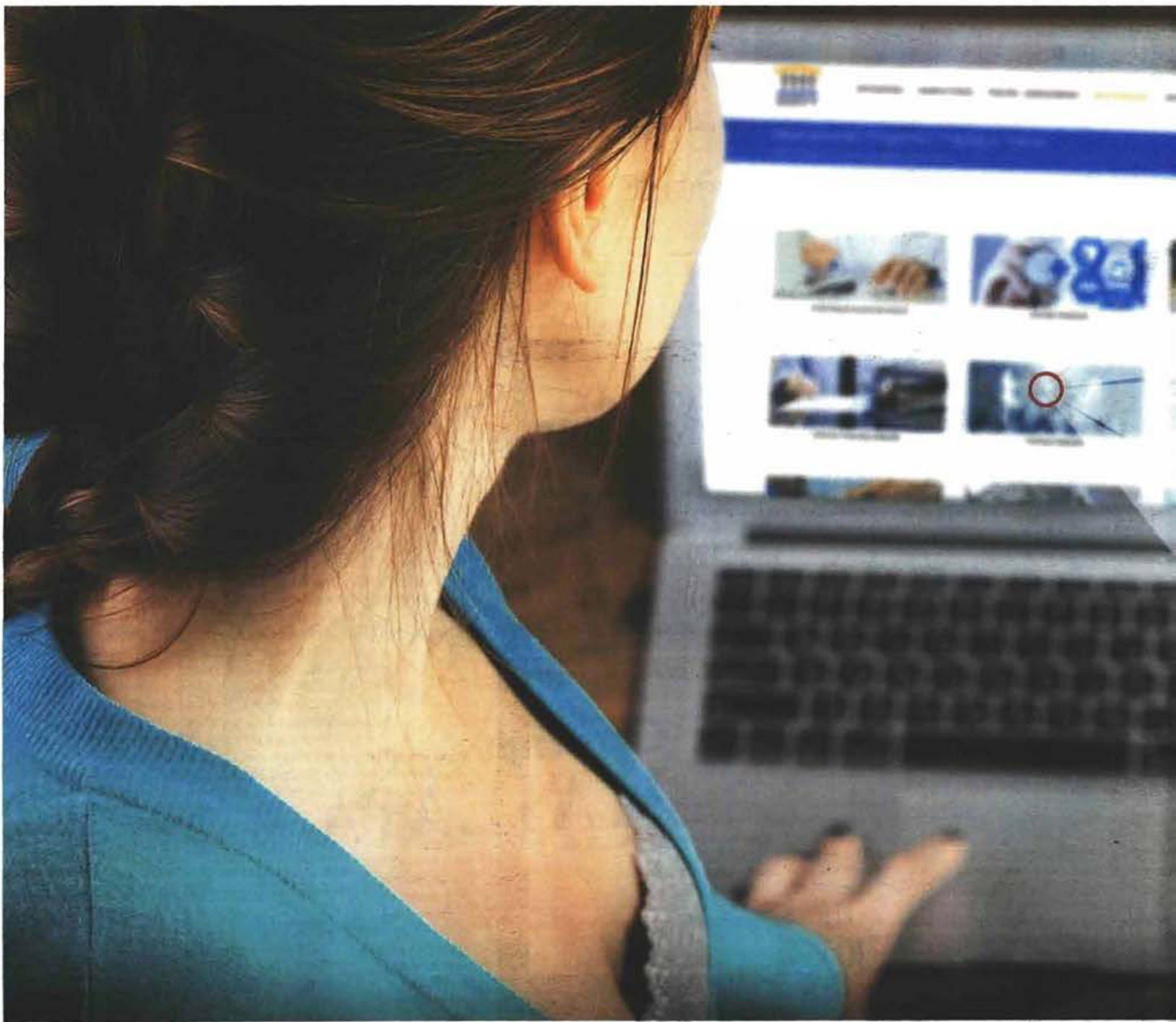




Ο ΕΟΠΥΥ ΚΑΝΕΙ ΠΙΟ ΕΥΚΟΛΟ ΤΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΜΕ ΤΟΥΣ ΓΙΑΤΡΟΥΣ

