

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
4^η Υ.ΠΕ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ



**ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΚΙΝΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ**

ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΣΕΡΡΩΝ

Επιμέλεια: Προϊσταμένη Τμήματος Κίνησης Ασθενών
Ειρήνη Χαραλαμπίδου

ΣΕΡΡΕΣ 2024

Περιεχόμενα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	5
1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ.....	6
2. ΟΡΑΜΑ-ΑΠΟΣΤΟΛΗ-ΑΞΙΕΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ.....	7
3. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ.....	8
4. ΘΕΣΜΙΚΟ-ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ.....	9
5.1 Διαθέσιμοι ανθρώπινοι πόροι.....	9
5.2 Διαθέσιμοι υλικοί πόροι.....	9
5.3 Διαθέσιμες Υποδομές.....	10
5.4 Διαθέσιμοι άυλοι πόροι.....	10
6. ΧΩΡΟΤΑΞΙΑ – ΔΙΑΤΑΞΗ ΓΡΑΦΕΙΩΝ.....	10
7. ΥΠΟΔΟΜΕΣ -ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ.....	10
9. ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ.....	11
10. ΔΙΑΥΛΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΚΙΝΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ.....	12
11. ΕΜΛΕΚΟΜΕΝΟΙ ΣΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.....	12
12. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ-ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ.....	14
12.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΙΣΤΑΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΓΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	14
12.1.1 Σκοπός.....	14
12.1.2 Κανονισμοί.....	14
12.1.3 Διαδικασίες.....	14
12.1.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ.....	15
12.2 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΟΥ(ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΑΣΘΕΝΗ).....	15
12.2.1 Σκοπός.....	15
12.2.2 Κανονισμοί.....	15
12.2.3 Διαδικασίες-Τακτικές Εισαγωγές.....	15
12.2.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ.....	17
12.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΛΙΝΩΝ.....	18
12.3.1 Σκοπός.....	18
12.3.2 Κανονισμοί.....	18
12.3.3 Διαδικασίες.....	18
12.4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΔΙΑΚΟΜΙΔΩΝ.....	19
12.4.1 Σκοπός.....	19
12.4.2 Κανονισμοί.....	19
12.4.3 Διαδικασίες.....	19
12.4.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ.....	20
12.5 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ - ΛΙΣΤΑ ΕΙΣΑΓΩΓΩΝ «ΕΠΟΜΕΝΗΣ ΗΜΕΡΑΣ».....	20
12.5.1 Σκοπός.....	20
12.5.2 Κανονισμοί.....	20
12.5.3 Διαδικασίες.....	21
12.5.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ.....	21
12.6 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΟΥ.....	21
12.6.1 Σκοπός.....	21
12.6.2 Κανονισμοί.....	22
12.6.3 Διαδικασίες.....	22
12.6.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/ Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ.....	22

12.7 ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΝΟΣΗΛΕΙΑΣ - ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΝΟΣΗΛΕΙΑΣ - ΙΣΤΟΡΙΚΟΥ ΝΟΣΗΛΕΙΩΝ.....	23
12.7.1 Σκοπός.....	23
12.7.2 Κανονισμοί.....	23
12.7.3 Διαδικασίες.....	24
12.7.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/ Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ.....	24
12.8 ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΔΕΛΤΙΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΙΣ ΜΕΤΡΗΤΟΙΣ.....	24
12.8.1 Σκοπός.....	24
12.8.2 Κανονισμοί.....	24
12.8.3 Διαδικασίες.....	25
12.8.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ.....	25
12.9 ΕΚΔΟΣΗ ΒΕΒΑΙΩΣΕΩΝ ΕΞΟΔΩΝ ΝΟΣΗΛΕΙΑΣ ΓΙΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΑΣΘΕΝΕΙΣ	26
12.9.1 Σκοπός.....	26
12.9.2 Κανονισμοί.....	26
12.9.3 Διαδικασίες.....	26
12.9.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ.....	27
12.10 ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΕΞΙΤΗΡΙΟΥ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	27
12.10.1 Σκοπός.....	27
12.10.2 Κανονισμοί.....	27
12.10.3 Διαδικασίες.....	27
12.10.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/ Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ.....	28
12.11 ΕΚΔΟΣΗ ΤΩΝ Δ.Π.Υ. ΕΠΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΦΟΡΕΑ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ-ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΥΤΩΝ.....	28
12.11.1 Σκοπός.....	28
12.11.2 Κανονισμοί.....	29
12.11.3 Διαδικασίες.....	29
12.11.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ.....	30
12.12 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΚΑΙ ΑΣΘΕΝΕΙΣ.....	31
12.12.1 Σκοπός.....	31
12.12.2 Κανονισμοί.....	31
12.12.3 Διαδικασίες.....	31
12.12.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ.....	33
12.13 ΤΗΡΗΣΗ, ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ.....	33
12.13.1 Σκοπός.....	33
12.13.2 Κανονισμοί.....	33
12.13.3 Διαδικασίες.....	34
12.13.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα.....	34
12.14 ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΦΑΚΕΛΩΝ.....	35
12.14.1 Σκοπός.....	35
12.14.2 Κανονισμοί.....	35
12.14.3 Διαδικασίες.....	35
12.14.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα.....	36
13. ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ.....	37
13.1 Ήθος στη συμπεριφορά έναντι πολιτών.....	37
13.2 Ήθος στη συμπεριφορά έναντι συναδέλφων.....	38
13.3 Ειδικές υποχρεώσεις προϊσταμένων ανεξαρτήτως επιπέδου θέσης ευθύνης.....	40
14. ΕΝΔΥΜΑΣΙΑ-ΕΜΦΑΝΙΣΗ.....	41
15. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ / ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ.....	41
15.1 Δικαιώματα υπαλλήλων.....	41

15.2 Υποχρεώσεις υπαλλήλων.....	42
16. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΦΟΡΕΑ ΠΡΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ.....	43
17. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ / ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΩΝ.....	43
17.1 Δικαιώματα πολιτών / πελατών.....	43
17.2 Πρόσβαση σε έγγραφα.....	47
17.3 Γενικές αρχές ψηφιακής διακυβέρνησης.....	50
17.4 Υποχρεώσεις πολιτών- πελατών.....	50
18. ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ.....	51
19. ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΗ ΠΟΙΝΙΚΗ ΑΣΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ.....	52
20. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ Ή ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ.....	53
21. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ.....	54
22. ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ.....	54
23. ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ-ΑΔΕΙΕΣ-ΑΠΟΥΣΙΕΣ.....	58
23.1 Διάλειμμα στην εργασία.....	58
23.2. ΑΔΕΙΕΣ - ΑΠΟΥΣΙΕΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ.....	58
23.2.1 Χορήγηση προγραμματισμένης άδειας στο προσωπικό.....	58
23.2.2 Χορήγηση άδειας έκτακτης ανάγκης για λόγους υγείας.....	59
23.2.3 Καθυστερημένη προσέλευση υπαλλήλου τμήματος.....	60
23.2.4 Πρόωρη αποχώρηση υπαλλήλου τμήματος.....	60
24. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ-ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ.....	61
24.1 Διαδικασία ανίχνευσης εκπαιδευτικών αναγκών.....	61
24.2 Εσωτερική εκπαίδευση υπαλλήλων.....	61
24.3 Ετήσια εκπαίδευση υπαλλήλων τμήματος.....	61
25. ΤΗΡΟΥΜΕΝΑ ΒΙΒΛΙΑ.....	62
26. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΑΡΧΕΙΑ.....	62
27. ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ -ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ - ΤΗΡΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ.....	62
27.1 Τήρηση Κανονισμού.....	62
27.2 Δημοσίευση Κανονισμού.....	63
27.3 Αναθεώρηση Κανονισμού.....	63
ΠΗΓΕΣ – ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	64
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	65
Ενδεικτικά Χρησιμοποιούμενα Έντυπα- Προτυποποιημένα.....	65
Ενδεικτικά Διαγράμματα Ροής Εσωτερικών Διαδικασιών Τμήματος Κίνησης.....	68
Ασθενών.....	68

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εκπόνηση του παρόντος κανονισμού αποτελεί ένα εγχειρίδιο χρήσιμο τόσο για το εσωτερικό περιβάλλον του Γ. Ν. Σερρών όσο και για το εξωτερικό, το οποίο θα θέτει το πλαίσιο λειτουργίας του τμήματος Κίνησης Ασθενών ορισμένο σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις υποδείξεις της Διοίκησης.

Όραμα και αποστολή του Γ. Ν. Σερρών είναι η βελτίωση του επιπέδου υγείας των πολιτών μέσα από την παροχή φροντίδας σε δευτεροβάθμιο επίπεδο, καλύπτοντας τις ανάγκες για χειρουργικές επεμβάσεις και θεραπευτικές παρεμβάσεις τόσο επείγοντος όσο και τακτικού χαρακτήρα, σε ένα αξιοπρεπές περιβάλλον με τις κατάλληλες υποδομές και από άρτια καταρτισμένο και εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό. Η σημαντικότερη προτεραιότητα του Νοσοκομείου είναι η έγκαιρη, ασφαλής και έγκυρη παροχή της φροντίδας με σκοπό την προστασία της ζωής, της υγείας, της αποθεραπείας και της αυτονομίας των ανθρώπων που το έχουν ανάγκη, αξιοποιώντας τα επιτεύγματα της επιστήμης και της τεχνολογίας και αναπτύσσοντας συνεργασίες με τους κοινωνικούς εταίρους.

Συμβαδίζοντας με το όραμα του νοσοκομείου, όραμα της ηγεσίας του τμήματος Κίνησης Ασθενών είναι η διαμόρφωση των κατάλληλων συνθηκών στο εσωτερικό περιβάλλον ώστε να εκτελείται το έργο του τμήματος αποτελεσματικά, αποδοτικά και παραγωγικά με πνεύμα ομαδικότητας, συνεργασίας, αλληλοσεβασμού και ισοτιμίας, δικαιοσύνης και αξιοκρατίας με γνώμονα τις ανάγκες του προσωπικού, με ταυτόχρονη επίτευξη της μέγιστης ικανοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού και με τον εσωτερικό και εξωτερικό πελάτη στο επίκεντρο.

Ειδικότερα, Αποστολή του τμήματος Κίνησης Ασθενών είναι αφενός η εξυπηρέτηση των προσερχόμενων ασθενών για εισαγωγή στο νοσοκομείο και αφετέρου η έγκυρη και έγκαιρη τιμολόγηση των δαπανών νοσηλείας ώστε να εξασφαλίζονται τα έσοδα που απαιτούνται για τη λειτουργία του φορέα. Η σημαντικότερη προτεραιότητα του τμήματος είναι η παροχή των υπηρεσιών αξιοποιώντας τα επιτεύγματα της επιστήμης και της τεχνολογίας και αναπτύσσοντας συνεργασίες με όλους τους εμπλεκόμενους συντελεστές.

1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

Η εκπόνηση του παρόντος κανονισμού εντάσσεται στο πλαίσιο της υλοποίησης της στοχοθεσίας του έτους 2024 του Γ. Ν. Σερρών.

Σκοπός του κανονισμού είναι να δημιουργηθεί ένα εγχειρίδιο χρήσιμο τόσο για το εσωτερικό περιβάλλον του Γ. Ν. Σερρών όσο και για το εξωτερικό, το οποίο θα θέτει το πλαίσιο λειτουργίας του τμήματος Κίνησης Ασθενών ορισμένο σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις υποδείξεις της Διοίκησης. Φιλοδοξεί να συνδράμει ουσιαστικά στην εφαρμογή του μηχανισμού δομημένης μεταφοράς γνώσης του τμήματος Κίνησης Ασθενών-Λογιστηρίου Ασθενών, να αποτελέσει τον οδηγό ενσωμάτωσης νέου υπαλλήλου στο τμήμα, να συμβάλλει στην αύξηση του βαθμού συμμόρφωσης των εμπλεκόμενων στελεχών με τους κανόνες λειτουργίας, να επιφέρει ομοιομορφία στην εκτέλεση των εργασιών από τους εργαζομένους, να διευρύνει τα περιθώρια αντικειμενικού ελέγχου εκτέλεσης των καθηκόντων, να βοηθήσει στον ποσοτικό και ποιοτικό προσδιορισμό των έργου του τμήματος, στη βελτιστοποίηση της κατανομής των διαθέσιμων, υλικών άυλων και ανθρώπινων πόρων, στην ανάλυση της εργασίας και στη ρεαλιστική αποτύπωση των περιγραμμάτων θέσεων εργασίας, να μειώσει τις στρεβλώσεις και τις αλληλοεπικαλύψεις, να οριοθετήσει το εύρος ευθύνης των αρμοδιοτήτων μεταξύ των τμημάτων και των εργαζομένων οριζόντια και κάθετα στην ιεραρχία.

Απώτερος στόχος της ύπαρξης του κανονισμού λειτουργίας του τμήματος Κίνησης Ασθενών είναι η αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της εργασίας και η βέλτιστη εξυπηρέτηση του πολίτη, του εσωτερικού και εξωτερικού πελάτη με ταυτόχρονη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των εργαζομένων, συμβάλλοντας έτσι στη διαμόρφωση αξιόλογου κοινωνικού αποτυπώματος.

2. ΟΡΑΜΑ – ΑΠΟΣΤΟΛΗ - ΑΞΙΕΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ

Το τμήμα Κίνησης Ασθενών του Γενικού Νοσοκομείου Σερρών αποτελεί οργανική μονάδα του φορέα, υπάγεται στην υποδιεύθυνση Διοικητικού της Διεύθυνσης Διοικητικής & Οικονομικής υπηρεσίας και βρίσκεται ιεραρχικά στο ίδιο επίπεδο με το τμήμα Γραμματείας-Πρωτοκόλλου, το τμήμα Δ.Α.Δ., το τμήμα Γραμματείας Εξωτερικών Ιατρείων, Τ.Ε.Π. & ΚΕ.Φ.Ι.ΑΠ. και τα τμήματα της υποδιεύθυνσης Οικονομικού. Βρίσκεται στο Ισόγειο και εντοπίζεται στη νότια πλευρά του κτιρίου όπου απαντάται μία από τις τρεις εισόδους στο νοσοκομείο.

Το τμήμα Κίνησης Ασθενών του Γενικού Νοσοκομείου Σερρών είναι υπεύθυνο για την έκδοση εισιτηρίων των τακτικών εισαγωγών, την έκδοση εξιτηρίων όλων των νοσηλευομένων, τις αναγγελίες εισιτηρίων – εξιτηρίων στον ΕΟΠΥΥ καθώς και την κοστολόγηση των δαπανών νοσηλείας και την υποβολή αυτών στα ασφαλιστικά ταμεία προκειμένου να εισέλθουν τα εν λόγω έξοδα ως έσοδα για να λειτουργήσει ο φορέας. Συνεπώς γίνεται αντιληπτή η σημασία, η χρησιμότητα και η σημαντικότητα των υπηρεσιών που παρέχει ως κινητήριο άξονας περιστροφής της διοικητικής μηχανής του φορέα.

Αποστολή του είναι η ταχύτερη και καλύτερη εξυπηρέτηση των ασθενών που προσέρχονται για εισαγωγή, η άμεση ανταπόκριση σε αιτήματα πολιτών και άλλων φορέων για έκδοση πιστοποιητικών - ιστορικών νοσηλείας ή αντίγραφα ιατρικών φακέλων, καθώς και η τιμολόγηση των δαπανών νοσηλείας όλων των εσωτερικών νοσηλευομένων και η αποστολή απαιτήσεων στους ασφαλιστικούς φορείς για πληρωμή.

Το τμήμα Κίνησης Ασθενών λαμβάνοντας υπόψη όλα τα ανωτέρω προβαλλόμενα και με αυξημένο αίσθημα ευθύνης απέναντι σε όλους τους εμπλεκόμενους εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες του οργανισμού, δεσμεύεται να προωθήσει όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να προχωρήσει η υλοποίηση του επιχειρησιακού σχεδίου του φορέα, προκειμένου εκπληρωθεί το όραμα και ο σκοπός του.

Όραμα της ηγεσίας του τμήματος Κίνησης Ασθενών: Η διαμόρφωση των κατάλληλων συνθηκών στο εσωτερικό περιβάλλον ώστε να εκτελείται το έργο του τμήματος αποτελεσματικά, αποδοτικά και παραγωγικά με πνεύμα ομαδικότητας, συνεργασίας, αλληλοσεβασμού και ισοτιμίας, δικαιοσύνης και αξιοκρατίας, με γνώμονα τις ανάγκες του προσωπικού, με ταυτόχρονη επίτευξη της μέγιστης ικανοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού και με τον εσωτερικό και εξωτερικό πελάτη στο επίκεντρο.

Αποστολή του τμήματος: Αποστολή του τμήματος Κίνησης Ασθενών είναι αφενός η εξυπηρέτηση των προσερχόμενων ασθενών για εισαγωγή στο νοσοκομείο και αφετέρου

η έγκυρη και έγκαιρη τιμολόγηση των δαπανών νοσηλείας ώστε να εξασφαλίζονται τα έσοδα που απαιτούνται για τη λειτουργία του φορέα. Η σημαντικότερη προτεραιότητα του τμήματος είναι η παροχή των υπηρεσιών αξιοποιώντας τα επιτεύγματα της επιστήμης και της τεχνολογίας και αναπτύσσοντας συνεργασίες με όλους τους εμπλεκόμενους συντελεστές.

Αρχές και αξίες: Θεμελιώδεις αρχές και αξίες που εμπνέουν τους εργαζομένους του τμήματος είναι: εργατικότητα, νομιμότητα, δικαιοσύνη, αξιοκρατία, διαφάνεια, αντικειμενικότητα, συνεργατικότητα, συνοχή, σεβασμός στους συναδέλφους και την ιεραρχία, διαφάνεια, ίση μεταχείριση, ίσες ευκαιρίες, ενσυναίσθηση, συλλογικότητα και ομαδικό πνεύμα, καινοτομία και δια βίου μάθηση, ανάπτυξη, αποφυγή των στρεβλώσεων και λογοδοσία σε όλα τα επίπεδα και το εύρος δράσης μας.

Η ευγένεια ψυχής και συμπεριφοράς, η συνεχής βελτίωση και κουλτούρα αριστείας και αλλαγών, η δια βίου μάθηση, η αποδοχή της αξίας του άλλου, η αναγνώριση και ο σεβασμός της διαφορετικότητας, ο προσανατολισμός στο ΕΜΕΙΣ σφυρηλατώντας το ΕΓΩ, μας συντροφεύουν κατά την εκτέλεση του έργου μας.

Για την εκπλήρωση της αποστολής του τμήματος απαιτείται να εξυπηρετήσουμε τον εσωτερικό και εξωτερικό πελάτη με τον κατάλληλο τρόπο, στον κατάλληλο χρόνο, και με την πιο ορθολογική χρήση των διαθέσιμων πόρων, υλικών και άυλων. Δηλαδή να είμαστε: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΙ, ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΙ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΙ.

3. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ

Σύμφωνα με το άρθρο 12 “Αρμοδιότητες Διοικητικής – Οικονομικής Υπηρεσίας της Αριθμ. Υ4α/οικ.112185 (ΦΕΚ 3323/12-12-2012 τ.Β΄) “Όργανισμός του Γενικού Νοσοκομείου Σερρών”, στην παράγραφο 4 οι αρμοδιότητες του Τμήματος Κίνησης Ασθενών ορίζονται ως ακολούθως:

α. Φροντίζει για την έκδοση εισιτηρίων και εξιτηρίων ασθενών μετά από έγγραφη εντολή του αρμόδιου ιατρού του αντίστοιχου τμήματος και την τήρηση καταλόγου αναμονής εισαγωγής.

β. Τηρεί αρχείο κενών κλινών σύμφωνα με τα στοιχεία που προσκομίζονται από τις προϊσταμένες των κλινικών μετά από σχετικό έλεγχο της ιεραρχίας της νοσηλευτικής υπηρεσίας και ενημερώνει τους ασθενείς για την εισαγωγή τους σύμφωνα με τη σειρά στον κατάλογο αναμονής.

γ. Φροντίζει για τη λογιστική παρακολούθηση του λογαριασμού των νοσηλευομένων, τη χρέωση δαπανών νοσηλείας σύμφωνα με τα παραστατικά που κατατίθενται από τα

ιατρικά τμήματα και το Φαρμακείο και την έκδοση των δελτίων παροχής υπηρεσιών και λοιπών παραστατικών στοιχείων.

δ. Χορηγεί σε συνεργασία με την ιατρική υπηρεσία πιστοποιητικά στους ενδιαφερόμενους μετά από υποβολή σχετικής αίτησής τους.

ε. Φροντίζει για την είσπραξη των ανάλογων εσόδων.

στ. Έχει την ευθύνη της φύλαξης και σωστής αρχειοθέτησης των ιατρικών φακέλων όλων των ασθενών.

4. ΘΕΣΜΙΚΟ - ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ

Ο παρών Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας του Τμήματος Κίνησης Ασθενών του Γενικού Νοσοκομείου Σερρών καταρτίστηκε με βάση τον Οργανισμό Λειτουργίας του Νοσοκομείου (Αριθμ. Υ4α/οικ.112185, ΦΕΚ 3323 τ. Β΄/12.12.2012) όπως αυτός ισχύει και με βάση την ισχύουσα Νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία του Νοσοκομείου ως Ν.Π.Δ.Δ..

Περιλαμβάνει τις λειτουργίες του Τμήματος Κίνησης Ασθενών του Νοσοκομείου σε σχέση με τις διαδικασίες, τους σκοπούς και τους στόχους που έχει θέσει η Διοίκηση του Νοσοκομείου.

Ο παρών Κανονισμός βασίζεται στο Οργανόγραμμα του Νοσοκομείου και περιλαμβάνει τους κανονισμούς και τις διαδικασίες κάθε επιμέρους λειτουργίας του Τμήματος Κίνησης ασθενών καθώς και τα χρησιμοποιούμενα Έντυπα / Προτυποποιημένα έντυπα του Υπουργείου Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

5. ΠΟΡΟΙ (Ανθρώπινοι, υλικοί και άυλοι)

5.1 Διαθέσιμοι ανθρώπινοι πόροι

Την παρούσα χρονική περίοδο υπηρετούν στο τμήμα Κίνησης Ασθενών, έξι μόνιμοι διοικητικοί υπάλληλοι, δύο επικουρικοί υπάλληλοι και ένας υπάλληλος ΕΠΑΛ μαθητείας

5.2 Διαθέσιμοι υλικοί πόροι

- Ηλεκτρονικές συσκευές
- Ηλεκτρονικοί υπολογιστές,, εκτυπωτές, τηλεφωνικές συσκευές

5.3 Διαθέσιμες Υποδομές

- Συστήματα ψύξης - θέρμανσης, αποχέτευσης, υδροδότησης, παροχής ρεύματος, πρόσβαση σε αστική συγκοινωνία, τουαλέτες
- Λογισμικό: εφαρμογές διάφορες, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, πρόσβαση στο διαδίκτυο, ασύρματο internet
- Ξενοδοχειακός εξοπλισμός: Γραφεία, καρέκλες γραφείου, ντουλάπες, βιβλιοθήκες, συρταριέρες, ψυγεία, ρολόγια τοίχου, κάδοι απορριμάτων, γραφική ύλη, χαρτικά είδη, καθαριστικά, απολυμαντικά.
- ΜΑΠ: μέτρα ατομικής προστασίας (κρεμοσάπωνα, αντισηπτικά, μάσκες, χαρτί κουζίνας)

5.4 Διαθέσιμοι άυλοι πόροι

- Εμπειρία
- Τεχνογνωσία
- Ρητή και άρρητη γνώση
- Επιστημονική γνώση

6. ΧΩΡΟΤΑΞΙΑ – ΔΙΑΤΑΞΗ ΓΡΑΦΕΙΩΝ

Το Τμήμα Κίνησης Ασθενών βρίσκεται στο Ισόγειο και εντοπίζεται στη νότια πλευρά του κτιρίου όπου απαντάται μία από τις τρεις κύριες εισόδους του νοσοκομείου. Αποτελείται από δύο χώρους γραφείων με ισάριθμο αριθμό υπαλλήλων. Η μία ομάδα υπαλλήλων έχει ως αντικείμενο τη διαχείριση εισιτηρίων, εξιτηρίων, αναγγελιών, έκδοση βεβαιώσεων – πιστοποιητικών νοσηλείας και ένας υπάλληλος διαχειρίζεται τη Λίστα Χειρουργείων, ενώ η δεύτερη ομάδα αποτελεί το Λογιστήριο ασθενών του Τμήματος Κίνησης και έχει ως αντικείμενο την κοστολόγηση των δαπανών νοσηλείας και την υποβολή τους στα ασφαλιστικά ταμεία για πληρωμή αυτών στον φορέα μας. Ο Προϊστάμενος του τμήματος βρίσκεται μαζί με τις δύο ομάδες υπαλλήλων. Επίσης, διαθέτει μία εξωτερική θέση – γραφείο για την έκδοση εισιτηρίων στους προσερχόμενους ασθενείς για προγραμματισμένη εισαγωγή και μία θέση -γραφείο στο -1 όπου στεγάζεται το Αρχείο των Ιατρικών Φακέλων των ασθενών.

7. ΥΠΟΔΟΜΕΣ - ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Όλοι οι υπάλληλοι του Τμήματος Κίνησης Ασθενών διαθέτουν τον απαραίτητο εξοπλισμό υπολογιστών για την διεκπεραίωση της καθημερινής τους εργασίας, ο οποίος

ανάλογα με τις προκύπτουσες ανάγκες αναβαθμίζεται σε προγράμματα και εφαρμογές ή αντικαθίσταται σε περίπτωση μη λειτουργίας. Στο τμήμα υπάρχουν οι αντίστοιχες τηλεφωνικές γραμμές για την επικοινωνία τόσο με τους εσωτερικούς συναδέλφους με τη χρήση τριψηφίου εσωτερικού αριθμού όσο και με τους εξωτερικούς εμπλεκόμενους φορείς. Επιπλέον, το τμήμα διαθέτει τρεις εκτυπωτές, ο πρώτος στην εξωτερική θέση για την εκτύπωση των εισιτηρίων ασθενών, ο δεύτερος στο χώρο του λογιστηρίου ασθενών για την έκδοση τιμολογίων – διαβιβαστικών για εργαστηριακές εξετάσεις σε συμβεβλημένους με το φορέα διαγνωστικών κέντρων και την εκτύπωση λοιπών εγγράφων και ο τρίτος στο χώρο τήρησης του Αρχείου Ιατρικών Φακέλων Ασθενών για την αναπαραγωγή αντιγράφων για τους ενδιαφερομένους.

8. ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΚΑΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ ΚΑΙ ΘΕΣΗ

	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΚΛΑΔΟΣ	ΘΕΣΗ	ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ
1	ΔΜΥΠ	ΤΕ	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ	
2	Δ/ΚΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ	ΠΕ	ΑΝ/ΤΗΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ	Λογιστήριο ασθενών του Τμήματος Κίνησης
3	ΓΥΜΝΑΣΤΩΝ	ΠΕ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	Λογιστήριο ασθενών του Τμήματος Κίνησης
4	Δ/ΚΟΥ ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ	ΤΕ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ -ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	Λογιστήριο ασθενών του Τμήματος Κίνησης
5	Δ/ΚΟΥ	ΔΕ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ-ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ
6	Δ/ΚΟΥ ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ	ΔΕ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ
7	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	ΔΕ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ
8	Δ/ΣΗΣ -ΟΙΚ/ΜΙΑΣ	ΕΠΑΛ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΘΕΣΗ -ΓΚΙΣΕ
9	Δ/ΚΟΥ ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ	ΔΕ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΑΡΧΕΙΟΥ

9. ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Οι υπάλληλοι του τμήματος υποχρεούνται να προσφέρουν την εργασία τους σε καθορισμένο από τη νομοθεσία ωράριο το οποίο είναι 07:00-15:00 εκτός και εάν ορίζεται διαφορετικά σύμφωνα με πράξεις νομοθετικού ή κανονιστικού περιεχομένου ή άλλες διοικητικές πράξεις. Οι εσωτερικοί και εξωτερικοί πελάτες έχουν δικαίωμα να λαμβάνουν ενημέρωση και διευκρινήσεις σχετικά με το ωράριο εξυπηρέτησής τους και

να αιτιολογείται κάθε διαφοροποίηση από το ορισμένο ωράριο λειτουργίας του τμήματος Κίνησης Ασθενών. Οι υπάλληλοι υποχρεούνται να χρησιμοποιούν την κάρτα εργασίας τους με την οποία ελέγχεται η προσέλευση και η αποχώρησή τους από την υπηρεσία.

10. ΔΙΑΥΛΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΚΙΝΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ

Το Τμήμα Κίνησης Ασθενών λειτουργεί στο ισόγειο του κτιρίου του Νοσοκομείου Σερρών (απέναντι από το ανασέρ) καθημερινά Δευτέρα έως Παρασκευή και κατά τις ώρες 7:00 – 15:00.

Θεσμικό Πλαίσιο Λειτουργίας: Η αριθμ. Υ4α/οικ.112185 Υ.Α.(3323/2012 τ.Β')

email: nosilia@hospser.gr

Τηλέφωνα Επικοινωνίας:

Προϊσταμένη: 2321094746

Γραφείο Κίνησης: 2321094771, 2321094743, 2321094745

Λογιστήριο ασθενών του Τμήματος Κίνησης: 2321094767, 2321094747

Υπεύθυνος Λίστας Χειρουργείου: 2321094768

11. ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ ΣΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Μεταξύ των εμπλεκόμενων με τη λειτουργία του Νοσοκομείου φορέων συγκαταλέγονται:

- το Υπουργείο Υγείας ως Προϊστάμενη αρχή
- η 4η ΥΠΕ Μακεδονίας και Θράκης ως Προϊστάμενη αρχή
- οι προμηθευτές
- το ελεγκτικό συνέδριο
- τα ασφαλιστικά ταμεία
- οι μονάδες παροχής πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας
- σύλλογοι
- φορείς άλλων υπουργείων όπως πχ. Οικονομικών, Παιδείας κτλ
- δήμοι / κοινότητες
- εκπαιδευτικά ιδρύματα
- εταιρίες
- επιχειρήσεις
- camp μεταναστών

Άλλες δημόσιες δομές παροχής φροντίδας υγείας στο Νομό Σερρών:
ΤΟΜΥ Σερρών, ΠΙΚΠΑ Σερρών, ΕΚΑΒ Σερρών, Κ.Υ. Ηράκλειας, Κ.Υ.
Μαυροθάλασσας, Κ.Υ. Νέας Ζίχνης, Κ.Υ. Νιγρίτας, Κ.Υ. Ροδόλιβους, Κ.Υ.
Ροδόπολης, Κ.Υ. Σιδηροκάστρου, Κ.Υ. Στρυμωνικού.

Άλλοι πάροχοι:

- ιδιωτικά ιατρεία διάφορων ειδικοτήτων
- φαρμακεία
- οδοντιατρεία
- σημεία αποκατάστασης και αποθεραπείας
- διαγνωστικά κέντρα
- μονάδες εξειδικευμένης φροντίδας
- σημεία αιμοκάθαρσης
- ιδιωτικές κλινικές

12. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ

12.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΙΣΤΑΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΓΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗ

12.1.1 Σκοπός

Ο προγραμματισμός των εισαγωγών ασθενών και η τήρηση σειράς προτεραιότητας.

12.1.2 Κανονισμοί

- Κάθε φορά που ο ιατρός των εξωτερικών ιατρείων καταχωρεί εισιτήριο εισαγωγής, θα πρέπει να ενημερώνεται η Ενιαία λίστα αναμονής του Τμήματος Κίνησης.
- Το Τμήμα Κίνησης και συγκεκριμένα ο υπόλογος της διαχείρισης της Ενιαίας λίστας αναμονής, καθημερινά ενημερώνει και να επικαιροποιεί τη λίστα.
- Η λίστα αναμονής είναι ξεχωριστή για κάθε τμήμα.
- Υπεύθυνος για τη διαχείριση της Ενιαίας λίστας αναμονής είναι ο Αναπληρωτής Διοικητής σε συνεργασία με τον Διευθυντή του κάθε τμήματος μαζί με το ιατρικό δυναμικό της κλινικής, ο/η Προϊστάμενος/η του τμήματος και ο/η Προϊστάμενος/η του Γραφείου Κίνησης.
- Το Επιστημονικό Συμβούλιο ελέγχει περιοδικά την τήρηση των όρων και των κριτηρίων εισαγωγής των ασθενών και ενημερώνει τη Διοίκηση.

12.1.3 Διαδικασίες

- Ο ασθενής μετά την έξοδό του από το ιατρείο, με την προϋπόθεση ότι του έχει γίνει σύσταση για κλινική εισαγωγή (έντυπο- εισιτήριο εισαγωγής με την υπογραφή του ιατρού)
- Ο αρμόδιος υπάλληλος της διαχείρισης της Ενιαίας Λίστας ενημερώνει προφορικά αλλά και γραπτά (έντυπο οδηγιών), για τις ενέργειες που πρέπει να κάνει ο ασθενής σε σχέση με τον ασφαλιστικό του φορέα, ούτως ώστε να έχει ο ασθενής όλα τα απαραίτητα έντυπα την ημέρα της εισαγωγής του.
- Ο αρμόδιος υπάλληλος, με βάση τον αριθμό μητρώου του ασθενή, βρίσκει τον ηλεκτρονικό του φάκελο και καταχωρεί το εισιτήριο εισαγωγής στην φόρμα "Ενιαία Λίστα Αναμονής".
- Όταν ολοκληρωθεί η καταχώρηση, ο αρμόδιος υπάλληλος δίδει στον ασθενή Δελτίο Προτεραιότητας, όπου αναγράφονται όλα τα στοιχεία του ασθενή, η ημερομηνία εξέτασης, η κλινική/γιατρό που εξετάστηκε, η γνωμάτευση του ιατρού και τέλος η πιθανή ημερομηνία εισαγωγής.
- Ο ασθενής ενημερώνεται από τον αρμόδιο υπάλληλο για το τρόπο επικοινωνίας πριν την εισαγωγή, καθώς και για τα έγγραφα που θα πρέπει να έχει μαζί του την ημέρα

εισαγωγής.

- Ο ασθενής αποχωρεί λαμβάνοντας μαζί του το Δελτίο Προτεραιότητας.

12.1.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/ Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ

- Έντυπο Καταχώρησης Εισιτηρίου Εισαγωγής στο Νοσοκομείο

12.2 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΟΥ(ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΑΣΘΕΝΗ)

12.2.1 Σκοπός

Η περιγραφή όλων των διαδικασιών που απαιτούνται για την καταχώριση των στοιχείων του ασθενή στο σύστημα, με γνώμονα την όσο το δυνατό μικρότερη παραμονή του ασθενή σε χώρους κοινού.

12.2.2 Κανονισμοί

- Το Γραφείο Κίνησης Ασθενών είναι αρμόδιο για την έκδοση του εισιτηρίου εισαγωγής για νοσηλεία.
- Το Γραφείο Κίνησης Ασθενών είναι αρμόδιο για την παρακολούθηση των εισαγωγών ανά τμήμα.
- Το Γραφείο Κίνησης Ασθενών είναι αρμόδιο για τη δημιουργία και καθημερινή ενημέρωση της Λίστας Εισαγωγών Επόμενης Ημέρας.

12.2.3 Διαδικασίες-Τακτικές Εισαγωγές

- Όταν πρόκειται για τακτικές εισαγωγές, η διαδικασία έκδοσης εισιτηρίου για εισαγωγή είναι η εξής:
 - Ο ασθενής την καθορισμένη μέρα εισαγωγής προσέρχεται στο Γραφείο Κίνησης και επιδεικνύει το εισιτήριο εισαγωγής που εκδόθηκε από τον ιατρό (όταν είχε εξεταστεί στα εξωτερικά ιατρεία).
 - Ο αρμόδιος υπάλληλος ελέγχει αν υπάρχει προγραμματισμένη εισαγωγή από τη λίστα "Εισαγωγών επόμενης ημέρας" με τα στοιχεία του ασθενή.
 - Ολοκληρώνοντας τη διαδικασία ταυτοποίησης (ύπαρξη εισαγωγής με τα στοιχεία του ασθενή), ο υπάλληλος του Γραφείου Κίνησης ενημερώνει το σύστημα ότι ο ασθενής προσήλθε για την εισαγωγή.
 - Σε περίπτωση που ο ασθενής δεν προσκομίσει για διάφορους λόγους τον αριθμό του ασφαλιστικού του φορέα, τότε υπογράφει δήλωση αποδοχής χρέους
 - Ασφαλισμένοι Ευρωπαίοι κάτοχοι ευρωπαϊκής κάρτας ΕΚΚΑ: Κατά την εισαγωγή τους θα πρέπει να προσκομίσουν σε αντίγραφο την ευρωπαϊκή κάρτα ώστε να καταχωρηθεί στην καρτέλα του εισιτηρίου προκειμένου να απαιτηθούν οι

δαπάνες νοσηλείας.

→ Ασφαλισμένοι του ΓΕΣ (Στρατού):

1. Στους ΑΜΕΣΑ ασφαλισμένους ζητείται το παραπεμπτικό από το βιβλιάριο του ασθενούς, σφραγίζεται από το Τμ, Κίνησης και αφού υπογραφεί από τον ελεγκτή ιατρό της Μονάδος τους προσκομίζεται στο τμήμα Κίνησης Ασθενών μαζί με το έγγραφο ΜΕΡΥΠ που εκδίδεται από την υπηρεσία τους. Σημειώνεται ότι στις ΑΜΕΣΑ ασφαλισμένες γυναίκες που νοσηλεύονται στην Μ/Γ απαιτείται μόνο το απόκομμα του παραπεμπτικού του βιβλιαρίου, όχι και ΜΕΡΥΠ.

2. Στους ΕΜΜΕΣΑ ασφαλισμένους απαιτείται μόνο το απόκομμα.

→ Ασφαλισμένοι ΓΕΑ, ΓΕΝ, ΛΙΜΕΝΙΚΟΥ:

Είτε ΑΜΕΣΑ είτε ΕΜΜΕΣΑ ασφαλισμένοι, απαιτείται η συμπλήρωση και η προσκόμιση μόνο του αποκόμματος του βιβλιαρίου.

→ Ασφαλισμένοι ΤΥΠΕΤ (Εθνική Τράπεζα):

Με την εισαγωγή του ασθενούς απαιτείται η συμπλήρωση δύο εντύπων :

α. Συγκατάθεση ασθενούς

β. Έντυπο εισαγωγής με κλινική διάγνωση, όνομα θεράποντος ιατρού και συμπλήρωση όλων των λοιπών πεδίων

Τα δύο έντυπα αποστέλλονται στο email του ΤΥΠΕΤ και το τελευταίο αποστέλλει έντυπο έγκρισης εισαγωγής με τα στοιχεία του ασθενούς και με αριθμό εισιτηρίου στο email του Τμήματος κωδικοποιημένο. Το εν λόγω έντυπο εκτυπώνεται και επισυνάπτεται στην καρτέλα του ασθενούς ώστε να απαιτηθούν οι δαπάνες από το εν λόγω ασφαλιστικό ταμείο.

→ Ασφαλισμένοι ΕΔΟΕΑΠ:

Αποστολή του εισιτηρίου του ασθενούς στο email του ΕΔΟΕΑΠ και ακολούθως μας αποστέλλονται με email την δική τους έγκριση με αριθμό εισιτηρίου στο email του Τμήματος, το οποίο εκτυπώνεται και επισυνάπτεται στην καρτέλα του ασθενούς για να απαιτηθούν οι δαπάνες από το εν λόγω ασφαλιστικό ταμείο.

→ Ασφαλισμένοι ΑΤΠΣΥΤΕ (ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ) :

Δεν απαιτείται καμία ενέργεια από το Τμήμα Κίνησης Ασθενών. Το εν λόγω ασφαλιστικό ταμείο ενημερώνεται από τους ίδιους ασθενείς και αποστέλλει έγκριση στο email του φορέα μας.

→ Ασφαλισμένοι ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ-ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΣ ΧΩΡΙΣ ΑΜΚΑ:

Στην περίπτωση ασθενή Πρόσφυγα-Μετανάστη χωρίς ΑΜΚΑ ή ΠΑΥΥΠΙΑ από το CAMP ΚΛΕΙΔΙ επικοινωνούμε είτε τηλεφωνικά είτε με email για να μας

αποστέλουν στο email του Τμ. Κίνησης έγγραφο – υπηρεσιακό σημείωμα ή έγγραφο ασυλίας για τον ασθενή

Στην περίπτωση ασθενή Πρόσφυγα-Μετανάστη χωρίς ΑΜΚΑ ή ΠΑΥΥΠΙΑ από το CAMP ΣΕΡΡΩΝ επικοινωνούμε τηλεφωνικά για να μας αποστέλουν στο email του Τμ. Κίνησης έγγραφο – υπηρεσιακό σημείωμα ή έγγραφο ασυλίας για τον ασθενή ή στέλνουμε στα email τους το εισιτήριο του ασθενούς για να μας απαντήσουν για την εν λόγω περίπτωση.

→ ΚΡΑΤΟΥΜΕΝΟΙ:

1. Στην περίπτωση ασθενή ΚΡΑΤΟΥΜΕΝΟΥ από το Σωφρονιστικό Κατάστημα Νιγρίτας γίνεται είτε τηλεφωνική επικοινωνία είτε με email για να μας αποστέλουν στο email του Τμ. Κίνησης Βεβαίωση Κράτησης που οφείλουν να αναγράφουν τον αριθμό ΠΑΥΠΕΚ ή το ΑΜΚΑ του εν λόγω κρατουμένου

2. Στην περίπτωση ασθενή ΚΡΑΤΟΥΜΕΝΟΥ από το Μεταγωγών αποστέλλεται email με τα στοιχεία του ασθενούς προκειμένου να μας αποστέλουν στο email του Τμ. Κίνησης Βεβαίωση Κράτησης.

3. Σε περίπτωση που δεν γνωρίζουμε τη χώρα καταγωγής του Κρατουμένου επικοινωνούμε με την Αστυνομικό Τμήμα Σερρών.

→ Για κάθε άλλο νοσηλευόμενο, που δεν διαθέτει ασφαλιστικό φορέα, υπογράφεται δήλωση αποδοχής χρέους πάλι στο Γραφείο Κίνησης.

→ Ο αρμόδιος υπάλληλος του Γραφείου Κίνησης συμπληρώνει τη συγκεκριμένη ηλεκτρονική φόρμα εισαγωγής με τυχόν επιπλέον στοιχεία που δεν είχαν συμπληρωθεί, και εκτυπώνει διπλότυπο εισιτήριο εισαγωγής.

→ Το πρώτο αντίγραφο του εισιτηρίου του αποστέλλεται στην αντίστοιχη κλινική τοποθετείται στο φάκελο του ασθενούς ενώ το δεύτερο αντίγραφο εισιτηρίου επιστρέφει στο Γραφείο Κίνησης Ασθενών μαζί με το Ιατρικό εξιτήριο για να αποτελέσει παραστατικό στοιχείο λογαριασμού του ασθενούς.

→ Στο τέλος της μέρας ο υπάλληλος του Γραφείου Κίνησης δύναται να εκτυπώνει ημερήσια συνολική κατάσταση εισαγωγών καθώς και αναλυτική ανά κλινική και ασφαλιστικό ταμείο, την οποία αποστέλλει στη Διοίκηση για ενημέρωση.

• Έκτακτες εισαγωγές

Η διαδικασία αυτή υλοποιείται στο Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών.

12.2.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/ Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ

• Εισιτήριο Εισαγωγής στο Νοσοκομείο (έντυπο Δ2 111)

• Δελτίο Χρέωσης Ασθενούς (έντυπο Δ2 133)

- Ατομική συνταγή φαρμάκων (έντυπο Φ1 701α)
- Έντυπο μεταφοράς /διακομιδής ασθενούς (έντυπο Δ2 131)

12.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΛΙΝΩΝ

12.3.1 Σκοπός

Η σωστή και ελεγχόμενη ροή των ασθενών, καθώς και η αξιοποίηση των κενών κλινών.

12.3.2 Κανονισμοί

- Για κάθε εισαγωγή είναι απαραίτητη η διαδικασία ενημέρωσης του Γραφείου Κίνησης.
- Ο/Η προϊστάμενος/η κάθε νοσηλευτικού τμήματος καθημερινά ενημερώνει τηλεφωνικά και στη συνέχεια με υπογεγραμμένο έντυπο, για τον αριθμό των περιστατικών που νοσηλεύονται, τον αριθμό των κενών κλινών, τον αριθμό των φιλοξενιών και τον αριθμό θανάτων.
- Το Γραφείο Κίνησης καθημερινά ελέγχει το σύνολο των εισαγωγών και τις επαληθεύει με τα στοιχεία του ηλεκτρονικού συστήματος.
- Το Γραφείο Κίνησης πρέπει ανά πάσα στιγμή να γνωρίζει το συγκεντρωτικό αριθμό των κενών κλινών (και ανά τμήμα) καθώς και τον αριθμό εισαγωγών και εξαγωγών.
- Ο Αναπληρωτής Διοικητής ελέγχει την τήρηση της λίστας αναμονής ασθενών για προγραμματισμένες χειρουργικές επεμβάσεις, σύμφωνα με τον Ν. 2889/01.

12.3.3 Διαδικασίες

- Καθημερινά ο/η προϊστάμενος/-η του κάθε νοσηλευτικού τμήματος ενημερώνει το Γραφείο Κίνησης Ασθενών για τον αριθμό των κενών κλινών, τον αριθμό των ασθενών που νοσηλεύονται, των διακομιδών από και προς τα κλινικά τμήματα, τον αριθμό των φιλοξενιών και τον αριθμό θανάτων.
- Ο αρμόδιος υπάλληλος του Γραφείου Κίνησης Ασθενών ελέγχει τα παραπάνω στοιχεία με αυτά που υπάρχουν ηλεκτρονικά στο σύστημα (πλατφόρμα ΦΙΛΟΛΑΟΣ).
- Κάθε φορά που γίνεται μια εισαγωγή (προγραμματισμένη ή επείγουσα ή διακομιδή), ο αρμόδιος υπάλληλος επικοινωνεί με την αντίστοιχη κλινική, ζητά τον αριθμό της κλίνης (και το δωμάτιο - θάλαμο- θέση) που τοποθετείται ο ασθενής και αμέσως ενημερώνει το σύστημα.
- Σε περίπτωση αλλαγής θαλάμου, κλίνης ή ακόμη και κλινικής (εσωτερική διακομιδή), ο/η προϊστάμενος/-η του νοσηλευτικού τμήματος κάνει την αλλαγή

στο πληροφοριακό σύστημα, επικοινωνεί με τον αρμόδιο υπάλληλο, και ενημερώνει προφορικά τον υπάλληλο του Τμήματος Κίνησης για την αλλαγή.

- Τα καινούρια στοιχεία (της αλλαγής) καταχωρούνται στο σύστημα και ενημερώνεται τόσο το είδος του νοσηλίου (ημερήσιο ή κλειστό ενοποιημένο) όσο και η χρέωση οικονομικής επιβάρυνσης (αν υπάρχει).

12.4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΔΙΑΚΟΜΙΔΩΝ

12.4.1 Σκοπός

Η ταχύτερη και ορθότερη μετακίνηση – διακομιδή των νοσηλευομένων σε άλλα κλινικά τμήματα του νοσοκομείου ή σε άλλα νοσοκομεία, και η διασφάλιση της σωστής οικονομικής παρακολούθησης των παραπάνω αλλαγών.

12.4.2 Κανονισμοί

- Ο θεράπων γιατρός με τη σύμφωνη γνώμη του Διευθυντή της κλινικής κρίνει την αναγκαιότητα διακομιδής του ασθενούς.
- Καμιά διακομιδή δεν γίνεται χωρίς να προηγηθεί επικοινωνία, ενημέρωση και σύμφωνη γνώμη μεταξύ του τμήματος που νοσηλεύεται και του τμήματος που θα φιλοξενηθεί.
- Για διακομιδή προς νοσηλεία ή εξέταση σε άλλο νοσοκομείο ή διαγνωστικό κέντρο απαιτείται η υπογραφή του θεράποντος γιατρού και του/της Διευθυντή/-τριας Διοικητικής και Οικονομικής Υπηρεσίας ή του/της Διοικητή/-τριας (Οικονομική ενημέρωση της Διοίκησης έστω και την επομένη για εξετάσεις που πραγματοποιούνται σε ιδιωτικό διαγνωστικό κέντρο).
- Για τη διακομιδή είτε σε ιδιωτικό διαγνωστικό κέντρο για εξετάσεις είτε σε δημόσιο, απαιτείται εξιτήριο. Δεν απαιτείται εξιτήριο στη περίπτωση που ο ασθενής διακομίζεται σε ιδιωτικό διαγνωστικό κέντρο με το οποίο έχει συνάψει σύμβαση το νοσοκομείο μας.

12.4.3 Διαδικασίες

- Ο θεράπων γιατρός συντάσσει το έγγραφο διακομιδής του ασθενή, είτε πρόκειται για εσωτερική διακομιδή είτε για εξωτερική.
- Στην περίπτωση εσωτερικής διακομιδής, ο θεράπων γιατρός επικοινωνεί με την αντίστοιχη κλινική που κρίνει ότι χρειάζεται για τη συνέχιση της θεραπείας του ασθενή.
- Με τη συγκατάθεση της κλινικής αποφασίζεται ο τρόπος μεταφοράς (σύμφωνα

με τη βαρύτητα και το είδος της νόσου) με τη συμμετοχή του/της προϊσταμένου/ης του τμήματος.

- Στη συνέχεια και αφού ολοκληρωθεί η μεταφορά ο/η προϊστάμενος/-η του νοσηλευτικού τμήματος που υποδέχτηκε τον ασθενή, αφού παραλάβει τον ιατρικό φάκελο του ασθενούς, καταχωρεί το διακομιστήριο στο πληροφοριακό σύστημα.
- Το Γραφείο Κίνησης ενημερώνεται ηλεκτρονικά και στη συνέχεια ελέγχει για τυχόν αλλαγή χρέωσης του ασθενή στο σύστημα.
- Σε περίπτωση μεταφοράς μέσω Ε.Κ.Α.Β., συντάσσεται και «Αίτηση Μεταφοράς» εις διπλούν, η οποία αποστέλλεται με email την προηγούμενη της ορισθείσας ημερομηνίας διακομιδής στην υπηρεσία του Ε.Κ.Α.Β. για προγραμματισμό.

12.4.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ

- Διακομιστήριο
- Αίτηση μεταφοράς ασθενούς στο Ε.Κ.Α.Β. (έντυπο Δ2 131)

12.5 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ - ΛΙΣΤΑ ΕΙΣΑΓΩΓΩΝ «ΕΠΟΜΕΝΗΣ ΗΜΕΡΑΣ»

12.5.1 Σκοπός

Η ορθή διαχείριση και ο προγραμματισμός των εισαγωγών, και παράλληλα η ενημέρωση των υπαλλήλων του Γραφείου Υποδοχής, του Γραφείου Κίνησης και της Νοσηλευτικής Υπηρεσίας.

12.5.2 Κανονισμοί

- Δημιουργία Λίστας Αναμονής
- Η ενημέρωση της ανωτέρω λίστας είναι υποχρέωση του Τμήματος Κίνησης Ασθενών
- Κάθε ιατρός που εκδίδει εισιτήριο για τακτική – προγραμματισμένη εισαγωγή θα πρέπει να ενημερώνει τον ασθενή, έτσι ώστε ο τελευταίος να απευθύνεται στον υπεύθυνο υπάλληλο του Τμήματος Κίνησης.
- Κάθε φορά που θα οριστικοποιείται η ημερομηνία εισαγωγής (επικοινωνία προϊσταμένου/-ης κλινικής με ασθενή), ο/η προϊστάμενος/-η του τμήματος πρέπει να ενημερώνει τον αρμόδιο υπάλληλο που διαχειρίζεται τη λίστα αναμονής ή τον αναπληρωτή αυτού ή σε απουσία των δύο ανωτέρω τον/την Προϊστάμενο/νη του Τμήματος Κίνησης Ασθενών.

