

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ

Η ΦΩΝΗ ΣΟΥ ΜΕΤΡΑ

Αποτελέσματα αξιολόγησης ενδονοσοκομειακής φροντίδας υγείας: 8.8/10 ο βαθμός ικανοποίησης των δικαιούχων του ΓεΣΥ το πρώτο τετράμηνο

Με στόχο τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, ο Οργανισμός Ασφάλισης Υγείας έχει εφαρμόσει την αξιολόγηση των υπηρεσιών ενδονοσοκομειακής φροντίδας υγείας από τους δικαιούχους του ΓεΣΥ.

Συγκεκριμένα, όσοι δικαιούχοι λαμβάνουν τις υπηρεσίες ενδονοσοκομειακής φροντίδας υγείας από συμβεβλημένα με τον ΟΑΥ νοσηλευτήρια, καλούνται να συμπληρώσουν ηλεκτρονικά ένα σύντομο σχετικό ερωτηματολόγιο.

Οι ερωτήσεις είναι στοχευμένες και εστιάζουν στην εμπειρία του δικαιούχου κατά την παραμονή του στο νοσηλευτήριο. Το ερωτηματολόγιο αποστέλλεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση (email) του δικαιούχου, αφότου λάβει εξιτήριο και η συμμετοχή είναι καθαρά εθελοντική. Τα στοιχεία που συλλέγονται βάσει των ερωτηματολογίων τυγχάνουν επεξεργασίας αποκλειστικά από τον Οργανισμό, ο οποίος εξασφαλίζει απόλυτη εχεμύθεια. Ακολούθως, αυτά τα στοιχεία λαμβάνονται υπόψη κατά την αξιολόγηση των νοσηλευτηρίων, η οποία προσμετράται και στον καθορισμό της αποζημίωσης τους.

Μεταξύ άλλων, οι δικαιούχοι καλούνται μέσω του ερωτηματολογίου να αξιολογήσουν την καθαριότητα, τον εξοπλισμό και τις γενικότερες παροχές του δωματίου και του θαλάμου του νοσηλευτηρίου, από το οποίο έλαβαν ενδονοσοκομειακή φροντίδα. Παράλληλα, έχουν την ευχέρεια να αξιολογήσουν τους ιατρούς, το νοσηλευτικό και παραϊατρικό προσωπικό σε σχέση με τη συμπεριφορά, τις πληροφορίες που μοιράστηκαν μαζί τους, τη δυνατότητα εμπλοκής που τους παρείχαν αναφορικά με τη διαχείριση της υγείας τους, καθώς επίσης και τις επεξηγηματικές οδηγίες που τους δόθηκαν όταν έλαβαν εξιτήριο. Οι δικαιούχοι, επιπρόσθετα, έχουν την ευκαιρία να αξιολογήσουν τον χρόνο που χρειάστηκε μέχρι να λάβουν την απαραίτητη φροντίδα υγείας και γενικότερα την ποιότητά της.

Αξίζει να σημειωθεί ότι από τις 26 Απριλίου 2023 -που ξεκίνησε η εφαρμογή του ερωτηματολογίου ενδονοσοκομειακής φροντίδας- μέχρι τις 31 Αυγούστου 2023, βάσει των δεδομένων που έχουν συλλεχθεί και επεξεργαστεί από τον Οργανισμό, το ποσοστό συνολικής βαθμολογίας ικανοποίησης των δικαιούχων ανέρχεται στο **8.8/10**. Το συγκεκριμένο ποσοστό αφορά πάντα όσους δικαιούχους συμπλήρωσαν ηλεκτρονικά το ερωτηματολόγιο για την εν λόγω χρονική περίοδο, αφότου έλαβαν εξιτήριο.

Το αποτέλεσμα δείχνει το υψηλό επίπεδο των νοσηλευτηρίων που είναι συμβεβλημένα, καθώς ο Οργανισμός διασφαλίζει διαρκώς ότι παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες φροντίδας υγείας στους δικαιούχους, μέσα από ένα σύγχρονο και προπάντων, ανθρωποκεντρικό σύστημα υγείας.

Συμπερασματικά, το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο είναι ένα χρήσιμο «εργαλείο», προκειμένου ο Οργανισμός Ασφάλισης Υγείας να συνεχίσει να υλοποιεί την αποστολή του, προσφέροντας καθολική κάλυψη του πληθυσμού και ισότιμη μεταχείριση όλων των δικαιούχων, μέσα από ένα ολοκληρωμένο πακέτο ποιοτικών υπηρεσιών φροντίδας υγείας.

Προτεραιότητα του Οργανισμού είναι να κατανοήσουν οι ίδιοι οι δικαιούχοι ότι ο ρόλος τους στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που λαμβάνουν από το ΓεΣΥ είναι καθοριστικός. Γι' αυτό καλούνται μετά την ολοκλήρωση της νοσηλείας τους, να μην αμελήσουν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο που θα λάβουν στο ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο.

Άλλωστε, δεν θα χρειαστεί παρά να αφιερώσουμε μόνο μερικά λεπτά από τον χρόνο μας, καθώς: «Η φωνή μας μετρά και έχει αξία!»

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

9 Οκτωβρίου 2023