



ΟΔΗΓΟΣ ΑΣΘΕΝΩΝ

Τα πάντα για την υγεία σας



ΚΑΛΩΣ
ΗΡΘΑΤΕ

Περιεχόμενα

Ποιοι είμαστε	4
Πριν την εισαγωγή	5
Τρόποι Εισαγωγής	5
Προεχειρητικός Έλεγχος	6
Δίαιτα	6
Φαρμακευτική Αγωγή	6
Προσωπικά Αντικείμενα.....	7
Προσβασιμότητα για ΑΜΕΑ.....	8
Αναπηρικά αμαξίδια	8
Λίστα παρεχόμενων υπηρεσιών.....	8
Διεθνείς Ασθενείς	8
Δικαιώματα ασθενών	10
Εισαγωγή	12
Κάρτα Υγείας METROPOLITAN.....	12
Διευθέτηση οικονομικών θεμάτων	12
Αμοιβές ιατρών	13
Συμβάσεις/ασφαλιστικοί φορείς.	13
Ασφαλιστική κάλυψη	13
Νοσηλεία	14
Απόρρητο.....	14
Ταυτοποίηση στοιχείων	15
Δωμάτια Νοσηλείας	15
Επισκέψεις.....	16
Πρόγραμμα πρόληψης και ελέγχου λοιμώξεων	18
Διατροφή	19
Ασφάλεια	20
Ενημέρωση ασθενών	20
Δικαίωμα 2ης γνώμης	21
Άρνηση θεραπειάς	21
Άρνηση καρδιοαναπνευστικής αναζωογόνησης	22
Εκπαίδευση ασθενούς και συνοδών	22
Υποχρεώσεις ασθενών	22
Μας ενδιαφέρει η γνώμη σας	24
Εξιτήριο	25
Αποχώρηση από το Metropolitan General.....	25
Αντίγραφο ιατρικού φακέλου	25
Δικαιολογητικά για τη χορήγηση αντιγράφων ιατρικού φακέλου.....	26
Γενικές Πληροφορίες	28



Ποιοι είμαστε

Το Metropolitan General είναι μέλος του μεγαλύτερου ιδιωτικού ομίλου υγείας στη χώρα, του Hellenic HealthCare Group, που περιλαμβάνει επίσης τα θεραπευτήρια Υγεία, Metropolitan Hospital, Μπτέρα, Λητώ και Creta InterClinic. Είναι μια υπερσύγχρονη Κλινική που έχει τη δυνατότητα να αντιμετωπίσει ολοκληρωμένα και υπεύθυνα οποιοδήποτε περιστατικό σε επίπεδο διάγνωσης, πρόληψης και θεραπείας.

Συνεργάζεται με έμπειρους και διεθνώς αναγνωρισμένους ιατρούς ενώ στελεχώνεται από υψηλής επιστημονικής κατάρτισης νοσηλευτικό και διοικητικό προσωπικό με ενδιαφέρον για την υγεία σας.

Στο Metropolitan General εφαρμόζονται με ασφάλεια όλες οι νεότερες και πρωτοποριακές μέθοδοι διάγνωσης και θεραπείας, γεγονός που το καθιστά κέντρο αναφοράς στις υπηρεσίες υγείας στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Αποτελεί ένα πρωτοπόρο θεραπευτήριο που δεν θεωρεί την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών υγείας πολυτέλεια, αλλά βασική υποχρέωση προς τους ασθενείς.

Ακολουθώντας το όραμά του, εξελίσσει συνεχώς τις υπηρεσίες του και διαθέτει υπερσύγχρονο ιατροτεχνολογικό εξοπλισμό, φιλοδοξώντας να εξασφαλίζει καλύτερη υγεία και καλύτερη ζωή.



Η Κλινική έχει πιστοποιηθεί για το σύνολο των υπηρεσιών της σύμφωνα με το διεθνές, αναβαθμισμένο πρότυπο ποιότητας ISO 9001:2015 και τα πρότυπα του Διεθνούς Οργανισμού Ιατρικού Τουρισμού Temos International, ενώ οι υπηρεσίες του Παθολογοανατομικού του Εργαστήριου έχουν διαπιστευθεί με το διεθνές πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 15189:2012. Αποτέλεσμα της πολιτικής ποιότητας διεθνών προδιαγραφών που ακολουθεί είναι οι συνεχόμενες διακρίσεις του από το Diplomatic Council ως «Preferred Partner Hospital» («Best Hospitals Worldwide»).

Πριν την εισαγωγή

Το ιατρικό, νοσηλευτικό και λοιπό προσωπικό μας είναι πάντα διαθέσιμο και πρόθυμο να σας εξυπηρετήσει και να συζητήσει μαζί σας απορίες και θέματα που σας απασχολούν.

Τρόποι Εισαγωγής

Προγραμματισμένη εισαγωγή: από το Γραφείο Κίνησης (Ισόγειο Κεντρικού Κτιρίου, τηλ.: 210-6502610-11). Επικοινωνήστε με το Γραφείο για να δώσετε τα στοι-

χεία σας, τη θέση που επιθυμείτε να νοσηλευτείτε, καθώς και τα τηλέφωνα σας.

Επείγουσα εισαγωγή ή εισαγωγή κατά τις βραδινές ώρες: Από το Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών (Ισόγειο Κεντρικού Κτιρίου, τηλ.: 210-6502608, 210-6502627).

Για την εισαγωγή σας πρέπει να έχετε μαζί σας:

- Αστυνομική ταυτότητα
- Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ)
- Αριθμό Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ)
- Κάρτα Νοσηλείας ή όποιο άλλο αποδεικτικό στοιχείο (π.χ αριθμό συμβολαίου) προβλέπει η Ασφαλιστική σας Εταιρεία
- Κάρτα υγείας METROPOLITAN (προαιρετικά, σε περίπτωση που σας χορηγήθηκε σε προηγούμενη εισαγωγή ή επίσκεψή σας στο Metropolitan General).

Προεγχειρητικός Έλεγχος

Εφόσον θα κάνετε προγραμματισμένο χειρουργείο, ο θεράπων ιατρός θα σας ενημερώσει για το πότε θα κάνετε τον προεγχειρητικό έλεγχο και ταυτόχρονα θα ενημερώσει το Γραφείο Κίνησης του Metropolitan General (Ισόγειο Κεντρικού Κτιρίου), στο οποίο θα πρέπει να προσέλθετε την προγραμματισμένη ημέρα και ώρα, για να συμπληρώσετε όλα τα απαραίτητα έντυπα για την εισαγωγή και την ασφαλιστική σας κάλυψη. Μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου, εάν το χειρουργείο δεν είναι την ίδια μέρα, ο ιατρικός σας φάκελος θα παραδοθεί στο Γραφείο Κίνησης, όπου συλλέγονται όλες οι εξετάσεις για την ημέρα της εισαγωγής σας.

Δίαιτα

Ο ιατρός σας θα σας ενημερώσει εάν είναι απαραίτητο να μην καταναλώσετε φαγητό ή υγρά πριν την εισαγωγή σας.

Φαρμακευτική Αγωγή

Έχετε μαζί σας ή φροντίστε να γνωρίζετε τα φάρμακα που λαμβάνετε, ώστε να ληφθούν υπόψη για τη θεραπεία. Ενημερώστε τον Ιατρό σας για φάρ-

μακα χωρίς συνταγή (γενικής χρήσης, ομοιοπαθητικά, βότανα κ.ά.) τα οποία πήρατε το τελευταίο τρίμηνο, συνεχίζετε να λαμβάνετε ή τα έχετε σταματήσει. Κατά τη διάρκεια της νοσηλείας σας, ο ιατρός σας θα ορίσει τη φαρμακευτική αγωγή, η οποία θα σας χορηγείται από το νοσηλευτικό προσωπικό.