12.5.3 Διαδικασίες

- Η λίστα αναμονής παρέχει τη δυνατότητα ενημέρωσης (καθημερινά) στον/στην Διευθυντή/-ντρια της κάθε Κλινικής (και σε όλο το ιατρικό προσωπικό), σχετικά με τον αριθμό, αλλά και τη διάγνωση των ασθενών που βρίσκονται εγγεγραμμένοι στη λίστα αναμονής.
- Η διαδικασία επιλογής και διαχείρισης της λίστας είναι διαδικασία που αφορά την κάθε κλινική και περιγράφεται αναλυτικά στον εσωτερικό κανονισμό της εκάστοτε κλινικής.
- Κάθε φορά που γίνεται επιλογή των ασθενών από τη λίστα σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση του ασθενούς από τον ιατρό αν πρόκειται για χειρουργείο, ο αρμόδιος υπάλληλος της Λίστας ενημερώνει τον/την Προϊστάμενο/νη της Κλινικής μέσω email για τους ασθενείς που έχουν επιλεγεί για εισαγωγή την επόμενη ημέρα.
- Ο/Η Προϊστάμενος/νη της κάθε κλινικής υποχρεούται σε περίπτωση κωλύματος του ασθενούς να προσέλθει για εισαγωγή - επειδή κάποιες φορές οι ασθενείς ειδοποιούν την κλινική- να ενημερώνει εγκαίρως τον αρμόδιο υπάλληλο διαχείρισης της Λίστας του τμ. Κίνησης ώστε αν υπάρχει δυνατότητα να κληθεί ο αμέσως επόμενος ασθενής που είναι εγγεγραμμένος στη Λίστα Αναμονής.
- Ο αρμόδιος υπάλληλος του Τμήματος Κίνησης Ασθενών, εφόσον έχει λάβει και την ενημέρωση από τους/τις προϊσταμένους/νες των κλινικών προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:
 - - αφαιρεί τους συγκεκριμένους ασθενείς από τη λίστα αναμονής , και
 - - τους εγγράφει στη 'λίστα εισαγωγών επόμενης ημέρας'.
 - Αφού έχει ολοκληρωθεί η 'λίστα εισαγωγών επόμενης ημέρας' αποστέλλεται ηλεκτρονικά στο τερματικό του Γραφείου Υποδοχής προκειμένου να καταχωρηθεί η προσέλευση με την άφιξη του ασθενούς.

12.5.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/ Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ

- Πίνακας προγραμματισμένων εισαγωγών
- Λίστα αναμονής
- Λίστα εισαγωγών "Επόμενης Ημέρας"

12.6 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΞΙΤΗΡΙΟΥ

12.6.1 Σκοπός

Η άμεση και ταχεία εξυπηρέτηση του ασθενή όσον αφορά στην ολοκλήρωση

των διαδικασιών εξόδου καθώς και η οικονομική τακτοποίηση του ασθενή και η διασφάλιση των οικονομικών απαιτήσεων του νοσοκομείου.

12.6.2 Κανονισμοί

- Ο ασθενής αποχωρεί από το νοσοκομείο με την έκδοση του ιατρικού εξιτηρίου.
- Το διοικητικό εξιτήριο εκδίδεται κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες από του υπαλλήλους του Τμήματος Κίνησης Ασθενών και τις λοιπές ώρες και αργίες από τους διοικητικούς υπαλλήλους του Τ.Ε.Π. σε περίπτωση που ο ασθενής χρήζει διακομιδής ή ηλεκτρονικής συνταγογράφησης φαρμάκων ή παραπεμπτικών για μελλοντικές εργαστηριακές εξετάσεις.
- Ο/Η προϊστάμενος/νη κάθε τμήματος πριν την έξοδο του ασθενή από την κλινική, ελέγχει το ιατρικό εξιτήριο και σε περίπτωση ιδιώτη ή ασφαλισμένου εκτός ΕΟΠΥΥ ενημερώνει τηλεφωνικά το Τμήμα Κίνησης και παραπέμπει τον ασθενή ή τους συνοδούς αυτού στο Τμήμα Κίνησης για την τακτοποίηση του λογαριασμού δαπανών νοσηλείας του.

12.6.3 Διαδικασίες

- Μετά τις 08:00 καθημερινά παραδίδονται στο Γραφείο Κίνησης τα ιατρικά εξιτήρια που εκδίδονται από τους ιατρούς των τμημάτων
- Μετά από τον έλεγχο των ιατρικών εξιτηρίων, τη συμπλήρωση σχολίων διάγνωσης εξόδου και τον έλεγχο για ελλιπή δημογραφικά στοιχεία εκδίδεται το διοικητικό εξιτήριο.
- Εν συνεχεία γίνεται η αναγγελία του διοικητικού εξιτηρίου στο site του ΕΟΠΥΥ
- Σε περίπτωση ανασφάλιστου – Ιδιώτη, ο ασθενής ή ο συνοδός αυτού προσέρχεται στο Τμήμα Κίνησης για εξόφληση του λογαριασμού του μετρητοίς ή με κάρτα POS ή με δόσεις μετρητοίς ή με δόσεις με κάρτα POS (σύμφωνα με την εκάστοτε Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου για τις επιτρεπόμενες δόσεις προς διευκόλυνση των ανασφάλιστων Ιδιοτών)
- Σε περίπτωση που χρειάζεται έκδοση διοικητικού εξιτηρίου ώρες που δεν λειτουργεί το Γραφείο Κίνησης, διότι ο ασθενής χρήζει διακομιδής ή ηλεκτρονικής συνταγογράφησης φαρμάκων ή παραπεμπτικών για μελλοντικές εργαστηριακές εξετάσεις, αυτό διεκπεραιώνεται από τους διοικητικούς υπαλλήλους του Τ.Ε.Π..

12.6.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/ Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ

- Διοικητικό Εξιτήριο ηλεκτρονικό από το πληροφοριακό σύστημα (σύμφωνα με το έντυπο Δ2 132)

12.7 ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΝΟΣΗΛΕΙΑΣ - ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΝΟΣΗΛΕΙΑΣ - ΙΣΤΟΡΙΚΟΥ ΝΟΣΗΛΕΙΩΝ

12.7.1 Σκοπός

Η έκδοση πιστοποιητικού νοσηλείας ή βεβαίωσης νοσηλείας ή ιστορικού νοσηλείων για τους ενδιαφερόμενους χρήστες των παρεχόμενων από το νοσοκομείο υπηρεσιών υγείας, μέσα στο χρονικό διάστημα που ορίζει ο νόμος και προκειμένου να το χρησιμοποιήσει σε διάφορες υπηρεσίες και φορείς.

12.7.2 Κανονισμοί

- Η υπηρεσία οφείλει να εκδώσει το Πιστοποιητικό ή τη βεβαίωση νοσηλείας ή του ιστορικού νοσηλείων μέσα στο χρονικό διάστημα 10 εργάσιμων ημερών ή το αργότερο στο χρονικό διάστημα που ορίζει κάθε φορά ο νόμος (Ν. 2690/99, Άρθρο 4)
- Αν ο ενδιαφερόμενος, με την αίτησή του, δηλώσει ότι δεν επιθυμεί την ταχυδρομική αποστολή και ότι θα παραλάβει τα έγγραφα αυτά αυτοπροσώπως ή με εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπό του, δεν ισχύει η προθεσμία των 10 εργάσιμων ημερών.
- Η χρήση του ιατρικού φακέλου και των πληροφοριών που περιλαμβάνονται στο Πιστοποιητικό ή τη βεβαίωση νοσηλείας ή του ιστορικού νοσηλείων του ασθενή, οφείλει να γίνεται με τη δέουσα εμπιστευτικότητα και σύμφωνα με τις αρχές της προστασίας προσωπικών δεδομένων.
- Εάν κάποια υπόθεση δεν μπορεί να διεκπεραιωθεί λόγω αντικειμενικής αδυναμίας, ειδικά αιτιολογημένης, η αρμόδια υπηρεσία οφείλει, εντός πέντε (5) τουλάχιστον ημερών πριν από την εκπνοή τους, να το γνωστοποιήσει εγγράφως στον αιτούντα και με email όπου υπάρχει:
 - α) τους λόγους της καθυστέρησης,
 - β) τον υπάλληλο που έχει αναλάβει την υπόθεση και τον αριθμό τηλεφώνου του, για την παροχή πληροφοριών και
 - γ) κάθε άλλη χρήσιμη πληροφορία, αναφορικά με την ημερομηνία και τον τρόπο παραλαβής του Πιστοποιητικού.
- Σε περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος ή ο νόμιμος εκπρόσωπος ή κηδεμόνας του δεν είναι σε θέση να αιτηθεί ή να παραλάβει το Πιστοποιητικό ή τη βεβαίωση νοσηλείας ή του ιστορικού νοσηλείων, τότε θα δύναται να το κάνει στη θέση του ένα άτομο εξουσιοδοτημένο βάση νόμου από τον ίδιο ή το νόμιμο εκπρόσωπο ή κηδεμόνα του.
- Το πρωτότυπο Πιστοποιητικό ή η βεβαίωση νοσηλείας ή το ιστορικό νοσηλείων που εξάγεται από το πληροφοριακό σύστημα, δίνεται στον ενδιαφερόμενο, ένα ηλεκτρονικό αντίγραφο καταχωρείται στην καρτέλα του ασθενούς στο πληροφοριακό

σύστημα και ένα ηλεκτρονικό αντίγραφο αποστέλλεται με email στο Πρωτόκολλο για να ‘κλείσει’ το εισερχόμενο έγγραφο της αίτησης.

- Πιστοποιητικό νοσηλείας ή βεβαίωση νοσηλείας ή ιστορικό νοσηλείων μπορεί να μη χορηγηθεί εφόσον ο ιατρός κρίνει και το αναγράφει ότι παραβιάζεται το ιατρικό απόρρητο. Στην περίπτωση αυτή ενημερώνεται ο/η αιτών/ούσα εγγράφως (Ν.2690/99, Άρθρο 4).

12.7.3 Διαδικασίες

- Ο ασθενής ή ο νόμιμος εκπρόσωπος ή κηδεμόνας του αιτείται στο Πρωτόκολλο, με φυσική παρουσία ή μέσω email, για την έκδοση Πιστοποιητικού Νοσηλείας ή Βεβαίωση νοσηλείας (παραμονής) ή Ιστορικού Νοσηλείων.
- Το Πρωτόκολλο χαρακτηρίζει την αίτηση και την αποστέλλει προς το Γραφείο Κίνησης Ασθενών.
- Το Τμήμα Κίνησης Ασθενών εξάγει το έγγραφο μέσω του πληροφοριακού συστήματος χρησιμοποιώντας τα στοιχεία του ασθενούς, υπογράφεται από τον υπάλληλο του Τμήματος Κίνησης Ασθενών και τον/την Διοικητικό/-ή Διευθυντή/ντρια ή τον/την αναπληρωτή/τρια αυτού/της και τίθεται η στρογγυλή σφραγίδα του νοσοκομείου.
- Το πρωτότυπο έγγραφο δίδεται στον ενδιαφερόμενο ή τον εξουσιοδοτημένο από τον ασθενή άτομο, ένα ηλεκτρονικό αντίγραφο καταχωρείται στην καρτέλα του ασθενούς στο πληροφοριακό σύστημα και ένα ηλεκτρονικό αντίγραφο αποστέλλεται με email στο Πρωτόκολλο για να ‘κλείσει’ το εισερχόμενο έγγραφο της αίτησης.
- Υπάρχει η δυνατότητα αποστολής του πρωτότυπου εγγράφου ταχυδρομικώς εφόσον έχει ζητηθεί εγγράφως στην αίτηση του ενδιαφερομένου ή αποστολή αυτού με email στο email του αιτούντα, κρυπτογραφημένο σύμφωνα με τις Αρχές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR).

12.7.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/ Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ

- Έντυπα ‘Πιστοποιητικό Νοσηλείας’, ‘Βεβαίωση Νοσηλείας’, ‘Ιστορικό Νοσηλείων’ που εκδίδονται αυτοματοποιημένα από το Πληροφοριακό Σύστημα του νοσοκομείου

12.8 ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΔΕΛΤΙΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΙΣ ΜΕΤΡΗΤΟΙΣ

12.8.1 Σκοπός

Ο υπολογισμός και η καταγραφή των εσόδων με βάση τη πηγή προέλευσής τους.

12.8.2 Κανονισμοί

Το Λογιστήριο ασθενών του Τμήματος Κίνησης εμφανίζει έσοδα με βάση την

έκδοση παραστατικού, που εν προκειμένω είναι το Δελτίο Παροχής Υπηρεσιών (Δ.Π.Υ.), και εισπράττει μετρητά από τους ασθενείς που νοσηλεύθηκαν στις κλινικές (η έκδοση Δ.Π.Υ. τοις μετρητοίς δεν ενημερώνει τη Γενική Λογιστική), που αφορούν:

- το σύνολο της νοσηλείας τους (από ιδιώτες και ασφαλιστικές εταιρείες)
- προκαταβολή επί του οφειλόμενου ποσού της νοσηλείας ή με δόσεις είσπραξη αυτού (έχει ληφθεί σχετική απόφαση από το Διοικητικό Συμβούλιο του φορέα).

Όλα τα ανωτέρω δελτία εκτυπώνονται σε τριπλότυπο έντυπο.

12.8.3 Διαδικασίες

- Τα Δ.Π.Υ. ακολουθούν συνεχόμενη αρίθμηση και εξάγονται από το πληροφοριακό σύστημα και θεωρούνται από τον/την προϊστάμενο/η του Τμήματος Κίνησης και τον/την Διοικητικό/ή Διευθυντή/ντρια.
- Η έκδοση των Δ.Π.Υ. μετρητοίς αφορά στα έξοδα νοσηλείας και υλικά που χρεώνονται στον ασθενή – ιδιώτη.
- Στο τέλος κάθε ημέρας εκδίδεται συγκεντρωτική κατάσταση (εις τριπλούν) με το σύνολο των Δ.Π.Υ. σε μετρητά και με POS. Το πρώτο απόκομμα παραδίδεται στον ασθενή. Το δεύτερο απόκομμα υπογράφεται από τον προϊστάμενο του Τμήματος Κίνησης ή τον Αναπληρωτή αυτού και παραδίδεται στον ταμία κατά την είσπραξη των χρημάτων (αφού γίνει έλεγχος συμφωνίας των μετρητών με την συγκεντρωτική κατάσταση) και παραδίδεται με τα χρήματα ή τα αποκόμματα του POS στο Γραφείο Χρηματικής Διαχείρισης (ή Ταμείο). Το τρίτο απόκομμα αποτελεί το στέλεχος και παραμένει στο Τμήμα Κίνησης Ασθενών.
- Η συγκεντρωτική κατάσταση διαβιβάζεται από τον προϊστάμενο του Τμήματος Κίνησης Ασθενών στο Γραφείο Χρηματικής Διαχείρισης (Ταμείο) που τη χαρακτηρίζει με τον Κ.Α.Ε. του Δημόσιου Λογιστικού σε βάρος του οποίου θα εκδοθεί το γραμμάτιο είσπραξης, και εκδίδει το γραμμάτιο είσπραξης, αντίγραφο του οποίου παραδίδει ο ταμίας στον προϊστάμενο του Τμήματος Ασθενών για αρχειοθέτηση.
- Αρχειοθετούνται οι συγκεντρωτικές καταστάσεις που έχουν αποδοθεί στο Ταμείο, καθώς και τα Δ.Π.Υ. που αυτές περιλαμβάνουν.

12.8.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/ Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ

- Α.Π.Υ. από το Πληροφοριακό Σύστημα με αρίθμηση συνεχόμενη (παλαιό

έντυπο Δ5 221)

- Γραμμάτιο Είσπραξης από το Πληροφοριακό Σύστημα με αρίθμηση συνεχόμενη (παλαιό έντυπο Δ5 241)
- Συγκεντρωτική κατάσταση των Δ.Π.Υ., από το Πληροφοριακό Σύστημα

12.9 ΕΚΛΟΣΗ ΒΕΒΑΙΩΣΕΩΝ ΕΞΟΔΩΝ ΝΟΣΗΛΕΙΑΣ ΓΙΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΑΣΘΕΝΕΙΣ

12.9.1 Σκοπός

Η περιγραφή των ενεργειών που κάνει το Λογιστήριο ασθενών του Τμήματος Κίνησης για να δώσει βεβαίωση εξόδων νοσηλείας σε ασθενή ή άλλο Φορέα.

12.9.2 Κανονισμοί

Το Λογιστήριο ασθενών του Τμήματος Κίνησης είναι υπεύθυνο να εκδώσει βεβαιώσεις νοσηλείας εξόδων στους ασθενείς ή άλλους Φορείς που τις αιτούνται.

12.9.3 Διαδικασίες

- Η υποβολή αίτησης για βεβαίωση νοσηλείας εξόδων γίνεται από τον ίδιο τον ασθενή, είτε από Εισαγγελική Αρχή, που την αιτείται και κατατίθεται στην Γραμματεία – Πρωτόκολλο του νοσοκομείου.
- Η Γραμματεία-Πρωτόκολλο διαβιβάζει τις σχετικές αιτήσεις στο Τμήμα Κίνησης ασθενών.
- Ελέγχονται τα στοιχεία του ασθενή που αιτείται τη βεβαίωση από το σύστημα διαχείρισης και την ηλεκτρονική χρεωστική καρτέλα, και το τι έχει χρεωθεί αναλυτικά για τη νοσηλεία του ο ασθενής, και ακολούθως αναγράφονται στη βεβαίωση εξόδων νοσηλείας του, όπως αυτά προκύπτουν μέσω του πληροφοριακού συστήματος.
- Ελέγχεται ο λόγος που ο ασθενής αιτείται τη βεβαίωση.
- Εξάγεται η βεβαίωση και συλλέγονται επί του εγγράφου οι απαραίτητες υπογραφές, του Προϊσταμένου/νης του Τμήματος Κίνησης ασθενών και του/της Διευθυντή/-ντριας Διοικητικής και Οικονομικής Υπηρεσίας ή οι υπογραφές των Αναπληρωτών αυτών.
- Αποδίδεται η βεβαίωση στον ασθενή ή αποστέλλεται στον Φορέα που την ζήτησε.
- Στην περίπτωση που ο ασθενής-ιδιώτης δεν έχει πληρώσει τα έξοδα νοσηλείας του και η βεβαίωση ζητείται για δικαστήριο ή ασφαλιστική εταιρεία, τότε

ενημερώνεται ο προϊστάμενος του Τμήματος Κίνησης ή ο υπάλληλος που έχει οριστεί από τον προϊστάμενο αναλαμβάνει να παρακολουθήσει τη διεκπεραίωση της υπόθεσης.

- Αποτελεί υποχρέωση για το τμήμα η έκδοση επίσημου αντιγράφου του συνόλου των φαρμάκων εντός και εκτός κλειστού νοσηλίου που χορηγήθηκαν στον ασθενή κατά την διάρκεια της νοσηλείας του, και κατ' επέκταση του συνόλου του κόστους νοσηλείας.

12.9.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/ Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ

- Βεβαίωση δαπάνης νοσηλείας από το Πληροφοριακό Σύστημα

12.10 ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΕΞΙΤΗΡΙΟΥ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

12.10.1 Σκοπός

Η περιγραφή των ενεργειών από την παραλαβή του ιατρικού εξιτηρίου και των συνοδών χρεωστικών εγγράφων των ασθενών ως την τιμολόγηση της παροχής νοσηλείας.

12.10.2 Κανονισμοί

- Το Λογιστήριο ασθενών του Τμήματος Κίνησης είναι υπεύθυνο για την παραλαβή των ιατρικών εξιτηρίων και τον έλεγχο των συνοδών χρεωστικών εγγράφων των ασθενών. Το Λογιστήριο ασθενών του Τμήματος Κίνησης παραλαμβάνει τα ανωτέρω από τη νοσηλεύτρια ή τον βοηθό θαλάμου της Κλινικής/Τμήματος.
- Παντός είδους έσοδα όπως και τα νοσήλια, υπόκεινται στις διατάξεις των:
- - Ν.Δ. 496/74(ΦΕΚ 204/74), “ Περὶ λογιστικού Ν.Π.Δ.Δ.”
- - Ν. 2362/95 (ΦΕΚ 247/95), “ Περὶ Δημόσιου λογιστικού ελέγχου των δαπανών κ.λ.π.”
- - Π.Δ. 146/03 (ΦΕΚ 122/Α/2003) “ Περὶ ορισμού του περιεχομένου και του χρόνου ενάρξεως της εφαρμογής του Κλαδικού Λογιστικού Σχεδίου Δημόσιων Μονάδων Υγείας”
- - ΦΕΚ , Τεύχος Β' 7261/21.12.2023«Ορισμός νοσοκομείου όπου τίθεται σε πλήρη εφαρμογή το Σύστημα Κοστολόγησης Νοσοκομειακών Υπηρεσιών (Συ.Κ.Ν.Υ.)» (Β' 1435).
- - ΦΕΚ, Τεύχος Β' 7262/21.12.2023, “Ρύθμιση θεμάτων σχετικά με τη λειτουργία του Συστήματος Κοστολόγησης Νοσοκομειακών Υπηρεσιών”.

12.10.3 Διαδικασίες

- Όταν με εντολή του Διευθυντή της κλινικής έχει ολοκληρωθεί η παροχή ιατρικής φροντίδας σε νοσηλεία σε εσωτερικούς ασθενείς, εκδίδεται ιατρικό εξιτήριο του ασθενούς από το νοσοκομείο.
- Το ιατρικό εξιτήριο διαβιβάζεται προς το Τμήμα Κίνησης ασθενών και αφού γίνει το Διοικητικό εξιτήριο και η αναγγελία αυτού στον ΕΟΠΥΥ , δίδεται στο Λογιστήριο ασθενών του Τμήματος Κίνησης για την τακτοποίηση των οικονομικών υποχρεώσεων του ασθενή προς το νοσοκομείο. Ο δε ιατρικός φάκελος του ασθενή παραμένει στην Κλινική για παραλαβή από τον υπάλληλο του Αρχείου του Τμήματος Κίνησης Ασθενών.
- Στα προαναφερόμενα ιατρικά εξιτήρια που προσκομίζονται στο Λογιστήριο ασθενών του Τμήματος Κίνησης συμπεριλαμβάνονται και οι ετικέτες από τα υλικά που χρησιμοποιήθηκαν και σε κάθε περίπτωση περιλαμβάνονται χρεωστικά παραστατικά για υλικά που χρησιμοποιήθηκαν πέραν του κλειστού νοσηλίου.
- Ο υπάλληλος του λογιστηρίου ασθενών πληκτρολογώντας τον αρ. Εισαγωγής του ασθενή στο σύστημα διαχείρισης ελέγχει αν είναι καταχωρημένες όλες οι πράξεις (νοσηλεία, εξετάσεις, φάρμακα) που έχουν γίνει σχετικά με τον ασθενή.
- Όταν υπάρχει συμφωνία μεταξύ των στοιχείων που διαχειρίζεται το πληροφοριακό σύστημα και αυτών που περιέχονται στο ιατρικό εξιτήριο και τα συνοδά χρεωστικά έγγραφα του εν λόγω ασθενή, τότε το Λογιστήριο ασθενών του Τμήματος Κίνησης μπορεί να οριστικοποιήσει τη νοσηλεία.
- Όταν υπάρχει ασυμφωνία μεταξύ των στοιχείων, ο υπάλληλος αναζητά το λάθος και είτε πρόκειται για ελλιπή δικαιολογητικά είτε για κάποιο λάθος καταχώρηση στοιχείων από τους ιατρούς ή τους νοσηλευτές, αποστέλλει ηλεκτρονικό μήνυμα μέσω του Π.Σ. για “Αλλαγή -ειδοποίηση καταχώρησης ιατρικών πράξεων ή εξιτηρίου” ώστε να γίνουν οι απαραίτητες διορθώσεις. Μετά τη συμφωνία μπορεί να οριστικοποιηθεί η νοσηλεία του ασθενούς.

12.10.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/ Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ

- Ιατρικό Εξιτήριο από το Νοσοκομείο μέσω του πληροφοριακού συστήματος (έντυπο Δ2 132)
- Δελτίο χρέωσης ασθενούς μέσω του πληροφοριακού συστήματος (Δ2 133)

12.11 ΕΚΔΟΣΗ ΤΩΝ Δ.Π.Υ. ΕΠΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΦΟΡΕΑ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ-ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΥΤΩΝ

12.11.1 Σκοπός

Η υποβολή σε μηνιαία βάση συγκεντρωτικών καταστάσεων Δελτίων Παροχής Υπηρεσιών (Δ.Π.Υ.) στους ασφαλιστικούς φορείς για είσπραξη των σχετικών εσόδων.

12.11.2 Κανονισμοί

– Το Λογιστήριο ασθενών του Τμήματος Κίνησης του Τμήματος Κίνησης ασθενών για κάθε μήνα, υποβάλλει τις απαιτήσεις του νοσοκομείου από τα ασφαλιστικά ταμεία με συγκεντρωτικές καταστάσεις και έκδοση ενός συγκεντρωτικού Δ.Π.Υ.

