

προς τον κ. Υπουργό Υγείας

Θέμα: “Εκχώρηση σε ιδιωτική εταιρεία της υπηρεσίας τηλεφωνικών ραντεβού των Εξωτερικών Ιατρείων στο Νοσοκομείο Παπαγεωργίου της Θεσσαλονίκης”.

Τον Οκτώβριο του 2012 η διοίκηση του Νοσοκομείου Παπαγεωργίου αποφάσισε τη σύναψη σύμβασης με την εταιρεία DATA RESEARCH Consulting, υπηρεσίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης κοινού με χρεώσεις 1,12 ευρώ ανά κλήση από σταθερό και 1,8 ευρώ ανά κλήση από κινητό.

Είχε προηγηθεί παράζ επιθέσεων και απαξίωσης στο προσωπικό και την αντίστοιχη υπηρεσία του Νοσοκομείου, που εξυπηρετούσε δωρεάν το κοινό. Το Σωματείο Εργαζομένων συγκέντρωσε 3500 υπογραφές διαμαρτυρόμενων πολιτών, ενώ κατέθεσε τεχνική πρόταση για τον εκσυγχρονισμό της υφιστάμενης υπηρεσίας των ραντεβού και εισηγούνταν την επέκταση της λειτουργίας της με την προσθήκη μιας επιπλέον απογευματινής βάρδιας που θα λειτουργούσε μέχρι τις 22.00 μμ., με σκοπό την αποσυμφόρηση του κέντρου και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Σταδιακά η υπηρεσία των τηλεφωνικών ραντεβού του Νοσοκομείου αποψιλώθηκε αφού προηγουμένως δέχθηκε μια άνευ προηγουμένου επίθεση απαξίωσης. Από τους 6 υπαλλήλους που υπηρετούσαν σε αυτή σήμερα υπηρετούν 2, ενώ τους αφαιρέθηκαν εντελώς οι τηλεφωνικές γραμμές προκειμένου να μη δύνανται να εξυπηρετούν τηλεφωνικά τους πολίτες και όλη η ζήτηση να κατευθύνεται στον ιδιώτη (14741).

Με βάση τα στατιστικά στοιχεία του Οκτωβρίου 2013 οι 2 υπάλληλοι της υπηρεσίας των ραντεβού του Νοσοκομείου κλείνουν σήμερα περισσότερα από 7.500 ραντεβού για τα εξωτερικά ιατρεία (από τους ασθενείς που προσέρχονται μόνοι τους στο νοσοκομείο), ενώ οι 15 υπάλληλοι και οι δυο βάρδιες του εργολάβου κλείνουν λιγότερα από 4.800 τηλεφωνικά ραντεβού.

Το κέρδος, ωστόσο, του ανάδοχου είναι υπερπολλαπλάσιο, καθώς αμείβεται με βάση τις κλήσεις και όχι τα ραντεβού που κλείνει. Στη σύμβαση που έχει υπογραφεί με τον ιδιώτη δεν υπάρχει όρος που να διασφαλίζει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών σε ό,τι αφορά το μέγιστο χρόνο εξυπηρέτησης, παρά το γεγονός ότι με βάση το «πρόσχημα» της καλύτερης εξυπηρέτησης του κοινού στήθηκε το σκηνικό απαξίωσης της υπηρεσίας τηλεφωνικών ραντεβού του νοσοκομείου και η ανάθεση τους σε ιδιώτη εργολάβο. Να σημειωθεί, τέλος, ότι ένα ακόμα μεγάλο μέρος των ραντεβού των Εξωτερικών Ιατρείων κλείνεται δωρεάν από τη διαδικτυακή πλατφόρμα ραντεβού των Εξωτερικών Ιατρείων που ανέπτυξε η υπηρεσία πληροφορικής του Νοσοκομείου για το σκοπό αυτό.

Επειδή, σε μια τέτοια δυσμενή για τους ασφαλισμένους αλλά και τους ανασφάλιστους πολίτες συγκυρία είναι παράλογο αυτοί να επιβαρύνονται με νέα υπεραυξημένη χρέωση

Επειδή, η πολιτική των ιδιωτικοποιήσεων και η μετακύληση του κόστους των υπηρεσιών στους πολίτες δημιουργεί εύλογα ανησυχίες για το τι θα επακολουθήσει στο μέλλον

Επειδή αντίστοιχα πειράματα με τα τηλεφωνικά κέντρα στον ΕΟΠΥΥ είχαν ολέθρια αποτελέσματα και σε επίπεδο εξυπηρέτησης του κοινού και στις χρεώσεις των ασφαλισμένων

Ερωτάται ο κ. Υπουργός:

1. Για ποιους λόγους αποφασίστηκε η κατάργηση των προηγούμενων αριθμών και η καθιέρωση νέων ακριβότερων που επιβαρύνει τους ασφαλισμένους;
2. Με ποια κριτήρια η Διοίκηση του Νοσοκομείου συνεχίζει τη σύμβαση με τον ιδιώτη εργολάβο όταν έχει αποδειχθεί αναποτελεσματική και κοστοβόρα;
3. Προτίθεσθε να παρέμβετε προκειμένου να ανακληθεί αυτή η απόφαση;
4. Τι προτίθεσθε να κάνετε για να στελεχώσετε την υπηρεσία των τηλεφωνικών ραντεβού του Νοσοκομείου με μόνιμο προσωπικό;

Οι ερωτώντες βουλευτές

Ιωάννα Γαϊτάνη

Αμμανατίδου-Πασχαλία Ευαγγελία

Αμμανατίδης Ιωάννης

Χαραλαμπίδου Δέσποινα

Κουράκης Αναστάσιος

Ζαχαριάς Κώστας

Μιχαλάκης Νίκος

Στρατούλης Δημήτρης

Μπόλαρη Μαρία

Καφαντάρη Χαρά

Σταθάς Ιωάννης

Γάκης Δημήτρης

Σταμπούλη Αφροδίτη

Σαμοΐλης Στέφανος

Ουζουνίδου Ευγενία

Γεωργοκοπούλου Έφη

Τριανταφύλλου Μαρία

Αϊχάν Καρά Γιουσούφ

Κυριακάκης Βασίλης