Το Metropolitan General ακολουθεί το σύστημα χρέωσης Unit-Dose, χρεώνετε δηλαδή μόνο τις δόσεις των φαρμάκων που θα σας χορηγηθούν κατά την παραμονή σας στην Κλινική.

Ενημερώστε τον ιατρό και τη νοσηλεύτρια εάν έχετε κάποια αλλεργία σε φαγητά, φάρμακα ή αν είχατε ποτέ αλλεργική αντίδραση σε οποιοδήποτε φάρμακο, φαγητό ή latex.

Για την ασφαλή χρήση των φαρμάκων πρέπει:

- Να γνωρίζετε όλα τα φάρμακα που παίρνετε, γιατί και πώς τα παίρνετε.
- Να αναγνωρίζετε το σχήμα, μέγεθος και χρώμα των φαρμάκων σας.
- Να δείτε προσεκτικά τα φάρμακα πριν τα πάρετε. Εάν δεν αναγνωρίζετε κάποιο φάρμακο, ρωτήστε τον ιατρό σας.
- Να έχετε πάντα μαζί σας έναν κατάλογο των φαρμάκων που παίρνετε.
- Να ακολουθείτε πάντα τις οδηγίες του ιατρού σας και να ρωτάτε για οτιδήποτε σας απασχολεί.

Προσωπικά Αντικείμενα

Προτείνουμε να αφήσετε τα τιμαλφή σας στο σπίτι. Για τις αποσκευές και τα προσωπικά σας αντικείμενα εάν χρειαστεί, υπάρχει ειδικός χώρος φύλαξης στην Κλινική. Ζητήστε πληροφορίες από το Γραφείο Κίνησης ή τη Γραμματεία του Ορόφου.

Παρακαλούμε να μην αφήνετε προσωπικά αντικείμενα αξίας στο δωμάτιο κατά τη διάρκεια της νοσηλείας σας.

Η Κλινική δεν φέρει ευθύνη για τυχόν απώλεια προσωπικών σας αντικειμένων που δεν έχετε παραδώσει στον ειδικό χώρο φύλαξης.

Μπορείτε αν θέλετε να έχετε μαζί σας είδη ατομικής υγιεινής (οδοντόβουρτσα και οδοντόκρεμα, σφουγγάρι, χτένα ή βούρτσα μαλλιών), πιτζάμες/ νυχτικά, ρόμπα. Πετσέτες, είδη μπάνιου και παντόφλες παρέχονται από το Metropolitan General.

Βεβαιωθείτε ότι έχετε φυλάξει τα γυαλιά σας, τα ακουστικά βαρηκοΐας ή την οδοντοστοιχία σας όταν δεν τα χρησιμοποιείτε, για να μην χαθούν ή καταστραφούν.

Προσβασιμότητα για ΑμέΑ

Το Metropolitan General διαθέτει WC για ΑμέΑ στο Κεντρικό και στο Νέο Κτίριο καθώς και ειδικές ράμπες πρόσβασης στην Κεντρική είσοδο και στο Νέο Κτίριο.

Για οποιαδήποτε επιπρόσθετη βοήθεια, μπορείτε να επικοινωνείτε με το Γραφείο Νοσηλευτικής Διεύθυνσης (μέσω του τηλεφωνικού κέντρου 210 650 2000).

Αναπηρικά αμαξίδια

Στο Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών υπάρχουν αμαξίδια που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε. Σε αντίθετη περίπτωση, ζητήστε από το προσωπικό μας να σας εξυπηρετήσει.

Λίστα παρεχόμενων υπηρεσιών

Πλήρης λίστα των παρεχόμενων υπηρεσιών και εξετάσεων που μπορείτε να πραγματοποιήσετε στο Metropolitan General καθώς και πλήθος αναλυτικών πληροφοριών και άρθρων, παρέχεται μέσω της ιστοσελίδας μας www.metropolitan-general.gr.

Διεθνείς Ασθενείς

Το Metropolitan General δέχεται ασθενείς από όλο τον κόσμο. Το Τμήμα Διεθνών Ασθενών (I.P.D. Dept.) συντονίζει όλες τις ανάγκες ιατρικής φροντίδας των διεθνών ασθενών μας, συμπεριλαμβανομένου του προγραμματισμού των ραντεβού, της επεξήγησης των υπηρεσιών και των υπηρεσιών φιλοξενίας.

Πληροφορίες: 211 990 4353



**ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΤΑΙ
ΤΟ ΚΑΠΝΙΣΜΑ
ΣΕ ΟΛΟΥΣ ΤΟΥΣ
ΧΩΡΟΥΣ ΤΗΣ
ΚΛΙΝΙΚΗΣ**

Νόμος 4633/2019 -
ΦΕΚ Τεύχος Α 161/16.10.2019

Δικαιώματα ασθενών

Η ισχύουσα νομοθεσία στη χώρα μας καλύπτει τα ατομικά δικαιώματα του πολίτη και σε περίπτωση νοσηλείας του.

1 Ο ασθενής έχει το δικαίωμα προσεγγίσεως στις υπηρεσίες του νοσοκομείου, τις πλέον κατάλληλες για τη φύση της ασθένειάς του.

2 Ο ασθενής έχει το δικαίωμα της παροχής φροντίδας σε αυτόν με τον οφειλόμενο σεβασμό στην ανθρώπινη αξιοπρέπειά του. Αυτή η φροντίδα περιλαμβάνει όχι μόνο την εν γένει άσκηση της ιατρικής και της νοσηλευτικής, αλλά και τις παραϊατρικές υπηρεσίες, την κατάλληλη διαμονή, την κατάλληλη μεταχείριση και την αποτελεσματική διοικητική και τεχνική εξυπηρέτηση.

3 Ο ασθενής έχει το δικαίωμα να συγκατατεθεί ή να αρνηθεί κάθε διαγνωστική ή θεραπευτική πράξη που πρόκειται να διενεργηθεί σε αυτόν. Σε περίπτωση ασθενούς με μερική ή πλήρη διανοητική ανικανότητα, η άσκηση αυτού του δικαιώματος γίνεται από το πρόσωπο που κατά νόμο ενεργεί για λογαριασμό του.

4 Ο ασθενής δικαιούται να ζητήσει να πληροφορηθεί ό,τι αφορά στην κατάστασή του. Το συμφέρον του ασθενούς είναι καθοριστικό και εξαρτάται από την πληρότητα και την ακρίβεια των πληροφοριών που δίνονται. Η πληροφόρηση του ασθενούς πρέπει να του επιτρέπει να σχηματίσει πλήρη εικόνα των ιατρικών κοινωνικών και οικονομικών παραμέτρων της καταστάσεώς του και να λαμβάνει αποφάσεις ο ίδιος ή να μετέχει στη λήψη αποφάσεων, που είναι δυνατό να προδικάσουν τη μετέπειτα ζωή του.