Οι πολίτες, μέσω της αναβαθμισμένης ιστοσελίδας του Οργανισμού ή της ειδικής εφαρμογής στο κινητό, θα εισάγουν στο σύστημα περιοχή, ειδικότητα και χρόνο ώστε να γνωρίζουν αν υπάρχει δυνατότητα δωρεάν επίσκεψης και δεν έχει κλείσει πλασματικά το «πλαφόν»

ΤΟΥ ΔΗΜΗΤΡΗ ΚΑΡΑΓΙΩΡΓΟΥ
karagiorgos@pegasus.gr

ΑΛΛΑΓΕΣ στη διαδικασία κλεισίματος ραντεβού με γιατρούς του ΕΟΠΥΥ θα υπάρξουν το επόμενο διάστημα. Οι ασφαλισμένοι θα μπορούν να απευθύνονται στην αναβαθμισμένη ιστοσελίδα του Οργανισμού ή σε ειδική εφαρμογή στο κινητό τηλέφωνο και όχι απευθείας στον γιατρό. Θα εισάγουν στο σύστημα την περιοχή, την ειδικότητα που ψάχνουν και τον επιθυμητό χρόνο.

Τη διεκπεραίωση της διαδικασίας θα αναλαμβάνει πλέον ο ΕΟΠΥΥ και το ψηφιακό σύστημα θα εμφανίζει στον ασφαλισμένο όλες τις λεπτομέρειες του ραντεβού.

Με τον τρόπο αυτό, θα ξεπεραστούν τα προβλήματα που έχουν σήμερα οι ασφαλισμένοι με το μνηαίο «πλαφόν» των 200 δωρεάν ραντεβού ανά συμβεβλημένο γιατρό.

Σε πολλές περιπτώσεις, οι γιατροί δηλώνουν πως έχουν συμπληρώσει το «πλαφόν» από τις πρώτες μέρες του μήνα, ζητώντας από τους ασφαλισμένους να πληρώσουν οι ίδιοι την επίσκεψη. Η διοίκηση του ΕΟΠΥΥ εκτιμά ότι υπάρχει σοβαρό θέμα με το «πλαφόν», το οποίο «κλειδώνει» γρήγορα. Εξετάζει δε καταγγελίες σύμφωνα με τις οποίες υπάρχει πλασματικότητα στην πλειονότητα των περιπτώσεων.

