



Οδηγός Πολιτών



ΤΗΛΕΦΩΝΑ ΠΑΓΝΗ

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ : 2810392111
2813402111

ΠΡΩΙΝΑ PANTEBOY ΣΕ
ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ : 2810542107
2810542108

ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΑ PANTEBOY
ΣΕ ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ : 2810375014
2810375015
www.pagni.gr

Καλωσόρισμα

Αγαπητοί ασθενείς και επισκέπτες,

Η Διοίκηση και το προσωπικό του Πανεπιστημιακού Γενικού Νοσοκομείου Ηρακλείου σας καλωσορίζει και σας εύχεται καλή και γρήγορη ανάρρωση. Εμείς, κατανοώντας την αγωνία σας, θα κάνουμε το καλύτερο δυνατό, προσφέροντας υψηλού επιπέδου υπηρεσίες σ' ένα ανθρώπινο περιβάλλον έτσι ώστε η παραμονή σας στο Νοσοκομείο μας να αποτελεί σύντομα για σας μια ευχάριστη ανάμνηση.

Το ΠΑΓΝΗ είναι Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου, το οποίο προσφέρει υπηρεσίες πρόληψης, διάγνωσης, θεραπείας και αποκατάστασης. Είναι Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο πλήρως ενταγμένο στο Ε.Σ.Υ., εποπτεύεται από το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και διοικείται από τον Διοικητή, τον Αναπληρωτή Διοικητή και επταμελές Διοικητικό Συμβούλιο. Είναι διασυνδεμένο και συνδιοικείται με το Γ.Ν. Ηρακλείου «Βενιζέλειο-Πανάνειο».



Η φιλοξενία στην κλινική

Κατά την παραμονή σας στο θάλαμο νοσηλείας παρακαλείσθε :

Να ενημερώνετε τους αρμόδιους για τα στοιχεία της ταυτότητας σας (όνομα, επώνυμο, πατρώνυμο, διεύθυνση μόνιμης κατοικίας και τηλέφωνο επικοινωνίας).

Να ενημερώνετε το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό για τυχόν νοσήματα και φαρμακευτική αγωγή που ακολουθήσατε πριν από την εισαγωγή σας στην κλινική.

Να παρέχετε απαραίτητως τα στοιχεία και τις πληροφορίες που ζητούνται από το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό του Νοσοκομείου.

9) Να φυλάσσετε τα προσωπικά σας είδη με δική σας ευθύνη σε κλειδωμένο ερμάριο της κλινικής.

Να μη χρησιμοποιείτε αποκλειστικές αδελφές. Το νοσηλευτικό μας προσωπικό αναλαμβάνει τη φροντίδα των ασθενών για τη γρήγορη και καλή ανάρρωση τους. Εάν ειδικοί λόγοι επιβάλλουν την παραμονή συγγενικού προσώπου, απαιτείται ειδική έγγραφη άδεια από τον Διευθυντή της κλινικής.

Να τηρείται τις προβλεπόμενες ώρες ενημέρωσης συγγενών Α' βαθμού από τους θεράποντες γιατρούς (δεν επιτρέπεται τηλεφωνική ενημέρωση συγγενών για νοσηλευόμενο ασθενή).

Να δείχνετε κατανόηση, αν ο σειρά σας για προγραμματισμένη εξέταση ή χειρουργική επέμβαση αλλάζει, γιατί αυτό συμβαίνει μόνο και εφόσον υπάρχει σοβαρός λόγος (π.χ. επείγον περιστατικό).



Η φιλοξενία στην κλινική

Να ενημερώνεται το νοσολευτικό προσωπικό για τυχόν απομάκρυνσή σας από την κλινική.

Να συνεργάζεστε με το προσωπικό, αν σας ζητηθεί να νοσολευτείτε προσωρινά σε άλλη κλινική.

Να φυλάσσετε τα προσωπικά σας είδη με δική σας ευθύνη σε κλειδωμένο ερμάριο της κλινικής.

Να σέβεστε την απαγόρευση του καπνίσματος σε όλους τους χώρους του Νοσοκομείου.

Να συμβάλετε στη διασφάλιση της ποσυχίας.