5 Ο ασθενής ή ο εκπρόσωπος του σε περίπτωση εφαρμογής της παρ. 3 έχει το δικαίωμα να πληροφορηθεί, πλήρως και εκ των προτέρων, για τους κινδύνους που ενδέχεται να παρουσιαστούν ή να προκύψουν, εξ' αφορμής εφαρμογής σε αυτόν, διαγνωστικών και θεραπευτικών πράξεων. Η εφαρμογή των πράξεων αυτών στον ασθενή λαμβάνει χώρα μόνο ύστερα από συγκεκριμένη συγκατάθεση του ίδιου. Η συγκατάθεση αυτή μπορεί να ανακληθεί από τον ασθενή ανά πάσα στιγμή. Ο ασθενής πρέπει να αισθάνεται τελείως ελεύθερος στην απόφασή του να δεχθεί ή να απορρίψει κάθε συνεργασία του με σκοπό την έρευνα ή την εκπαίδευση. Η συγκατάθεσή του για τυχόν συμμετοχή του, είναι δικαίωμά του και μπορεί να ανακληθεί ανά πάσα στιγμή.

6 Ο ασθενής έχει το δικαίωμα, στο μέτρο και στις πραγματικές συνθήκες που αυτό είναι δυνατόν, προστασίας της ιδιωτικής του ζωής. Ο απόρρητος χαρακτήρας των πληροφοριών και του περιεχομένου των εγγράφων που τον αφορούν, του φακέλου των ιατρικών σημειώσεων και ευρημάτων πρέπει να είναι εγγυημένος.

7 Ο ασθενής έχει το δικαίωμα του σεβασμού και της αναγνώρισης σε αυτόν των θρησκευτικών και ιδεολογικών του πεποιθήσεων.

8 Ο ασθενής έχει το δικαίωμα να παρουσιάσει ή να καταθέσει αρμοδίως διαμαρτυρίες και ενστάσεις και να λάβει πλήρη γνώση των επ' αυτών ενεργειών και αποτελεσμάτων.

Εισαγωγή

Όταν φτάσετε στο Metropolitan General, πρέπει να προσέλθετε στο Τμήμα Υποδοχής (Γραφείο Κίνησης) για να δηλώσετε τα ατομικά σας στοιχεία καθώς και να δώσετε πληροφορίες για την ασφαλιστική σας κάλυψη.

Το προσωπικό του Γραφείου Κίνησης θα σας βοηθήσει στη συμπλήρωση όλων των απαραίτητων εντύπων. Θα σας ενημερώσει για τη διαδικασία εισαγωγής και τη διευθέτηση της ασφαλιστικής σας κάλυψης (εφόσον υπάρχει), ενώ θα σας συνοδεύσει στο δωμάτιο σας για να τακτοποιηθείτε.

Το Γραφείο Κίνησης θα κάνει το καλύτερο δυνατό, για να σας παρέχει το δωμάτιο της επιλογής σας, όμως δεν μπορούμε να σας εγγυηθούμε τη διαθεσιμότητα του δωματίου που επιθυμείτε, κατά την ημέρα της εισαγωγής σας.

Κάρτα Υγείας METROPOLITAN

Το όραμα του Metropolitan General και του Metropolitan Hospital είναι η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών υγείας, με την πεποίθηση ότι δεν πρόκειται για πολυτέλεια, αλλά ανάγκη και δικαίωμα του κάθε ασθενούς.

Τα δύο θεραπευτήρια, ακολουθώντας το όραμά τους, δημιουργούν τις κατάλληλες προϋποθέσεις, έτσι ώστε να εξασφαλίσουν την πρόσβαση σε όλους.

Με τις σκέψεις αυτές, δημιουργήθηκε η κάρτα Metropolitan, η οποία παρέχει προνόμια υγείας και εκπώσεις και για τα δύο θεραπευτήρια. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την απόκτηση και χρήση της κάρτας στο Metropolitan General, μπορείτε να καλέσετε στο τηλέφωνο 210 650 2000 ή κατά την επίσκεψή σας στην Κλινική να απευθυνθείτε στη Reception. Η προσωποποιημένη κάρτα υγείας παρέχεται σε προνομιακή τιμή κι έχει ισχύ ένα χρόνο. Απαραίτητη προϋπόθεση κάθε φορά που θέλετε να κάνετε χρήση των προνομίων, είναι η επίδειξη της κάρτας και της αστυνομικής σας ταυτότητας στο εκάστοτε τμήμα που θα επισκεφθείτε.

Διευθέτηση οικονομικών θεμάτων

Σας υπενθυμίζουμε ότι με την εισαγωγή σας, θα σας ζητηθεί να καταβάλλετε προκαταβολή, το ποσό της οποίας διαμορφώνεται ανάλογα με τη θέση νοσηλείας σας.

Κατά τη διάρκεια της νοσηλείας σας, θα ενημερώνεστε για την πορεία του λογαριασμού και θα σας ζητείται κατά περιόδους να καταβάλλετε ένα ποσό έναντι του συνόλου και ανάλογα με το ύψος του λογαριασμού σας.

Με το εξιτηρίό σας κλείνει ο λογαριασμός. Στο Λογιστήριο Ασθενών θα εξοφλήσετε το υπόλοιπο του λογαριασμού σας και στη συνέχεια, θα ολοκληρωθεί η διαδικασία του εξιτηρίου.

Η εξόφληση μπορεί να γίνει από εσάς ή από συνοδό σας πρόσωπο.

Εάν δεν μπορείτε να προσέλθετε εσείς στο Λογιστήριο, υπάλληλος του Λογιστηρίου μπορεί να προσέλθει στο δωμάτιο για να γίνει η τακτοποίηση του λογαριασμού σας.

Για τη διευκόλυνσή σας, μπορείτε να εξοφλήσετε με μετρητά, επιταγές ημέρας, πιστωτικές κάρτες και με άτοκες δόσεις (AMERICAN EXPRESS, DINERS, ΕΘΝΟΚΑΡΤΑ, EUROCARD, MASTERCARD & VISA).

Για οποιαδήποτε διευκρίνιση, απευθυνθείτε στο Λογιστήριο Ασθενών (ισόγειο Β' Κτιρίου) τηλ.: 210-6502615 - 2616 - 2617 -2122.

Αμοιβές ιατρών

Σύμφωνα με τη διάταξη του φορολογικού νόμου (ΠΟΛ. 1091/14.06.2010) όπως αυτή έχει τροποποιηθεί και ισχύει, είναι υποχρεωτική η άμεση καταβολή της αμοιβής των θεραπόντων ιατρών με την ταυτόχρονη έκδοση ΑΠΥ προς τον νοσηλευόμενο, με το πέρας της νοσηλείας. Παρακαλούμε για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας, συνεννοηθείτε με το θεράποντα ιατρό σας πριν την έκδοση του εξιτηρίου σας.

Συμβάσεις/ασφαλιστικοί φορείς

Ισχύουν συμβάσεις με Δημόσια ταμεία για εσωτερικούς και εξωτερικούς ασθενείς, καθώς και συμβάσεις με ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρείες.

Ασφαλιστική κάλυψη

Σας προτείνουμε να περάσετε πρώτα από το Γραφείο Κίνησης, να κάνετε την εισαγωγή σας και γνωρίζοντας το δωμάτιο εισαγωγής, να περάσετε από το γρα-

φείο της ασφαλιστικής σας εταιρείας για να πάρετε την απαραίτητη έγκριση για κάλυψη. Για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας πρέπει να έχετε μαζί σας την ταυτότητα και τον αριθμό του συμβολαίου σας. Επίσης, θα ήταν χρήσιμο να γνωρίζετε το όνομα της ασφαλιστικής σας εταιρείας καθώς και αν το συμβόλαιο σας είναι ατομικό ή ομαδικό. Σας συνιστούμε να ελέγξετε το ποσοστό κάλυψης πριν από την εισαγωγή σας. Εάν δεν είστε ασφαλισμένος ή εάν η ασφαλιστική σας κάλυψη απαιτεί να πληρώσετε ένα μέρος του λογαριασμού, θα σας ζητηθεί να καταβάλλετε μία προκαταβολή κατά την εισαγωγή σας στην Κλινική. Το ποσό που θα προκαταβάλλετε θα συμψηφιστεί στον τελικό σας λογαριασμό.

