



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας

Σύνοψη διαμεσολάβησης

«Νοσηλευτικά ιδρύματα ζήτησαν εγγράφως συγγνώμη για κακή συμπεριφορά γιατρών προς χρήστες υπηρεσιών υγείας»

Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη: Χρήστος Α. Ιωάννου
Ειδική Επιστήμονας: Ιωάννα Αρσενοπούλου

Δεκέμβριος 2016

Ο Συνήγορος του Πολίτη διερεύνησε **3 καταγγελίες πολιτών**, για κακή συμπεριφορά γιατρών.

Στην πρώτη περίπτωση, ασθενής που έπασχε από Αλτσχάιμερ, νοσηλεύτηκε στο Νοσοκομείο Αμαλία Φλέμιγκ, και λόγω έλλειψης χώρου, αναγκάστηκε να μοιραστεί δωμάτιο με άλλους νοσηλευόμενους ασθενείς. Ένα από τα συμπτώματα της ασθένειας αυτής είναι ο ασθενής να μην κατανοεί τι λέει και να μιλάει δυνατά, ενοχλώντας τους υπόλοιπους ασθενείς. Παρά το γεγονός ότι το νοσηλευτικό προσωπικό έδωσε τα απαραίτητα ηρεμιστικά φάρμακα, ο αρμόδιος Διευθυντής ιατρός για τη νοσηλεία, μίλησε με προσβλητικό τρόπο στον ασθενή και στη σύζυγό του, ζητώντας της αγενώς, να τον σταματήσει η ίδια να μιλάει και να ενοχλεί. Στην εξήγησή της ότι δεν μπορεί διότι πάσχει από Αλτσχάιμερ, δεν έδειξε καμία ευαισθησία, αντιθέτως συνέχισε την υποτιμητική συμπεριφορά απέναντί της. Η πολίτης αισθάνθηκε έντονα ότι εθίγη η αξιοπρέπεια του συζύγου της ως ασθενούς, αλλά και η δική της ως συνοδού του και ζήτησε εγγράφως από τη Διοίκηση του Νοσοκομείου να επιπλήξει τον γιατρό.

Στη δεύτερη περίπτωση, ασθενής που επισκέφθηκε τα εξωτερικά ιατρεία του Νοσοκομείου Φλέμιγκ, κατόπιν ραντεβού, με συμπτώματα ίωσης (πυρετός, βήχας και πονόλαιμος). Η παθολόγος γιατρός εκεί αρνήθηκε να εξετάσει την ασθενή, και την προέτρεψε να πάει στο εφημερεύον Νοσοκομείο, που ήταν το «Σωτηρία», το οποίο ως γνωστόν βρίσκεται πολύ μακριά από το Αμαλία Φλέμιγκ, διότι κατά τη γνώμη της έπρεπε να πάει στα Επείγοντα του Νοσοκομείου που εφημέρευε, παραγνωρίζοντας εντελώς το γεγονός ότι η πολίτης είχε ήδη κλείσει ραντεβού στο Αμαλία Φλέμιγκ μέσω της νόμιμης διαδικασίας. Η πολίτης αναγκάστηκε να φύγει χωρίς κανείς να την εξετάσει, και αισθάνθηκε ότι αντιμετωπίστηκε «σαν σκουπίδι» όπως η ίδια ανέφερε.

Στην τρίτη περίπτωση, πολίτης προσήλθε στα επείγοντα του Νοσοκομείου ΑΧΕΠΑ της Θεσ/νίκης, για πόνο στο αυτί, αλλά η γιατρός εφημερίας αρνήθηκε να τον εξετάσει με την αιτιολογία ότι δεν ήταν επείγον. Όταν ο ασθενής ζήτησε το όνομά της, εκείνη του απάντησε με αγενή τρόπο και αρνήθηκε, οπότε ο πολίτης έφυγε άπραγος, και ζήτησε τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου για να ταυτοποιηθεί η γιατρός και να της γίνουν επιπλήξεις για κακή συμπεριφορά.

