



ΕΙΡΗΝΗ ΑΓΑΠΗΔΑΚΗ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ (για ενέργεια):

1. Υπουργείο Κοινωνικής Συνοχής και Οικογένειας, Σταδίου 29, 101 10 Αθήνα
α) Γενική Γραμματεία Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Αντιμετώπισης Φτώχειας
β) Δ/νση Πολιτικών Ατόμων με Αναπηρία
2. Όλες οι Υ.Πε. της χώρας - Δ/νσεις Δημ. Υγείας (με την παράκληση να ενημερωθούν Κέντρα Υγείας, Τοπικές Ομάδες Υγείας και εποπτευόμενοι φορείς)
3. Όλες οι Περιφέρειες της χώρας (με την παράκληση να ενημερωθούν οι Γενικές Δ/νσεις Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας, οι αρμόδιες υπηρεσίες των Π.Ε. και για ενημέρωση ιδιωτικών κλινικών αρμοδιότητάς τους)
4. Υπουργείο Υγείας, Δ/νση Ψυχικής Υγείας (προς ενημέρωση των Κ.Ψ.Υ. και ανοιχτών δομών και υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας)
5. Πανελλήνιος Ιατρικός Σύλλογος (με παράκληση να ενημερωθούν οι Ιατρικοί Σύλλογοι και τα μέλη τους) Πλουτάρχου 3, Αθήνα 10675
6. Πανελλήνιος Σύλλογος Φυσικοθεραπευτών, Λ. Αλεξάνδρας 34, Αθήνα 11473
7. Ένωση Νοσηλευτών/τριων Ελλάδος (Ε.Ν.Ε.), Β. Σοφίας 47, Αθήνα 10676
8. Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος, Τοσίτσα 19, Αθήνα 10683
9. Πανελλήνιος Σύλλογος Επισκεπτών/τριων Υγείας, 3^η Σεπτεμβρίου 19, Αθήνα 104 32
10. Ελληνικό Διαδημοτικό Δίκτυο Υγιών Πόλεων – Προαγωγής Υγείας, Παλαιολόγου 9, Μαρούσι 15124
11. Εθνική Ομοσπονδία Τυφλών, Βερανζέρου 31, Αθήνα 10432

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ :

Κέντρο Εκπαίδευσης & Αποκατάστασης Τυφλών (ΚΕΑΤ)
Ελευθερίου Βενιζέλου 210 & Σπάρτης, Καλλιθέα 17675

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ (με ηλεκτρονική αλληλογραφία):

1. Γραφ. Υπουργού Υγείας
2. Γραφ. Αναπληρώτριας Υπουργού Υγείας
3. Γραφ. Υφυπουργών Υγείας (2)
4. Γραφ. Γενικών Γραμματέων (3)
5. Γραφ. Προϊστ. Γεν. Δ/σης Δημόσιας Υγείας & Ποιότητας Ζωής
6. Γραφ. Προϊστ. Γεν. Δ/σης Υπηρεσιών Υγείας
7. Δ/νση Δημόσιας Υγείας και Υγιεινής Περιβάλλοντος
8. Δ/νση Οργάνωσης και Λειτουργίας Νοσηλευτικών Μονάδων και Εποπτευόμενων Φορέων
9. Δ/νση Υποστήριξης και Παρακολούθησης Στρατηγικού Σχεδιασμού
10. Υπηρεσία Συντονισμού
11. Αυτοτελές Τμήμα Οργάνωσης και Υποστήριξης των Υ.Πε.
12. Δ/νση Π.Φ.Υ (5).

Καλλιθέα, 13.02.2024
Αρ. Πρωτ.: 736

ΚΕΑΤ

Κέντρο Εκπαίδευσης και Αποκατάστασης
Τυφλών (ΚΕΑΤ)

Ελευθερίου Βενιζέλου 210 & Σπάρτης
Καλλιθέα 176 75 - Αθήνα

Βασιλίσσης Όλγας 32
546 41 Θεσσαλονίκη

Τηλ: 210 9743100

Κέντρο Εκπαίδευσης και Αποκατάστασης
Τυφλών (ΚΕΑΤ)

Ελευθερίου Βενιζέλου 210 & Σπάρτης
Καλλιθέα 176 75 - Αθήνα

Τηλ: 210 9743100

ΠΡΟΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ

1. Γεν. Γραμματεία Δημόσιας Υγείας
Υπόψιν κας Φ. Καλυβά
2. Γεν. Γραμματεία Υπηρεσιών Υγείας
Υπόψιν κας Β. Βιλδιριδή
3. Διεύθυνση Πρωτοβάθμιας Φροντίδας
Υγείας
Τμήμα Γ'
4. Διεύθυνση Οργάνωσης και λειτουργίας
Νοσηλευτικών Μονάδων και
εποπτευόμενων φορέων.