Να φροντίζετε για τη διατήρηση της καθαριότητας όλων των χώρων.

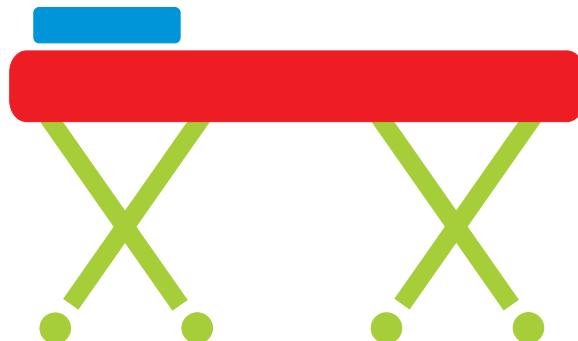
Να μη διατηρείτε τρόφιμα και λουλούδια/φυτά εντός των κλινικών.

Να αποφεύγετε τη χρήση κινητών τηλεφώνων και τη δυνατή ακρόαση ραδιοφώνων και τηλεοράσεων.

Να μη χρησιμοποιείται τις εξόδους κινδύνου, παρά μόνο αν υπάρχει ανάγκη.

Να καταθέτετε έγκαιρα φιάλες αίματος προς αποφυγή ακύρωσης της προγραμματισμένης σας χειρουργικής επέμβασης ή νοσολείας.

Να σέβεστε το προσωπικό του Νοσοκομείου. Είναι δίπλα σας για να σας προσφέρει το καλύτερο για την υγεία σας.

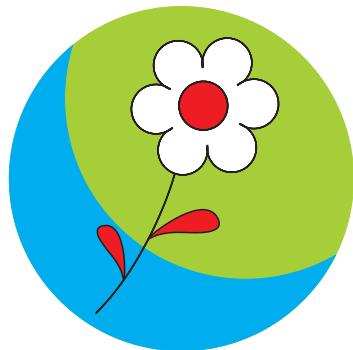


Επισκεπτήριο

Για τη διασφάλιση της καλής λειτουργίας του Νοσοκομείου αλλά και την καλύτερη περίθαλψη των νοσηλευομένων το επισκεπτήριο πρέπει να είναι περιορισμένο και μόνο:

**Δευτέρα - Παρασκευή
από 16:00 έως 18:00**

**Σάββατο, Κυριακή και Αργίες
από 11:00 έως 13:00
και 16:00 έως 18:00**



Η παραμονή επισκεπτών στους θαλάμους θα πρέπει να είναι σύντομη και να αποφεύγεται η παρουσία παιδιών.

Η παραμονή επισκεπτών και συνοδών εκτός του ωραρίου του επισκεπτηρίου απαγορεύεται, εκτός εάν ειδικοί λόγοι το επιβάλλουν, οπότε και απαιτείται έγγραφη ειδική άδεια από τον Διευθυντή της κλινικής.

Η πουχία είναι και πρέπει να είναι το χαρακτηριστικό γνώρισμα κάθε Νοσοκομείου.

Σε όλους τους χώρους του Νοσοκομείου απαγορεύεται αυστηρά το κάπνισμα.

Η στάθμευση αυτοκινήτων ασθενών και συνοδών επιτρέπεται μόνο στους ειδικούς χώρους στάθμευσης. Η παράνομη στάθμευση δυσχεραίνει την κυκλοφορία άλλων οχημάτων (ασθενοφόρα κ.τ.λ.). Η μη τήρηση του ΚΟΚ τιμωρείται.



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ ΝΟΣΗΛΕΥΟΜΕΝΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ

Αν είστε ασφαλισμένος σε κάποιο ταμείο (ΕΟΠΥΥ, ΙΚΑ, ΟΓΑ κ.ά) κατά την εισαγωγή πρέπει να φροντίζετε να καταθέτετε τα απαιτούμενα δικαιολογητικά νοσηλείας (Βιβλιάριο νοσηλείας, εισιτήριο κ.λ.π) στο Τμήμα Κίνησης Ασθενών του Νοσοκομείου.