12.11.3 Διαδικασίες

- Στο τέλος κάθε μήνα εκτυπώνονται συγκεντρωτικές καταστάσεις ανά ασφαλιστικό φορέα.
- Τα μηχανογραφημένα Δ.Π.Υ. ακολουθούν συνεχόμενη αρίθμηση. Τα Δ.Π.Υ. φέρουν συνεχόμενη αρίθμηση ανά σειρά και θεωρούνται στην τελευταία σελίδα από τον Προϊστάμενο του Τμήματος Κινήσεως, και τον/την Διευθυντή/-ντριας Διοικητικής και Οικονομικής Υπηρεσίας.
- Κάθε Δ.Π.Υ. πρέπει να συνοδεύεται από το ιατρικό εξιτήριο, εισιτήριο και τα συνοδευτικά χρεωστικά έγγραφα των προσθετικών επί χρεώσει ασθενών υλικών.
- Σχετικά με τα υπόλοιπα ταμεία (Στρατού, ΓΕΑ, ΓΕΝ, ΑΠΣΤΥΕ ΕΔΟΕΑΠ Κ.Λ.Π), ως χρόνος βεβαίωσης των απαιτήσεων θεωρείται ο χρόνος έκδοσης της συγκεντρωτικής κατάστασης και του αντίστοιχου Δ.Π.Υ. στον ασφαλιστικό φορέα.
- Γίνεται εκκαθάριση ανά ασθενή, για ημέρες νοσηλείας, υλικά επί χρεώσει ασθενών, φάρμακα, εργαστηριακές εξετάσεις, το κλειστό ενοποιημένο νοσήλιο ή κατά DRG's. Έχει προηγηθεί ο έλεγχος του ιατρικού εξιτηρίου και των χρεωστικών εγγράφων του ασθενούς για υλικά και υπηρεσίες. Το Λογιστήριο ασθενών του Τμήματος Κίνησης με βάση το ασφαλιστικό ταμείο του ασθενούς και τα επιπλέον του κλειστού νοσηλίου φάρμακα και υλικά, τιμολογεί τις παρεχόμενες υπηρεσίες στο όνομα του ασθενούς.
- Η έκδοση του Δ.Π.Υ. γίνεται σε χρέωση:
- του Ιδιώτη ασθενή ή της ασφαλιστικής εταιρείας που είναι ασφαλισμένος ο

ασθενής (προϋπόθεση για την έκδοση Δ.Π.Υ. με πίστωση σε ασφαλιστική εταιρεία αποτελεί η σύμβαση συνεργασίας μεταξύ του νοσοκομείου και της ασφαλιστικής, διαφορετικά ο εν λόγω ασφαλισμένος πληρώνει τα έξοδα της νοσηλείας του με μετρητά ή με POS και κατόπιν με την Α.Π.Υ. εισπράττει από την ασφαλιστική το σχετικό ποσό). Στο τέλος της ημέρας εκδίδεται διπλότυπη κατάσταση των Δ.Π.Υ. που εκδόθηκαν με πίστωση στο όνομα ασφαλιστικών εταιρειών κατά αύξοντα αριθμό Δ.Π.Υ. Το αντίγραφο της κατάστασης αυτής παραδίδεται, μαζί με το τρίτο αντίγραφο των Δ.Π.Υ., στο Οικονομικό Τμήμα το οποίο υπογράφει στο πρωτόγραφο για την παραλαβή. Το Λογιστήριο ασθενών του Τμήματος Κίνησης αρχειοθετεί την κατάσταση αυτή μαζί με το δεύτερο αντίγραφο των Δ.Π.Υ. ενώ τα πρωτόγραφα αποστέλλονται με email στις αρμόδιες ασφαλιστικές εταιρείες.

- Το σύστημα με την έκδοση του Δ.Π.Υ. αυτόματα ενημερώνει τη γενική και αναλυτική λογιστική με την κίνηση του Λογιστηρίου Ασθενών. Ο ασφαλιστικός φορέας εμφανίζεται με χρέωση στις «Απαιτήσεις από Ασφαλιστικά Ταμεία». Το Οικονομικό Τμήμα έχει εικόνα της κίνησης των Δ.Π.Υ. επί πιστώσει καθημερινά.
- Ελέγχονται όλα τα δικαιολογητικά που πρέπει να συνοδεύουν την υποβαλλόμενη απαίτηση για νοσήλια του νοσοκομείου προς τον ασφαλιστικό φορέα, καθώς και η ορθότητα αυτών.
- Εκδίδεται ένα Δ.Π.Υ. για κάθε ασφαλιστικό φορέα ήτοι, ΕΟΠΥΥ, ΕΟΠΥΥ Ευρωπαίων, Ανασφάλιστοι του Ν.4368/2016, το οποίο περιλαμβάνει το σύνολο της απαίτησης που εμφανίζει η συγκεντρωτική κατάσταση.
- Η υποβολή των απαιτήσεων προς τους ασφαλιστικούς φορείς για κάθε μήνα γίνεται το αργότερο μέχρι το τέλος του επόμενου μήνα.
- Στη περίπτωση που ασφαλιστικός φορέας κάνει περικοπή δαπανών νοσηλείας σε ασθενείς, τότε το Λογιστήριο ασθενών του Τμήματος Κίνησης εκδίδει ηλεκτρονικά πιστωτικό τιμολόγιο το οποίο δημιουργεί συμψηφιστική εγγραφή στη γενική λογιστική ώστε να μειωθούν οι απαιτήσεις από πελάτες σε χρέωση λογαριασμού εσόδων της ομάδας λογαριασμών 7. Για την έκδοση του πιστωτικού απαιτείται πρώτα η πλήρης αιτιολόγηση από το ασφαλιστικό ταμείο των λόγων της παραπάνω περικοπής και αποδοχή της αιτιολόγησης από το Δ.Σ. του νοσοκομείου.

12.11.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/ Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ

- Απόδειξη είσπραξης νοσηλίων επί πιστώσει από το Π.Σ. (έντυπο Δ5 232)
- Συγκεντρωτική κατάσταση των Δ.Π.Υ. επί πιστώσει από το Π.Σ.

12.12 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΚΑΙ ΑΣΘΕΝΕΙΣ

12.12.1 Σκοπός

Η παρακολούθηση των απαιτήσεων και η επικοινωνία με τους ασφαλιστικούς φορείς για ταχεία είσπραξη των σχετικών εσόδων.

12.12.2 Κανονισμοί

Το Λογιστήριο ασθενών του Τμήματος Κίνησης του Τμήματος Κίνησης ασθενών είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία με τους ασφαλιστικούς φορείς έως τη στιγμή που οι υποβληθείσες προς αυτά απαιτήσεις από νοσήλια εισπραχθούν.

12.12.3 Διαδικασίες

- Παρακολούθηση, με εκτυπωμένα ισοζύγια, της ροής εξόφλησης των απαιτήσεων.
- Έλεγχος επί των ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων, για τους λόγους που προκαλούν καθυστέρηση.
- Τηλεφωνική επικοινωνία με τους υπευθύνους από τους ασφαλιστικούς φορείς που ασχολούνται με τις πληρωμές προς τα νοσοκομεία.
- Έγγραφη επικοινωνία με τους ασφαλιστικούς φορείς σε περίπτωση αδικαιολόγητης καθυστέρησης στην πληρωμή των νοσηλίων, με επανυποβολή του αιτήματος και υπενθύμιση του χρόνου καθυστέρησης στην τακτοποίηση αυτού.
- Υποβολή ενημερωτικού σημειώματος προς τον/την Προϊστάμενο/νη του/της Διευθυντή/ντριας Διοικητικής και Οικονομικής Υπηρεσίας και την Διοίκηση, για όχληση από μέρους τους, των υπευθύνων των ασφαλιστικών φορέων για το συγκεκριμένο θέμα.
- Υποβολή ενημερωτικού εγγράφου και υπενθύμιση της απαίτησης προς τους αρμόδιους εμπλεκόμενους φορείς (Υ.Πε., Υ.Υ.Κ.Α, κ.λπ.).
- Αποστολή δύο επιστολών σε νοσηλευθέντες ασθενείς με υπενθύμιση του οφειλόμενου χρέους τους και παράκληση επίσπευσης της καταβολής του, με υπογραφή του Προϊσταμένου/νης του Τμήματος Κίνησης Ασθενών. Σε

περίπτωση μη ανταπόκρισης, αποστολή και τρίτης επιστολής με υπογραφή του/της Διοικητικού Διευθυντή/ντριας.

- Αποστολή εγγράφου, στην αρχή κάθε έτους, που συντάσσεται από τον/την Προϊστάμενο/νη του τμήματος Κίνησης Ασθενών και υπογράφεται από τον/την Διευθυντή/ντρια της Διοικητικής και Οικονομικής Υπηρεσίας, στο τοπικό κατάστημα Ε.Ο.Π.Υ.Υ., αναφορικά με την παροχή στοιχείων του συνόλου των απαιτήσεων του φορέα μας για το προηγούμενο έτος, προκειμένου να γίνει έλεγχος – συμφωνία απαιτήσεων ενόψει κατάρτισης του ετήσιου Ισολογισμού από το Οικονομικό Τμήμα του φορέα μας.
- Διαδικασία αποστολής χρέους στην εφορία/ διαδικασία διαγραφής χρέους:
Στην περίπτωση ανασφάλιστων πολιτών χωρίς ΑΜΚΑ ή ΕΚΚΑ, ήτοι Ιδιωτών ασφαλισμένων, που δεν βρέθηκαν στοιχεία επικοινωνίας ή δεν ανταποκρίθηκαν είτε στις τηλεφωνικές κλήσεις είτε μετά τις τρεις επιστολές που απεστάλησαν για καταβολή της οφειλής της δαπάνης νοσηλείας τους, ακολουθείται η κάτωθι διαδικασία:
 - Μετά την παρέλευση εξαμήνου ή μία φορά ετησίως σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (Ν. 2648/98, άρθρο 24, παρ. α & β και Ν. 4978/2022, άρθρο 74 περί διαγραφής οφειλών προς το Δημόσιο), συντάσσεται έγγραφο από τον/την Προϊστάμενο/νη του τμήματος Κίνησης Ασθενών ή τον/την Αναπληρωτή/τρια αυτού και υπογράφεται από τον Διοικητή/τρια, προς τη Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης -ΑΑΔΕ, που στεγάζεται στην Αθήνα – για αναζήτηση στοιχείων φορολογουμένων και συγκεκριμένα για την εύρεση ΑΦΜ ανασφάλιστων πολιτών - ασθενών με όσα στοιχεία έχουν καταχωρηθεί στο πληροφοριακό μας σύστημα, προκειμένου να χρησιμοποιηθούν για τον καταλογισμό νοσηλίων των ασθενών χωρίς ασφαλιστική ικανότητα και ΑΜΚΑ.
 - Το εν λόγω έγγραφο συνοδεύεται από κρυπτογραφημένο excel τηρώντας τις αρχές της προστασίας προσωπικών δεδομένων (GDPR).
 - Ακολούθως με την απάντηση από τη Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης -ΑΑΔΕ, συντάσσεται εισήγηση από τον/την Προϊστάμενο/νη του Τμήματος Κίνησης Ασθενών ή τον/την Αναπληρωτή/τρια αυτού, η οποία περιλαμβάνει δύο πίνακες, έναν που αφορά στον καταλογισμό στις Δ.Ο.Υ. των νοσηλίων των ασθενών και έναν που αφορά στην αποχρέωση των ασθενών στο πληροφοριακό μας σύστημα (για τους ασθενείς που δεν

βρέθηκαν ενεργά ΑΦΜ).

- Η εισήγηση υποβάλλεται από τον/την Διευθυντή/ντρια Διοικητικής και Οικονομικής Υπηρεσίας στο Διοικητικό Συμβούλιο του φορέα μας για έγκριση.
- Η εγκεκριμένη Απόφαση του Διοικητικού συμβουλίου κοινοποιείται στον/στην Προϊστάμενο/νη του Τμήματος Κίνησης Ασθενών για ενέργειες και ταυτόχρονα στον/στην Προϊστάμενο/νη της Οικονομικής Υπηρεσίας.
- Ο/η Προϊστάμενος/νη του Τμήματος Κίνησης σύμφωνα με την Απόφαση του Δ.Σ. :
 - 1) εκδίδει χρηματικό κατάλογο και τριπλότυπη περιληπτική κατάσταση ανά ΔΟΥ (συνεχόμενη αρίθμηση) για τον καταλογισμό ανά ΑΦΜ των νοσηλίων των ασθενών, τα οποία φέρουν την υπογραφή του/της Προϊσταμένου/νης του Τμήματος Κίνησης Ασθενών και του/της Διευθυντή/ντριας Διοικητικής και Οικονομικής Υπηρεσίας και με διαβιβαστικό έγγραφο που φέρει την υπογραφή του/της Διοικητή/τριας αποστέλλεται στην κάθε Δ.Ο.Υ..
 - 2) εκδίδει ΠΤΔΑ για την διαγραφή οφειλών και συνεπώς την αποχρέωση – τακτοποίηση έκαστου λογαριασμού δαπάνης νοσηλείας στο πληροφοριακό μας σύστημα. Η Γενική Λογιστική ενημερώνεται αυτόματα.

12.12.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα/Προτυποποιημένα έντυπα ΥΥΚΑ

- Υπηρεσιακό σημείωμα προς τη Διοίκηση(έντυπο Δ1 102)
- Διαβιβαστικό προς τρίτους (παλαιό έντυπο Δ1 101)
- Ανακοίνωση οφειλής από το Π.Σ

12.13 ΤΗΡΗΣΗ, ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

12.13.1 Σκοπός

Η τήρηση και επεξεργασία των στατιστικών στοιχείων, η παροχή και διακίνηση πληροφοριών στις υπηρεσίες του Νοσοκομείου στη 4η Υ.ΠΕ Μακεδονίας & Θράκης, στη στατιστική υπηρεσία της Νομαρχίας Σερρών, στο Ε.ΚΕ.ΠΥ. Βορείου Ελλάδος, στο Υπουργείο Υγείας και στους άλλους αρμόδιους φορείς - ΕΟΔΥ, Ε.Κ.Α.Β..

12.13.2 Κανονισμοί

- Μέχρι την ορισμένη κάθε φορά με έγγραφο ημερομηνία από την 4η Υ.ΠΕ.

Μακεδονίας & Θράκης αποστολή των στατιστικών στοιχείων κίνησης ασθενών του νοσοκομείου του προηγούμενου μήνα.

- Μέχρι την 15η ημέρα έκαστου μήνα καταχώρηση στην πλατφόρμα του Υπουργείου Υγείας Bi Forms από τους πιστοποιημένους καταχωρητές των στατιστικών στοιχείων του προηγούμενου μήνα αναφορικά με την παρακολούθηση Νοσηλίων, KEN - DRG'S, καταγραφή νοσηλευτικής κίνησης, εξετάσεων, χειρουργείων και διακομιδών.

12.13.3 Διαδικασίες

- Μέχρι τη 10η ημέρα του τρέχοντος μήνα εκδίδονται τα Στατιστικά Στοιχεία των εξιτηρίων των Κλινικών με DRG'S και αποστέλλονται στην ομάδα έργου ΚΕ.ΤΕ.ΚΝΥ. και στην αντίστοιχη ομάδα έργου στην 4 Υ.ΠΕ. Μακεδονίας & Θράκης
- Στην αρχή κάθε μήνα και μέχρι την 15η ημέρα εκδίδονται τα Στατιστικά Στοιχεία της νοσηλευτικής κίνησης του Νοσοκομείου του προηγούμενου μήνα και αποστέλλονται στην Στατιστική Υπηρεσία της Νομαρχίας Σερρών.
- Στην αρχή κάθε μήνα και μέχρι την 15η ημέρα εκδίδονται τα Στατιστικά Στοιχεία ανασφάλιστων και ευάλωτων κοινωνικών ομάδων του προηγούμενου μήνα και αποστέλλονται στην 4 Υ.ΠΕ. Μακεδονίας & Θράκης.
- Στην αρχή κάθε μήνα και μέχρι την 15η ημέρα εκδίδονται τα Στατιστικά Στοιχεία για τον συντονισμό ψυχιατρικής εφημερίας του προηγούμενου μήνα και αποστέλλονται στο ΕΚΑΒ/ΕΚΕΠΥ Βορείου Ελλάδος.
- Στην αρχή κάθε μήνα και μέχρι την 15η ημέρα εκδίδονται τα Στατιστικά Στοιχεία για την καταχώρηση στην πλατφόρμα του Υπουργείου Υγείας Bi Forms από τους πιστοποιημένους καταχωρητές. Συγκεκριμένα από το Τμήμα Κίνησης Ασθενών συμπληρώνονται οι ακόλουθοι πίνακες:

Πίνακας 6 : Μηνιαία Κατάσταση Παρακολούθησης Νοσηλίων

Πίνακας 8 : Παρακολούθηση KEN-DRGs

Πίνακας 11 : Καταγραφή Νοσηλευτικής Κίνησης

Πίνακας 12 : Εξετάσεις - Χειρουργεία - Διακομιδές

Πίνακας 13 : Διάρθρωση Υπηρεσιών ανά ασφαλιστικό φορέα

Πίνακας 16 : Νοσηλευτική Κίνηση από Ιδιωτικές Ασφαλιστικές Εταιρείες

12.13.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα

- Πρότυπο excel για τα εξιτήρια Κλινικών DRG'S από την 4η Υ.ΠΕ. Μακεδονίας & Θράκης

- Έντυπα στατιστικών στοιχείων που εκδίδονται αυτοματοποιημένα από το Πληροφοριακό Σύστημα του νοσοκομείου
- Bi Forms πλατφόρμα

12.14 ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΦΑΚΕΛΩΝ

12.14.1 Σκοπός

Η τήρηση Αρχείου των ιατρικών φακέλων ασθενών ανά Κλινική και ανά μήνα για την χορήγηση αντιγράφων στον ασθενή ή σε άλλον νόμιμο εκπρόσωπο και η Διατήρηση του Αρχείου για 20 (είκοσι) έτη σύμφωνα με την κείμενη ισχύουσα νομοθεσία.

12.14.2 Κανονισμοί

- Στις αρμοδιότητες του Τμήματος Κίνησης Ασθενών σύμφωνα με το ΦΕΚ Τεύχος Β΄/29.01.2004, άρθρο 13, παράγραφος 3, είναι η τήρηση Αρχείου των ιατρικών φακέλων ασθενών.
- Η χορήγηση αντιγράφων Ιατρικού Φακέλου ασθενή γίνεται μετά από πρωτοκολλημένη αίτηση του ασθενή ή του εξουσιοδοτημένου απ’ αυτόν προσώπου ή άλλου Φορέα (όπως Αστυνομικό Τμήμα, Εισαγγελία κ.ο.κ.)
- Η εκκαθάριση αρχείου μετά την παρέλευση 20ετίας διέπεται από την κείμενη νομοθεσία: α) Π/Δ1258/81, περί “Χρόνοι Τήρησης Αρχείων Υγειονομικών Μονάδων”, β) Την Οδηγία Αρ1/2005 της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και γ) Τον Κανονισμό περί Προσωπικών Δεδομένων 679/2016EU (GDPR)

12.14.3 Διαδικασίες

- Κάθε Κλινική-Τμήμα συγκεντρώνει ανά μήνα τους Ιατρικούς Φακέλους Ασθενών
- Η παραλαβή των φακέλων γίνεται από τον ορισμένο υπάλληλο Υπεύθυνο του Αρχείου του Τμήματος Κίνησης Ασθενών με εκτύπωση μηνιαίας κατάστασης από το πληροφοριακό σύστημα του Τμήματος Κίνησης και παράδοση από τον/την Προϊστάμενο/νη του Τμήματος-Κλινικής με υπογραφές παράδοσης-παραλαβής στην εκτυπωμένη από το Π.Σ. κατάσταση.
- Ο χρόνος παραλαβής ορίζεται μετά από συνεννόηση του/της Προϊστάμενου/νης του Τμήματος-Κλινικής με τον Υπεύθυνο υπάλληλο του Αρχείου ώστε να παραλαμβάνονται όλοι οι Ιατρικοί Φάκελοι των Ασθενών μηνιαίως, να μην υπάρχουν ελλείψεις και καθυστέρηση στην όλη διαδικασία και να αρχειοθετούνται με τη σειρά ώστε να είναι εύκολα προσβάσιμη η αναζήτησή τους.

- Ο υπάλληλος του Αρχείου, μετά την παραλαβή αρχειοθετεί σύμφωνα με την ημερομηνία εξόδου του ασθενή και ανά κλινική ώστε να είναι εύκολη η πρόσβαση στην αναζήτηση του φακέλου.
- Ο υπάλληλος-Υπεύθυνος του Αρχείου ανασύρει τον Ιατρικό Φάκελο του ασθενή από το Αρχείο (ή από την Κλινική -Τμήμα) όταν ζητηθεί από τον ιατρό σε επανεξέταση ή επανα- εισαγωγή του ασθενούς, και η παράδοση του φακέλου γίνεται με γραπτή αίτηση της Κλινικής όπου αναγράφεται το Ονοματεπώνυμο του ασθενούς, η Κλινική που ζητήθηκε, ο θεράπων ιατρός που αιτήθηκε, ημερομηνία παράδοσης και υπογράφεται από τον υπάλληλο – Νοσηλευτή στον οποίο παραδόθηκε ο φάκελος.
- Η χορήγηση αντιγράφων Ιατρικού Φακέλου ασθενή γίνεται μετά από πρωτοκολλημένη αίτηση του ασθενή ή του εξουσιοδοτημένου απ’ αυτόν προσώπου ή άλλου Φορέα (όπως Αστυνομικό Τμήμα, Εισαγγελία κ.ο.κ.).
- Η εκκαθάριση αρχείου μετά την παρέλευση 20ετίας διέπεται από την κείμενη νομοθεσία: α) Π/Δ1258/81, περί “Χρόνοι Τήρησης Αρχείων Υγειονομικών Μονάδων”, β) Την Οδηγία Αρ1/2005 της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και γ) Τον Κανονισμό περί Προσωπικών Δεδομένων 679/2016EU (GDPR). Μετά από πρόσκληση του Τμήματος Γραμματείας- Πρωτοκόλλου για εκκαθάριση αρχείων όλων των Τμημάτων του φορέα, το Τμήμα Κίνησης Ασθενών Ασθενών ακολουθώντας την προαναφερθείσα νομοθεσία δηλώνει τα προς εκκαθάριση αρχεία.
- Ακολουθώς ορίζεται τριμελής επιτροπή για την καταγραφή του προς καταστροφή αρχείου ιατρικών φακέλων ασθενών από τον Διοικητή/τρια και έπειτα γίνεται εισήγηση στο Διοικητικό Συμβούλιο για την τελική έγκριση.

12.14.4 Χρησιμοποιούμενα Έντυπα

- Πρωτοτυποποιημένη αίτηση παραλαβής αντιγράφων Ιατρικού Φακέλου Ασθενούς από το Τμήμα Γραμματείας-Πρωτοκόλλου ή εναλλακτικά αίτηση μέσω email
- Μηνιαία κατάσταση Κλινικής με τα εξιτήρια ασθενών-εκτυπωμένη από το πληροφοριακό σύστημα
- Έντυπο παραλαβής – ανασυρσης Ιατρικού Φακέλου σε επανεξέταση ή επανεισαγωγή ασθενούς (τηρείται το έντυπο στο χώρο του Αρχείου)
- Έντυπο παράδοσης – εκκαθάρισης Ιατρικών Φακέλων Ασθενών.

13. ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

13.1 Ήθος στη συμπεριφορά έναντι πολιτών

- Οι υπάλληλοι κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων τους συμπεριφέρονται στους πολίτες με ευπρέπεια, ευγένεια, διάθεση εξυπηρέτησης και σεβασμό.
- Απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών για θέματα αρμοδιότητάς τους με τρόπο απλό και κατανοητό και με τη μεγαλύτερη δυνατή πληρότητα και ακρίβεια.
- Διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των πολιτών μέσα στην προθεσμία που καθορίζεται από τις σχετικές διατάξεις του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ν.2690/1999) ή εντός εύλογης προθεσμίας βάσει των κείμενων διατάξεων.
- Αντιμετωπίζουν με ψυχραιμία και κατανόηση περιπτώσεις δύστροπων ή εριστικών πολιτών, αποφεύγοντας εντάσεις ή διαπληκτισμούς και εφόσον χρειαστεί ζητούν τη συνδρομή αρμοδίων αρχών και οργάνων και τεκμηριώνουν πάντοτε τις απόψεις τους.
- Ενημερώνουν τους πολίτες σχετικά με την ισχύουσα ενωσιακή, διεθνή και εθνική νομοθεσία.
- Διευκολύνουν τους πολίτες να ασκήσουν αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους, ιδίως το δικαίωμα της αναφοράς, το δικαίωμα της προηγούμενης ακρόασης, το δικαίωμα υποβολής διοικητικών προσφυγών και το δικαίωμα γνώσης των διοικητικών κανόνων.
- Ενημερώνουν και καθοδηγούν τους πολίτες για τη δυνατότητα άντλησης πληροφοριών μέσω του Διαδικτύου και των ειδικών ψηφιακών εφαρμογών της εγγράφων.
- Προστατεύουν τις πληροφορίες που καταγράφονται στα ηλεκτρονικά και φυσικά μηνύματα, έγγραφα, αρχεία και δεδομένα, που τηρούνται στην Υπηρεσία και περιέχουν προσωπικά δεδομένα των συναλλασσόμενων πολιτών και εκπροσώπων των επιχειρήσεων, ακολουθώντας το σχετικό θεσμικό πλαίσιο.
- Οφείλουν να αποφεύγουν οποιαδήποτε πράξη θα μπορούσε να προσβάλει ή να μειώσει την προσωπικότητα ή την αξιοπρέπεια.
- Αντιμετωπίζουν με σεβασμό και εξυπηρετούν κατά προτεραιότητα ΑμεΑ ή άλλες ομάδες πολιτών που χρήζουν ειδικής αντιμετώπισης.
- Οφείλουν να αποφεύγουν κάθε ενέργεια που θα μπορούσε να θέσει σε αμφισβήτηση την εντιμότητα, την ηθική τους ακεραιότητα και την προσήλωση στο καθήκον.