ΘΕΜΑ: Διαβίβαση οδηγιών για την εξυπηρέτηση των ατόμων με αναπηρία
Όρασης σε Υπηρεσίες Υγείας.

Το Κέντρο Εκπαίδευσης και Αποκατάστασης Τυφλών (ΚΕΑΤ), σύμφωνα με το ΠΔ 265/1979 αποτελεί Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου και παράλληλα τον αποκλειστικό φορέα υλοποίησης της εθνικής πολιτικής για τα άτομα με αναπηρία όρασης στην Ελλάδα, και εκφραστής αυτής σε Ευρωπαϊκό και Διεθνές Επίπεδο. Σκοπός του είναι η ανάπτυξη υπηρεσιών και προγραμμάτων που στηρίζουν τόσο τις διαδικασίες εκπαίδευσης των ατόμων με αναπηρία όρασης, όσο και την κοινωνική και πολιτιστική τους ένταξη κι επανένταξη σε ψυχολογικό, κοινωνικό και πολιτιστικό επίπεδο, με απώτερο στόχο την εξασφάλιση της ανεξάρτητης, αυτόνομης και αξιοπρεπούς διαβίωσης.


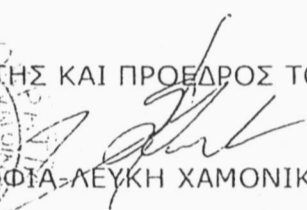
Το 2023 υλοποιήθηκε από το ΚΕΑΤ πανελλαδικά, και σε συνεργασία με την Πανελλήνια Ένωση Αμφιβληστροειδοπαθών (ΠΕΑ) και με το «Κέντρο Σκύλοι Οδηγοί Ελλάδος» επιμορφωτικό πρόγραμμα

ενημέρωσης για την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία όρασης σε ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού, σε Δομές Υγείας καθώς επίσης και επιμορφωτικό σεμινάριο για τη διδασκαλία μαθητών με αναπηρία όρασης στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση.

Το επιμορφωτικό πρόγραμμα που αφορά τις δομές υγείας υλοποιήθηκε υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας και Καταπολέμησης της Φτώχειας και του Υπουργείου Υγείας (αρ.πρωτ.13103/14.03.2023 ΑΔΑ:6ΜΨ5465ΦΥΟ-ΖΧΕ)

Συγκεκριμένα το επιμορφωτικό πρόγραμμα παρακολούθησαν εννιακόσιοι εβδομήντα εννέα (979) εργαζόμενοι από δομές υγείας.

Στο πλαίσιο της ενημέρωσης και της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων στις δομές υγείας, παρακαλούμε θερμά όπως αποστείλετε τις συνοπτικές οδηγίες που συνέταξε η Πανελλήνια Ένωση Αμφιβληστροειδοπαθών (ΠΕΑ) προκειμένου να λάβουν γνώση οι Φορείς πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας φροντίδας υγείας.


Η ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ ΔΣ ΤΟΥ ΚΕΑΤ

ΣΟΦΙΑ ΛΕΥΚΗ ΧΑΜΟΝΙΚΟΛΑΟΥ

Συνημμένα:

1. Οδηγίες εξυπηρέτησης ατόμων με αναπηρία όρασης στις υπηρεσίες υγείας



ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΕΝΩΣΗ
ΑΜΦΙΒΛΗΣΤΡΟΕΙΔΟΠΑΘΩΝ (Π.Ε.Α.)
HELLENIC RETINA SOCIETY (H.R.S.)

