

**Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΣ
ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ
(OMBUDSMAN) ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ**

**Κώστας Ιωάννου
Λειτουργός Α'**

Όμπουτσμαν (Ombudsman)

Είναι ανεξάρτητος αξιωματούχος του κράτους που προνοείται από το Σύνταγμα ή το Νόμο, ο οποίος δέχεται παράπονα από επηρεαζόμενα άτομα εναντίον κυβερνητικών εκπροσώπων, αξιωματούχων και υπαλλήλων, ή που ενεργεί με ίδια πρωτοβουλία και έχει εξουσία να ερευνά, να κρίνει και να υποβάλλει εισηγήσεις για την αντιμετώπιση της κακοδιοίκησης.

«Κακοδιοίκηση» σημειώνεται όταν ένα δημόσιο όργανο παραλείπει να ενεργήσει σύμφωνα με κανόνα ή αρχή που το δεσμεύει.

Γενικά Χαρακτηριστικά

- Ανεξάρτητος Κρατικός Αξιωματούχος
- Η πιο διαδεδομένη μορφή εξωδικαστικού ελέγχου (130+ χώρες)
- Η προσφυγή στο θεσμό είναι χωρίς οικονομική επιβάρυνση
- Ευρείες εξουσίες διερεύνησης
- Ευελιξία στους τρόπους έρευνας και στη συλλογή στοιχείων
- Κύριος σκοπός η αντιμετώπιση της κακοδιοίκησης και η προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων

Ανεξαρτησία Επιτρόπου

- Διορίζεται από τον Πρόεδρο της Δημοκρατία, ύστερα από εισήγηση του Υπουργικού Συμβουλίου και με προηγούμενη σύμφωνη απόφαση της πλειοψηφίας της Βουλής των Αντιπροσώπων.
- Δεν υπάγεται σε οποιοδήποτε άλλο όργανο ή αρχή.
- Εξάχρονη (6) θητεία κατά την διάρκεια της οποίας δεν μπορεί να απολυθεί εκτός μόνο με τους ίδιους όρους που απολύονται οι δικαστές του Ανωτάτου Δικαστηρίου.
- Δεν κατέχει οποιαδήποτε άλλη θέση ή αξίωμα
- Εγνωσμένης μορφώσεως και πείρας, τουλάχιστον 35 ετών, αφυπηρέτηση 68.

Αρμοδιότητες του Επιτρόπου

- Διερευνά παράπονα που υποβάλλονται εναντίον οποιασδήποτε «υπηρεσίας» ή λειτουργού για:
 - Παραβίαση του Συντάγματος
 - Παραβίαση της νομοθεσίας
 - Παραβίαση των κανόνων ορθής συμπεριφοράς
- Διερευνά, μετά από εντολή του Υπουργικού Συμβουλίου, οποιοδήποτε θέμα το οποίο αφορά τη λειτουργία οποιασδήποτε υπηρεσίας, για να διαπιστωθεί αν λειτουργεί εύρυθμα και σύμφωνα με τους νόμους και τις αρχές της χρηστής διοίκησης.
- Ενεργεί και εξετάζει αυτεπάγγελτα, χωρίς δηλαδή την υποβολή παραπόνου, θέματα γενικότερου ενδιαφέροντος. (από Ιαν. 2000)
- Ενεργεί επίσης:
 - Ως Αρχή Ίσης Μεταχείρισης (στην απασχόληση και στην εργασία)
 - Ως Αρχή κατά του Ρατσισμού και των Διακρίσεων
 - Ως Ανεξάρτητη Αρχή Πρόληψης των Βασανιστηρίων
 - Ως Ανεξάρτητη Αρχή Προώθησης Δικαιωμάτων Ατόμων με Αναπηρίες
 - Ως Εθνική Ανεξάρτητη Αρχή Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
- Με βάση τα πορίσματα της έρευνας ασκεί κριτική ή/και υποβάλλει συστάσεις / εισηγήσεις προς τη διοίκηση. Ειδική έκθεση.

Υπηρεσίες που υπάγονται στον έλεγχο του Επιτρόπου

- Δημόσια Υπηρεσία
- Δημόσια Εκπαιδευτική Υπηρεσία
- Αστυνομία
- Εθνική Φρουρά
- Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (π.χ. Α.Η.Κ., ΣΥΤΑ, ΡΙΚ, Αρχή Λιμένων Κύπρου κ.λ.π)
- Δήμοι - Κοινοτικά Συμβούλια
- Συμβούλια Υδατοπρομήθειας και Αποχετεύσεως

Στον έλεγχο του Επιτρόπου δεν υπάγονται

- Ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας
- Η Βουλή των Αντιπροσώπων
- Το Υπουργικό Συμβούλιο
- Το Ανώτατο Δικαστήριο και κάθε υπαγόμενο σε αυτό Δικαστήριο
- Ο Γενικός Εισαγγελέας
- Η Γενικός Ελεγκτής
- Ο Διοικητής της Κεντρικής Τράπεζας
- Η Επιτροπή Δημόσιας Υπηρεσίας (ΕΔΥ)