Ο Συνήγορος του Πολίτη απέστειλε έγγραφα στις Διοικήσεις των Νοσοκομείων και ζήτησε την διερεύνηση των περιστατικών. Τα αποτελέσματα ήταν τα εξής:

Στην πρώτη περίπτωση διενεργήθηκε ΕΔΕ κατόπιν αιτήματος του Συνηγόρου, ο ιατρός **απολογήθηκε εγγράφως και εξέφρασε τη συγγνώμη του** στην πολίτη. Επιπροσθέτως, έγιναν συστάσεις από τη Διοίκηση του Νοσοκομείου στον αρμόδιο Διευθυντή ιατρό **«περί μη επανάληψης της μη πρόπαιδευτης συμπεριφοράς σε άλλο ασθενή και διατήρηση της ιατρικής του συμπεριφοράς στο ύψος των δύσκολων υποχρεώσεών του»**.

Στη δεύτερη περίπτωση, η ιατρός στην αρχική της απολογία δεν αποδέχθηκε το λάθος της, για το λόγο αυτό διενεργήθηκε ΕΔΕ, η οποία καθυστέρησε πολύ να διεκπεραιωθεί, αφού οι Διευθυντές γιατροί στους οποίους ανατίθεντο η ΕΔΕ, ο ένας μετά τον άλλον ζητούσαν εξαίρεση από τη διαδικασία. Εν τέλει, η ΕΔΕ διενεργήθηκε, και διαπιστώθηκε το λάθος εκ μέρους της ιατρού, **η οποία ζήτησε συγγνώμη από την ασθενή για την ταλαιπωρία στη οποία υποβλήθηκε, και απέδωσε το συμβάν σε κακή συνεννόηση**. Η συγγνώμη διαβιβάστηκε εγγράφως από τον διοικητή του Νοσοκομείου στην πολίτη.

Στην τρίτη περίπτωση, το περιστατικό διερευνήθηκε από τη Διοίκηση του Νοσοκομείου, η οποία κατέληξε στο συμπέρασμα ότι δεν ήταν η εφημερεύουσα

γιατρός η οποία συμπεριφέρθηκε απρεπώς, αλλά μέλος του νοσηλευτικού προσωπικού. Ο Διευθυντής του τμήματος επειγόντων περιστατικών του Νοσοκομείου, καθώς και ο ίδιος ο Διοικητής του Νοσοκομείου (και Διευθυντής Ιατρικής Υπηρεσίας), **απέστειλαν έγγραφο συγγνώμης στον πολίτη** και διαβεβαίωσαν τον Συνήγορο για την αποφυγή παρόμοιων περιστατικών στο μέλλον.

Η έγγραφη διατύπωση συγγνώμης αποτελεί καλή πρακτική που θα πρέπει πιο συχνά να υιοθετείται από τις Διοικήσεις των Νοσηλευτικών Ιδρυμάτων σε περιπτώσεις κακής συμπεριφοράς του προσωπικού τους: Με την αναγνώριση του λάθους εκ μέρους του προσωπικού του Νοσοκομείου, και την έγγραφη απολογία της Διοίκησης του Ιδρύματος στους θιγέντες πολίτες, αφ ενός ενδυναμώνεται η σχέση και η εμπιστοσύνη των πολιτών προς τα Νοσηλευτικά Ιδρύματα, αφετέρου, ενισχύεται η διαδικασία εσωτερικού ελέγχου του συστήματος και η αποφυγή πρακτικών που ταλαιπωρούν τους πολίτες. Το δε προσωπικό των Νοσοκομείων που υπέστη την ελεγκτική διαδικασία, καθίσταται περισσότερο προσεκτικό σε παρόμοιες περιπτώσεις στο μέλλον και οι πολίτες ακόμα και αν αρχικά ταλαιπωρήθηκαν αδίκως, τελικά ικανοποιούνται λαμβάνοντας τη συγγνώμη που περίμεναν.