(εκφυλιστικών κληρονομικών παθήσεων του αμφιβληστροειδή χιτώνα της ωχράς κηλίδας και του οπτικού νεύρου) Α.Φ.Μ. 099076529-ΔΟΥ ΚΑΛΛΙΘΕΑΣ

Έτος Ιδρύσεως 1989

34 ΧΡΟΝΙΑ

1989 - 2023

Υπ' αριθμ. 7/2016 διαταγή του Ειρηνοδίκειου Καλλιθέας, περί τροποποίησης της αριθμ. 915/1989 απόφαση αναγνώρισης του Πρωτοδικείου Αθηνών, η οποία καταχωρήθηκε με αυξ. αριθ. 17295 στις 26/7/2016 στο βιβλίο Σωματείων του Πρωτοδικείου Αθηνών, εγκρίθηκε το νέο Καταστατικό της Πανελληνίας Ένωσης Αμφιβληστροειδοπαθών.

Ειδική πιστοποίηση της Π.Ε.Α. (ΝΠΙΔ-ΜΚΧ), ως φορέα παροχής υπηρεσιών Κοινωνικής Φροντίδας σύμφωνα με την αρ.118924-περ.3 α.) Υ.Α. (ΦΕΚ 6963 τ Β'30-12-2022) με ισχύ για 4 έτη.

Αγώνας για την Πρόληψη της Τυφλότητας. Ατενίζοντας το μέλλον με Αισιοδοξία.

Οδηγίες για την εξυπηρέτηση των Ατόμων με Αναπηρία Όρασης (ΑμΑΟ)

σε Υπηρεσίες Υγείας

ΦΟΡΕΙΣ, ΔΟΜΕΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

Τα Άτομα με Αναπηρία Όρασης (ΑμΑΟ), επισκέπτονται και αναζητούν την παροχή υπηρεσιών φροντίδας υγείας στους ακόλουθους φορείς, δομές και υπηρεσίες υγείας:

- Δημόσιες Μονάδες Υγείας Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας, Κέντρα Υγείας, Περιφερειακά Ιατρεία, Τοπικές Ομάδες Υγείας (Τ.ΟΜ.Υ.)
- Νοσοκομεία του ΕΣΥ – Εξωτερικά Ιατρεία, Ειδικά Κέντρα, Εργαστήρια, Αιμοδοσίες, Κλινικές για νοσηλεία
- Κέντρα Ψυχικής Υγείας
- Ιδιωτικά Ιατρεία, Μικροβιολογικά Εργαστήρια και Διαγνωστικά Κέντρα
- Ιδιωτικές Κλινικές
- Υπηρεσίες Δημόσιας Υγείας (Δήμων, Περιφερειών κλπ.)

ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΛΗΨΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

Τα (ΑμΑΟ) κατά την επίσκεψή τους σε φορείς/μονάδες υγείας, είναι δυνατόν να κάνουν χρήση των ακόλουθων υπηρεσιών:

- Ευαισθητοποίηση σε θέματα υγείας και πρόληψη
- Ενημέρωση για παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας
- Επικοινωνία για ραντεβού – επίσκεψη
- Επίσκεψη – πρόσβαση χώρου
- Διοικητική εξυπηρέτηση
- Ιατρική εξέταση
- Διαγνωστική εξέταση

- Άλλες υπηρεσίες υγείας
- Συνταγογράφηση
- Νοσηλεία
- Εξωτερική θεραπεία – παρακολούθηση
- Κατ'οίκον Νοσηλεία – αποκατάσταση
- Πρόσβαση σε Ατομικό Ηλεκτρονικό Φάκελο Υγείας (ΑΗΦΥ)
- Προάσπιση Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας

ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ – ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

Διευκολύνετε και υποστηρίξτε τα Άτομα με Αναπηρία Όρασης (ΑμΑΟ) για:

- να ευαισθητοποιηθούν για θέματα δημόσιας υγείας και πρόληψης, ώστε να ενισχυθεί η αυτοφροντίδα και να βελτιωθεί ο τρόπος ζωής τους – συμπεριφορές υγείας (κάπνισμα, διατροφή, άσκηση, χρήση φαρμάκων, πρόληψη ατυχημάτων, χρόνιων νοσημάτων κλπ.)