Προϋποθέσεις για να διερευνηθεί ένα παράπονο από τον Επίτροπο

- Το πρόσωπο το οποίο υποβάλλει το παράπονο πρέπει να επηρεάζεται άμεσα και προσωπικά από την ενέργεια την οποία καταγγέλλει.
- Το παράπονο πρέπει να στρέφεται κατά συγκεκριμένης ενέργειας, δηλαδή να μην είναι γενικό και αόριστο.
- Η ενέργεια η οποία καταγγέλλεται να περιήλθε στην αντίληψη του παραπονούμενου μέσα στους τελευταίους 12 μήνες.
- Το παράπονο πρέπει να στρέφεται κατά υπηρεσίας που εμπίπτει στον έλεγχο του Επιτρόπου Διοικήσεως

Ο Επίτροπος Εξετάζει

Κατά πόσο η διοίκηση:

- Ενήργησε στα πλαίσια της νομοθεσίας
- Παραβίασε οποιοδήποτε συνταγματικά ή νομικά κατοχυρωμένο δικαίωμα του πολίτη
- Άσκησε τη διακριτική της εξουσία κατά τρόπο εύλογα επιτρεπτό
- Καθυστέρησε αδικαιολόγητα να τον εξυπηρετήσει
- Επέδειξε έναντι του πολίτη την πρέπουσα και ορθή συμπεριφορά
- Εφάρμοσε τις παραδεδεγμένες αρχές του Διοικητικού Δικαίου

Βασικές Αρχές Διοικητικού Δικαίου

- Αρχή της Νομιμότητας
- Αιτιολογία των Διοικητικών Πράξεων
- Αρχή της Ισότητας
- Αρχή της Φυσικής Δικαιοσύνης
- Αρχή της Χρηστής Διοίκησης

Ο Επίτροπος Δεν Διερευνά

- Ιδιωτικές διαφορές
- Ενέργειες ή πράξεις που πιστοποιείται από αρμόδιο Υπουργό ότι αφορούν τις σχέσεις μεταξύ της Δημοκρατίας και οποιουδήποτε άλλου κράτους ή διεθνούς οργανισμού ή την άμυνα ή ασφάλεια ή εξωτερική πολιτική της Δημοκρατίας.
- Πράξη ή ενέργεια αναφορικά με την οποία εκκρεμεί οποιαδήποτε διαδικασία ενώπιον οποιουδήποτε Δικαστηρίου ή εξέταση ιεραρχικής προσφυγής ενώπιον οποιασδήποτε διοικητικής αρχής.
- Πράξεις ή ενέργειες εταιρειών (π.χ. ΣΠΕ, Κυπριακές Αερογραμμές)
- Θέματα που αφορούν γενική κυβερνητική πολιτική
- Τις δραστηριότητες Υπουργών ως μέλη του Υπουργικού Συμβουλίου

Πώς ο ΕΔ Επιτυγχάνει τους Στόχους του

- **Αποτρεπτικά**

Η ύπαρξη του θεσμού και μόνο αποτρέπει τη δυσλειτουργία, την παρανομία ή την καθυστέρηση στις ενέργειες και τις αποφάσεις που πρέπει να λάβει η διοίκηση.

- **Διορθωτικά**

Η παρέμβαση του Επιτρόπου πριν, κατά ή μετά την λήψη απόφασης ή/και συγκεκριμένης ενέργειας από τη διοίκηση, μπορεί να διορθώσει ή να ανατρέψει τυχόν αρνητικές συνέπειες που έχει υποστεί ο παραπονούμενος.

- **Βελτιωτικά**

Με τις Εκθέσεις που υποβάλλει ο Επίτροπος μπορεί να επισημάνει θεσμικές ή συστημικές αδυναμίες και να υποβάλει εισηγήσεις για τη βελτίωση των διαδικασιών που η διοίκηση ακολουθεί ώστε να προσφέρει καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες.

- **Εκπαιδευτικά**

Οι Εκθέσεις του Επιτρόπου συνιστούν ένα καλό εγχειρίδιο αναφοράς αφού συνήθως είναι περιεκτικές και περιλαμβάνουν νόμους, κανονισμούς και ερμηνείες ενώ προβαίνει συχνά και σε υποδείξεις για τη σωστή εφαρμογή τους.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑ

Τα Ανθρώπινα Δικαιώματα πρέπει, σε κάθε περίπτωση, να είναι στο επίκεντρο του σχεδιασμού, της οργάνωσης και της παροχής υπηρεσιών υγείας.



ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ
ΑΣΘΕΝΩΝ

ΠΕΝΤΕ ΑΞΙΕΣ:

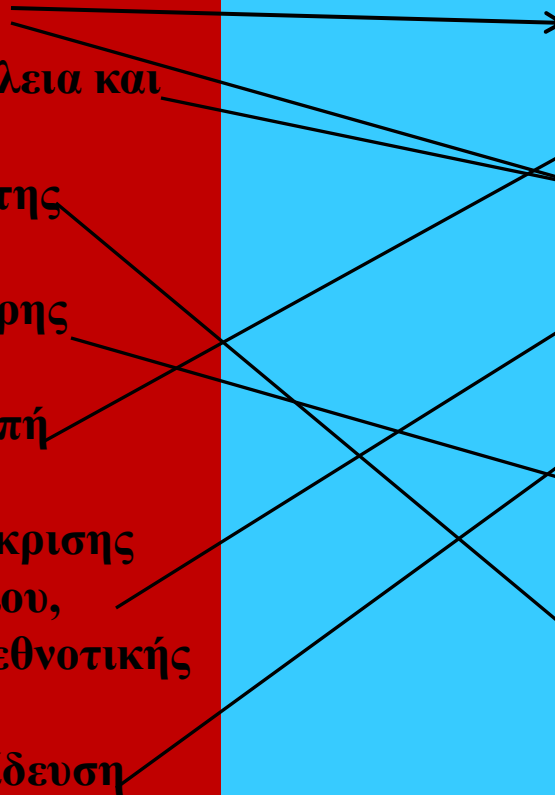
1. Ίση Μεταχείριση
2. Δίκαιη Μεταχείριση
3. Σεβασμός
4. Αξιοπρέπεια
5. Αυτονομία

ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

- Το δικαίωμα στη Ζωή
- Το δικαίωμα στην ασφάλεια και την ελευθερία
- Το δικαίωμα σεβασμού της ιδιωτικής ζωής
- Το δικαίωμα της ελεύθερης έκφρασης
- Το δικαίωμα σε αξιοπρεπή μεταχείριση
- Το δικαίωμα της μη διάκρισης στη βάση χρώματος, φύλου, θρησκείας, φυλετικής ή εθνοτικής καταγωγής
- Το δικαίωμα στην εκπαίδευση

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΣΘΕΝΩΝ

- Δικαίωμα σε φροντίδα υγείας και θεραπεία
- Αξιοπρεπή μεταχείριση
- Πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας
- Απαγόρευση δυσμενούς διάκρισης
- Δικαίωμα σε πληροφόρηση
- Φροντίδα υγείας με τη συγκατάθεση του ασθενούς
- Εμπιστευτικότητα
- Προστασίας ιδιωτικής ζωής του ασθενούς



ΤΥΠΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ

Τρεις Βασικοί Τύποι:

- **Absolute Rights** – Δικαιώματα που δεν μπορούν περιοριστούν ή να παρεμποδιστούν από οποιαδήποτε οργανισμό (υγείας ή άλλο). Χαρακτηριστικό παράδειγμα τέτοιου δικαιώματος είναι το δικαίωμα στη ζωή ή το δικαίωμα σε αξιοπρεπή μεταχείριση.
- **Limited Rights** – Δικαιώματα που κάτω από συγκεκριμένες και καθορισμένες συνθήκες μπορούν να τύχουν περιορισμού. Τέτοιο δικαίωμα, για παράδειγμα, είναι το δικαίωμα στην ελευθερία το οποίο για τους πολίτες μπορεί να περιοριστεί από το δικαστήριο. Στην υγεία είναι για παράδειγμα ο περιορισμός της ελευθερίας των ατόμων με σοβαρές ψυχιατρικές διαταραχές.
- **Qualified Rights** - Δικαιώματα που μπορούν να τύχουν περιορισμού κάτω από διάφορες συνθήκες και ειδικά όταν η άσκηση των δικαιωμάτων αυτών μπορεί να παραβιάζει δικαιώματα άλλων. Για παράδειγμα, το δικαίωμα της ελευθερίας της έκφρασης μπορεί να παραβιάζει το δικαίωμα του σεβασμού της ιδιωτικής ζωής άλλου.

Τα δικαιώματα αυτά τυγχάνουν συχνότερης παρέμβασης στους Οργανισμούς Υγείας κάτω όμως από προϋποθέσεις [νόμιμος σκοπός, πρόβλεψη στο νόμο, αναγκαία και **ανάλογα**].

ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΜΕ ΤΟ ΚΡΑΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Συνήθεις Αναφορές / Καταγγελίες στον Επίτροπο:

- ❖ Πλημμελείς / Αμελείς Ιατρικές Πράξεις [Μηχανισμός Εξωδικαστικού Ελέγχου / Κλινικός Έλεγχος (Clinical Audit)]
- ❖ Συμπεριφορά ιατρονοσηλευτικού προσωπικού [Κώδικας Μεταχείρισης Ασθενών]
- ❖ Κάλυψη Εξόδων για θεραπεία στον ιδιωτικό τομέα ή στο εξωτερικό
- ❖ Χρονική διάρκεια για εξέταση [λίστες αναμονής]
- ❖ Ενημέρωση για αποτελέσματα εξετάσεων [βιοψίες]
- ❖ Παροχή φαρμάκων

**ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ ΤΗΝ
ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΑΣ**