

ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΓεΣΥ

Όλες οι απαντήσεις για το Σύστημα Υγείας

Έχοντας ρόλο καθοδηγητή για κοινό και παρόχους, σε ό,τι αφορά στο ΓεΣΥ, το Κέντρο Εξυπηρέτησης του ΓεΣΥ έχει εξελιχθεί σε μία νευραλγική υπηρεσία του Οργανισμού. Ο Διευθυντής του Κέντρου Εξυπηρέτησης του ΓεΣΥ Νίκος Τσιβγούλης, περιγράφει τις διαδικασίες και τη σημασία του έργου που επιτελεί το Κέντρο.

Ξεκίνησε τη λειτουργία του τον Δεκέμβριο του 2018, λίγους μόλις μήνες πριν από την εφαρμογή της Α' Φάσης του Γενικού Συστήματος Υγείας. Το ΚΕ ήταν -μέχρι εκείνη τη στιγμή- το βασικό σημείο επαφής μεταξύ ΟΑΥ, δικαιούχων και επαγγελματιών υγείας, για οτιδήποτε αφορούσε στην επερχόμενη εφαρμογή του Γενικού Συστήματος Υγείας.

Ο ρόλος του ΚΕ σε πρώτη φάση ήταν η ενημέρωση τόσο του κοινού όσο και των παρόχων. Έπειτα, και μετά την εφαρμογή του ΓεΣΥ, ήταν η απάντηση ερωτημάτων και η καθοδήγηση κοινού και παρόχων για συγκεκριμένα θέματα όπως:

- Εγγραφή δικαιούχων στο ΓεΣΥ
- Εγγραφή δικαιούχων σε καταλόγους προσωπικών ιατρών
- Παρεχόμενες υπηρεσίες φροντίδας υγείας
- Συνεισφορές και συμπληρωμές
- Εγγραφή παρόχων και σύναψη σύμβασης με παρόχους φροντίδας υγείας
- Αποζημίωση παρόχων
- Παραπομπές και συνταγογραφήσεις φαρμάκων
- Προεγκρίσεις για παροχή υπηρεσιών φροντίδας υγείας
- Διαδικασίες χρήσης των διαδικτυακών πυλών και της ιστοσελίδας του ΓεΣΥ
- Τεχνικές ερωτήσεις

Μάλιστα, για πιο άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση καταρτίστηκαν από την αρχή δύο διαφορετικές γραμμές εξυπηρέτησης, μία για δικαιούχους και μία για παρόχους.

Το πρώτο διάστημα το κοινό ενδιαφερόταν να μάθει γενικές πληροφορίες για τη λειτουργία του Συστήματος. Ποιες θα ήταν οι υποχρεώσεις τους -κυρίως οι οικονομικές- ποιες υπηρεσίες θα περιλάμβανε, τι δικαιώματα θα είχαν και άλλα

σχετικά. Η εικόνα άλλαξε άρδην όταν ο Οργανισμός Ασφάλισης Υγείας ανακοίνωσε την έναρξη των εγγραφών στο Σύστημα. «Με την ανακοίνωση των εγγραφών το σκηνικό διαφοροποιήθηκε. Εκεί που εξυπηρετούσαμε μερικές εκατοντάδες επαφές ημερησίως, ο αριθμός αυτός δεκαπλασιάστηκε. Καθημερινά λαμβάναμε χιλιάδες email, τηλέφωνα και αιτήματα από πολίτες που ήθελαν να μάθουν πώς να εγγραφούν και ποιες είναι οι διαδικασίες. Μας ζητούσαν να τους καθοδηγήσουμε ή ακόμα και να τους εγγράψουμε στο Σύστημα, κάτι που φυσικά δεν ήταν αρμοδιότητά μας», αναφέρει χαρακτηριστικά ο Νίκος Τσιβγούλης, Διευθυντής του Κέντρου Εξυπηρέτησης ΓεΣΥ.

**Από την έναρξη λειτουργίας του Κέντρου Εξυπηρέτησης του ΓεΣΥ
έχουν απαντηθεί από το Κέντρο
727,808 ερωτήματα και παράπονα.**