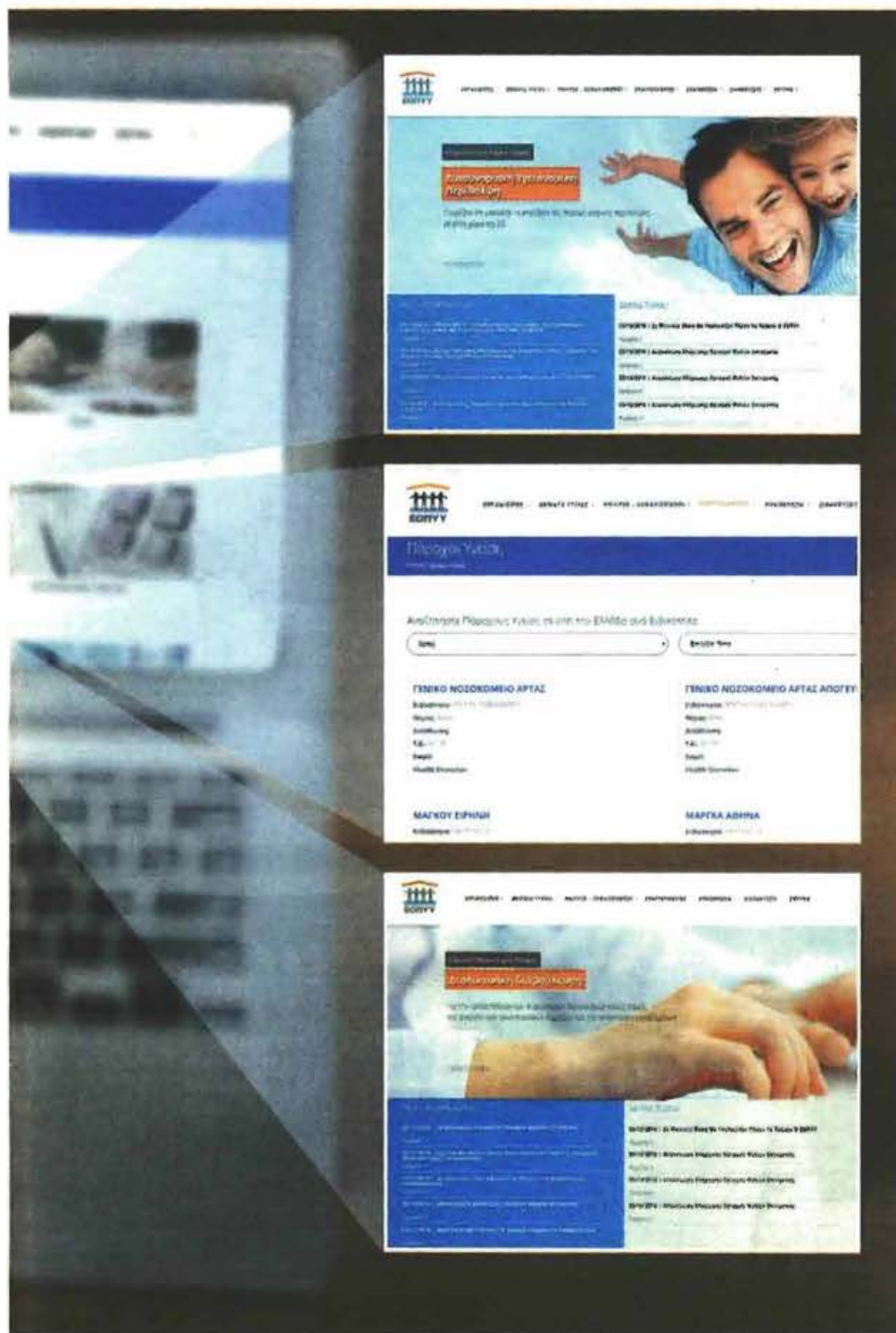
Για τον σκοπό αυτόν, οι υπηρεσίες του Οργανισμού αναλαμβάνουν τα ραντεβού ώστε να είναι

σε θέση να γνωρίζουν σε ποιες περιπτώσεις έχει κλείσει πραγματικά το «πλαφόν» και σε ποιες όχι. «Οι 200 δωρεάν επισκέψεις τον μήνα θα είναι 200 και δωρεάν, εφόσον διαχειριζόμαστε εμείς το σύστημα» αναφέρουν στο «Έθνος της Κυριακής» στελέχη του ΕΟΠΥΥ.

Η λειτουργία του συστήματος στηρίζεται σε μια σημαντική παρέμβαση στην ιστοσελίδα του Οργανισμού, η οποία αναμένεται να έχει ολοκληρωθεί τον Οκτώβριο. Δεν πρόκειται για μια αισθητική βελτίωση, καθώς θα περιλαμβάνει καινοτομίες και την αναγκαία διαδραστικότητα: ο ασφαλισμένος θα ρωτάει και μια ομάδα ειδικών θα απαντούν, βασιζόμενοι σε μια βάση ηλεκτρονικών δεδομένων.

Ο πολίτης θα μαθαίνει τα πάντα. Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων, όπως ονομάζεται, θα λειτουργήσει από το 2017 και απαντάει στην ανάγκη εκσυγχρονισμού του ΕΟΠΥΥ. Η λογική είναι ότι ο πολίτης πρέπει να είναι σε θέση να μαθαίνει τα πάντα σχετικά με την επαφή του με τον Οργανισμό με ένα απλό τηλεφώνημα ή μέσω του Διαδικτύου.

Όταν τεθεί σε λειτουργία, θα δίνει τη δυνατότητα στον ασφαλισμένο ή τον πάροχο να ενημερώνεται ανά πάσα στιγμή για την πορεία των θεμάτων που τον αφορούν, χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του στις υπηρεσίες του ΕΟ-



Στα πιλοτικά βίντεο ασφαλισμένοι και υπάλληλοι εκθέτουν την άποψή τους για το νέο σύστημα εκκαθάρισης.



ΣΕ YOUTUBE ΚΑΙ VIMEO

Χρηστικά βίντεο θα «απαντούν» σε κάθε απορία

ΚΑΝΑΛΙ στο Youtube και στο Vimeo αποκτά ο ΕΟΠΥΥ. Θα περιλαμβάνει μία σειρά από βίντεο, με τα οποία θα ενημερώνονται οι ασφαλισμένοι σχετικά με τα δικαιώματά τους και την εξυπηρέτησή τους στο σύστημα.

Το διαδικτυακό κανάλι του Οργανισμού είναι ήδη στα σκαριά. Γράφονται ήδη τα «σενάρια» και σχεδιάζονται τα πάντα: από το πώς θα γυρίζονται τα βίντεο, μέχρι ποιοι θα «πρωταγωνιστούν». Με απόφαση, δε, του προέδρου του Οργανισμού, Σωτήρη Μπερσίμη, έχουν οριστεί και οι υπάλληλοι, οι οποίοι θα διαχειρίζονται τα ενημερωτικά βίντεο που θα αναρτώνται.

Σύμφωνα με πληροφορίες, συζητούνται θέματα, όπως το εάν οι παρουσιαστές θα είναι πραγματικά πρόσωπα ή να παρέχονται οι πληροφορίες μέσω ειδικών γραφημάτων (infographics). Ορισμένα από τα «σενάρια» που είναι έτοιμα να γυριστούν σε βίντεο και αφορούν ασφαλισμένους είναι τα εξής:

«Τα δικαιώματά σου», «Τι θα συμβεί εάν αρρωστήσω ενώ βρίσκομαι στο εξωτερικό» και «Ιατρικός τουρισμός».

Το προσωπικό του ΕΟΠΥΥ αποκτά όλο και μεγαλύτερη εξοικείωση με βιντεοσκόπηση μηνυμάτων και γεγονότων. Ορισμένα βίντεο έχουν ήδη «ανέβει» στο Youtube και αφορούν την πρόσφατη μεταφορά των κουτιών με τα εκατομμύρια έγγραφα, τα οποία κατέκλυζαν μέχρι πρόσφατα τις τοπικές υπηρεσίες του Οργανισμού στον Πειραιά.

Συνεντεύξεις. Ομάδα υπαλλήλων ανέλαβαν να καταγράψουν τη μεταφορά στη Διεύθυνση Ελέγχου και Εκκαθάρισης του Οργανισμού, στην Πεύκη. Στο σχετικό βίντεο περιλαμβάνονται συνεντεύξεις με ασφαλισμένους και υπαλλήλους της τοπικής υπηρεσίας, οι οποίοι εκθέτουν την άποψή τους για το νέο σύστημα εκκαθάρισης.

Το αποτέλεσμα είναι επαγγελματικό και οι φήμες θέλουν τον πρόεδρο του ΕΟΠΥΥ να έχει καίριο ρόλο στο γύρισμα του ντοκιμαντέρ με τίτλο «Δράσεις εκσυγχρονισμού», το οποίο είχε πρώτο και δεύτερο μέρος. Ενθουσιώδεις είναι και οι υπάλληλοι, οι οποίοι δέχονται με ευχαρίστηση να συμμετάσχουν στη διαδικασία.

Η ιδέα να δημιουργηθεί κανάλι του ΕΟΠΥΥ στο Youtube δεν είναι τωρινή. Είχε προηγηθεί μία προσπάθεια, κατά τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του Οργανισμού. Πριν από τέσσερα χρόνια, δημιουργήθηκε το «Κανάλι του χρήστη ΕΟΠΥΥ», στο οποίο είχαν αναρτηθεί ελάχιστα βίντεο. Σε αυτά, παρουσιάζονται τρεις δημόσιες τοποθετήσεις του τότε προέδρου Γεράσιμου Βουδούρη, καθώς και ένα ενημερωτικό βίντεο για τα γενόσημα φάρμακα.