Για οποιαδήποτε διευκρίνιση, απευθυνθείτε στο Γραφείο Κίνησης (τηλ.: 210 650 2611 - 2610).

Νοσηλεία

Ο θεράπων ιατρός σας, στο πλαίσιο της παροχής άρτιας και εξατομικευμένης φροντίδας, συνεργάζεται με ομάδα καταρτισμένων και έμπειρων ειδικών, όπως νοσηλευτές, βοηθούς νοσηλευτές, φυσιοθεραπευτές, κλινικούς διαιτολόγους, τεχνολόγους κ.ά.

Απόρρητο

Οι πληροφορίες που θα μας δώσετε, είναι εμπιστευτικές. Στόχος μας είναι να διαφυλάξουμε την ιδιωτικότητά σας, γι' αυτό και αποφεύγουμε συζητήσεις παρουσία τρίτων προσώπων, εκτός αν εσείς μας ενημερώσετε διαφορετικά.

Όλες οι πληροφορίες που καταγράφονται στον ιατρικό φάκελο του ασθενούς και περιλαμβάνουν το ιστορικό της υγείας του, την παρούσα κατάσταση και την πορεία της υγείας του χαρακτηρίζονται «Ευαίσθητα Προσωπικά Δεδομένα», θεωρούνται και αντιμετωπίζονται ως άκρως απόρρητες και εμπιστευτικές πληροφορίες από όλους ανεξαιρέτως τους εργαζόμενους της Κλινικής.

Όλο το ιατρικό, νοσηλευτικό και διοικητικό προσωπικό μας, θα σας εξυπηρετήσει άμεσα, αποτελεσματικά με τον πλέον ασφαλή τρόπο και με απόλυτο σεβασμό.

Στόχος μας εκτός από την φροντίδα της υγείας σας είναι να προστατεύουμε, προωθούμε και ανταποκρινόμαστε στα δικαιώματά σας ως ασθενής. Ακόμα, σας

προτρέπουμε να εκφράσετε τις προσωπικές, θρησκευτικές, πνευματικές, πολιτιστικές και άλλες πεποιθήσεις και ανάγκες σας. Θα τις σεβαστούμε και θα προσπαθήσουμε να τις ικανοποιήσουμε.

Επικοινωνήστε με τον ιατρό σας ή το νοσηλευτικό προσωπικό του ορόφου στον οποίο νοσηλεύεστε για απορίες ή /και ενημέρωση. Ιατρικές πληροφορίες για τους ασθενείς δίνονται μόνο από το θεράποντα ιατρό.

Ταυτοποίηση στοιχείων

Με την εισαγωγή σας, θα εκδοθεί για σας ένα χάρτινο πλαστικοποιημένο βραχιόλι με τα στοιχεία σας (το ονοματεπώνυμό σας και την ημερομηνία γέννησής σας). Παρακαλούμε ελέγξτε αν τα στοιχεία σας στο βραχιόλι είναι σωστά καταγεγραμμένα.

Πρέπει να το φοράτε καθ' όλη τη διάρκεια της παραμονής σας στο Metropolitan General και αν καταστραφεί ή αφαιρεθεί για κάποιο λόγο, ενημερώστε άμεσα τους νοσηλευτές για να σας εκδώσουν καινούργιο.

Η επανειλημμένη επιβεβαίωση των στοιχείων σας (ονοματεπώνυμο και ημερομηνία γέννησης) από το προσωπικό του Metropolitan General αποτελεί μέρος του «προγράμματος ασφαλείας» που εφαρμόζουμε για σας, γι' αυτό η συνεργασία σας είναι σημαντική.

Οι συνεχείς ερωτήσεις ταυτοποίησης των στοιχείων σας, βοηθούν τον Υπεύθυνο που σας φροντίζει να εκτελέσει σωστά τη διαδικασία και τα καθήκοντά του.

Δωμάτια Νοσηλείας

Όλα τα δωμάτια έχουν κλιματισμό και δικό τους μπάνιο. Το μπάνιο είναι κοινό για τους ασθενείς του δωματίου. Οι τουαλέτες στα δωμάτια των ασθενών χρησιμοποιούνται μόνο από τους ασθενείς και όχι από τους επισκέπτες.

Εάν χρειαστείτε στεγνωτήρα μαλλιών ζητήστε τον από το προσωπικό του ορόφου.

Φοράτε παπούτσια ή παντόφλες που δεν γλιστράνε όταν σηκώνεστε από το κρεβάτι.

Δεν επιτρέπεται η χρήση ηλεκτρικών κουβερτών λόγω επικινδυνότητας.

Κάθε δωμάτιο έχει σύστημα ελέγχου φωτισμού. Χρησιμοποιείτε το κουδούνι κλήσης κάθε φορά που χρειάζεστε βοήθεια. Είναι προσαρμοσμένο στην κον-

σόλα του κρεβατιού σας και πάντα δίπλα σας. Εάν ασθενής που νοσηλεύεται δίπλα σας ζητήσει βοήθεια, καλέστε το προσωπικό με το κουδούνι σας.

Τηλεόραση υπάρχει σε όλα τα δωμάτια. Παρακαλούμε η ένταση της τηλεόρασης να μην ενοχλεί το διπλανό σας. Όπως εσείς, έτσι και ο ασθενής που νοσηλεύεται στο ίδιο δωμάτιο με εσάς έχει απόλυτη ανάγκη ηρεμίας και ησυχίας και γι' αυτό παρακαλούμε να τηρείτε τους σχετικούς κανονισμούς.

Για την ασφάλειά σας, σας εφιστούμε την προσοχή στα εξής:

- Τα νοσοκομειακά κρεβάτια είναι στενότερα και ψηλότερα από τα κρεβάτια στο σπίτι, γι' αυτό προσέξτε όταν γυρνάτε, όταν σηκώνεστε ή όταν ξαπλώνετε στο κρεβάτι σας.
- Μη μετακινείτε τα κάγκελα του κρεβατιού ή άλλα μέσα περιορισμού, χωρίς να επικοινωνήσετε με το νοσηλεύτη σας. Έχουν τεθεί αποκλειστικά για την ασφάλειά σας και δεν πρέπει να τα αφαιρείτε, διότι υπάρχει κίνδυνος τραυματισμού.
- Δεν επιτρέπεται να απομακρύνεστε από το Τμήμα που νοσηλεύεστε, παρά μόνο για λόγους που αφορούν στη νοσηλεία σας. Σε περίπτωση που χρειαστεί να απομακρυνθείτε ενημερώστε το νοσηλευτικό προσωπικό.
- Αναφέρετε αμέσως οποιαδήποτε δυσλειτουργία εξοπλισμού ή μηχανήματος.
- Ζητείστε βοήθεια όταν σηκώνεστε από το κρεβάτι, ειδικά τις νυχτερινές ώρες.
- Σιγουρευτείτε ότι το κουδούνι κλήσης στο κρεβάτι σας λειτουργεί και ότι ξέρετε πώς να το χρησιμοποιήσετε. Σε αντίθετη περίπτωση, ζητήστε βοήθεια από τη νοσηλεύτρια του ορόφου σας.