Μία ακόμη έντονη περίοδος για το Κέντρο Εξυπηρέτησης ΓεΣΥ, ήταν αυτή της διευθέτησης των ραντεβού για εμβολιασμό κατά του COVID-19. Όπως αναφέρει ο κ. Τσιβγούλης, τα πράγματα εκεί ήταν πιο απαιτητικά και δύσκολα, λόγω της πίεσης του χρόνου: «Ο κόσμος ήθελε να εξυπηρετηθεί άμεσα και παρόλο που η διευθέτηση ραντεβού για εμβολιασμό αφορά το Υπουργείο Υγείας και όχι τον Οργανισμό Ασφάλισης Υγείας παρόλα αυτά το κοινό ήθελε να μάθει πληροφορίες και να διευθετήσει το ραντεβού του άμεσα. Είχαμε περιπτώσεις ατόμων που μας έπαιρναν τηλέφωνο συνεχόμενα, για πάνω από 100 φορές.». Υπό κανονικές συνθήκες, τα ερωτήματα και τα αιτήματα του κόσμου απαντώνται άμεσα είτε μέσω τηλεφώνου, είτε μέσω email. Καθυστερήσεις εντοπίστηκαν μόνο σε περιόδους μεγάλης αιχμής που το Κέντρο δέχεται χιλιάδες ερωτήματα από κάθε δίοδο επικοινωνίας.

Η ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΟΧΗ

Μια αντίδραση που ήταν αναμενόμενη καθώς αφορούσε μια από τις βασικότερες καινοτομίες που εισήγαγε το ΓεΣΥ, ήταν η πλήρης ψηφιοποίηση δεδομένων και διαδικασιών. Η μετάβαση από τις γνωστές παραδοσιακές μεθόδους στις ψηφιακές, ήταν και μία από τις μεγαλύτερες δυσκολίες που είχαν να αντιμετωπίσουν οι πολίτες,

με το ΚΕ να δέχεται συνεχώς αιτήματα και απορίες σε σχέση με τις νέες διαδικασίες. Όπως σημειώνει ο κ. Τσιβγούλης, το μεγαλύτερο στοίχημα εκείνων των πρώτων ημερών, ήταν να πείσουν τον κόσμο πως οι εποχές άλλαξαν και πως η μετάβαση αυτή γίνεται για την ασφάλεια των προσωπικών τους δεδομένων και την καλύτερη εξυπηρέτησή τους.

Ωστόσο, σε κάθε περίπτωση υπήρχαν και περιπτώσεις ατόμων που δεν δεχόντουσαν την αλλαγή και αντιδρούσαν σε κάθε τι διαφορετικό: «Προσωπικά πιστεύω πως κάθε Κέντρο Εξυπηρέτησης αποτελεί ένα μικρόκοσμο της κοινωνίας. Στους 100 θα βρεις 80 συνεννοήσιμους, 10 που θα υψώσουν τη φωνή τους, 5 που θα ζητήσουν να μιλήσουν απευθείας με τον υπεύθυνο και 5 που καταλαβαίνεις πως ό,τι και να κάνεις, δεν πρόκειται να καταφέρεις να τους ικανοποιήσεις. Έχοντας αυτά τα δεδομένα κατά νου, προετοιμαζόμαστε για όλες τις περιπτώσεις».

Το προσωπικό του ΚΕ εκπαιδεύεται με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορεί να αντιμετωπίσει κάθε περίπτωση που θα συναντήσει στην άλλη γραμμή του τηλεφώνου. Αρχικά γίνεται η αναγνώριση του προβλήματος: Να κατανοήσει το άτομο που βρίσκεται στην Εξυπηρέτηση, τι ακριβώς ζητά ο δικαιούχος/πάροχος/πολίτης. Έπειτα, εάν η απάντηση στο ερώτημα είναι συγκεκριμένη και δεν επιδέχεται διερεύνησης, ο αιτητής λαμβάνει τις πληροφορίες που χρειάζεται χωρίς περαιτέρω διαδικασίες. Αν ο/η Λειτουργός κρίνει πως πρόκειται για περίπλοκο ερώτημα ή πρωτόγνωρο, τότε καταγράφει το αίτημα και τα στοιχεία του ατόμου και μεταφέρει το αίτημα στο αρμόδιο τμήμα του ΟΑΥ, για περαιτέρω διερεύνηση. Όταν, και αφού λάβει τις απαντήσεις που ζητά, συνεχίζει να μην δηλώνει ικανοποίηση, τότε το ΚΕ του δίνει την εναλλακτική επιλογή να υποβάλει επίσημα παράπονο στο αρμόδιο τμήμα.

ΟΙ ΠΙΟ ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΥ

Μια άλλη, εξίσου ενδιαφέρουσα πτυχή του ΚΕ, αποτελεί και ο τομέας των ερωτημάτων που δέχονται οι λειτουργοί εξυπηρέτησης. Στα κορυφαία ερωτήματα συγκαταλέγονται αυτά που αφορούν στη διαδικασία εγγραφής των δικαιούχων στο ΓεΣΥ, στη δημιουργία λογαριασμού χρήστη, στη σύνδεση του αρχείο δικαιούχου και στην αλλαγή κάποιων προσωπικών στοιχείων των δικαιούχων που είναι καταχωρημένα στο Σύστημα. Συχνές ερωτήσεις λαμβάνει επίσης το ΚΕ και για τους καταλόγους φαρμάκων - ποια σκευάσματα καλύπτει δηλαδή το Σύστημα σε κάθε περίπτωση.