Η δύναμη της εικόνας είχε χρησιμοποιηθεί και τότε, προκειμένου να αλλάξει η αρνητική τότε στάση των Ελλήνων ασθενών σχετικά με τα αντίγραφα φάρμακα. Η προσπάθεια, ωστόσο, δεν απέδωσε τα αναμενόμενα, καθώς δεν ήταν συστηματική και δεν είχε διάρκεια.

ΓΡΗΓΟΡΑ ΚΑΙ ΧΩΡΙΣ ΚΟΣΤΟΣ

Η διαδικασία ενημέρωσης από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων του Οργανισμού θα λειτούργησει από το 2017 και θα είναι εύκολη, χωρίς κόστος και με ασφαλείς τεχνολογίες για την προστασία των ευαίσθητων δεδομένων του.

ΠΥΥ. Η τηλεφωνική εξυπηρέτηση μέχρι σήμερα στον ΕΟΠΥΥ είναι σχεδόν ανύπαρκτη. Η παρέμβαση θα είναι αμοιβαία επωφελής, καθώς ο πολίτης θα εξυπηρετείται καλύτερα και ο Οργανισμός θα επιτυγχάνει εξοικονόμηση πόρων και χρόνου. Ομάδα τεχνοκρατών βάζουν τις τελευταίες «πινελιές» στο εγχείρημα.

Το «Εθνος της Κυριακής» παρουσιάζει τη μορφή που θα έχει η νέα ιστοσελίδα, η οποία θα είναι σύντομα στον «αέρα». Σύμφωνα με έγγραφα της διοίκησης προς τις υπηρεσίες του Οργανισμού, ο νέος ιστότοπος θα είναι πολύ πιο επικοινωνιακός και ανοικτός προς τον πολίτη. Οι ασφαλισμένοι και οι επαγγελματίες της Υγείας θα μπορούν να πάρουν πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά τους ή τις διαδικασίες εκκαθάρισης.

Ο πολίτης μπορεί να ρωτήσει σχετικά με τις παροχές που δικαιούται σε περίπτωση που έχει ένα ατύχημα ή για χορηγούμενα υλικά, όπως γυαλιά όρασης ή αναπηρικό καρότσι. Θα έχει, επίσης, τη δυνατότητα να παίρνει απαντήσεις για το πού πρέπει να απευθυνθεί για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής του και για το ποια είναι τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσει.

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων δεν είναι ένα απλό τηλεφωνικό κέντρο, με τηλεφωνητές οι οποίοι θα απαντούν σε κλήσεις. Θα υποστηρίζεται από πλήρες ηλεκτρονικό σύστημα. Η πληροφορία θα είναι διαθέσιμη και στο Διαδίκτυο και στα κινητά τηλέφωνα, μέσω ειδικών εφαρμογών.

Νομικά κείμενα. Θα διαθέτει μια ολόκληρη γνωστική βάση, η οποία θα εμπλουτίζεται συνεχώς ακόμη και με νομικά κείμενα, καθώς το θεσμικό πλαίσιο και τα δικαιώματα των ασφαλισμένων αλλάζουν πολύ συχνά. Θα έχει δε την απαραίτητη διαλειτουργικότητα με άλλους φορείς του Δημοσίου.

Η μόνη σκιά στο εγχείρημα είναι οι αδυναμίες στη στελέχωση του ΕΟΠΥΥ. Ο Οργανισμός απασχολεί σήμερα 1.300 υπαλλήλους, με τους οποίους καλείται να εκκαθαρίσει κάθε μήνα εκατομμύρια παραστατικά των παρόχων. Ενδεικτικό είναι ότι στο ΙΚΑ εργάζονται 4.000 άτομα. Η διοίκηση του ΕΟΠΥΥ έχει ζητήσει τουλάχιστον 600 άτομα προκειμένου να μπορέσει να υποστηρίξει τη νέα διαδικασία εκκαθάρισης των παραστατικών από τους παρόχους αλλά και τις υπό διαμόρφωση υπηρεσίες προς τους πολίτες.



Οι ασφαλισμένοι και οι επαγγελματίες της Υγείας θα μπορούν να παίρνουν πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά τους ή τις διαδικασίες εκκαθάρισης