Επισκέψεις

Τα αγαπημένα πρόσωπα παίζουν σημαντικό ρόλο στη θεραπευτική διαδικασία και τη γρήγορη ανάρρωση και γι' αυτό ενθαρρύνουμε την οικογένεια και τους φίλους να έρχονται για επίσκεψη.

Απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή στον αριθμό των επισκεπτών (να μη βρίσκονται συγχρόνως στο δωμάτιο περισσότεροι του ενός επισκέπτη ανά ασθενή) λόγω θεμελιώδων κανόνων υγείας και η παραμονή τους να είναι ολιγόωρη.

Απαγορεύεται η είσοδος παιδιών στους νοσηλευτικούς θαλάμους κάτω των 14 ετών για την εξασφάλιση της απαιτούμενης ηρεμίας του ασθενούς και την αποφυγή μεταφοράς μικροβίων.



ΩΡΕΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ

Νοσηλευτικοί όροφοι:

10.00πμ - 13.00μμ
& 17.30μμ - 21.00μμ

Πολυδύναμη ΜΕΘ:

11.30πμ - 12.00μμ
& 17.30μμ - 18.00μμ

Εάν επιθυμείτε να περιοριστούν οι επισκέψεις ή/και τα τηλεφωνήματά σας, παρακαλούμε ενημερώστε την Προϊσταμένη ή τη Γραμματεία του Ορόφου που νοσηλεύεστε.

Η ησυχία και η ηρεμία αποτελούν σημαντικό παράγοντα για την ταχύτερη ανάρρωση των ασθενών. Για το λόγο αυτό, παρακαλούμε να ενημερώσετε τους επισκέπτες σας να σέβονται την ηρεμία των ασθενών που βρίσκονται κοντά σας (στο ίδιο δωμάτιο), ιδιαίτερα τις ώρες ανάπαυσης.

Παρακαλούμε οι επισκέπτες σας να τηρούν τους κανόνες ησυχίας και μη ενόχλησης του διπλανού ασθενή, στην περίπτωση που δεν βρίσκεστε σε μονόκλινο δωμάτιο.

Κατά τη διάρκεια της ιατρικής επίσκεψης, των ιατρονοσηλευτικών πράξεων, σε περιπτώσεις ύπαρξης μέτρων προστασίας αλλά και κατά την ανάπαυση των ασθενών, δεν επιτρέπεται η παρουσία στο δωμάτιο συγγενών, επισκεπτών ή συνοδών (μπορούν να παραμένουν στο σαλόνι του ορόφου).

Παρακαλούμε ζητήστε από τους οικείους σας να μη σας επισκέπτονται σε περίπτωση που έχουν κρουολόγημα ή άλλη μεταδοτική ασθένεια. Οι ώρες επισκεπτηρίου ενδεχομένως να διαφέρουν από όροφο σε όροφο. Παρακαλείσθε να συμβουλευτείτε τη νοσηλευτική υπηρεσία.

Πρόγραμμα πρόληψης και ελέγχου λοιμώξεων

Το Metropolitan General εφαρμόζει Πρόγραμμα Πρόληψης και Ελέγχου Λοιμώξεων, ακολουθώντας διεθνείς κανόνες, για τον έλεγχο των Νοσοκομειακών Λοιμώξεων και των λοιμώξεων της κοινότητας γενικότερα.

Υπάρχουν συγκεκριμένες ενέργειες που, ως ασθενής, συνιστάται να κάνετε για να περιορίσετε τον κίνδυνο λοίμωξης κατά τη νοσηλεία σας:

- Το πλύσιμο των χεριών είναι ο πιο αποτελεσματικός τρόπος πρόληψης για τη μετάδοση των μικροβίων και των λοιμώξεων, εντός και εκτός του νοσοκομείου. Είναι εξαιρετικά σημαντικό να πλένετε τα χέρια σας πριν και μετά τη χρήση της τουαλέτας.
- Ανάλογα με την επέμβαση ή τη θεραπεία που θα ακολουθήσετε, μπορεί να σας ζητηθεί να πλένετε με αντισηπτικό σαπούνι προκειμένου να μειωθεί ο κίνδυνος λοιμώξεων.
- Ζητήστε από τους φίλους, τους συγγενείς και την οικογένειά σας που

έχουν κάποιο σύμπτωμα λοίμωξης (όπως βήχα, φτέρνισμα, πυρετό, διάρροια ή πάσχουν από λοιμώδες νόσημα) να μη σας επισκεφθούν. Μην κάθεστε στα κρεβάτια άλλων ασθενών και να μην επιτρέπετε να κάθονται στο κρεβάτι σας επισκέπτες.

- Υπενθυμίστε στους συγγενείς σας ή τους επισκέπτες σας ότι δεν μπορούν να χρησιμοποιούν τα WC στα δωμάτια των ασθενών. Ακόμα, πρέπει να χρησιμοποιούν αντισηπτικό κατά την επίσκεψή τους σε σας αλλά και πριν φύγουν από την Κλινική.
- Για τη δική σας ασφάλεια, περιορίστε τον αριθμό των επισκεπτών.

Διατροφή

Στο Metropolitan General η κατάλληλη και υγιεινή διατροφή αποτελεί βασικό μέρος της θεραπείας σας και είναι απαραίτητη για την ταχεία ανάρρωσή σας μετά από μια εγχείρηση ή κάποια ασθένεια.

Κάθε ασθενής αντιμετωπίζεται εξατομικευμένα και η προετοιμασία του καθημερινού διαιτολογίου του γίνεται αφού συνεκτιμηθούν η διαιτητική εντολή του Ιατρού, η πάθηση, η φαρμακευτική αγωγή, οι εργαστηριακές τιμές, αλλά και οι προσωπικές του διατροφικές προτιμήσεις.

Το προσωπικό μας είναι πρόθυμο ανά πάσα στιγμή να επιλύσει οποιοδήποτε πρόβλημα σχετίζεται με το διαιτολόγιο των νοσηλευομένων ασθενών.

Τα μενού έχουν σχεδιαστεί ώστε να μπορείτε να επιλέξετε το φαγητό που σας αρέσει, σύμφωνα πάντα με τις οδηγίες του θεράποντος Ιατρού. Παρασκευάζονται με τρόπο που σέβεται τις πολιτιστικές και θρησκευτικές σας πεποιθήσεις. Το γεύμα σας θα σερβιριστεί ζεστό ή κρύο (ανάλογα με τις οδηγίες), στην ώρα του και με τον φιλικότερο τρόπο. Η ομάδα μας είναι πάντα έτοιμη να σας βοηθήσει με την παραγγελία ή/και με άλλες ανάγκες που μπορεί να έχετε, σε σχέση με τις υπηρεσίες διατροφής.

Για την κατανάλωση κάποιου είδους διατροφής εκτός αυτών που παρέχονται από το νοσοκομείο, είναι απαραίτητη η προηγούμενη συνεννόηση με τον θεράποντα ιατρό. Δεν επιτρέπεται η φύλαξη φαγητών ή γλυκών στα κοινόχρηστα ψυγεία των ορόφων.

Στόχος μας είναι να προωθήσουμε την υγιεινή διατροφή και να διασφαλίσουμε ότι όλοι οι ασθενείς μας λαμβάνουν την κατάλληλη και θεραπευτικά ισορροπημένη διατροφή κατά τη διάρκεια της παραμονής τους στο Metropolitan General.

Ασφάλεια

Η Διοίκηση του Metropolitan General επιδιώκει να παρέχει ένα ασφαλές περιβάλλον για τους ασθενείς, τις οικογένειές τους, το προσωπικό, τους επισκέπτες και την κοινότητα.