Ψηλά στη λίστα των ερωτημάτων είναι και θέματα που αφορούν στις υπηρεσίες που προσφέρει το ΓεΣΥ, θέματα συνεισφορών και συμπληρωμών και τέλος ονόματα γιατρών και παρόχων φροντίδας υγείας σε κάθε επαρχία.

Υπάρχουν, βέβαια, και οι περιπτώσεις ατόμων που ακόμη μπερδεύουν το ρόλο που εξυπηρετεί το ΚΕ, με αποτέλεσμα να επικοινωνούν για άσχετα θέματα, που δεν άπτονται των αρμοδιοτήτων του Κέντρου. Για παράδειγμα, όπως σημειώνει ο κ. Τσιβγούλης, κάποιοι θεωρούν πως το ΚΕ διατηρεί ίδια στοιχεία επικοινωνίας με αυτό των Κοινωνικών Ασφαλίσεων, οπότε δέχονται ερωτήματα που αφορούν στην εργασία τους. Ή πολύ συχνά λαμβάνουν επαφές που θέτουν ερωτήματα που άπτονται των Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη. Παρόλα αυτά οι λειτουργοί του ΚΕ, όταν προκύπτουν τέτοιες περιπτώσεις, φροντίζουν να παραπέμπουν τα άτομα στα αρμόδια τμήματα που τους ενδιαφέρουν.

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ

Μια ιδιαίτερα σημαντική δυνατότητα που προσφέρει το ΚΕ, πέραν της καθοδήγησης, είναι αυτή της καταγραφής παραπόνων και καταγγελιών από δικαιούχους και παρόχους. Προκειμένου να έχουμε ένα Σύστημα Υγείας που μας εξυπηρετεί και παραμένει βιώσιμο για τα επόμενα χρόνια, είναι χρέος όλων μας να μην κρύβουμε τα προβλήματα κάτω από το χαλί. Ήδη, ο Οργανισμός Ασφάλισης Υγείας εδώ και αρκετό έχει προχωρήσει στη λήψη αυστηρών μέτρων και ελέγχων σε σχέση με τις καταχρήσεις και τις παραβιάσεις των κανόνων που διέπουν τη λειτουργία του ΓεΣΥ.

Ο κάθε πολίτης που εντοπίζει κάποια κατάχρηση ή παραβίαση από πάροχο υγείας, συμβεβλημένο με το ΓεΣΥ, οφείλει να καταγγέλλει το περιστατικό στο ΚΕ, να καταγράφεται και να εξετάζεται από το αρμόδιο τμήμα. Βέβαια υπάρχουν και εδώ κανόνες, καθώς ανώνυμες καταγγελίες ή καταγγελίες χωρίς στοιχεία, δεν γίνονται δεκτές. Τα ίδια δεδομένα ισχύουν και για τις καταγγελίες που προέρχονται από παρόχους φροντίδας υγείας και αφορούν σε δικαιούχους.

Στα τρία χρόνια λειτουργίας του, το Κέντρο Εξυπηρέτησης του ΓεΣΥ κατάφερε να εδραιωθεί ως υπηρεσία και να γίνει ο βασικός διάυλος επικοινωνίας μεταξύ του ΟΑΥ και των δικαιούχων, των παροχών φροντίδας υγείας, καθώς και οποιουδήποτε προσώπου για όλα τα θέματα που αφορούν στο Γενικό Σύστημα Υγείας.

ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Το ΚΕ λειτουργεί από τις 8:00 π.μ. μέχρι τις 8:00 μ.μ. τις καθημερινές και από τις 8:00 π.μ. μέχρι τις 4:00 μ.μ. τα Σάββατα.

Αυτή τη στιγμή μπορεί να επικοινωνήσει κάποιος με το ΚΕ μέσω δωρεάν τηλεφωνικής κλήσης στο **17000 από Κύπρο** και στο **+35722017000 από εξωτερικό**.

Παράλληλα οι δικαιούχοι, οι πάροχοι φροντίδας υγείας και το ευρύ κοινό μπορούν να υποβάλλουν ερωτήσεις ή και παράπονα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο **info@gesy.org.cy** ή μέσω της Πύλης Δικαιούχου, εφόσον έχουν συνδέσει το Αρχείο Δικαιούχου τους.

Εναλλακτικά απαντήσεις και πληροφορίες για θέματα που αφορούν το ΓεΣΥ, υπάρχουν αναρτημένες και στην ιστοσελίδα του ΓεΣΥ (www.gesy.org.cy/).