- Ευπρέπεια και σεβασμός. Ο δημόσιος υπάλληλος πρέπει να έχει επιμελημένη και ευπρεπή εμφάνιση, να συμπεριφέρεται με ευγένεια και κοσμιότητα, να απευθύνεται στους πολίτες στον πληθυντικό, να μην καπνίζει, να εξυπηρετεί τους πολίτες κατά το ωράριο που έχει ορίσει η υπηρεσία του, να μην κάνει εξωϋπηρεσιακή χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή του, να μην διακόπτει για προσωπικές του υποθέσεις την επικοινωνία με τους πολίτες που συναλλάσσεται, να αντιμετωπίζει με ψυχραιμία και κατανόηση τους δύστροπους ή εριστικούς πολίτες, αποφεύγοντας τις εντάσεις ή τους διαπληκτισμούς.
- Επίσης, να μην εκδηλώνει ούτε και να διαδίδει τις πολιτικές, θρησκευτικές και φιλοσοφικές του πεποιθήσεις κατά την άσκηση των καθηκόντων του, να μην επηρεάζεται κατά τη συναλλαγή του με τον πολίτη, από το φύλο, την εθνικότητα, τη φυλή, τη γλώσσα, την καταγωγή και τις θρησκευτικές ή άλλες πεποιθήσεις του και γενικότερα να αποφεύγει κάθε πράξη που θα μπορούσε να προσβάλει ή να μειώσει την προσωπικότητα ή την επαγγελματική υπόσταση των ατόμων, με τα οποία συναλλάσσεται.

13.2 Ήθος στη συμπεριφορά έναντι συναδέλφων

- Οι υπάλληλοι συμπεριφέρονται έναντι των συναδέλφων και των προϊσταμένων τους με ευγένεια, σεβασμό, υπευθυνότητα, δικαιοσύνη και ενσυναίσθηση.
- Συμπεριφέρονται με ευγένεια στους συναδέλφους τους και αποφεύγουν να εκφράζονται απαξιωτικά σε άλλους συναδέλφους και σε τρίτους.
- Σέβονται τις προσωπικές ή υπηρεσιακές απόψεις των συναδέλφων τους, ενώ σε περίπτωση διαφωνίας, επιδιώκουν την εποικοδομητική ανταλλαγή απόψεων.
- Οφείλουν να απέχουν από κάθε ενέργεια υπονόμησης της επαγγελματικής σταδιοδρομίας των συναδέλφων τους.
- Τηρούν απαρέγκλιτα τις διατάξεις των Μερών I και II του ν. 4808/2021 (Α' 101) σχετικά με την απαγόρευση της παρενόχλησης και της βίας στον χώρο της εργασίας καθώς και τις διατάξεις του ν. 4443/2016 (Α' 232), όπως κάθε φορά ισχύει.
- Αποφεύγουν συμπεριφορές που περιέχουν πράξεις εκφοβισμού, καταπίεσης, σεξουαλικής παρενόχλησης ή άσκησης βίας.
- Αποφεύγουν συμπεριφορές και στάσεις που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε αθέμιτη διακριτική μεταχείριση, απειλές, κάθε είδους παρενόχληση ή κατάχρηση εξουσίας.
- Αποφεύγουν σεξουαλικά / ρατσιστικά αστεία, σχόλια και υπονοούμενα.

- Αποφεύγουν κάθε αδικαιολόγητη διάκριση ή δυσμενή μεταχείριση ή διάδοση κακόβουλων σχολίων λόγω φυλής, χρώματος, φύλου, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας
- Προστατεύουν όποιο άτομο υφίσταται οποιασδήποτε μορφής παρενόχλησης ή εκφοβισμού είτε ενθαρρύνοντάς το να προβεί σε καταγγελία είτε ενημερώνοντας αυτοβούλως τις αρμόδιες αρχές, από απειλές ή χρήση ανάρμοστων σχολίων.
- Επικοινωνούν συχνά με τους συναδέλφους και τον προϊστάμενό τους προκειμένου να υπάρχει συνεχής ανατροφοδότηση και να μην νοιώθουν απομονωμένοι από το φυσικό εργασιακό περιβάλλον
- Τηρούν πιστά το προβλεπόμενο ωράριο εργασίας.
- Ενθαρρύνουν και αναπτύσσουν πνεύμα συνεργασίας και ομαδικότητας στην Υπηρεσία, μέσω της επικοινωνίας, της συμμετοχής και της ανταλλαγής απόψεων και γνώσεων.
- Προάγουν την ομαδικότητα και την αγωγική συνεργασία μεταξύ συναδέλφων.
- Αποφεύγουν τις εκτυπώσεις χαρτιού, κάνοντας χρήση των δυνατοτήτων που τους παρέχει το σύστημα της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων.
- Μεριμνούν για την εξοικονόμηση ηλεκτρικής ενέργειας, απενεργοποιώντας τον εξοπλισμό του φορέα. Κάνουν χρήση των μέσων ανακύκλωσης που διατίθενται.
- Προάγουν με τη συμπεριφορά τους την πράσινη ανάπτυξη.
- Χρησιμοποιούν τη ψηφιακή υπογραφή.
- Οι υπάλληλοι συμβάλλουν με το ήθος και τις συμπεριφορές που επιδεικνύουν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους στη διατήρηση του κύρους του φορέα τους.
- Αποφεύγουν ξεσπάσματα θυμού και να απέχουν από απειλές και χρήση ανάρμοστων σχολίων.
- Παρέχουν σαφή, πλήρη και έγκαιρη πληροφόρηση για τις υποθέσεις που χειρίζονται και δεν επικαλούνται μη τεκμηριωμένους λόγους για την αδυναμία διεκπεραίωσης ή καθυστέρησης χειρισμού των υποθέσεών τους.
- Προάγουν την ομαδικότητα και την αγωγική συνεργασία μεταξύ συναδέλφων.

13.3 Ειδικές υποχρεώσεις προϊσταμένων ανεξαρτήτως επιπέδου θέσης ευθύνης

Οι προϊστάμενοι, ανεξαρτήτως επιπέδου θέσης ευθύνης, οφείλουν να σέβονται τους ανθρώπους που διοικούν, να τους υποστηρίζουν και να τους παρακινούν, ώστε όλοι μαζί να συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων του Φορέα.

Ειδικότερα, στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων τους, οι προϊστάμενοι αναμένεται να:

- Διασφαλίζουν την απαρέγκλιτη τήρηση της αρχής της ίσης μεταχείρισης των υπαλλήλων των οποίων προϊστανται, καθώς και την τήρηση της αρχής της νομιμότητας.
- Ασκούν τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντά τους, σεβόμενοι τους υπαλλήλους των οποίων προϊστανται.
- Διατηρούν ανοιχτούς διαύλους επικοινωνίας με τους υπαλλήλους, δημιουργώντας ένα περιβάλλον ευνοϊκό για τον διάλογο.
- Μεριμνούν για την ενημέρωση και ομαλή ένταξη των νεο- εισερχόμενων υπαλλήλων στη μονάδα στην οποία προϊστανται.
- Εμπνέουν, ενεργοποιούν και παρακινούν τους υπαλλήλους και σε περίπτωση εξαιρετικής απόδοσης τους να τους επιβραβεύουν ηθικά.
- Δίνουν το παράδειγμα και να προάγουν με τη συμπεριφορά τους την ποικιλομορφία και τον πλουραλισμό.
- Υποστηρίζουν τους υπαλλήλους με πληροφορίες και συμβουλές, σχετικά με τον τρόπο χειρισμού καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων ή πιθανών ηθικών διλημμάτων και να προτείνουν ενδεδειγμένους τρόπους αντιμετώπισής τους.
- Αναγνωρίζουν τις ανάγκες για κατάρτιση και απόκτηση τεχνογνωσίας των υπαλλήλων και να ενθαρρύνουν τη συμμετοχή τους σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες, λαμβάνοντας υπόψη και τις υπηρεσιακές ανάγκες.
- Ενδιαφέρονται για την επαγγελματική επάρκεια των υπαλλήλων και να υποστηρίζουν τη διαρκή ανάπτυξη δεξιοτήτων και την επαγγελματική τους ολοκλήρωση.
- Χειρίζονται συγκρουσιακές καταστάσεις, διαπληκτισμούς και παράπονα, που μπορεί να προκύψουν ανάμεσα στους υπαλλήλους των οποίων προϊστανται.
- Οργανώνουν τακτικές συναντήσεις με τους υπαλλήλους των Υπηρεσιών, που προϊστανται, προκειμένου να διασφαλιστεί η ανατροφοδότηση και η ανταλλαγή απόψεων σε διάφορες θεματικές ενότητες.
- Μεριμνούν για τη δίκαιη κατανομή των εργασιών στους υπαλλήλους.

- Μεριμνούν για τη δίκαιη και αξιοκρατική αξιολόγηση των υπαλλήλων με σκοπό τη βελτίωση της ατομικής τους επίδοσης.
- Προάγουν την ψηφιακή κουλτούρα, υιοθετώντας και αξιοποιώντας τα νέα συστήματα τεχνολογίας και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Παρέχουν προστασία, υποστήριξη και ενημέρωση στους υπαλλήλους που δουλεύουν εξ αποστάσεως λόγω τηλεργασίας και ειδικών συνθηκών τηρώντας τα προβλεπόμενα της εργασιακής νομοθεσίας.
- Μεριμνούν για την παροχή του απαραίτητου υλικοτεχνικού εξοπλισμού και των ατομικών μέσων προστασίας, όταν αυτά απαιτούνται.
- Μεριμνούν για τους αναγκαίους πόρους για την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της Υπηρεσίας τους.
- Μεριμνούν για τον έλεγχο της τήρησης των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας, ενημερώνοντας όταν κρίνεται απαραίτητο την αρμόδια Υπηρεσία του φορέα.
- Ενθαρρύνουν τη συμμετοχή σε κοινωνικές και εθελοντικές δραστηριότητες.
- Συμβάλλουν στη «δόμηση» ενός εργασιακού περιβάλλοντος, το οποίο είναι απαλλαγμένο από φαινόμενα εκφοβισμού και παρενόχλησης και στο οποίο ο καθένας θα αισθάνεται πολύτιμος και σεβαστός για τη συνεισφορά του.
- Επικοινωνούν τις διατάξεις του Κώδικα στο προσωπικό και να διασφαλίζουν στον μέγιστο δυνατό βαθμό την τήρησή του.

14. ΕΝΔΥΜΑΣΙΑ-ΕΜΦΑΝΙΣΗ

Σύμφωνα με τον Δημοσιουπαλληλικό Κώδικα/2007, τον Κώδικα Ηθικής Δεοντολογίας και τους άγραφους νόμους περί μη πρόκλησης της δημόσιας αιδούς, όλοι ανεξαιρέτως οι υπάλληλοι του τμήματος Κίνησης Ασθενών υποχρεούνται να προσέρχονται στην εργασία τους με ευπρεπή ένδυση και υπόδυση.

15. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ / ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

15.1 Δικαιώματα υπαλλήλων

- ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΤΗ ΜΟΝΙΜΟΤΗΤΑ
- ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΤΟ ΜΙΣΘΟ
- ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ
- ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΑΠΕΡΓΙΑΣ
- ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΤΗΝ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΤΗΣ ΕΚΦΡΑΣΗΣ

- ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΕ ΑΔΕΙΕΣ (Κανονική, εκπαιδευτική, αναρρωτική, γονική, συνδικαλιστική, τοκετού, ανατροφής τέκνου κλπ)
- ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΜΗΤΡΩΤΗΤΑΣ
- ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΤΗΝ ΥΓΙΕΙΝΗ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ
- ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΤΙΣ ΗΘΙΚΕΣ ΑΝΤΑΜΟΙΒΕΣ
- ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΚ ΣΥΝΤΑΓΜΑΤΟΣ
- ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΕΣ ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ
- ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

15.2 Υποχρεώσεις υπαλλήλων

- Ο υπάλληλος είναι υπεύθυνος για την εκτέλεση των καθηκόντων του και τη νομιμότητα των υπηρεσιακών του ενεργειών.
- Ο υπάλληλος οφείλει να υπακούει στις διαταγές των προϊσταμένων του. Όταν όμως εκτελεί διαταγή, την οποία θεωρεί παράνομη, οφείλει, πριν την εκτέλεση, να αναφέρει εγγράφως την αντίθετη γνώμη του και να εκτελέσει τη διαταγή χωρίς υπαίτια καθυστέρηση.
- Αν η διαταγή είναι προδήλως αντισυνταγματική ή παράνομη, ο υπάλληλος οφείλει να μην την εκτελέσει και να το αναφέρει χωρίς αναβολή.
- Όταν σε διαταγή, η οποία προδήλως αντίκειται σε διατάξεις νόμων ή κανονιστικών πράξεων, διατυπώνονται επείγοντες και εξαιρετικοί λόγοι γενικότερου συμφέροντος ή όταν, ύστερα από άρνηση υπακοής σε πρώτη διαταγή που προδήλως αντίκειται σε τέτοιες διατάξεις, ακολουθήσει δεύτερη διαταγή που εκθέτει επείγοντες και εξαιρετικούς λόγους γενικότερου συμφέροντος, ο υπάλληλος οφείλει να εκτελέσει τη διαταγή και να αναφέρει συγχρόνως στην προϊσταμένη αρχή εκείνου που τον διέταξε.
- Σε κάθε περίπτωση, επιτρέπεται στους υπαλλήλους να εξετάσουν τη νομιμότητα της εντολής. Ο υπάλληλος οφείλει να ερευνήσει με δική του ευθύνη αν η διαταγή εκδόθηκε από τον αρμόδιο προϊστάμενο και τηρήθηκαν οι νόμιμοι τύποι, αν η εντολή αναφέρεται στα υπηρεσιακά του καθήκοντα και αν το περιεχόμενο της διαταγής αντίκειται σε ρητές διατάξεις του Συντάγματος ή του νόμου και ιδίως του ΠΚ. Η άρνηση εκτέλεσης εντολής που είναι προδήλως παράνομη, ιδίως δε αν το περιεχόμενό της αντίκειται σε ρητή διάταξη νόμου που η παράβασή της συνεπάγεται την επιβολή κυρώσεων, δεν αποτελεί πειθαρχικό αδίκημα, εφόσον συνοδεύεται από την προβλεπόμενη υποβολή αναφοράς. Αντίθετα η εκτέλεση διαταγής που είναι παράνομη, χωρίς εναντίωση του υπαλλήλου κατά την ως άνω νόμιμη διαδικασία, με την υποβολή αναφοράς, δεν αίρει το άδικο της πράξης εκτέλεσης (ΑΠ 1270/2003).

16. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΦΟΡΕΑ ΠΡΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ

- Να παρέχει συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας
- Να εκπαιδεύει τους εργαζομένους
- Να προστατεύει τους υπαλλήλους
- Να φροντίζει για την ανάπτυξη των υπαλλήλων
- Να προστατεύει την οικογένεια του εργαζομένου
- Να σέβεται τη διαφορετικότητα του κάθε εργαζομένου
- Να τηρεί την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του εργαζομένου
- Να επιδεικνύει ισότιμη μεταχείριση
- Να καταβάλλει την αμοιβή στον υπάλληλο για το έργο που παράγει
- Να λαμβάνει υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες των εργαζομένων κατά την άσκηση διοίκησης χωρίς να καταπατούνται οι ανάγκες των άλλων

17. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ / ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

17.1 Δικαιώματα πολιτών / πελατών

Οι φορείς του δημόσιου τομέα διακινούν ή ανταλλάσσουν με χρήση ΤΠΕ έγγραφα και δεδομένα στο πλαίσιο της άσκησης των αρμοδιοτήτων τους, υπό την προϋπόθεση ότι τηρούνται οι όροι ασφαλείας στο επίπεδο που κάθε φορά επιβάλλεται από τη φύση των διακινούμενων εγγράφων και εξασφαλίζεται η αυθεντικοποίηση των δημοσίων λειτουργιών και υπαλλήλων. Οι όροι ασφαλείας που πρέπει να τηρούνται για τη διακίνηση εγγράφων μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα, καθώς και κάθε άλλο σχετικό θέμα, καθορίζονται με απόφαση του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Η διακίνηση δημοσίων ή ιδιωτικών εγγράφων μεταξύ αφενός των φορέων του δημόσιου τομέα και αφετέρου των φυσικών ή νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων, πραγματοποιείται με χρήση ΤΠΕ, ιδίως μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή μέσω της εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπηρεσίας συστημένης παράδοσης. Η διακίνηση, διαβίβαση, κοινοποίηση και ανακοίνωση δημοσίων εγγράφων μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα πραγματοποιείται αποκλειστικά με χρήση ΤΠΕ, με την επιφύλαξη των διατάξεων για την προστασία κρατικών ή άλλων απορρήτων και την απαγόρευση χορήγησης αντιγράφων.

Οι υπάλληλοι των φορέων του δημόσιου τομέα υποχρεούνται να παραλαμβάνουν τα ηλεκτρονικά έγγραφα, καθώς και τα έγγραφα που εκδίδονται ή διακινούνται μέσω της

ΕΨΠ. Κατ' εξαίρεση γίνονται δεκτά έντυπα έγγραφα ή εκτυπώσεις ηλεκτρονικών εγγράφων ή των εγγράφων που εκδίδονται μέσω της ΕΨΠ όταν:

- α) είτε υφίσταται πρόσκαιρη αντικειμενική αδυναμία παραλαβής ηλεκτρονικού εγγράφου από τον φορέα,
- β) είτε υφίσταται άλλου τύπου αδυναμία παραλαβής που διαπιστώνεται με πράξη του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης,
- γ) είτε στην περίπτωση που το φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή νομική οντότητα έχει επιλέξει μη ηλεκτρονικό τρόπο επικοινωνίας. Η αναιτιολόγητη μη διεκπεραίωση ηλεκτρονικού εγγράφου συνιστά επιβαρυντική περίπτωση για την επιμέτρηση της πειθαρχικής ποινής του πειθαρχικού παραπτώματος της περ. ιγ' της παρ. 1 του άρθρου 107 του ν. 3528/2007 (Α' 26).

Η αποστολή στον ενδιαφερόμενο με χρήση ΤΠΕ δημοσίου εγγράφου, το οποίο έχει εκδοθεί μετά από αίτησή του, επέχει θέση επίδοσης ή κοινοποίησης. Η αποστολή στον ενδιαφερόμενο με χρήση ΤΠΕ δημοσίου εγγράφου, το οποίο έχει εκδοθεί χωρίς αίτησή του, επέχει θέση επίδοσης ή κοινοποίησης, μόνο όταν ο ενδιαφερόμενος έχει προηγουμένως επιλέξει την ηλεκτρονική επίδοση εγγράφων στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας Πολιτών.

Η επίδοση ή κοινοποίηση με χρήση ΤΠΕ δημοσίου εγγράφου διενεργείται μέσω συστήματος, το οποίο επιτρέπει την εξακρίβωση του ακριβούς χρόνου, κατά τον οποίο έλαβε χώρα η αποστολή, παραλαβή και η πρόσβαση στο περιεχόμενο του εν λόγω εγγράφου, η οποία συνεπάγεται έναρξη των έννομων συνεπειών και των προθεσμιών, όπως ιδίως αυτές που αφορούν την άσκηση ενδίκων βοηθημάτων.

Τεκμαίρεται ότι το πρόσωπο που είναι αποδέκτης του εγγράφου αποκτά πρόσβαση στο περιεχόμενο του εγγράφου το αργότερο σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την επίδοση ή κοινοποίηση αυτού, εκτός εάν ο αποδέκτης αποδείξει τη συνδρομή λόγων ανωτέρας βίας που δεν επέτρεψαν την πρόσβαση στο περιεχόμενο του εγγράφου ή εφόσον αυτή η αδυναμία οφείλεται σε λόγους που αφορούν στον φορέα του δημόσιου τομέα.

Με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων, όταν προβλέπεται προθεσμία για την ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, δηλώσεων, δικαιολογητικών και άλλων εγγράφων, η προθεσμία αυτή λήγει την δωδέκατη νυχτερινή ώρα Ελλάδας της ημέρας κατά την οποία παρέρχεται η προθεσμία ή της επόμενης εργάσιμης εάν η καταληκτική ημέρα είναι κατά νόμο εξαιρετέα ή αργία. Σε περίπτωση εκπρόθεσμης ηλεκτρονικής υποβολής ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται αμελλητί και με τον πλέον πρόσφορο τρόπο για τον εκπρόθεσμο χαρακτήρα της υποβολής

Οι δημόσιες υπηρεσίες, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης και τα νομικά πρόσωπα δημόσιου δικαίου, όταν υποβάλλονται αιτήσεις, οφείλουν να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των ενδιαφερομένων και να αποφαινούνται για τα αιτήματά τους μέσα σε προθεσμία 50 ημερών, εφόσον από ειδικές διατάξεις δεν προβλέπονται μικρότερες προθεσμίες. Η προθεσμία αρχίζει από την κατάθεση της αίτησης στην αρμόδια υπηρεσία και την υποβολή ή συγκέντρωση του συνόλου των απαιτούμενων δικαιολογητικών, πιστοποιητικών ή στοιχείων.

Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού μπορεί να ορίζεται, κατά περίπτωση, διαφορετική προθεσμία για τη διεκπεραίωση υποθέσεων, εφόσον το επιβάλλουν ειδικοί λόγοι, που αναφέρονται ρητώς σ' αυτήν.

Εάν κάποια υπόθεση δεν μπορεί να διεκπεραιωθεί λόγω αντικειμενικής αδυναμίας, ειδικά αιτιολογημένης, η αρμόδια υπηρεσία οφείλει, εντός 5 τουλάχιστον ημερών πριν από την εκπνοή τους, να γνωστοποιήσει εγγράφως στον αιτούντα:

- α) τους λόγους της καθυστέρησης,
- β) τον υπάλληλο που έχει αναλάβει την υπόθεση και τον αριθμό τηλεφώνου του, για την παροχή πληροφοριών και
- γ) κάθε άλλη χρήσιμη πληροφορία.

Οι υπηρεσίες απαλλάσσονται από τις κατά την παράγραφο 1 υποχρεώσεις αν το αίτημα είναι εμφανώς παράλογο, αόριστο, ακατάληπτο ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό.

Η υπηρεσία στην οποία υποβάλλεται η αίτηση χορηγεί στον ενδιαφερόμενο απόδειξη παραλαβής όπου περιλαμβάνονται ο οικείος αριθμός πρωτοκόλλου, η προθεσμία εντός της οποίας υφίσταται υποχρέωση προς διεκπεραίωση της υπόθεσης, καθώς και η επισήμανση ότι, σε περίπτωση υπέρβασης των χρονικών ορίων που καθορίζονται στις παραγράφους 1 και 2 του παρόντος άρθρου, παρέχεται δυνατότητα αποζημίωσης κατά τις ρυθμίσεις των παραγράφων 7 και 8 του άρθρου 5 του νόμου [N] 1943/1991 (ΦΕΚ 50/Α/1991), όπως ισχύει.

Διεκπεραίωση υποθέσεων από τη Διοίκηση: Οι διοικητικές αρχές, όταν υποβάλλονται αιτήσεις, οφείλουν να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των ενδιαφερομένων και να αποφαινούνται για τα αιτήματα τους μέσα στην προθεσμία που τυχόν καθορίζεται από τις σχετικές διατάξεις, αλλιώς μέσα σε προθεσμία πενήντα (50) ημερών. Η προθεσμία αρχίζει από την υποβολή της αίτησης στην αρμόδια

υπηρεσία. Αν η αίτηση υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία, η υπηρεσία αυτή οφείλει, μέσα σε τρεις (3) ημέρες, να την διαβιβάσει στην αρμόδια υπηρεσία και να γνωστοποιήσει τούτο στον ενδιαφερόμενο. Στην περίπτωση αυτή η προθεσμία αρχίζει από τότε που περιήλθε η αίτηση στην αρμόδια υπηρεσία. Για υποθέσεις αρμοδιότητας περισσότερων υπηρεσιών, η προθεσμία του πρώτου εδαφίου παρατείνεται κατά δέκα (10) ακόμη ημέρες. Για τις υποθέσεις αρμοδιότητας περισσότερων υπηρεσιών, η προθεσμία των 50 ημερών παρατείνεται για 10 ακόμη ημέρες, δηλαδή γίνεται συνολικά 60 ημέρες.

Οι διοικητικές αρχές οφείλουν, ύστερα από αίτηση του ενδιαφερομένου, να χορηγούν αμέσως πιστοποιητικά και βεβαιώσεις. Αν η άμεση χορήγηση τούτων δεν είναι δυνατή, αυτά αποστέλλονται ταχυδρομικώς, μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών, στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί. Η υποχρέωση αυτή δεν υφίσταται αν ο ενδιαφερόμενος, με την αίτησή του, δηλώσει ότι δεν επιθυμεί την ταχυδρομική αποστολή και ότι θα παραλάβει τα έγγραφα αυτά αυτοπροσώπως ή με εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπό του.

Η χρονική προθεσμία για τη χορήγηση εγγράφων είναι 20 ημέρες ακόμη και στην περίπτωση της αιτιολογημένης απόρριψης του αιτήματος από την υπηρεσία. Μέσα στην προθεσμία αυτή κάθε ενδιαφερόμενος έχει το δικαίωμα, ύστερα από γραπτή αίτησή του να λαμβάνει γνώση των διοικητικών εγγράφων, όπως επίσης, στις περιπτώσεις που κάποιος έχει ειδικό έννομο συμφέρον, μπορεί να λαμβάνει γνώση ακόμα και ιδιωτικών εγγράφων.

Μπορεί να υπάρξουν κατ' εξαίρεση περιπτώσεις που η υπηρεσία να κρίνει ότι το αίτημα είναι εμφανώς παράλογο, αόριστο ακατάληπτο ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό. Στην περίπτωση αυτή η υπηρεσία απαλλάσσεται μεν από την υποχρέωση απάντησης στην προθεσμία των πενήντα (50) ή εξήντα (60) ημερών, πλην όμως οι πολίτες διατηρούν το δικαίωμα προσφυγής.