Για το λόγο αυτό, έχει αναπτύξει και θέσει σε εφαρμογή ένα ολοκληρωμένο Πλάνο Διαχείρισης Κινδύνων & Εκτάκτων Καταστάσεων.

Όλο το προσωπικό του Metropolitan General είναι εκπαιδευμένο στην αντιμετώπιση εκτάκτων καταστάσεων και πραγματοποιεί τακτικές ασκήσεις σε ετήσια βάση.

- Αν ακούσετε μεγαφωνική αναγγελία που αφορά στο νοσηλευτικό τμήμα ή τον όροφο στον οποίο βρίσκεστε, παραμείνετε ψύχραιμοι και ακολουθείστε τις οδηγίες του προσωπικού.
- Αναζητείστε και συμβουλευτείτε το πλησιέστερο σχεδιάγραμμα οδύσεων διαφυγής (βρίσκονται αναρτημένα σε όλους τους ορόφους του Metropolitan General).
- Εξοικειωθείτε με το σχεδιάγραμμα οδύσεων διαφυγής, που βρίσκεται αναρτημένο στην εσωτερική πλευρά της πόρτας του δωματίου σας.
- Οι έξοδοι κινδύνου έχουν σημανθεί ευκρινώς. Σε περίπτωση πυρκαγιάς ή σεισμού μην χρησιμοποιείτε τους ανελκυστήρες.
- Κάθε νοσηλευτικό τμήμα διαθέτει συστήματα πυρασφάλειας τα οποία ενεργοποιούνται αυτόματα σε περίπτωση ανίχνευσης καπνού ή φωτιάς.
- Σε περίπτωση εκκένωσης του νοσηλευτικού τμήματος ή του ορόφου στον οποίο βρίσκεστε, αφήστε όλα τα προσωπικά σας αντικείμενα στο δωμάτιο και ακολουθείστε τις οδηγίες του προσωπικού, το οποίο θα φροντίσει να σας οδηγήσει σε ασφαλές σημείο συγκέντρωσης ανάλογα με το συμβάν.

Ενημέρωση ασθενών

Σε κάθε στάδιο της θεραπείας σας ο υπεύθυνος θεράπων ιατρός σας θα σας ενημερώνει σχετικά με την εξέλιξη της υγείας σας, τα αποτελέσματα των εξετάσεών σας και τυχόν αλλαγές που προτείνει να γίνουν στη διαδικασία της θεραπείας σας. Στη διαδικασία της ενημέρωσης, επιθυμητή είναι και η συμμετοχή των οικείων σας. Παρακαλούμε ενημερώστε το θεράποντα ιατρό σας, για τυχόν οικεία πρόσωπα στα οποία θα θέλατε να δίδονται πληροφορίες σχετικά με τη νοσηλεία σας.

Η συνεργασία και η συμμετοχή, τόσο η δική σας όσο και των οικείων σας, στο

σχεδιασμό και την παροχή της φροντίδας κατά τη διάρκεια της νοσηλείας σας είναι πολύ σημαντική, γι' αυτό και την επιζητούμε.

Κατά τη διάρκεια της νοσηλείας σας, θα σας ζητηθεί σε αρκετές περιπτώσεις να υπογράψετε συναινέσεις για ιατρικές πράξεις που πρόκειται να πραγματοποιηθούν.

Οι συναινέσεις αυτές αφορούν ενδεικτικά τις παρακάτω πράξεις:

- Μετάγγιση αίματος ή παραγώγων αίματος
- Χειρουργικές επεμβάσεις
- Αναισθησία ή καταστολή
- Επεμβατικές Πράξεις
- Εξέταση αντισωμάτων έναντι του ιού της ανθρωπίνης ανοσοανεπάρκειας (HIV 1 & 2)
- Αξονική ή μαγνητική τομογραφία σε ασθενή με νεφρική ανεπάρκεια ή άλλη σοβαρή πάθηση των νεφρών

Πριν δώσετε τη συγκατάθεσή σας για οποιαδήποτε εξέταση, πράξη ή επέμβαση, σας προτρέπουμε να ρωτήσετε γι' αυτήν, ώστε να έχετε κατανοήσει πλήρως το λόγο, τη σημασία, τον τρόπο, το αποτέλεσμα, τα οφέλη, τους κινδύνους καθώς και τις εναλλακτικές επιλογές. Έχετε το δικαίωμα να αρνηθείτε τη διενέργεια ιατρικών πράξεων.

Δικαίωμα 2ης γνώμης

Κατά τη διάρκεια της νοσηλείας σας έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε και 2η γνώμη άλλου ειδικού για την κατάσταση της υγείας σας, αλλά και συμβουλευτική προσέγγιση για τη μετέπειτα πορεία της, χωρίς αυτό να επηρεάσει στο ελάχιστο τη φροντίδα και τη θεραπεία που λαμβάνετε στο METROPOLITAN GENERAL .

Εκπαίδευση προσωπικού/υποστήριξη ασθενών

Το προσωπικό του Metropolitan General είναι ειδικά εκπαιδευμένο ώστε να βρίσκεται στο πλευρό σας και να προσφέρει τη βοήθειά του οποιαδήποτε στιγμή το χρειαστείτε, όχι μόνο παρέχοντάς σας την απαιτούμενη κλινική φροντίδα, αλλά και την απαραίτητη ψυχολογική υποστήριξη με σεβασμό και κατανόηση.

Άρνηση Θεραπείας

Έχετε το δικαίωμα άρνησης λήψης θεραπείας ή διακοπής αυτής μετά από πλήρη

ενημέρωσή σας από τον θεράποντα ιατρό σχετικά με τις συνέπειες της απόφασής σας, τις ευθύνες που αναλαμβάνετε με τη συγκεκριμένη απόφασή σας αλλά και εναλλακτικές θεραπείες που μπορούν να εφαρμοστούν σε αντικατάσταση της θεραπείας που προτείνεται.

Σε περίπτωση άρνησης συναίνεσης για οποιαδήποτε ιατρική πράξη, κατόπιν αναλυτικής συζήτησης μαζί σας και επεξήγησης των κινδύνων που ενέχει η άρνησή σας, ο Ιατρός δεν προβαίνει σε καμία ιατρική πράξη.

Άρνηση καρδιοαναπνευστικής αναζωογόνησης

Ρωτήστε τον θεράποντα ιατρό σας για την ισχύουσα πολιτική της Κλινικής.

Εκπαίδευση ασθενούς & συνοδών

Το Metropolitan General προκειμένου να ανταποκριθεί καλύτερα στις εκπαιδευτικές ανάγκες τόσο τις δικές σας όσο και των οικείων σας, έχει εντάξει στις παρεχόμενες υπηρεσίες του την εκπαίδευσή σας από τους επαγγελματίες υγείας που λαμβάνουν μέρος στη θεραπεία σας και οι οποίοι μπορούν να εκτιμήσουν την κατάστασή σας και να σας δώσουν όποιες πληροφορίες χρειάζεστε. Η εκπαίδευση προσαρμόζεται στις ανάγκες και δυνατότητες κάθε ασθενούς και της οικογένειάς του. Περιλαμβάνει ό,τι κρίνεται πως χρειάζεται να γνωρίζετε για να αντιμετωπίζετε τα ζητήματα που ενδέχεται να προκύψουν.