Αν είστε ανασφάλιστος, προπληρώνετε το αντίτιμο της νοσηλείας σας απευθείας και μόνο στο Τμήμα Κίνησης Ασθενών.

Τα έξοδα νοσηλείας καλύπτονται από τον ασφαλιστικό σας φορέα.

Αμοιβή σε οποιοδήποτε πρόσωπο και για οποιοδήποτε λόγο είναι παράνομη και προσβάλλει τους ίδιους τους εργαζόμενους.



• •

Πρόσβαση στον Ιατρικό φάκελο

Δυο μέρες μετά την έξοδο σας από το Νοσοκομείο, έχετε το δικαίωμα να αιτηθείτε εσείς ή Α' Βαθμού συγγενή σας, αντίγραφο του ιατρικού σας φακέλου. Η διαδικασία απαιτεί αίτηση στη Γραμματεία της κλινικής και παραλαβή μετά από τρεις εργάσιμες ημέρες από τη Γραμματεία της κλινικής.



Δικαιώματα νοσηλευόμενων ασθενών

Κάθε ασθενής έχει το δικαίωμα:

Να ενημερώνεται για την πραγματική κατάσταση της υγείας του και τη σημασία των διαγνωστικών εξετάσεων και των θεραπευτικών αγωγών, στις οποίες θα υποβληθεί.

Να ενημερώνονται οι άμεσοι συγγενείς για την πραγματική κατάσταση του, εφόσον δεν υπάρχει αντίθετη γραπτή εντολή από τον ίδιο. Η ενημέρωση γίνεται από τους Διευθυντές των τμημάτων ή μονάδων ή από εξουσιοδοτημένους θεράποντες ιατρούς σύμφωνα με το πρόγραμμα κάθε κλινικής.

Να μην υποβάλλεται σε φαρμακευτικές και επεμβατικές κλινικές δοκιμές, χωρίς την προηγούμενη πλήρη ενημέρωση του, για τους κινδύνους που διατρέχει, τις εναλλακτικές θεραπευτικές μεθόδους και χωρίς τη συγκατάθεση του.

Να τυγχάνει πάντα από όλο το προσωπικό ευγενικής συμπεριφοράς, σεβασμού, διακριτικότητας και κατανόησης, λόγω της κατάστασης του.

Να παρακολουθείται στη διάρκεια της νοσηλείας του από κατάλληλα ειδικευμένο προσωπικό, ικανό να αντιληφθεί και να φροντίσει όλες τις νοσηλευτικές του ανάγκες.

Να νοσηλεύεται σε κατάλληλα διαμορφωμένους και εξοπλισμένους χώρους, ώστε να διασφαλίζεται η πλήρης αποκατάσταση της υγείας του.



Δικαιώματα νοσηλευόμενων ασθενών

Να υποβάλλεται στην πρέπουσα θεραπευτική αγωγή έστω και με επέμβαση της δικαστικής αρχής, αν ο ίδιος δεν είναι σε θέση να αποφασίσει, σε περίπτωση που οι συγγενείς για λόγους θρησκευτικούς ή άλλους αρνούνται.

Να τηρείται το απόρρητο όλων των πληροφοριών που περιέχει ο ιατρικός φάκελος του, καθώς και εκείνων που συγκεντρώθηκαν προφορικά με οποιοδήποτε τρόπο.

Να ενημερώνεται για κάθε περίπτωση συμμετοχής του σε ερευνητικό πρόγραμμα. Ο άρρωστος έχει δικαίωμα να αρνηθεί τη συμμετοχή του σε οποιαδήποτε έρευνα. Σε περίπτωση που επιθυμεί να συμμετάσχει σε έρευνα θεραπευτική ή μη πρέπει να ενημερωθεί κατάλληλα για το σκοπό και τους κινδύνους που ενδεχομένως διατρέχει. Η συγκατάθεση λαμβάνεται γραπτά και ενυπόγραφα από άτομο εκτός της ερευνητικής ομάδας. Ο άρρωστος έχει κάθε δικαίωμα να διακόψει τη συμμετοχή του στην έρευνα, κάθε στιγμή που το κρίνει σκόπιμο, έστω και αν έχει δώσει γραπτή συγκατάθεση.