Συμμετοχή σε ομάδες αυτοβοήθειας ή υποστήριξης για πρόσβαση σε σχετική πληροφορία – οπτικοακουστική και ανάπτυξη δράσεων – ενεργοποίηση

- να ενημερωθούν για τις παρεχόμενες υπηρεσίες σε κάθε Μονάδα Υγείας, Κλινική, Ιατρείο κλπ. ή μέσω τηλεφώνου, ή μέσω προσβάσιμων ιστοτόπων, ή με φυσική παρουσία και εξυπηρέτηση από αρμόδιο υπάλληλο - επαγγελματία υγείας.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΓΙΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ – ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ

- Υποστήριξη για προσδιορισμό ραντεβού επίσκεψης σε Μονάδα Υγείας, ή μέσω ειδικών τηλεφωνικών γραμμών, ή με τηλεφωνική επικοινωνία απευθείας με την υπηρεσία της Μονάδας Υγείας, ή με ηλεκτρονικό ραντεβού μέσω ιστοσελίδας του φορέα - ειδικής πλατφόρμας.
(τα ΑμΑΟ στις επισκέψεις χρήζουν βοήθειας συνοδού και ο προκαθορισμός του ραντεβού απαιτεί αλλαγή προγραμματισμού του χρόνου τους αρκετά νωρίτερα)
- Η μετάβαση στη Μονάδα Υγείας για ραντεβού ή εκτάκτως, απαιτεί αρκετή προετοιμασία από την κατοικία, μετακίνηση με ΜΜΜ ή ταξί, βάρδια για προσέγγιση του κτηρίου και είσοδο σε αυτό, καθώς και εσωτερική ανίχνευση χώρων πιθανώς άγνωστων για το ΑμΑΟ.
(προκαταρκτικές επισκέψεις για γνωριμία με το χώρο, ανίχνευση εμποδίων, ασανσέρ, w.c. κλπ. με την υποστήριξη επαγγελματιών υγείας).
- Διευκολύνετε το ΑμΑΟ να εντοπίσει απαραίτητους χώρους όπως τους χώρους υγιεινής, τους ψύκτες, το κυλικείο, τους ανελκυστήρες και αν χρειαστεί συνοδεύστε τον σε αυτούς.
- Κατά την συνοδεία των ΑμΑΟ στους χώρους των μονάδων υγείας, ιδιαίτερη προσοχή να δίνεται, για την αποφυγή ατυχημάτων στις σκάλες, στα έπιπλα, στα ανοιχτά παράθυρα ή σε άλλα φορητά εμπόδια.
- Συνοδεύοντας το ΑμΑΟ περιγράψτε τη διαδρομή, τις κατευθύνσεις που πηγαίνετε, καθώς και τους χώρους που περνάτε.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

- Διευκολύνετε το ΑμΑΟ να εντοπίσει απαραίτητους χώρους όπως το ταμείο, το γραφείο εξυπηρέτησης πολίτη, το γραφείο κίνησης, το γραφείο ελεγκτή ιατρού, την κοινωνική υπηρεσία κλπ. και αν χρειαστεί συνοδεύστε τον σε αυτούς.
- Διευκολύνετε την κατανόηση των χώρων περιγράφοντας διαδρόμους και αίθουσες (αξιοποίηση απτικών διαγραμμάτων - πινακίδων).
- Διευκολύνετε με την ανάγνωση ώστε να γίνονται κατανοητά και την συμπλήρωση εγγράφων - εντύπων και στην υπογραφή αυτών (να χορηγείται αντίγραφο στον ενδιαφερόμενο).
- Διαμορφώστε βασικά έντυπα ενημέρωσης και οδηγιών / χρήσιμα τηλέφωνα, emails, κλπ. είτε σε εκτυπώσεις με μεγάλα γράμματα ή σε γραφή Braille (σε συνεργασία με φορείς τυφλών).
- Φροντίστε για την τήρηση προτεραιότητας στην εξυπηρέτηση των ΑμΑΟ.
- Διευκολύνετε προσεκτικά και διακριτικά τα ΑμΑΟ στις συναλλαγές τους με χρήμα ή με χρήση κάρτας (ακριβή καταβολή ή επιστροφή χρηματικού ποσού - μετρήστε μαζί του, χρήση κωδικού κάρτας)
- Ξεχωρίστε τα έγγραφα και βοηθήστε στην τακτοποίησή τους, όπως το ΑμΑΟ σας ζητήσει (τοποθέτηση σε ξεχωριστούς φακέλους, συνδετήρες / συρραφή / τσάκισμα γωνιών / έντονα γράμματα).

ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ – ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ

- Διευκολύνετε τα ΑμΑΟ να προσανατολιστούν και να προσεγγίσουν τα εξωτερικά ιατρεία που αναζητούν, με ασφάλεια και να καθίσουν όσο πλησιέστερα γίνεται στον ανάλογο χώρο εξέτασης.
- Ενημερώστε τον υπεύθυνο νοσηλεύτη ή ιατρό για την προσέλευση των ΑμΑΟ, ώστε να αναζητηθεί όταν έρθει η ώρα του ραντεβού του. Είναι σημαντικό να επικοινωνήσει το ίδιο το ΑμΑΟ την παρουσία του στο ιατρείο, ώστε να είναι αναγνωρίσιμος (όταν θα αναζητηθεί στην αίθουσα αναμονής).
- Ενημερώστε άλλον πολίτη που βρίσκεται στον χώρο, ώστε να διευκολύνει το ΑμΑΟ στην αναζήτηση επαγγελματιών υγείας που δεν τους γνωρίζει.
- Ενημερώστε σε περίπτωση που αλλάζει το πρόγραμμα στα ραντεβού, απουσιάζει ο ιατρός, έχει αλλάξει ο χώρος εξέτασης κλπ.
- Βοηθήστε στον εντοπισμό του καθίσματος ή της εξεταστικής κλίνης τοποθετώντας το χέρι του ΑμΑΟ, ώστε αγγίζοντας να ανιχνεύσει τον τρόπο χρήσης.
- Φροντίστε ώστε να καθίσει σε μέρος που η βασική πηγή φωτός (φωτεινά παράθυρα, έντονοι λαμπτήρες), να μην είναι στο πρόσωπό του, αλλά πίσω του.
- Περιγράψτε τη διαδικασία εξέτασης, με τη λήψη ιστορικού, την κλινική εξέταση και την παροχή οδηγιών.
- Εξηγήστε και βοηθήστε στην τοποθέτηση ρούχων και αντικειμένων, με τον τρόπο που επιθυμεί το ΑμΑΟ, ώστε να γίνει και η ανάλογη συλλογή τους, χωρίς απώλειες.

- Να εξηγείτε τα στάδια της εξέτασης, π.χ. ψηλάφηση οργάνων, χρήση εργαλείων, διαγνωστικών μηχανημάτων, υλικών, υγρών/gel, κλπ.
- Να εξηγείτε και να περιγράφετε τη διαδικασία λήψης βιολογικών υλικών / δειγμάτων, τη διενέργεια μικρο-παρεμβάσεων, καθώς και την αξιοποίηση ιδιαίτερων μηχανημάτων που απαιτούν παρέμβαση στο σώμα και συμμετοχή του ΑμΑΟ (π.χ. υπέρηχοι, ΗΚΓ, ΗΕΓ, λήψη PAP TEST).
- Διαβάστε και βοηθήστε στη συμπλήρωση εντύπων συναίνεσης/συγκατάθεσης, αξιοποιώντας τη μαρτυρία τρίτου προσώπου για την υπογραφή τους.
- Χορηγήστε τυχόν βεβαιώσεις / γνωματεύσεις με σαφείς οδηγίες και πληροφορίες για παραπομπή ή επανεξέταση (περιγραφή πορείας διάγνωσης – θεραπείας)
- Χορηγήστε ξεχωριστές οδηγίες για χρήση φαρμάκων, διατροφής, άσκησης, κ.λ.π με απλό τρόπο και με χοντρά γράμματα (χρήση μαρκαδόρου) ή μαγνητοφώνηση αυτών από το ΑμΑΟ.
- Φροντίστε για την ασφαλή έξοδο από το χώρο και την συνοδεία του ΑμΑΟ σε τυχόν άλλα ιατρεία ή εργαστήρια για περαιτέρω εξετάσεις.

ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

Τα (ΑμΑΟ) κατά την επίσκεψή τους για την κάλυψη ειδικότερων αναγκών, είναι δυνατόν να επισκέπτονται εξειδικευμένους φορείς υγείας, προκειμένου να λάβουν τις κατάλληλες υπηρεσίες, όπως:

- Μικροβιολογικά, γενετικά εργαστήρια / Κέντρα Αιμοδοσίας
- Μονάδες Οικογενειακού Προγραμματισμού / Μαιευτικής Φροντίδας
- Ιατρικός Υποβοηθούμενη Αναπαραγωγή
- Ημερήσια / Βραχεία Νοσηλεία
- Κέντρα Εμπειρογνωμοσύνης Σπανίων Παθήσεων
- Αίθουσες Χειρουργείων
- Μονάδες / Δομές Ψυχικής Υγείας