Πιο συγκεκριμένα:

- Ασφαλή χρήση των φαρμάκων
- Ασφαλή χρήση των ιατρικών συσκευών και βοηθημάτων
- Διαιτητικές οδηγίες
- Αντιμετώπιση του πόνου
- Πρόληψη πτώσεων στο σπίτι
- Διακοπή του καπνίσματος

Υποχρεώσεις ασθενών

Οι κανονισμοί της Κλινικής, που αναφέρονται σε όλα τα σημεία του Οδηγού αυτού, είναι για τη δική σας ασφάλεια και σας παρακαλούμε να τους ακολουθείτε, αλλά και να προτρέπετε τους συνοδούς /συγγενείς σας να κάνουν το ίδιο.

Το προσωπικό του Metropolitan General καταβάλει κάθε προσπάθεια για να σας προσφέρει την καλύτερη δυνατή φροντίδα υγείας.

Η συμβολή σας στην προσπάθεια αυτή είναι απαραίτητη, γι' αυτό παρακαλούμε:

- Δώστε σαφείς και ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τα στοιχεία ταυτότητάς σας, το ιατρικό ιστορικό σας, προηγούμενες νοσηλείες, φάρμακα και συμπληρώματα διατροφής που λαμβάνετε ή έχετε λάβει και οποιαδήποτε θέματα σας απασχολούν σχετικά με την υγεία σας. Αναφέρετε στο ιατρονοσηλευτικό προσωπικό οποιαδήποτε αλλαγή στην κατάσταση της υγείας σας.
- Συνεργαστείτε με το προσωπικό μας και συμμετέχετε ενεργά στο σχεδιασμό της θεραπείας σας πριν και μετά την έξοδό σας από την Κλινική.
- Ακολουθείτε τα πλάνα θεραπείας που σας προτείνει το ιατρικό προσωπικό ή οι επαγγελματίες υγείας που εργάζονται υπό την καθοδήγηση του θεράποντος ιατρού σας. Εάν χρειάζεστε διευκρινίσεις, δεν κατανοείτε πλήρως το πλάνο θεραπείας σας ή τις ιατρικές οδηγίες που σας δόθηκαν, ενημερώστε αμέσως το ιατρονοσηλευτικό προσωπικό.
- Δώστε ακριβείς πληροφορίες και συνεργαστείτε με τα αρμόδια τμήματα της Κλινικής για την κάλυψη των χρεώσεων της νοσηλείας σας. Ενημερώστε εγκαίρως το προσωπικό μας για οποιαδήποτε δυσκολία αντιμετωπίζετε στην εκπλήρωση των οικονομικών σας υποχρεώσεων.
- Δείξτε ευαισθησία και σεβασμό στους άλλους ασθενείς και στο ιατρονοσηλευτικό προσωπικό.
- Τηρείτε το ωράριο επισκεπτηρίου προκειμένου να διασφαλίζονται οι συνθήκες ηρεμίας των ασθενών. Μιλάτε χαμηλόφωνα και χαμηλώστε τα κινητά σας τηλέφωνα. Προτρέπετε και τους συνοδούς /συγγενείς σας να κάνουν το ίδιο.
- Δείξτε σεβασμό στο νοσοκομειακό περιβάλλον, για τη διατήρηση της καθαριότητας και τη σωστή χρήση των μέσων και των εγκαταστάσεων της Κλινικής.

Προσοχή!

- Δεν επιτρέπεται το κάπνισμα, η χρήση αλκοόλ και οποιονδήποτε ναρκωτικών ουσιών.
- Δεν επιτρέπεται η είσοδος σε παιδιά κάτω των 12 ετών.
- Η είσοδος αυτοκινήτων συνοδών και ασθενών στους χώρους της Κλινικής επιτρέπεται μόνο για την επιβίβαση ή αποβίβαση ασθενούς.
- Δεν επιτρέπεται να παραμένουν λουλούδια ή φυτά στα δωμάτια.

- Δεν επιτρέπεται η εισαγωγή τροφίμων από ασθενείς και επισκέπτες.
- Για την παραμονή συγγενούς ή άλλου προσώπου κοντά στον ασθενή, μετά τη λήξη του επισκεπτηρίου πρέπει να πάρετε γραπτή έγκριση από την Προϊσταμένη του ορόφου.

Μας ενδιαφέρει η γνώμη σας

Για τη βελτίωση των υπηρεσιών μας, έχουμε θεσπίσει διαδικασία η οποία προβλέπει τη συμπλήρωση σχετικού εντύπου με τις παρατηρήσεις ασθενών και συνοδών και την προώθησή του στη Διοίκηση του Metropolitan General, μέσω της Διεύθυνσης Ποιότητας.

Τα έντυπα βρίσκονται σε ειδικό κουτί στο μέσο του διαδρόμου κάθε νοσηλευτικού ορόφου αλλά και σε κεντρικά σημεία της Κλινικής. Είναι πολύ σημαντικό για μας να έχουμε τη δική σας άποψη.

Η υποβολή παρατηρήσεως / προτάσεως, σε καμία περίπτωση δεν θα επηρεάσει την ποιότητα της φροντίδας που θα λάβετε κατά τη διάρκεια της παραμονής σας ή σε επόμενη εισαγωγή σας στην Κλινική.

Όλες οι έγγραφες παρατηρήσεις των ασθενών (εσωτερικών ή εξωτερικών), συνοδών και επισκεπτών διαχειρίζονται με απόλυτη εχεμύθεια και υπευθυνότητα.

Οι Προϊστάμενοι και οι Διευθυντές Τμημάτων ή Διευθύνσεων είναι υπεύθυνοι για τον άμεσο χειρισμό των θεμάτων της αρμοδιότητάς τους και στην περίπτωση που η άμεση επίλυση δεν είναι εφικτή, προτρέπουν τους ενδιαφερόμενους ασθενείς ή επισκέπτες να καταγράψουν την παρατήρησή τους ή την καταγράφουν οι ίδιοι και τοποθετούν το έντυπο στο κουτί με τη σχετική σήμανση.



Εξιτήριο

Για την ημέρα εξόδου σας από το Metropolitan General θα αποφασίσει ο θεράπων ιατρός σας. Εκείνη την ημέρα το προσωπικό του ορόφου που νοσηλεύεστε θα σας ενημερώσει αναλυτικά, ώστε να τακτοποιήσετε το λογαριασμό σας περνώντας απαραίτητα από το Λογιστήριο Ασθενών (ισόγειο Β' κτιρίου).

Εμείς θα φροντίσουμε εγκαίρως όλη τη διαδικασία του εξιτηρίου σας, ώστε να μπορέσετε να αποχωρήσετε μέχρι τις 12:00.

Το Λογιστήριο λειτουργεί καθημερινά εκτός Κυριακής από τις 08:00 έως τις 16:00.

Αποχώρηση από το Metropolitan General

Σας προτείνουμε να ζητήσετε από κάποιο μέλος της οικογένειάς σας ή άλλο δικό σας πρόσωπο να σας παραλάβει από την Κλινική. Σε περίπτωση που θέλετε να φύγετε με ταξί, το προσωπικό μας ευχαρίστως θα φροντίσει να κανονίσει τη μεταφορά σας.

Εάν ιατρός σας το υποδείξει, η μεταφορά σας μπορεί να γίνει με ασθενοφόρο του Metropolitan General (πληροφορίες μπορείτε να πάρετε από το Γραφείο Κίνησης).

Αντίγραφο ιατρικού φακέλου

Έχετε τη δυνατότητα, 3 εργάσιμες μέρες μετά από το εξιτηριό σας, να παραλάβετε αντίγραφο του Ιατρικού σας Φακέλου από το Ιατρικό Αρχείο (-2 όροφος Κεντρικού Κτιρίου).