Τα Κ.Ε.Π. (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών), έχουν υποχρέωση να διαβιβάζουν στην αρμόδια υπηρεσία τις υποβληθείσες σ' αυτά αιτήσεις, εντός της επόμενης από της υποβολής τους ημέρας.

Εάν κάποια υπόθεση δεν μπορεί να διεκπεραιωθεί λόγω αντικειμενικής αδυναμίας, ειδικά αιτιολογημένης, η αρμόδια υπηρεσία οφείλει, εντός πέντε (5) τουλάχιστον ημερών πριν από την εκπνοή τους, να γνωστοποιήσει εγγράφως στον

αιτούντα: α) τους λόγους της καθυστέρησης, β) τον υπάλληλο που έχει αναλάβει την υπόθεση και τον αριθμό τηλεφώνου.

Οι υπηρεσίες απαλλάσσονται από τις κατά την παράγραφο 1 υποχρεώσεις αν το αίτημα είναι εμφανώς παράλογο, αόριστο, ακατάληπτο ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό.

Οι διοικητικές αρχές οφείλουν, ύστερα από αίτηση του ενδιαφερομένου, να χορηγούν αμέσως πιστοποιητικά και βεβαιώσεις. Αν η άμεση χορήγηση τούτων δεν είναι δυνατή, αυτά αποστέλλονται ταχυδρομικώς, μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών, στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί. Η υποχρέωση αυτή δεν υφίσταται αν ο ενδιαφερόμενος, με την αίτησή του, δηλώσει ότι δεν επιθυμεί την ταχυδρομική αποστολή και ότι θα παραλάβει τα έγγραφα αυτά αυτοπροσώπως ή με εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπό του.

Η υπηρεσία στην οποία υποβάλλεται η αίτηση χορηγεί στον ενδιαφερόμενο απόδειξη παραλαβής όπου περιλαμβάνονται ο οικείος αριθμός πρωτοκόλλου, η προθεσμία εντός της οποίας υφίσταται υποχρέωση προς διεκπεραίωση της υπόθεσης, καθώς και η επισήμανση ότι, σε περίπτωση υπέρβασης των χρονικών ορίων που καθορίζονται στις παραγράφους 1 και 2 του παρόντος άρθρου, παρέχεται δυνατότητα αποζημίωσης κατά τις ρυθμίσεις των παραγράφων 7 και 8 του άρθρου 5 του Ν. 1943/1991 (ΦΕΚ 50 Α'), όπως ισχύει.

Όποιος έχει ειδικό έννομο συμφέρον δικαιούται, ύστερα από γραπτή αίτησή του, να λαμβάνει γνώση των ιδιωτικών εγγράφων που φυλάσσονται στις δημόσιες υπηρεσίες και είναι σχετικά με υπόθεσή του η οποία εκκρεμεί σε αυτές ή έχει διεκπεραιωθεί από αυτές.

Οι προθεσμίες για τη Διοίκηση είναι ενδεικτικές, εκτός αν από τις διατάξεις που τις προβλέπουν προκύπτει ότι είναι αποκλειστικές. Οι προθεσμίες για την έκδοση ατομικών διοικητικών πράξεων, δυσμενών για το πρόσωπο το οποίο αφορούν αμέσως, είναι αποκλειστικές.

Υπέρβαση των προθεσμιών συγχωρείται σε περίπτωση ανώτερης βίας, καθώς και όταν ο ενδιαφερόμενος επικαλείται τη συνδρομή γεγονότων γνωστών στην υπηρεσία.

17.2 Πρόσβαση σε έγγραφα

Κάθε ενδιαφερόμενος έχει το δικαίωμα, ύστερα από γραπτή αίτησή του, να λαμβάνει γνώση των διοικητικών εγγράφων. Ως διοικητικά έγγραφα νοούνται όσα συντάσσονται από τις δημόσιες υπηρεσίες όπως εκθέσεις, μελέτες, πρακτικά, στατιστικά στοιχεία, εγκύκλιες οδηγίες, απαντήσεις της Διοίκησης, γνωμοδοτήσεις και αποφάσεις.

Όποιος έχει ειδικό έννομο συμφέρον δικαιούται, ύστερα από γραπτή αίτησή του,

να λαμβάνει γνώση των ιδιωτικών εγγράφων που φυλάσσονται στις δημόσιες υπηρεσίες και είναι σχετικά με υπόθεσή του η οποία εκκρεμεί σε αυτές ή έχει διεκπεραιωθεί από αυτές.

Το παραπάνω δικαίωμα ασκείται: α) με μελέτη του εγγράφου στο κατάστημα της υπηρεσίας, ή β) με χορήγηση αντιγράφου, εκτός αν η αναπαραγωγή τούτου μπορεί να βλάψει το πρωτότυπο. Η σχετική δαπάνη αναπαραγωγής βαρύνει τον αιτούντα, εκτός αν ο νόμος ορίζει διαφορετικά. Αν πρόκειται για πληροφορίες ιατρικού χαρακτήρα, αυτές γνωστοποιούνται στον αιτούντα με τη βοήθεια ιατρού, ο οποίος ορίζεται για το σκοπό αυτόν.

Το κατά τις προηγούμενες παραγράφους δικαίωμα δεν υφίσταται στις περιπτώσεις που το έγγραφο αφορά την ιδιωτική ή οικογενειακή ζωή τρίτου, ή αν παραβιάζεται απόρρητο το οποίο προβλέπεται από ειδικές διατάξεις. Η αρμόδια διοικητική αρχή μπορεί να αρνηθεί την ικανοποίηση του δικαιώματος τούτου αν το έγγραφο αναφέρεται στις συζητήσεις του Υπουργικού Συμβουλίου, ή αν η ικανοποίηση του δικαιώματος αυτού είναι δυνατόν να δυσχεράνει ουσιωδώς την έρευνα δικαστικών, διοικητικών, αστυνομικών ή στρατιωτικών αρχών σχετικώς με την τέλεση εγκλήματος ή διοικητικής παράβασης.

Η χρονική προθεσμία για τη χορήγηση εγγράφων κατά τις ανωτέρω παραγράφους και 2 ή την αιτιολογημένη απόρριψη της σχετικής αίτησης του πολίτη είναι είκοσι (20) ημέρες.

Η άσκηση του κατά τις παραπάνω παραγράφους δικαιώματος γίνεται με την επιφύλαξη της ύπαρξης τυχόν δικαιωμάτων πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας.

Η διοίκηση δεν υποχρεούται να απαντήσει σε περίπτωση απόρριψης ανώνυμης αίτησης ή αίτησης καταφανώς αόριστης.

Απαλείφεται η απαίτηση της συνδρομής εύλογου ενδιαφέροντος για την πρόσβαση στα διοικητικά έγγραφα. Από 1/1/2025 κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο δύναται να έχει πρόσβαση στα διοικητικά έγγραφα.

Απαλείφεται η απαίτηση της συνδρομής ειδικού έννομου συμφέροντος για την πρόσβαση στα ιδιωτικά έγγραφα, δηλαδή όσα συντάσσονται από ιδιώτη, αλλά κατατίθενται και φυλάσσονται σε δημόσια υπηρεσία. Από 1/1/2025 κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο δύναται να έχει πρόσβαση στα ως άνω ιδιωτικά έγγραφα.

Απαιτείται η συνδρομή εύλογου ενδιαφέροντος μόνο όταν τα δημόσια έγγραφα, διοικητικά και ιδιωτικά, περιέχουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τρίτου.

Προς διευκόλυνση των υπόχρεων ικανοποίησης του αιτήματος πρόσβασης στα έγγραφα, απαριθμούνται ενδεικτικά τα απόρρητα που καθιστούν το δικαίωμα ανενεργό, τα οποία προβλέπονται από ειδικές διατάξεις, όπως το απόρρητο της εθνικής άμυνας και εξωτερικής πολιτικής, της δημόσιας πίστης και του νομίσιματος, της ασφάλειας του κράτους και της δημόσιας τάξης, το ιατρικό, εμπορικό, επαγγελματικό, τραπεζικό ή βιομηχανικό απόρρητο.

Εισάγεται η δυνατότητα υποβολής της αίτησης ηλεκτρονικά.

Εισάγεται η δυνατότητα υποβολής ανώνυμης αίτησης. Η υπηρεσία έχει ΤΗ διακριτική ευχέρεια απάντησης στις εν λόγω αιτήσεις. Η υπηρεσία δεν ικανοποιεί το αίτημα, σε περίπτωση που τα αιτούμενα έγγραφα περιέχουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

Το αίτημα μπορεί να ικανοποιηθεί εν μέρει, αν κάποια από τα αιτούμενα έγγραφα ή αποσπάσματά τους εμπίπτουν στους περιορισμούς που προβλέπονται στην παρ. 2 του άρθρου 5 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (απόρρητα, πνευματική ιδιοκτησία, δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα).

Δίνεται η δυνατότητα παραπομπής του αιτούντος σε ευχερώς προσβάσιμη, κυρίως διαδικτυακή, πηγή αντί για τη χορήγηση αντιγράφων.

Η διοίκηση δεν υποχρεούται να απαντήσει σε καταφανώς αόριστη ή επαναλαμβανόμενη αίτηση.

Ως προς τους υπόχρεους ικανοποίησης του αιτήματος, πέρα από το οργανικό κριτήριο, το οποίο ορίζεται ήδη στο άρθρο 1 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, με τις προβλέψεις της παρ. 6 του άρθρου 5 εισάγεται και το λειτουργικό κριτήριο.

Ο αιτών έχει δικαίωμα υποβοήθησης από υπάλληλο του φορέα προς εντοπισμό του εγγράφου που αναζητά.

Στοιχεία που παραμένουν αναλλοίωτα:

Η αίτηση εξακολουθεί να υποβάλλεται γραπτώς.

Διατηρείται ο περιορισμός πρόσβασης σε περίπτωση δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας, απορρήτων, συζητήσεων του Υπουργικού Συμβουλίου και δυσχέρανσης της έρευνας δικαστικών, διοικητικών, αστυνομικών ή στρατιωτικών αρχών σχετικά με την τέλεση εγκλήματος ή διοικητικής παράβασης.

Διατηρείται η δυνατότητα μελέτης του εγγράφου στο κατάστημα της υπηρεσίας και η χορήγηση αντιγράφου, εκτός αν η αναπαραγωγή του μπορεί να βλάψει το πρωτότυπο.

Διατηρείται η προθεσμία των είκοσι (20) ημερών, εντός της οποίας οφείλει να απαντήσει η διοίκηση, θετικά ή αρνητικά.

17.3 Γενικές αρχές ψηφιακής διακυβέρνησης

Ο σχεδιασμός και η εφαρμογή πολιτικών ψηφιακής διακυβέρνησης διέπεται από τις ακόλουθες αρχές:

- α) την αρχή της νομιμότητας και ιδίως την τήρηση των διατάξεων για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,
- β) την αρχή της διαφάνειας,
- γ) την αρχή της ισότητας και ιδίως της προσβασιμότητας,
- δ) την αρχή της χρηστής διοίκησης και ιδίως της αποδοτικότητας και της αρχής «μόνον άπαξ» μέσω της δια-λειτουργικότητας, της ακρίβειας και της πληρότητας των ψηφιακών υπηρεσιών, των διαδικασιών και των δεδομένων και
- ε) την αρχή της ακεραιότητας, ασφάλειας και εμπιστευτικότητας.

Η ψηφιακή διακυβέρνηση οφείλει να προστατεύει τα ατομικά δικαιώματα όπως αυτά προκύπτουν από το Σύνταγμα και την εθνική, ενωσιακή και διεθνή νομοθεσία, ιδίως ως προς την προστασία των προσωπικών δεδομένων, και να ενισχύει την ασφάλεια δικαίου.

Δικαίωμα πρόσβασης στις πληροφορίες των φορέων του δημόσιου τομέα αφορά και στα ηλεκτρονικά έγγραφα, μπορεί δε να ασκηθεί και με χρήση ΤΠΕ κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στο παρόν Μέρος. Όταν ασκείται το κατά άρθρο 5 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας δικαίωμα πρόσβασης σε έγγραφα που τηρούνται ηλεκτρονικά από φορέα του δημόσιου τομέα, η μελέτη του εγγράφου ή η χορήγηση αντιγράφου μπορεί να γίνει και με χρήση ΤΠΕ.

17.4 Υποχρεώσεις πολιτών- πελατών

Οι πελάτες χρήστες των υπηρεσιών του τμήματος Κίνησης Ασθενών κατά τη διάρκεια των συναλλαγών με το τμήμα οφείλουν να τηρούν τους κανόνες του συντάγματος του αστικού και ποινικού δικαίου και τις προβλεπόμενες διαδικασίες λειτουργίας.

Μεταξύ άλλων εφιστάται η προσοχή των πελατών χρηστών στα εξής:

- Να συμπεριφέρονται κόσμια και με σεβασμό στους άλλους χρήστες, στους υπαλλήλους, και στο χώρο που εκείνοι εργάζονται.
- Να επιδεικνύουν υπομονή όταν χρειάζεται χρόνος για την διεκπεραίωση του αιτήματός τους.
- Να δέχονται τη βοήθεια, τις οδηγίες και τις υποδείξεις των υπαλλήλων για την καλύτερη διεκπεραίωση του αιτήματός τους.

- Να περιφρουρούν την ησυχία και την ηρεμία και να μη διαταράσσουν την ομαλή λειτουργία της υπηρεσίας.
- Να επιδεικνύουν καλή πίστη και εμπιστοσύνη στους εργαζομένους κατά τη διαδικασία εξυπηρέτησής τους.
- Να προτείνουν τεκμηριωμένες προτάσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών που λαμβάνουν.
- Να είναι ειλικρινείς και δίκαιοι στις κρίσεις-εκτιμήσεις τους για την υπηρεσία και τους εργαζομένους σε αυτή.
- Να τηρούν τη σειρά προτεραιότητας που τίθεται από την υπηρεσία.
- Να κάνουν χρήση των υποδομών της υπηρεσίας με προσοχή ώστε να μη προκαλούνται βλάβες.
- Να διατηρούν το χώρο καθαρό.
- Να μην κάνουν χρήση μουσικής, αλκοόλ και τσιγάρου στους χώρους της υπηρεσίας.
- Να αποφεύγουν την κατάχρηση του χρόνου των υπαλλήλων που διατίθεται για την εξυπηρέτησή τους.
- Να τηρούν τις ώρες λειτουργίας και εξυπηρέτησης από την υπηρεσία.
- Να εισφέρουν κάθε πληροφορία χρήσιμη που θα τους ζητηθεί στα πλαίσια της διεκπεραίωσης του αιτήματός τους.
- Να περιορίζουν τις απαιτήσεις τους στο όριο των αρμοδιοτήτων της υπηρεσίας αποφεύγοντας να ζητούν πράγματα τα οποία δεν δύναται η υπηρεσία να εκτελέσει.
- Να μην παρακάμπτουν τις προβλεπόμενες διαδικασίες λειτουργίας της υπηρεσίας.
- Να μην εκφοβίζουν - απειλούν τους εργαζομένους όταν νιώθουν δυσαρεστημένοι αλλά να απευθύνονται στον Προϊστάμενο του τμήματος προκειμένου να εξεταστεί το ζήτημα που τους απασχολεί και να βρίσκεται η καλύτερη κάθε φορά λύση.
- Να αποφεύγουν να ζητούν ιδιαίτερη - προνομιακή μεταχείριση (κάθε πολίτης θεωρεί το δικό τους ζήτημα σημαντικό και επείγον) αλλά να περιφρουρούν την ίση και ισότιμη πρόσβαση των συμπολιτών τους στις υπηρεσίες και να αφήνουν την υπηρεσία να λειτουργεί απρόσκοπτα σύμφωνα με το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

18. ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

- Τα πειθαρχικά παραπτώματα που προβλέπει το πειθαρχικό δίκαιο των δημοσίων υπαλλήλων.
- Κάθε παράβαση που σχετίζεται με την νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία του τμήματος

→ Κάθε παράβαση που σχετίζεται με την ποινική νομοθεσία.

→ Σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3528/2007 (Υ.Κ.), όπως έχει αντικατασταθεί με το Ν. 4057/2012, μεταξύ άλλων «Πειθαρχικά παραπτώματα είναι: "... κάθε παράβαση υπαλληλικού καθήκοντος που προσδιορίζεται από τις υποχρεώσεις που επιβάλλουν στον υπάλληλο οι κείμενες διατάξεις, εντολές και οδηγίες. Το υπαλληλικό καθήκον σε καμία περίπτωση δεν επιβάλλει στον υπάλληλο πράξη ή παράλειψη που να αντίκειται προς τις διατάξεις του Συντάγματος και των νόμων, υπό τις προϋποθέσεις του άρθρου 25 του παρόντος”.

Ιδιαίτερα σημειώνεται ότι:

- Η μη τήρηση ωραρίου από τον υπάλληλο και η παράλειψη ελέγχου της τήρησης του ωραρίου από τον Προϊστάμενο,
 - Η ανάρμοστη συμπεριφορά,
 - Η ατελής εκπλήρωση του καθήκοντος,
- εγείρουν ζήτημα πειθαρχικού ελέγχου.

19. ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΗ ΠΟΙΝΙΚΗ ΑΣΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Οι δημόσιοι υπάλληλοι, υπέχουν, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, για υπαίτια πράξη ή παράλειψη, τρία διαφορετικά είδη ευθύνης ήτοι, πειθαρχική, ποινική και αστική ευθύνη. Για τη στοιχειοθέτηση της κάθε είδους ευθύνης συντρέχουν διαφορετικές προϋποθέσεις και υπάρχουν διαφορετικές έννομες συνέπειες. Οι ευθύνες αυτές δεν ταυτίζονται μεταξύ τους αλλά δύναται να συντρέχουν παράλληλα.

1. Συγκεκριμένα, η πειθαρχική ευθύνη απορρέει από την ειδική έννομη σχέση η οποία συνδέει τον υπάλληλο με το Κράτος, σχετίζεται με την ορθή εκτέλεση των καθηκόντων του και επισύρει πειθαρχικές ποινές. Η πειθαρχική ευθύνη των υπαλλήλων ρυθμίζεται από τις διατάξεις του πειθαρχικού δικαίου, το οποίο αποτελεί κομμάτι του Υπαλληλικού Κώδικα και περιλαμβάνει δύο επιμέρους τμήματα α) το ουσιαστικό πειθαρχικό δίκαιο το οποίο περιλαμβάνει τα πειθαρχικά παραπτώματα και τις πειθαρχικές ποινές ή κυρώσεις και β) το διαδικαστικό πειθαρχικό δίκαιο το οποίο προβλέπει τα αρμόδια πειθαρχικά όργανα καθώς και τη διαδικασία επιβολής των προβλεπομένων πειθαρχικών ποινών.

2. Η ποινική ευθύνη γεννάται από πράξεις ή παραλείψεις των υπαλλήλων που, βάσει των κανόνων του ποινικού δικαίου, χαρακτηρίζονται ως αδικήματα και προσβάλλουν όχι

μόνο την εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας αλλά και την ομαλή κοινωνική συμβίωση. Οι ποινές που επιβάλλονται σε περίπτωση ενεργοποίησης της ποινικής ευθύνης είναι είτε χρηματικές ποινές, είτε ποινές στερητικές της ελευθερίας δηλαδή φυλάκιση ή κάθειρξη, ανάλογα με τη βαρύτητα και τις συνθήκες τέλεσης του συγκεκριμένου ποινικού αδικήματος.

3. Τέλος, όσον αφορά την αστική ευθύνη, αυτή σχετίζεται με τη ζημία που οι υπάλληλοι μπορεί να προξενήσουν είτε στο Δημόσιο είτε στους διοικούμενους, με πράξεις ή παραλείψεις τους, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Η ευθύνη βέβαια αυτή υφίσταται μόνο έναντι του Δημοσίου και όχι έναντι τρίτων προσώπων - διοικούμενων που τυχόν βλάπτονται. Τούτο σημαίνει ότι οι διοικούμενοι δεν μπορούν, πλην εξαιρετικών περιπτώσεων, να ασκήσουν ευθεία αγωγή αποζημίωσης κατά υπαλλήλων για ζημία που τους προξένησαν οι τελευταίοι κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Μπορούν, όμως, να καταθέσουν τέτοια αγωγή κατά του Δημοσίου, το οποίο είναι αστικώς υπεύθυνο για την αποκατάσταση της ζημίας την οποία προξένησαν οι υπάλληλοί του, το οποίο δύναται στη συνέχεια να στραφεί αναγωγικά κατά αυτών. Σε κάθε περίπτωση, απαιτείται έκδοση απόφασης των αρμοδίων διοικητικών δικαστηρίων

20. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ Ή ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

Η Διαδικασία υποβολής - επίλυσης ενός παραπόνου ή σύγκρουσης ακολουθεί τις κάτωθι ενέργειες:

1. Ενημέρωση του Προϊσταμένου του τμήματος.
2. Αξιολόγηση από τον Προϊστάμενο.
3. Επεξεργασία του παραπόνου από τον Προϊστάμενο.
4. Ανάλυση ενεργειών από τον Προϊστάμενο.
5. Αν είναι εφικτό επίλυση από τον Προϊστάμενο μέχρι το όριο των αρμοδιοτήτων του.
6. Ενημέρωση του υπαλλήλου και της διοικητικής ιεραρχίας για την επίλυση του ζητήματος από τον Προϊστάμενο.
7. Ανατροφοδότηση από τον υπάλληλο προς τον Προϊστάμενο ότι είναι ικανοποιημένος από την λύση που δόθηκε από τον Προϊστάμενο.
8. Αν δεν δύναται να επιλυθεί επιτυχώς το ζήτημα, σε επίπεδο τμήματος, τότε προωθείται στην διοικητική ιεραρχία με πρωτοβουλία του Προϊσταμένου για πρόσθετες ενέργειες.

9. Δεν αποκλείεται να προωθηθεί κάποιο ανεπίλυτο ζήτημα στη διοικητική ιεραρχία με πρωτοβουλία του υπαλλήλου. Αυτό όμως προϋποθέτει την ενημέρωση του Προϊσταμένου και να έχει εκείνος εξαντλήσει κάθε δυνατότητα επίλυσης του τιθέμενου ζητήματος.
10. Η διαφάνεια και η ανοιχτή επικοινωνία στη διαχείριση των παραπόνων από όλη τη διοικητική ιεραρχία είναι επιβεβλημένη.

21. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Η Διαδικασία λήψης αποφάσεων ακολουθεί τις κάτωθι ενέργειες:

1. Προσδιορισμός του ζητήματος από υπάλληλο, στέλεχος ιεραρχίας, πελάτη, αποτέλεσμα έρευνας κ.λ.π.
2. Αναζήτηση πληροφοριών σχετικά με το θέμα από τον Προϊστάμενο.
3. Εισαγωγή του θέματος στην ολομέλεια και συζήτηση εναλλακτικών.
4. Αξιολόγηση των λύσεων στην ολομέλεια.
5. Επιλογή της βέλτιστης λύσης από την ομάδα.
6. Ενημέρωση των στελεχών της ιεραρχίας για έγκριση.
7. Εφαρμογή της απόφασης.
8. Επανεκτίμηση ύστερα από συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

22. ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Η πιστή τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας για τη διαμόρφωση συνθηκών υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας ελέγχεται σε συνεργασία με τον ιατρό εργασίας, τον τεχνικό ασφαλείας και τα στελέχη της διοικητικής ιεραρχίας και της επιτροπής υγιεινής και ασφάλειας.

Παρακάτω παρατίθενται σημεία που εστιάζει η διοίκηση του τμήματος ώστε να μεριμνά αποτελεσματικά για την υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων στο τμήμα:

Προστασία Υγείας

- Πρόληψη επαγγελματικών ασθενειών, τραυματισμών και επιπτώσεων στην υγεία που σχετίζονται με το εργασιακό περιβάλλον.
- Συστηματική παρακολούθηση της υγείας των εργαζομένων.

Ασφάλεια στο Εργασιακό Περιβάλλον

- Εξάλειψη ή ελαχιστοποίηση κινδύνων που σχετίζονται με εργατικά ατυχήματα και επικίνδυνες συνθήκες εργασίας.
- Σχεδιασμός ασφαλών διαδικασιών και εγκαταστάσεων.

Ευημερία των Εργαζομένων

- Προαγωγή της ψυχικής και σωματικής ευεξίας.
- Δημιουργία ενός υποστηρικτικού και υγιούς περιβάλλοντος εργασίας.

Νομικό και Ηθικό Πλαίσιο

- Η προστασία της επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας είναι νομική υποχρέωση των εργοδοτών και θεμελιώδες ανθρώπινο δικαίωμα.
- Περιλαμβάνει τη συμμόρφωση με εθνικές και διεθνείς νομοθεσίες.
- Εκτίμηση κινδύνων.
- Αναγνώριση των κινδύνων.
- Αξιολόγηση της σοβαρότητας και της πιθανότητας.
- Λήψη μέτρων για την εξάλειψη ή τη μείωση των κινδύνων.
- Εκπαίδευση και Κατάρτιση.
- Προσαρμοσμένη Εκπαίδευση: Κατάρτιση των εργαζομένων σύμφωνα με τα συγκεκριμένα καθήκοντα και τους κινδύνους.
- Συνεχής Μάθηση: Ενημέρωση για νέες πρακτικές και τεχνολογίες.
- Παρακολούθηση της τήρησης κανόνων υγιεινής και ασφάλειας μέσω της ετήσιας στοχοθεσίας.

Υποχρεώσεις εργοδότη

- Η πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων: επιβλέπει την ορθή εφαρμογή των μέτρων υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας.
- Η ενημέρωση: γνωστοποιεί στους εργαζόμενους τον επαγγελματικό κίνδυνο από την εργασία τους.
- Η κατάρτιση: καταρτίζει πρόγραμμα προληπτικής δράσης και βελτίωσης των συνθηκών εργασίας στην επιχείρηση.
- Η δημιουργία της απαραίτητης οργάνωσης: δημιουργεί όλες τις απαραίτητες συνθήκες οργάνωσης στο χώρο εργασίας.
- Η παροχή των αναγκαίων μέτρων: εξασφαλίζει τη συντήρηση και την παρακολούθηση ασφαλούς λειτουργίας μέσων και εγκαταστάσεων.