Να παρουσιάζει ή να καταθέτει διαμαρτυρίες και ενστάσεις και να λαμβάνει πλήρη γνώση επ αυτών ενεργειών και αποτελεσμάτων.



ΟΛΟΗΜΕΡΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Πρωϊνά και απογευματινά εξωτερικά ιατρεία

Τα πρωϊνά εξωτερικά ιατρεία λειτουργούν με προγραμματισμό ραντεβού τις εργάσιμες ημέρες και ώρες στη Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων στα τηλέφωνα:

2810542107 қаң 2810542108

Τα απογευματινά εξωτερικά ιατρεία (ολόήμερη λειτουργία) λειτουργούν, επίσης, με προγραμματισμό ραντεβού τις εργάσιμες ημέρες στα τηλέφωνα:

2810375014 και 2810375015



Επείγοντα ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ

Το Νοσοκομείο εφημερεύει για την εξυπηρέτηση επειγόντων περιστατικών ημέρα παρά ημέρα.

Το Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ) εξυπηρετεί μόνο τα επείγοντα περιστατικά. Συνεπώς, ασθενείς που δεν έχουν επείγον πρόβλημα, δεν πρέπει να προσέρχονται στο ΤΕΠ.

Η προτεραιότητα εξυπηρέτησης στο ΤΕΠ καθορίζεται βάσει σοβαρότητας του προβλήματος του ασθενή (TRIAGE) και όχι βάσει σειράς προσέλευσης.



Η γνώμη σας μετράει

Στο ισόγειο του Νοσοκομείου λειτουργεί Γραφείο Υποστήριξης του Πολίτη (ΓΥΠ). Μη διστάσετε να επισημάνετε στα ειδικά έντυπα του Νοσοκομείου μας τυχόν υποδείξεις, προτάσεις, παράπονα, αλλά και θετικά σημεία της εμπειρίας σας. Η συλλογή των ανώνυμων ή ενυπόγραφων ερωτηματολογίων από τα ειδικά κιτία που θα βρείτε στους χώρους του Νοσοκομείου πραγματοποιείται συστηματικά και τα ερωτηματολόγια τυχάνουν επεξεργασίας. Η Διοίκηση και η Επιτροπή Προάσπισης Δικαιωμάτων του Πολίτη του Νοσοκομείου ενημερώνονται και παρακολουθούν τα προκύπτοντα ζητήματα. Μπορείτε να επικοινωνήσετε τηλεφωνικά με το Γραφείο Υποστήριξης του Πολίτη στο τηλέφωνο :
2810292701.

Μπορείτε επίσης να πάρετε όποια πληροφορία χρειάζεστε απ' την ιστοσελίδα του Νοσοκομείου www.pagni.gr

Η ενεργής και υπεύθυνη συμμετοχή τόσο του ασθενή όσο και του επισκέπτη βοηθά την προσπάθεια μας στην αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών.

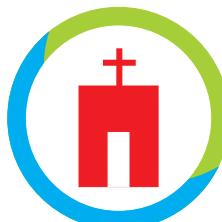


Διαθέσιμες υπηρεσίες

Στο Νοσοκομείο μας λειτουργία καθημερινά κυλικείο (υπόγειο). Στο ισόγειο του Νοσοκομείου λειτουργεί επίσης, υποκατάστημα της Αγροτικής Τράπεζας, όπου μπορείτε να εξυπηρετηθείτε για τις τραπεζικές σας εργασίες.



Στην εξωτερική αυλή του Νοσοκομείου βρίσκεται ο Ιερός Ναός του Αγίου Λουκά στον οποίο τελείται θεία λειτουργία κάθε Κυριακή πρωί και κατά τις Μεγάλες εορτές του έτους (Χριστούγεννα, Μεγάλη Εβδομάδα). Για τη θεία κοινωνία ασθενών θα πρέπει να έρχεστε σε συνεννόηση με τον ιερέα του Ναού.





Πανεπιστημιακό
Γενικό Νοσοκομείο Ηρακλείου
Βούτες Ηράκλειο Κρήτης
Τηλέφωνο : 2813402111
www.pagni.gr