Διευκολύνετε τα ΑμΑΟ ώστε ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες των εξειδικευμένων υπηρεσιών υγείας που παρέχονται να :

- Έχουν πρόσβαση στις ειδικές Μονάδες με αντίστοιχη περιγραφή διαδρομών, χώρων, επίπλων και εξοπλισμών
- Περιγράφεται η διαδικασία εξέτασης/παρεμβάσεων, ώστε να είναι κατανοητή
- Εξηγείται η θεραπευτική αγωγή και η πορεία αυτής
- Προσδιορίζεται το πρόγραμμα των επισκέψεων
- Παρουσιάζονται κατανοητά τα αποτελέσματα/σαφείς οδηγίες
- Παρέχεται κατάλληλη συμβουλευτική

ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ – ΛΗΨΗ ΦΑΡΜΑΚΩΝ

Υποστηρίξτε τα ΑμΑΟ, ώστε να :

- Καταγραφούν στο ιατρικό ιστορικό με ακρίβεια οι παθήσεις της όρασης και κάθε άλλη πάθηση / νοσηρότητα, καθώς και η κατά περίπτωση φαρμακευτική αγωγή.
- Διευκολυνθούν στην αναζήτηση του Φακέλου Υγείας, ώστε να έχουν πρόσβαση στις σχετικές πληροφορίες διάγνωσης / συνταγογράφησης (γον.γρ Υγεία/Πρόνοια Φάκελος Υγείας με κωδικούς taxis και ΑΜΚΑ).
- Αποκτήσουν και να χρησιμοποιούν την άυλη συνταγογράφηση
- Κατανοούν / γνωρίζουν τα φάρμακα που λαμβάνουν και τις πιθανές παρενέργειές τους, δηλώνοντας αυτές στον ιατρό τους όταν υπάρχουν.
- Διαχωρίζουν τα φάρμακα που λαμβάνουν, να προσδιορίζουν τη δοσολογία και να έχουν τις κατάλληλες οδηγίες λήψης και φύλαξης.

ΝΟΣΗΛΕΙΑ

Κατά τη Νοσηλεία των ΑμΑΟ σε κλινικές βοηθήστε ώστε να:

- Αντιληφθούν/χαρτογραφήσουν νοητά και να κατανοήσουν τη διάταξη των χώρων, όπως αίθουσα αναμονής, είσοδος, γραφείο ιατρών – νοσηλευτών, χώροι υγιεινής κλπ.
- Ανιχνεύσουν τον θάλαμο νοσηλείας τους, τι περιλαμβάνει και τη χωροθέτηση π.χ. της κλίνης, του κομοδίνου, της παροχής οξυγόνου, του παραβάν/stand ορού, του wc, της ντουλάπας κλπ.
- Έχουν κοντά τους διαθέσιμο το κουδούνι κινδύνου ή άλλο σύστημα επικοινωνίας.
- Τακτοποιήσουν την ντουλάπα τους με τα προσωπικά τους αντικείμενα, ώστε να είναι εύκολη η αναζήτηση των πραγμάτων από τους ίδιους.
- Τακτοποιήσουν το κομοδίνο τους με τα προσωπικά είδη υγιεινής, τα φάρμακα τους, τα υγρά και φαγώσιμα, μικρά σκεύη και εξοπλισμός, με τον τρόπο που θέλουν, χωρίς να αλλάζει η θέση τους.
- Φυλάσσονται με προσοχή σε ιδιαίτερο χώρο τα έγγραφα που απαιτούνται για τη νοσηλεία, χωρίς κίνδυνο καταστροφής, απώλειας ή ανάμειξης με έγγραφα άλλων ασθενών.
- Κατανοούν τη διαδικασία της νοσηλείας π.χ. μετρήσεις ζωτικών σημείων, λήψη βιολογικών υλικών, χορήγηση φαρμάκων/ενέσεων/ορού κλπ., με περιγραφή των ενεργειών και με πρόκληση συμμετοχής του ίδιου .
- Διευκολυνθεί η πρόσληψη τροφών με φυσικό ή άλλο τρόπο, με ασφάλεια και με έλεγχο ολοκλήρωσης της διαδικασίας.

ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΘΕΡΑΠΕΙΑ – ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ

Υποστηρίξτε τα ΑμΑΟ, ώστε να :

- Γνωρίζουν τη διαδρομή και το χώρο που θα γίνεται η θεραπεία π.χ. μετάγγιση, χημειοθεραπεία, αλλαγή τραυμάτων κλπ. σε κάθε επίσκεψη, ώστε να τον προσεγγίζουν εύκολα.
- Κατανοούν την διαδικασία και τα στάδια της θεραπείας και να συμμετέχουν στην πορεία εξέλιξης της.
- Έχουν τις κατάλληλες οδηγίες για προετοιμασία από το σπίτι (π.χ. λήψη φαρμάκων, διαγνωστικές εξετάσεις διατροφή κλπ.), για ασφαλή μετάβαση στη Μονάδα Υγείας και για τη λήψη ειδικών μέτρων προφύλαξης.
- Αντιλαμβάνονται τυχόν επιλοκές ή παρενέργειες της θεραπείας και να τους παρέχονται οι κατάλληλες γραπτές οδηγίες για τους τρόπους αντιμετώπισης.
- Αξιοποιούν τα μεσοδιαστήματα της θεραπείας, ώστε να καταγράφουν βελτιώσεις – επιδεινώσεις ή άλλα προβλήματα που τα αναφέρουν στον θεράποντα/Προσωπικό Ιατρό, ενισχύοντας το ρόλο του φροντιστή.
- Γίνεται ο κατάλληλος προγραμματισμός επισκέψεων/δυνατότητα συνοδείας και ενημέρωσης τους για αλλαγές.

ΚΑΤ'ΟΙΚΟΝ ΝΟΣΗΛΕΙΑ – ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

- Προετοιμάστε, την οικία (φωτισμός, αερισμός, απομάκρυνση αντικειμένων) και τον χώρο διαμονής του ασθενή.
- Να είναι διαθέσιμα τα απαραίτητα έγγραφα, τα αποτελέσματα διαγνωστικών εξετάσεων, τα φάρμακα που χορηγούνται.
- Μεριμνήστε για την παρουσία προσώπου από το οικογενειακό περιβάλλον ή φροντιστή για λόγους ασφάλειας, κατανόησης των οδηγιών και υποστήριξης των ενεργειών.
- Κατά τη νοσηλεία περιγράψτε τις ενέργειες, να δίνονται σε σημειώσεις οδηγίες και να τακτοποιούνται τα αντικείμενα γύρω από τον ασθενή, με τρόπο που να τα αντιλαμβάνεται και να τα ανιχνεύει.
- Διευκρινίστε τον προγραμματισμό των επισκέψεων, τυχόν επείγουσα μετάβαση στην Μ.Υ. και τηλέφωνα έκτακτης ανάγκης.

ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΑΤΟΜΙΚΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ ΥΓΕΙΑΣ (ΑΗΦΥ)

- Να καταχωρούνται με τη συνεργασία του ΑμΑΟ τα ιατρικά δεδομένα και τα στοιχεία της εξέτασης (έλεγχος παραλήψεων).
- Διευκολύνεται στην κατανόηση/περιγραφή της δομής του ιατρικού φακέλου.
- Να υποστηριχθεί η εκμάθηση συμπλήρωσης και αξιοποίησης δεδομένων από το ΑμΑΟ.

ΠΡΟΑΣΠΙΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Ενημερώστε και υποστηρίξτε τα ΑμΑΟ για τα δικαιώματά τους ως Λήπτες

Υπηρεσιών Υγείας :

- Πρόσβαση σε Υπηρεσίες Υγείας χωρίς διακρίσεις
 - Αξιοπρεπείς συνθήκες φροντίδας και περίθαλψης
 - Ποιοτικές Υπηρεσίες Υγείας
 - Πληροφόρηση
 - Συναίνεση και Ενημέρωση
 - Πρόσβαση στον Ιατρικό Φάκελο
 - Αυτοκαθορισμός
 - Ιδιωτικότητα και Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων
 - Τήρηση Απορρήτου
 - Προστασία της Γενετικής Ταυτότητας
 - Αναφορά και Λήψη Γραπτής Απάντησης
- Ενημέρωση - καταγγελίες
- Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας Νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ.
 - Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών για θέματα Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΚΕΠΥΚΑ)
 - Αυτοτελές Τμήμα Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας, Υπουργείο Υγείας - email : rights@moh.gov.gr