Αίτια ατυχημάτων

- Κακός φωτισμός, αερισμός και θέρμανση.
- Κακή κατάσταση δαπέδων.

- Κακό στοίβαγμα και διακίνηση των υλικών .
- Ακαταστασία του χώρου εργασίας και έλλειψη καθαριότητας.
- Ελαττωματικά εργαλεία και μηχανήματα.

ΚΥΡΙΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

- Φυσικοί
- Χημικοί
- Βιολογικοί
- Ψυχοκοινωνικοί
- Εργονομικοί
- Οργανωτικοί

ΦΥΣΙΚΟΙ

- ΘΟΡΥΒΟΣ
- ΑΚΡΑΙΕΣ ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΕΣ
- ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΕΣ
- ΜΙΚΡΟΚΛΙΜΑ
- ΣΚΟΝΗ
- ΔΟΝΗΣΗ
- ΚΡΑΔΑΣΜΟΙ

ΧΗΜΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

→ Επιβλαβείς, διαβρωτικές, εύφλεκτες, καρκινογόνες χημικές ουσίες

ΒΙΟΛΟΓΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

- μόλυνση
- λοίμωξη
- ερεθισμό
- δηλητηρίαση
- αλλεργική αντίδραση

ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

- Σχέσεις με ασθενείς και κοινό
- Συνεργασία και υποστήριξη

- Συναισθηματικό περιεχόμενο της εργασίας
- Βία στην εργασία

ΕΡΓΟΝΟΜΙΚΟΙ

- Χειρωνακτική διακίνηση φορτίων
- Στάσεις σώματος και ορθοστασία
- Επαναληπτικές κινήσεις

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟΙ

- Κυλιόμενο ωράριο
- Διάρκεια εργασίας (εφημερίες)
- Καταμερισμός και ικανοποίηση εργασίας
- Ποικιλία, αυτονομία, έλεγχος

ΣΧΕΤΙΖΟΜΕΝΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ

- Μυοσκελετικές παθήσεις
- Λοιμώδεις ασθένειες
- Αναπνευστικές παθήσεις
- Δερματικές παθήσεις
- Κακοήθειες
- Εργατικά ατυχήματα
- Οξείες δηλητηριάσεις
- Άγχος και εξουθένωση
- Προβλήματα ύπνου
- Γαστρεντερικές παθήσεις
- Καρδιαγγειακές παθήσεις
- Κόπωση
- Μη ικανοποίηση από την εργασία

23. ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ-ΑΔΕΙΕΣ-ΑΠΟΥΣΙΕΣ

23.1 Διάλειμμα στην εργασία

Σύμφωνα με το άρθρο 4 τού Π. Δ. 88/99, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 56 του Ν. 4808/2021, κατ' εφαρμογή της Οδηγίας 93/104/ΕΚ, όταν ο χρόνος ημερήσιας εργασίας υπερβαίνει τις τέσσερις (4) ώρες, πρέπει να χορηγείται διάλειμμα κατ' ελάχιστον 15 λεπτών και κατά μέγιστον 30 λεπτών, κατά τη διάρκεια του οποίου οι εργαζόμενοι δικαιούνται να απομακρυνθούν από την εργασία τους.

Σε καμία, όμως, περίπτωση, τα διαλείμματα αυτά δεν πρέπει να συσσωρεύονται. Ο χρόνος απομάκρυνσης του εργαζόμενου από τη θέση εργασίας με οθόνη οπτικής απεικόνισης (είτε για διαλείμματα εργασίας, είτε για αλλαγή δραστηριότητας) μπορεί να είναι έως 15 λεπτά ανά δίωρο (παράρτημα 1 ΠΔ 398/94 - βλ. και την ΑΠ 1598/12). Η εν λόγω διάταξη προβλέπει ως ελάχιστη προδιαγραφή ασφαλείας και υγείας κατά την εργασία με οθόνες οπτικής απεικόνισης, την διακοπή της εργασίας αυτής, είτε με αλλαγή δραστηριότητας του εργαζόμενου, είτε, εφόσον δεν είναι δυνατή η αλλαγή αυτή, με διαλείμματα, σε κάθε δε περίπτωση ο χρόνος απομάκρυνσης του εργαζόμενου από τη θέση εργασίας με οθόνες οπτικής απεικόνισης, μπορεί να είναι έως 15 λεπτά ανά δίωρο.

Το διάλειμμα αυτό δεν επιτρέπεται να χορηγείται συνεχόμενο με την έναρξη ή τη λήξη της ημερήσιας εργασίας (άρθρο 4, Π. Δ. 88/1999), προκειμένου να αποτελούν ενδιάμεσο χρόνο παύσης της εργασίας.

Εάν η απασχόληση είναι διάρκειας μέχρι τεσσάρων (4) ωρών δεν οφείλεται διάλειμμα, ούτε προκύπτει για μικρότερη απασχόληση αναλογία διαλείμματος.

23.2. ΑΔΕΙΕΣ - ΑΠΟΥΣΙΕΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Οι υπάλληλοι υποχρεούνται να τηρούν τις προβλεπόμενες από τον κανονισμό λειτουργίας διαδικασίες για κάθε περίπτωση που χρειάζεται να απουσιάζουν νόμιμα από την υπηρεσία.

23.2.1 Χορήγηση προγραμματισμένης άδειας στο προσωπικό

Η διαδικασία χορήγησης προγραμματισμένης άδειας στο προσωπικό περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενέργειες:

- Προφορική ενημέρωση του Προϊσταμένου για την ανάγκη χρήσης αδειάς.
- Σημείωση στο πρόχειρο αρχείο excel από τον Προϊστάμενο της ημερομηνίας που επιθυμεί να απουσιάσει ο υπάλληλος.

- Προφορική και τεκμηριωμένη ενημέρωση για τη δυνατότητα λήψης ή μη της αιτούμενης άδειας.
- Προγραμματισμός της αιτούμενης άδειας και των εργασιών που ενδεχομένως πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί μέχρι τη ημερομηνία λήψης της άδειας ώστε να μη υπάρχουν ανελαστικές εκκρεμότητες.
- Ο υπάλληλος υποβάλλει το αίτημά του μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής στον Προϊστάμενο το νωρίτερο μια εβδομάδα πριν την ημερομηνία της αιτούμενης άδειας και το αργότερο την προηγούμενη ημέρα της ημερομηνίας της αιτούμενης άδειας.
- Έλεγχος από τον Προϊστάμενο αν οι υπηρεσιακές ανάγκες επιτρέπουν τη χορήγηση άδειας την ημερομηνία που αιτείται ο υπάλληλος.
- Αν δεν υπάρχει δυνατότητα να χορηγηθεί η αιτούμενη άδεια ο Προϊστάμενος δεν εγκρίνει και ο υπάλληλος ενημερώνεται μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής.
- Αν υπάρχει δυνατότητα να χορηγηθεί η αιτούμενη άδεια ο Προϊστάμενος εγκρίνει και ο υπάλληλος ενημερώνεται μέσω της ηλεκτρονικής εφαρμογής.
- Φροντίζουμε να μην αφήνουμε εκκρεμείς εργασίες και ολοκληρώνουμε όλες μας τις εργασίες πριν την ημερομηνία έναρξης της αδειάς μας.
- Εγκεκριμένη είναι η άδεια για την οποία ο υπάλληλος έχει λάβει τη σχετική έγκριση από τον Προϊστάμενο στην ηλεκτρονική εφαρμογή.
- Η πιθανότητα να ανακληθεί εγκριθείσα άδεια κάθε χρονική στιγμή, είναι υπαρκτή.
- Προγραμματισμένη άδεια δεν εγκρίνεται την ίδια ημέρα της απουσίας ή τις επόμενες.

23.2.2 Χορήγηση άδειας έκτακτης ανάγκης για λόγους υγείας

Η χορήγηση άδειας έκτακτης ανάγκης περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα:

- Τηλεφωνική ενημέρωση του Προϊσταμένου τμήματος και σε απουσία αυτού του αναπληρωτή του, το αργότερο 07-08 πμ την πρώτη ημέρα της απουσίας.
- Σε περίπτωση που ο υπάλληλος παραλείψει να ενημερώσει, τον αναζητά ο Προϊστάμενος.
- Ενημέρωση της ηλεκτρονική εφαρμογής για το αίτημα αδειάς το αργότερο την πρώτη ημέρα απουσίας.

- Αποστολή - κατάθεση της αντίστοιχης γνωμάτευσης ή Υ. Δ. στο χρόνο που προβλέπει η νομοθεσία 7 ημέρες για την γνωμάτευση από γιατρό, την πρώτη ημέρα επανόδου στην εργασία μετά την ημερομηνία απουσίας με Υ. Δ..
- Τηλεφωνική ενημέρωση για πιθανή συνέχιση της χρήσης αναρρωτικής άδειας πριν τη λήξη της προηγούμενης.
- Γίνεται χρήση μόνο για πραγματικούς λόγους έκτακτης ανάγκης.

23.2.3 Καθυστερημένη προσέλευση υπαλλήλου τμήματος

Η καθυστερημένη προσέλευση υπαλλήλου περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα:

- Τηλεφωνική ενημέρωση του Προϊσταμένου τμήματος και σε απουσία αυτού τον αναπληρωτή του, το αργότερο 07:00-08:00 π. μ. την ημέρα της καθυστέρησης ανάλογα το χρόνο καθυστέρησης.
- Σε περίπτωση που ο υπάλληλος παραλείψει να ενημερώσει, τον αναζητά ο Προϊστάμενος.
- Ο Προϊστάμενος ενημερώνει ανάλογα το δελτίο παρουσίας (ώστε να λαμβάνει γνώση η διοικητική ιεραρχία) που στέλνεται το πρωί στους εμπλεκόμενους.
- Ενημέρωση του συστήματος παρακολούθησης από τον υπάλληλο (κάρτα).
- Ο Προϊστάμενος όταν προσέλθει ο υπάλληλος που καθυστέρησε να προσέλθει, στέλνει εκ νέου το δελτίο παρουσίας αναγράφοντας την ώρα προσέλευσής του.
- Ο χρόνος καθυστερήσεων προσέλευσης των υπαλλήλων παρακολουθείται και υπολογίζεται και γίνονται οι προβλεπόμενες ενέργειες.
- Η καθυστερημένη προσέλευση στην εργασία είναι αποδεκτή μόνο για τεκμηριωμένου λόγους ανωτέρας βίας.
- Η μη πιστή τήρηση του ωραρίου εργασίας από τον υπάλληλο εγείρει ζήτημα πειθαρχικού ελέγχου τόσο για τον ίδιο τον υπάλληλο όσο και για τον Προϊστάμενο.

23.2.4 Πρόωρη αποχώρηση υπαλλήλου τμήματος

Η πρόωρη αποχώρηση υπαλλήλου περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα:

- Ενημέρωση του Προϊσταμένου τμήματος και σε απουσία αυτού τον αναπληρωτή του, το αργότερο μία ώρα πριν την αποχώρηση και σε εξαιρετικές περιπτώσεις την ίδια στιγμή της αποχώρησης.
- Αν δεν είναι εφικτή η έγκριση λόγω υπηρεσιακών αναγκών, ενημερώνεται ο υπάλληλος και η διοικητική ιεραρχία.

- Αν είναι εφικτή η έγκριση, γίνεται ενημέρωση του υπαλλήλου ότι έχει εγκριθεί η πρόωγη αποχώρησή του.
- Αποστολή του έντυπου εγκεκριμένου αιτήματος στην Υποδιευθύντρια ή την Διευθύντρια Διοικητικής Υπηρεσίας.
- Ενημέρωση του συστήματος παρακολούθησης από τον υπάλληλο (κάρτα).
- Ο υπάλληλος αποχωρεί από την υπηρεσία.
- Ο χρόνος πρόωγων αποχωρήσεων των υπαλλήλων παρακολουθείται και υπολογίζεται και γίνονται οι προβλεπόμενες ενέργειες.

24. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ-ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ

24.1 Διαδικασία ανίχνευσης εκπαιδευτικών αναγκών

Η ανίχνευση των εκπαιδευτικών αναγκών των υπαλλήλων αφορά κυρίως σε ζητήματα λειτουργίας του φορέα, διαδικασιών και πρωτοκόλλων. Γίνεται είτε με συνεντεύξεις των υπαλλήλων του τμήματος, είτε από τις καταγραφές του/της Προϊσταμένου/νης, είτε από τις έρευνες ικανοποίησης πελατών, είτε από την αυτοαξιολόγηση του τμήματος, είτε από παρατηρήσεις των εσωτερικών και εξωτερικών πελατών.

24.2 Εσωτερική εκπαίδευση υπαλλήλων

Η εσωτερική εκπαίδευση των υπαλλήλων προσανατολίζεται σε αντίστοιχες θεματικές που αναπτύσσονται στο φορέα στο πλαίσιο της ενδο - υπηρεσιακής εκπαίδευσης και η πρόσβαση είναι διαθέσιμη και στο on the job training παρακολούθηση συνεδρίων, σεμιναρίων, υλοποίηση σχεδίων ανάπτυξης, αποθετήριο του τμήματος Κίνησης Ασθενών.

24.3 Ετήσια εκπαίδευση υπαλλήλων τμήματος

Η ετήσια εκπαίδευση των υπαλλήλων του τμήματος περιλαμβάνει:

- Υλοποίηση του ετήσιου σχεδίου ανάπτυξης των υπαλλήλων.
- Παρακολούθηση συνεδρίων και σεμιναρίων ύστερα από πρωτοβουλία του εργαζομένου.
- Παρακολούθηση συνεδρίων και σεμιναρίων ύστερα από πρωτοβουλία του Προϊσταμένου/νης.
- Συμμετοχή στην ενδο - υπηρεσιακή εκπαίδευση του φορέα.

- Ενσωμάτωση της νέας γνώσης στην καθημερινή πρακτική.
- Διάδοση και στους υπόλοιπους της γνώσης που αποκτάται από έναν υπάλληλο.
- Μελέτη του υλικού στο αποθετήριο του τμήματος.
- Εφαρμογή μηχανισμού δομημένης μεταφοράς γνώσης.
- Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης των υπαλλήλων.

25. ΤΗΡΟΥΜΕΝΑ ΒΙΒΛΙΑ

Στη Βιβλιοθήκη του τμήματος Κίνησης Ασθενών τηρούνται τα χειρόγραφα βιβλία - Μητρώα εισαγωγής – εξιτηρίου ασθενών από το 1952 έως το 2000 πλην αυτών της Μαιευτικής – Γυναικολογικής Κλινικής που τηρούνται σε χώρο της εν λόγω Κλινικής, όπου και ξεκίνησε η ηλεκτρονική καταχώρηση και έκδοση εισιτηρίων εξιτηρίων με την ένταξη των ηλεκτρονικών υπολογιστών στο τμήμα και τη χρήση των αντίστοιχων εφαρμογών λογισμικού.

26. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΑΡΧΕΙΑ

Από το 2000 και έπειτα όλα τα αρχεία που αφορούν εισαγωγές ασθενών, εξιτήρια, βεβαιώσεις νοσηλείας, πιστοποιητικά νοσηλείας, ιστορικά νοσηλείας, τιμολόγια, πιστωτικά και ακυρωτικά, τηρούνται ηλεκτρονικά και εξάγονται από το πληροφοριακό σύστημα από την αντίστοιχη κάθε φορά εφαρμογή. Εξαίρεση αποτελούν οι ιατρικοί φάκελοι ασθενών οι οποίοι τηρούνται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία για 20 έτη στο χώρο του Αρχείου Ιατρικών Φακέλων ασθενών που στεγάζεται στον όροφο -1 του κτιρίου.

27. ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ -ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ - ΤΗΡΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

27.1 Τήρηση Κανονισμού

Ο παρόν κανονισμός αποτελεί το εγχειρίδιο λειτουργίας του τμήματος και απαιτείται να τυγχάνει αποδοχής και να εφαρμόζεται από όλους του εμπλεκόμενους. Κάθε παραβίαση των κανόνων που αναφέρονται σε αυτόν καταγράφεται ώστε να αξιολογείται και να λαμβάνονται τα απαραίτητα διορθωτικά μέτρα. Οι εσωτερικοί και εξωτερικοί χρήστες/πελάτες που λαμβάνουν τις υπηρεσίες του τμήματος, ενθαρρύνονται να διατυπώνουν τις απόψεις τους σχετικά με τη λειτουργία του τμήματος ώστε να ενσωματώνονται στον κανονισμό με απώτερο σκοπό τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Σε περίπτωση που συμβαίνει παραβίαση κανόνα η οποία

σχετίζεται με τα πειθαρχικά παραπτώματα των δημοσίων υπαλλήλων, δύναται να εκκινείται η ανάλογη διαδικασία απόδοσης ευθυνών.

Την ευθύνη για την τήρηση του κανονισμού έχει ο/η Προϊστάμενος/νη του τμήματος, υπό την εποπτεία των στελεχών της Διοικητικής ιεραρχίας. Κάθε παραβίαση των προβλεπόμενων άρθρων του παρόντος κανονισμού, αλλά και των προβλεπόμενων από τον υπαλληλικό, ποινικό ή αστικό κώδικα αποτελεί παράπτωμα.

27.2 Δημοσίευση Κανονισμού

Ο παρόν κανονισμός κοινοποιείται στην 4η Υγειονομική Περιφέρεια και στο Υπουργείο Υγείας, στην υπηρεσία εσωτερικής πληροφόρησης και στην ιστοσελίδα του φορέα.

27.3 Αναθεώρηση Κανονισμού

Ο Κανονισμός του τμήματος Κίνησης Ασθενών θα επικαιροποιείται (με έγκριση Διοικητικού Συμβουλίου) κάθε χρόνο ή όποτε γίνουν μεγάλες αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας του τμήματος που δεν τις καλύπτει ο τρέχον κανονισμός.

Προσαρμογές του κανονισμού μπορούν να γίνουν μετά από:

- Αλλαγή σε νομοθεσία
- Παρατηρήσεις του προσωπικού
- Παρατηρήσεις της Διοίκησης
- Σημαντικά συμβάντα
- Μέτρα που προτείνονται από το Κ.Π.Α. και τις έρευνες ικανοποίησης πελατών

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να τηρούνται πλήρως τα οριζόμενα από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

ΠΗΓΕΣ – ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- ΦΕΚ 3323/Β /2012, “Οργανισμός Γ.Ν. Σερρών”
- ΦΕΚ 1174/Β/2014, “Τροποποίηση Οργανισμού Γ.Ν. Σερρών”
- Κώδικας δεοντολογίας δημοσίων υπαλλήλων /2022
- Κανονισμός επικοινωνίας δημοσίων υπηρεσιών (Κ.Ε.Δ.Υ.) /2003
- Ν. 2690/99, Άρθρο 4, “ περί έκδοσης Πιστοποιητικού ή τη βεβαίωσης νοσηλείας ή ιστορικού νοσηλείων μέσα στο χρονικό διάστημα 10 εργάσιμων ημερών ή το αργότερο στο χρονικό διάστημα που ορίζει κάθε φορά ο νόμος”
- Ν. 2889/01. “τήρηση της λίστας αναμονής ασθενών για προγραμματισμένες χειρουργικές επεμβάσεις”
- ΦΕΚ 3323/12-12-2012 τ.Β’) “Οργανισμός του Γενικού Νοσοκομείου Σερρών”, Υ4α/οικ.112185, άρθρο 12 “Αρμοδιότητες Διοικητικής – Οικονομικής Υπηρεσίας , παράγραφος 4 “οι αρμοδιότητες του Τμήματος Κίνησης Ασθενών ορίζονται ως ...”
- Ν.Δ. 496/74(ΦΕΚ 204/74), “ Περί λογιστικού Ν.Π.Δ.Δ.”
- Ν. 2362/95 (ΦΕΚ 247/95), “ Περί Δημόσιου λογιστικού ελέγχου των δαπανών κ.λ.π.”
- Π.Δ. 146/03 (ΦΕΚ 122/Α/2003) “ Περί ορισμού του περιεχομένου και του χρόνου ενάρξεως της εφαρμογής του Κλαδικού Λογιστικού Σχεδίου Δημόσιων Μονάδων Υγείας”
- ΦΕΚ , Τεύχος Β’ 7261/21.12.2023«Ορισμός νοσοκομείου όπου τίθεται σε πλήρη εφαρμογή το Σύστημα Κοστολόγησης Νοσοκομειακών Υπηρεσιών (Συ.Κ.Ν.Υ.)» (Β’ 1435).
- ΦΕΚ, Τεύχος Β’ 7262/21.12.2023, “Ρύθμιση θεμάτων σχετικά με τη λειτουργία του Συστήματος Κοστολόγησης Νοσοκομειακών Υπηρεσιών”.
- ΦΕΚ Τεύχος Β’/29.01.2004, άρθρο 13, παράγραφος 3, είναι η τήρηση Αρχείου των ιατρικών φακέλων ασθενών.
- Π/Δ1258/81, περί “Χρόνοι Τήρησης Αρχείων Υγειονομικών Μονάδων”
- Οδηγία Αρ1/2005 της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων
- Κανονισμός περί Προσωπικών Δεδομένων 679/2016EU (GDPR)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ενδεικτικά Χρησιμοποιούμενα Έντυπα- Προτυποποιημένα



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ
Δ.Υ.ΠΕ.
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ
ΤΜΗΜΑ ΚΙΝΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ

Δ2
111

Αρ. Μητρ. Ασθ.:

ΕΙΣΙΤΗΡΙΟ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΣΘΕΝΟΥΣ

Επώνυμο:	<input type="text"/>	Όνομα:	<input type="text"/>	Πατρώνυμο:	<input type="text"/>
Διεύθυνση κατοικίας:	<input type="text"/>	Τ.Κ. - Πόλη:	<input type="text"/>	Τηλ.:	<input type="text"/>
Ημ/νία γέννησης:	<input type="text"/>	Ηλικία:	<input type="text"/>	Τόπος γέννησης:	<input type="text"/>
Επάγγελμα:	<input type="text"/>	Α.Δ.Τ. / Αρ. Διαβατηρίου:	<input type="text"/>		
Στοιχεία πλησιέστερου Συγγενούς:	<input type="text"/>	Όνοματεπώνυμο	<input type="text"/>	Τηλ.	<input type="text"/>

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ

Τρόπος Ασφάλισης:	Άμεσα:	<input type="checkbox"/>	Έμμεσα:	<input type="checkbox"/>	Άμεσα Ασφαλισμένος:	<input type="checkbox"/>	Όνοματεπώνυμο	<input type="text"/>
Ασφ. Φορέας:	<input type="text"/>	Αρ. Μητρ. Ασφ:	<input type="text"/>	Αρ. Βιβλ:	<input type="text"/>	Κωδ. Κοιν:	<input type="text"/>	

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ

Εντολή εισαγωγής από τον Ιατρό: Κωδικός Ιατρού:

A. **Επείγουσα εισαγωγή:** Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών: Τμήμα Εξωτερικών Ιατρείων: Άλλο:

B. **Προγραμματισμένη εισαγωγή**

Αιτία εισαγωγής:	<input type="text"/>	Κωδ. ICD (σφάλμα έκδοσης):	<input type="text"/>
------------------	----------------------	----------------------------	----------------------

Παρατηρήσεις εισόδου:	<input type="text"/>
-----------------------	----------------------

Κλινική εισαγωγής: Κωδ. Κλινικής:

Προβλεπόμενη διάρκεια νοσηλείας έως:

Ημερομηνία εισαγωγής:

Ο/Η Ιατρός

(υπογραφή-σφραγίδα)

ΕΓΚΡΙΣΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΦΟΡΕΑ*

ΒΕΒΑΙΩΝΕΤΑΙ ΟΤΙ:

Ο/η παραπάνω αναφερόμενος ασθενής εισήλθε στο Νοσοκομείο την

...../...../200.....
Ο/Η Ελεγκτής Ιατρός

*Χρησιμοποιείται για την περίπτωση έγκρισης από τον Ασφαλιστικό Φορέα



Αρ. Μητρ. Ασθ.:

ΕΞΙΤΗΡΙΟ ΑΠΟ ΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΣΘΕΝΟΥΣ

Επώνυμο:	<input type="text"/>	Όνομα:	<input type="text"/>	Πατρώνυμο:	<input type="text"/>
Διεύθυνση κατοικίας:	<input type="text"/>	Τ.Κ.-Πόλη:	<input type="text"/>	Τηλ.:	<input type="text"/>
Ημ/νία γέννησης:	<input type="text"/>	Τόπος γέννησης:	<input type="text"/>	Επάγγελμα:	<input type="text"/>
Α.Δ.Τ. / Αρ. Διαβατηρίου:	<input type="text"/>	Ποσοστό συμμετοχής:	<input type="text"/>		

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ

Τρόπος Ασφάλισης:	Άμεσα:	<input type="checkbox"/>	Έμμεσα:	<input type="checkbox"/>	Άμεσα Ασφαλισμένος:	<input type="checkbox"/>	Όνοματεπώνυμο	<input type="text"/>
Ασφ. Φορέας:	<input type="text"/>	Αρ. Μητρ. Ασφ.:	<input type="text"/>	Αρ. Βιβλ.:	<input type="text"/>	Κωδ. Κοιν.:	<input type="text"/>	

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΝΟΣΗΛΕΙΑΣ

Ημερομηνία εισόδου:	<input type="text"/>	Αριθμ. Εισιτηρίου:	<input type="text"/>		
Κλινική:	<input type="text"/>	Κωδικός Κλινικής:	<input type="text"/>	Θέση Νοσηλείας:	<input type="text"/>
Διάγνωση:	<input type="text"/>				
	<small>Κωδ. ICD (ισχύουσα έκδοση):</small>				

Έκβαση Νοσηλείας (συμπληρώνεται με x το αντίστοιχο κουτί):

ΙΑΣΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΣΤΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΕΠΙΔΕΙΝΩΣΗ ΘΑΝΑΤΟΣ

Διακομιδή κατά την έξοδο:

Προς:

Ημερομηνία εξόδου:

Ο/Η Διευθυντής της Κλινικής

Για το Τμήμα Κίνησης Ασθενών

(υπογραφή - σφραγίδα)

(υπογραφή - σφραγίδα)

ΕΓΚΡΙΣΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΦΟΡΕΑ*

ΒΕΒΑΙΩΝΕΤΑΙ ΟΤΙ:

Ο/η παραπάνω αναφερόμενος ασθενής εισήλθε στο Νοσοκομείο την

και εξήλθε την

..... / / 200.....

Ο/Η Ελεγκτής Ιατρός

* Χρησιμοποιείται για την περίπτωση έγκρισης από τον Ασφαλιστικό Φορέα



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΥΗΣ

Δ.Υ.Π.Ε.

ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ

ΚΛΙΝΙΚΗ/ΤΜΗΜΑ:

Δ2

131

Ημ/νία:

Αρ. Μητρ. Ασθ.:

ΑΙΤΗΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΣΘΕΝΟΥΣ ΜΕ ΑΣΘΕΝΟΦΟΡΟ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΣΘΕΝΟΥΣ

Επώνυμο:		Όνομα:		Πατρώνυμο:	
Διεύθυνση κατοικίας:		Τ.Κ. - Πόλη:		Τηλ.:	
Ημ/νία γέννησης:		Επάγγελμα:		Ασφ. Φορέας:	
Ημερομηνία εισόδου:		Αριθμ. Ειστηρίου:		Αρ. Μητρ. Ασφ:	

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

ΑΠΟ:

Νοσοκομείο:

Κλινική: Θάλαμος: Κλίνη:

Τηλέφωνο κλινικής:

ΤΡΟΠΟΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ:

Φορείο: Τροχήλατο: Άλλο:

Ώρα μεταφοράς:

ΠΡΟΣ:

Νοσοκομείο:

Κλινική ή Γηροκομείο: Οικία: Άλλο:

Διεύθυνση (όπου θα μεταφερθεί ο/η ασθενής):

Οδός: Αριθμός: Περιοχή:

ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΑ

Πάθηση που δικαιολογεί τη μεταφορά με ασθενοφόρο (εκτός αυτών που αναφέρονται στην υπ' αριθμόν Υ4Β/3357/42/12-04-94 παρ. 5, απόφαση του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης).

Ημερομηνία:

Ο/Η Διευθυντής της κλινικής

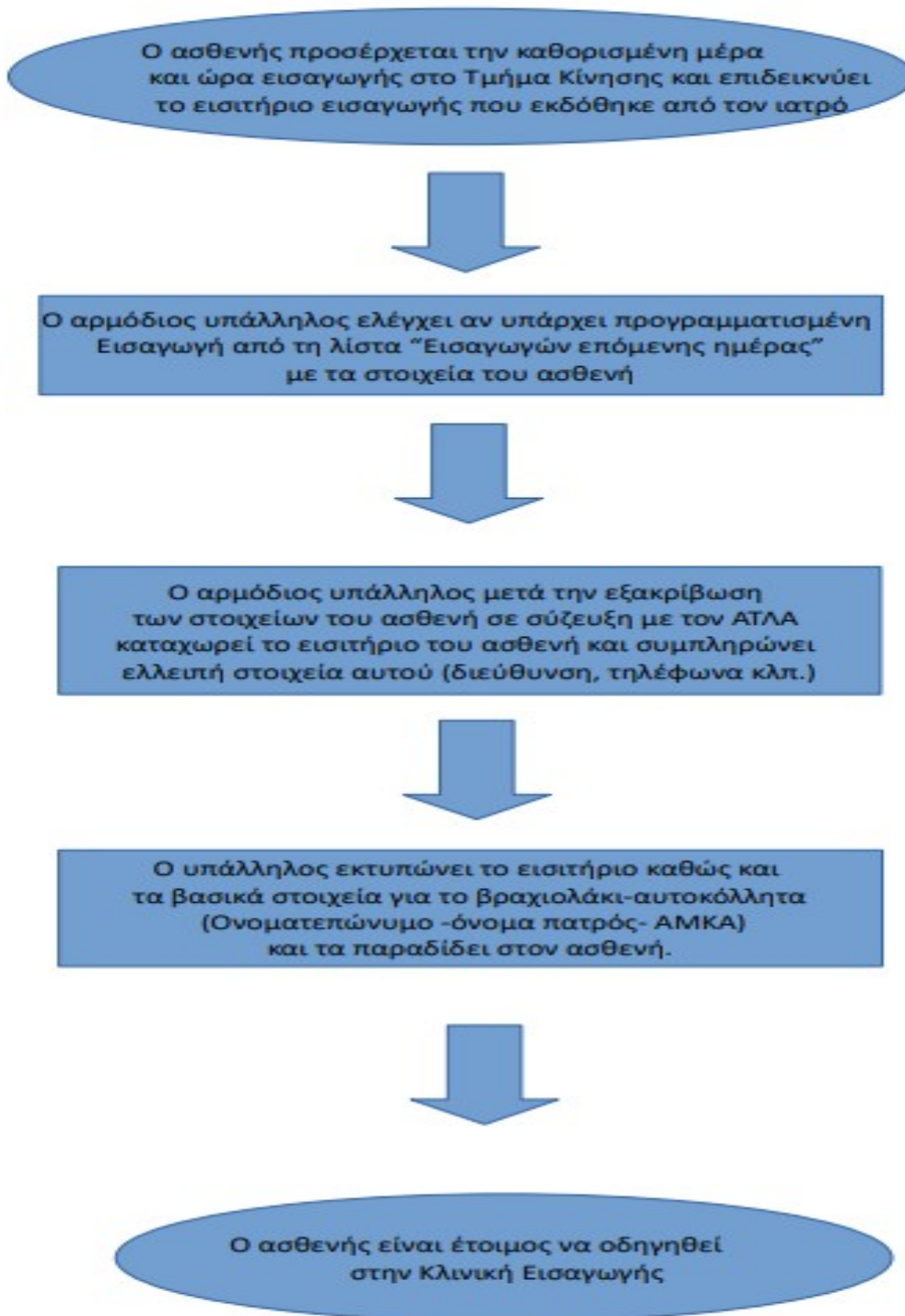
(υπογραφή - σφραγίδα)

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ (ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ - Τ.Κ. - ΠΟΛΗ - ΤΗΛ. - FAX)

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΑΣΘΕΝΟΦΟΡΟΥ - ΡΩΜΕ: ΠΙΠΙΤΣΙΑ ΝΑΥΣΕΛΟΣ ΑΣΘΕΝΩΝ - ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ: ΝΟΥΡΕΙΩΤ

Ενδεικτικά Διαγράμματα Ροής Εσωτερικών Διαδικασιών Τμήματος Κίνησης Ασθενών

Διαδικασία έκδοσης Εισιτηρίου προγραμματισμένης εισαγωγής



Διαδικασία καταχώρησης Εισιτηρίου ΝΕΟΓΝΟΥ από Αίθουσα Τοκετών ή από τη Μαιευτική Κλινική

Μέσα από τη Διαχείριση Εισαγωγής της Μητέρας
Επιλέγουμε από το πεδίο “Περιστατικό” : ΤΟΚΕΤΟΣ >
ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ



Ενεργοποιούνται δύο νέα κουμπιά: “Εισιτήριο Νεογνού” και “Δήλωση Γέννησης”
Επιλέγουμε το “Εισιτήριο Νεογνού” > “Νέο Εισιτήριο Νεογνού” >
Υπάρχουν προσυμπληρωμένα στοιχεία που κράτησε από την καρτέλα της μητέρας
Συμπληρώνουμε ότι λείπει για την εισαγωγή του νεογνού, τηλ. , όνομα ιατρού,
διάγνωση εισόδου, ελεγκτή ιατρό , τρόπο εισαγωγής : γέννηση , ΑΜΚΑ νεογνού
και ότι λείπει από την καρτέλα “Άλλα Στοιχεία” και
> ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ

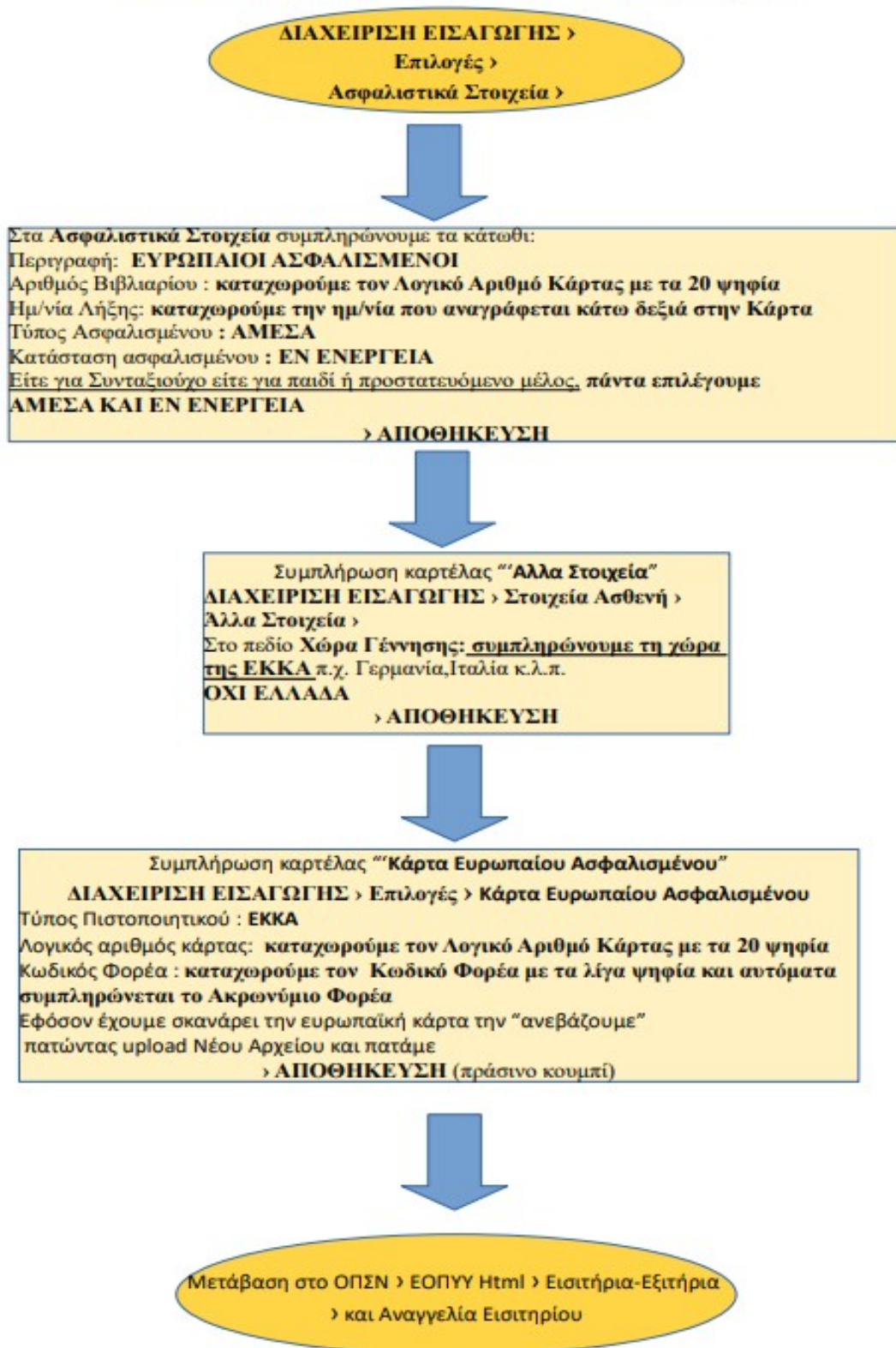


Το νεογνό εμφανίζεται με το επίθετο της μητέρας
Για αλλαγή επιθέτου:
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ > Καρτέλα Ασθενή
και αλλάζουμε το επίθετο
Αν δεν έχει βγει ακόμη ΑΜΚΑ:
τηλ. Στο Ληξιαρχείο 2321350148 για να μάθουμε το ΑΜΚΑ του Νεογνού
Αν το νεογνό είναι Ανασφ Ελ. Ν 4368 είναι άμεσα και δεν απαιτείται κάτι άλλο
Αν είναι έμμεσα στη μητέρα ή τον πατέρα, τότε στην καρτέλα “Συνοδοί” >
πατώ **Νέο** και καταχωρώ τα στοιχεία του Άμεσα ασφαλισμένου
> ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ > Εκτύπωση Εισιτηρίου (2) και βραχιολάκι

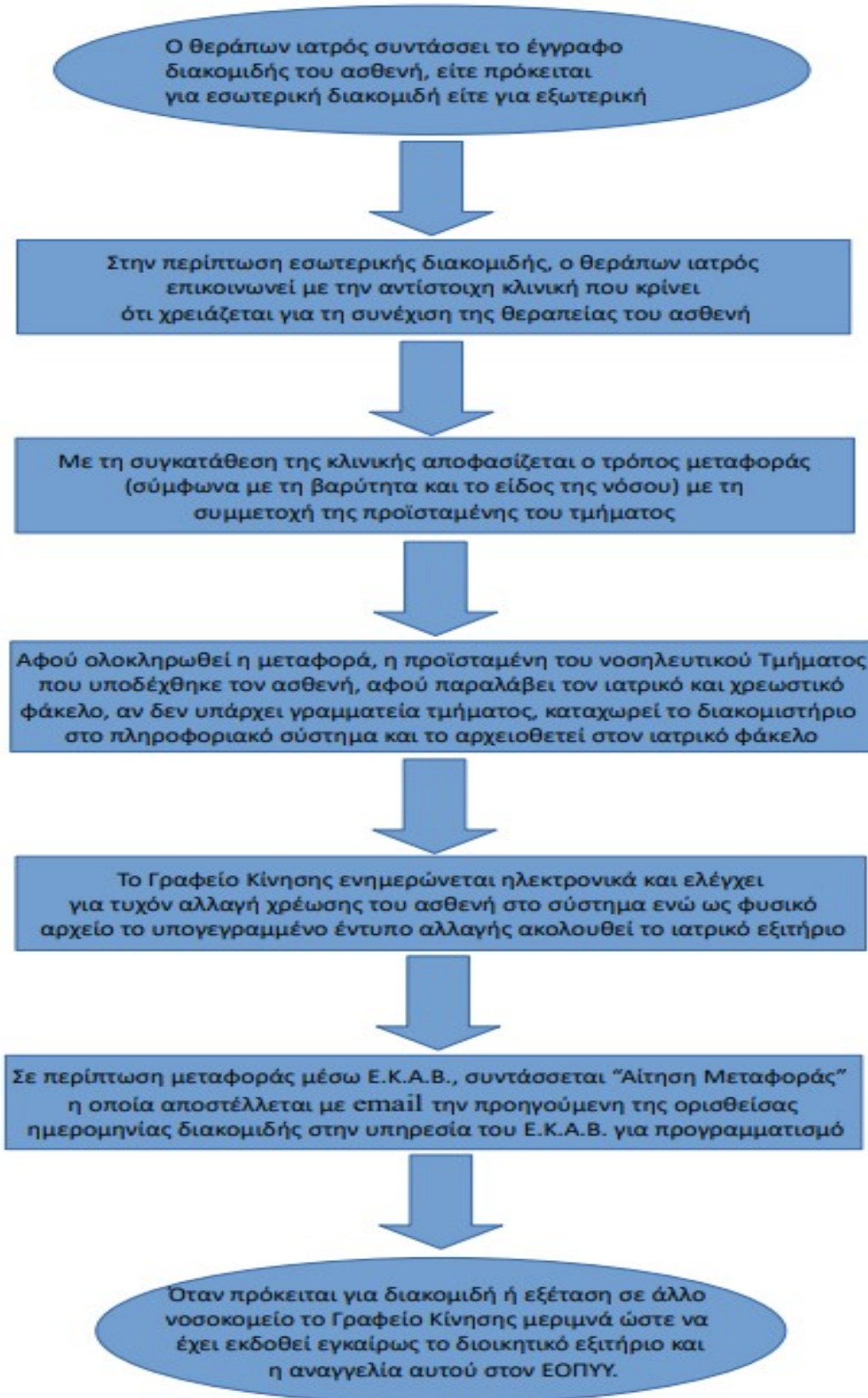


Μετάβαση στο ΟΠΣΝ > ΕΟΠΥΥ Html > Εισιτήρια-Εξιτήρια
> και Αναγγελία Εισιτηρίου

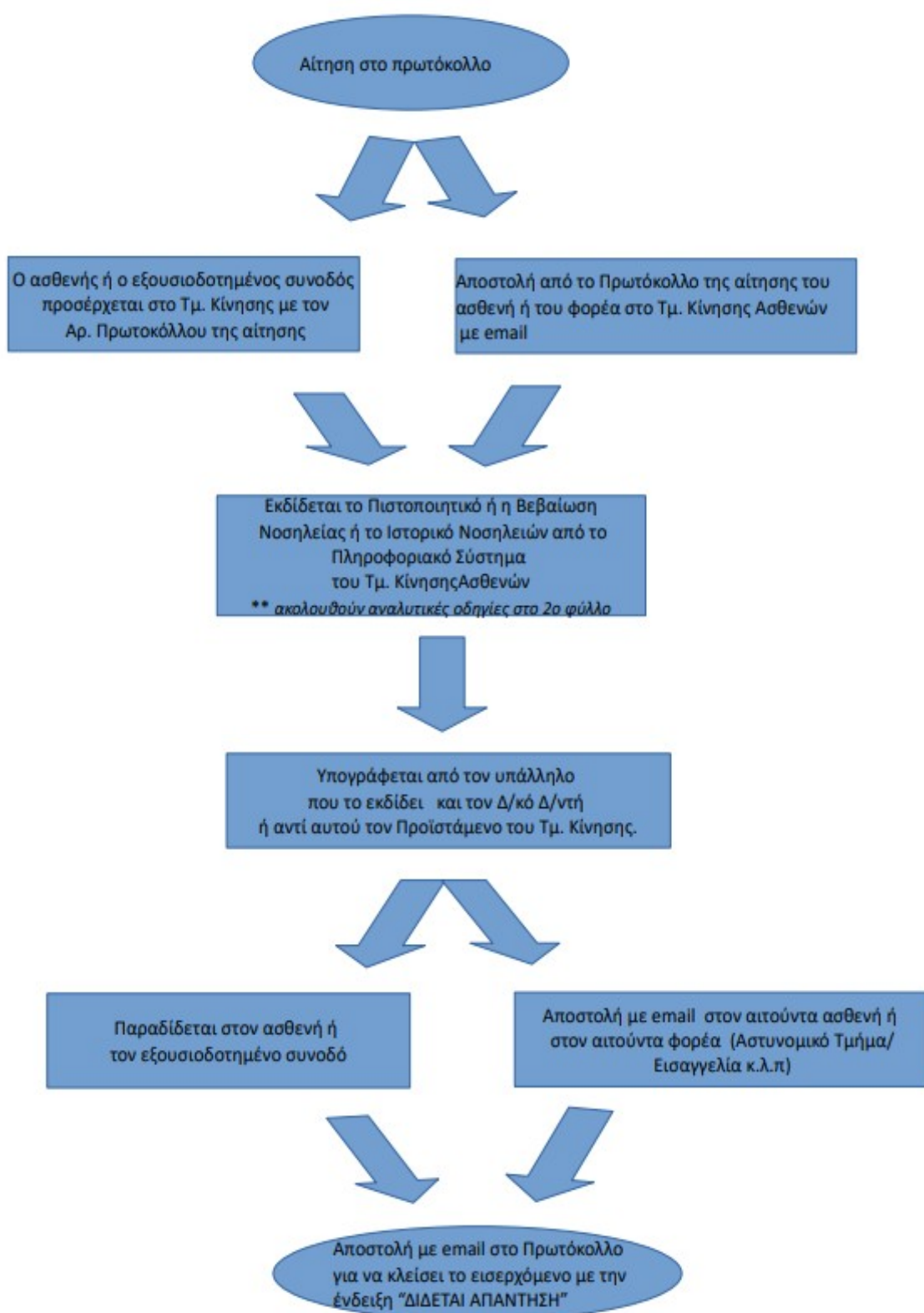
Διαδικασία καταχώρησης Εισιτηρίου Ευρωπαϊού Ασφαλισμένου



Διαδικασία ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΔΙΑΚΟΜΙΔΩΝ



Διαδικασία χορήγησης Πιστοποιητικού ή Βεβαίωσης Νοσηλείας
ή Ιστορικού Νοσηλείων



Διαδικασία συμπλήρωσης του Πίνακα 13 στο BI-FORMS

Από το OPSN πάνω δεξιά στις
Εκτυπώσεις επιλέγω Διάρθρωση Υπηρεσιών
ανά Ασφαλιστικό Φορέα



Συμπληρώνουμε Από... Έως... τον προηγούμενο μήνα για να
εξαχθούν τα στοιχεία και στο Τομείς επιλέγουμε: Διατομεακός,
Παθολογικός, Ψυχιατρικός και Χειρουργικός ΟΧΙ Τεχνητός Νεφρός
→ Αναζήτηση → Εκτύπωση



Πριν την καταχώρηση στο 1,2,και 3 του Πίνακα 13
Πρέπει να προσθέσουμε τα αντίστοιχα στοιχεία που αποστέλλει το
ΚΕ.ΦΙ.ΑΠ.



Για το 9. ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΑ, του Πίνακα 13 τα στοιχεία εξάγονται από
το OPSN δεξιά πάνω Εκτυπώσεις 'Στατιστικό Χειρουργείων',
επιλέγουμε Από ... Έως...
τον προηγούμενο μήνα → Αναζήτηση → Εκτύπωση
Στο 3ο πινακάκι του Στατιστικού απεικονίζεται η Ασφαλιστική
ικανότητα και πριν καταχωρήσουμε γίνεται καταμέτρηση
σύμφωνα με τη διάκριση των Ασφαλιστικών Φορέων στον
πίνακα 13



Πριν την υποβολή της Διοικητικής Αναφοράς του Πίνακα 13, ελέγχουμε ότι το
σύνολο των Χειρουργείων που κατά-χωρίσαμε στο 9. Χειρουργεία είναι ο ίδιος
αριθμός με τον Πίνακα 12 όπου απεικονίζεται αναλυτικά η κατανομή των
χειρουργείων του μήνα

ΚΑΝΟΝΙΚΗ ΥΠΟΒΟΛΗ

1. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ → ΕΛΕΓΧΟΣ → ΕΓΚΡΙΣΗ
2. ΑΝΟΙΓΜΑ ΠΕΡΙΟΔΟΥ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΣΤΟ ΕΔΑΠΥ ΚΛΕΙΣΤΗΣ ΓΙΑ ΝΑ ΠΑΡΟΥΜΕ ΤΟ Δ
3. ΠΑΙΡΝΟΥΜΕ ΑΡ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ ΓΙΑ ΝΑ ΤΟ ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΟΥΜΕ
4. ΚΟΠΗ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ-ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ
+ ΑΡΙΣΤΕΡΑ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΜΕΙΟΥ → ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ 2 ΠΛΗΚΤΡΟΛΟΓΟΥΜΕ
Π.Χ. ΝΟΣΗΛΙΑ ΕΟΠΥΥ 9^{ος} 2024 ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΟ
→ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ → ΕΚΤΥΠΩΣΗ → ΝΑΙ → **ΜΟΝΟ ΤΟ 2 ΑΦΗΝΟΥΜΕ**
→ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟ ΜΕΤΑΤΡΕΠΩ ΣΕ PDF ΣΤΗΝ ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
→ →ΕΚΤΥΠΩΣΗ (αυτόματα εκτυπώνεται 3 φορές τιμολόγια-παραστατικά)
5. ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ → ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΟΒΟΛΩΝ ΑΠΟ... ΕΩΣ.. (προηγούμενου μήνα)
ΦΟΡΕΑΣ π.χ. ΕΟΠΥΥ
≡ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ αριστερά
ΝΕΑ ΥΠΟΒΟΛΗ και συμπληρώνουμε ΑΠΟ... ΕΩΣ ... (προηγούμενου μήνα)
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ : Κανονική
Πχ ΕΟΠΥΥ
ΑΡ ΠΡΩΤ
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ (του πρωτοκόλλου) → ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ
≡ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ δεξιά
ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΩΝ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΩΝ → ΝΑΙ
Πάνω ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΑ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ → **ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ και στο ΑΠΟ και στο ΕΩΣ** → ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ κλικ να γίνει ΝΑΙ
ΕΠΙΣΤΡΕΦΟΥΜΕ ΠΑΝΩ ΑΡΙΣΤΕΡΑ
ΥΠΟΒΟΛΕΣ →≡ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ δεξιά → ΠΡΟΣΙΗΚΗ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΩΝ ΝΑΙ και προσθέτουμε την κατάσταση
Και ΜΕΤΑ
≡ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ αριστερά → ΕΞΑΓΩΓΗ ΣΕ ΑΡΧΕΙΟ → hosp.txt
ΤΟ ΑΝΟΙΓΟΥΜΕ , ΠΑΜΕ ΣΤΟ ΤΕΛΟΣ ΤΟΝ ΚΕΡΣΟΡΑ ΜΕ BACKSPACE ΝΑ ΦΥΓΟΥΝ ΤΑ ΚΕΝΑ ΚΑΙ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ
6. ΜΕΤΑ ΠΑΜΕ ΣΤΟ ΕΔΑΠΥ ΚΛΕΙΣΤΗΣ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ
ΝΑ ΑΝΕΒΑΣΟΥΜΕ ΚΑΙ ΤΟ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΚΑΙ ΤΟ hosp.txt και να κάνουμε τα βήματα για την ολοκλήρωση της Υποβολής