Για την αποφυγή ταλαιπωρίας, σας ενημερώνουμε ότι πρέπει να έχετε μαζί σας την αστυνομική σας ταυτότητα, ή στην περίπτωση που θα παραλάβει άλλος τον φάκελό σας, πρέπει να έχει δική σας εξουσιοδότηση, επικυρωμένη από αρμόδια αρχή.

Δικαιολογητικά για τη χορήγηση αντιγράφων ιατρικού φακέλου

Προκειμένου να υποβάλλετε αίτηση για να σας χορηγηθούν αντίγραφα ιατρικού φακέλου ασθενούς, ο οποίος προστατεύεται από το ιατρικό απόρρητο και στον οποίο περιέχονται προσωπικά δεδομένα (ευαίσθητα και μη) ασθενών που νοσηλεύτηκαν στην Κλινική, απαιτείται ανάλογα με την ιδιότητά σας να προσκομίσετε τα δικαιολογητικά που αναγράφονται στον παρακάτω πίνακα.

Για περισσότερες πληροφορίες απευθυνθείτε στο Τμήμα Ιατρικού Αρχείου (Τηλ: 210 6502870 - 71).

ΚΑΛΗ ΑΝΑΡΡΩΣΗ



ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ
Ασθενής	Συμπλήρωση της αίτησης χορήγησης αντιγράφου Ιατρικού Φακέλου στο Τμήμα Ιατρικού Αρχείου, με την επίδειξη της ταυτότητάς του. Η αίτηση δύναται να συμπληρωθεί και στον όροφο νοσηλείας
Τρίτος (συγγενής ή μη)	2. Εξουσιοδότηση από τον Ασθενή με βεβαιωμένο το γνήσιο της υπογραφής, και συμπλήρωση της αίτησης χορήγησης αντιγράφου Ιατρικού Φακέλου στο Τμήμα Ιατρικού Αρχείου, με την επίδειξη της ταυτότητάς του.
Γονείς για ανήλικο τέκνο (εφόσον δεν έχει αφαιρεθεί δικαστικά η επιμέλεια)	Εφόσον δεν έχει αφαιρεθεί δικαστικά η επιμέλεια: 1. Ληξιαρχική πράξη γέννησης ή πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης. 2. Επίδειξη Ταυτότητας. Εφόσον υπάρχει απόφαση για τη ρύθμιση της επιμέλειας του ανήλικου τέκνου: 3. Πέραν των ανωτέρω (1) & (2), αντίγραφο της δικαστικής απόφασης για τη ρύθμιση της επιμέλειας.
Κληρονόμοι ασθενούς που απεβίωσε	1. Ληξιαρχική πράξη θανάτου. 2. Πιστοποιητικό εγγυτέρων συγγενών. Πιστοποιητικό περί δημοσίευσης ή μη διαθήκης και σε περίπτωση δημοσίευσης διαθήκης, πιστοποιητικό περί μη δημοσίευσης ετέρας διαθήκης και αντίγραφο της διαθήκης. Σημείωση 1: Το Πιστοποιητικό περί μη δημοσίευσης θα πρέπει να έχει εκδοθεί εντός χρονικού διαστήματος τριάντα (30) ημερών από τον χρόνο που θα υποβληθεί η Αίτηση. Σημείωση 2: Για θάνατο πριν από την 01/03/2013, απαιτείται η προσκόμιση του εν λόγω Πιστοποιητικού τόσο από το αρμόδιο Ειρηνοδικείο, όσο και από το Πρωτοδικείο. Για θάνατο μετά την 1/3/2013 έως σήμερα, απαιτείται Πιστοποιητικό εκδοθέν από το αρμόδιο Ειρηνοδικείο. 4. Επίδειξη Ταυτότητας. 5. Υπεύθυνη Δήλωση του Νόμου 1599/1986 με θεωρημένο το γνήσιο της υπογραφής του αιτούντος από ΚΕΠ ή αστυνομικό τμήμα με το εξής περιεχόμενο: «Είμαι νόμιμος/η κληρονόμος του/της θανόντος/ούσης, δεν έχω αποποιηθεί της κληρονομιάς του/της και δεν αμφισβητείται το κληρονομικό μου δικαίωμα. Δεδομένων των ανωτέρω επιπλέον δηλώνω σε περίπτωση παραβίασης οιασδήποτε εκ των ανωτέρω δηλώσεων και εγγυήσεων μου ή σε περίπτωση που αυτές αποδειχθούν λανθασμένες ή ανακριβείς αναλαμβάνω την υποχρέωση και εγγυώμαι προς την Εταιρεία, ότι θα αποζημιώσω, θα υπερασπίσω και θα καταστήσω αζήμια αυτή έναντι οιασδήποτε απωλειών, με τις οποίες αυτή θα επιβαρυνθεί.»
Διορισμένοι επίτροποι και Δικαστικοί συμπαραστάτες	1. Αντίγραφο της απόφασης που ορίζει τον διορισμό. 2. Πιστοποιητικό περί του αμετακλήτου της απόφασης. (Σε περίπτωση προσωρινού δικαστικού συμπαραστάτη, δεν απαιτείται το ανωτέρω Πιστοποιητικό.) 3. Επίδειξη Ταυτότητας.
Ασφαλιστικός φορέας	1. Εξουσιοδότηση από τον Ασθενή σε συγκεκριμένο πρόσωπο με βεβαιωμένο το γνήσιο της υπογραφής, στην οποία θα πρέπει να αναφέρεται η συγκεκριμένη νοσηλεία για την οποία ζητούνται τα αντίγραφα του ιατρικού φακέλου. 2. Επίδειξη Ταυτότητας.

Γενικές Πληροφορίες

ΠΡΟΣΒΑΣΗ

Το Metropolitan General βρίσκεται επί της Λεωφόρου Μεσογείου (Λ. Μεσογείων 264) και της οδού Πυθαγόρα στο Χολαργό. Απέχει μόλις 300 μέτρα από τη στάση Μετρό «Χολαργός» και βρίσκεται ακριβώς μπροστά σε στάσεις αρκετών γραμμών αστικών λεωφορείων .

- Από τη στάση «Ακαδημία» του Ο.Α.Σ.Α., εξυπηρετεί η λεωφορειακή γραμμή Α5 με κατεύθυνση την Αγία Παρασκευή.
- Από το αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος», εξυπηρετεί η λεωφορειακή γραμμή Χ95 με στάση στην 7η Χολαργού καθώς και η διαδρομή «Δουκ. Πλακεντίας - Χολαργός» της γραμμής Α3 του Μετρό.
- Από το λιμάνι του Πειραιά, εξυπηρετεί ο ηλεκτρικός σιδηρόδρομος με κατεύθυνση τη στάση Μετρό «Μοναστηράκι» και στη συνέχεια η διαδρομή «Μοναστηράκι - Χολαργός» της γραμμής Α3 του Μετρό.

Για περαιτέρω πληροφορίες μπορείτε να επικοινωνείτε με το τηλεφωνικό κέντρο του Metropolitan General στο τηλ. 210 650 2000.

VALET PARKING

Με την υπηρεσία valet parking η εξυπηρέτηση νοσηλευόμενων, συνοδών και επισκεπτών γίνεται ακόμα πιο εύκολη και άμεση.

Κόστος υπηρεσίας: 10 ευρώ ανεξαρτήτως ωρών παραμονής

Για περισσότερες πληροφορίες επικοινωνήστε με τμη το Τμήμα Ασφάλειας της Κλινικής (τηλ.: 210 650 2675) και το τηλεφωνικό κέντρο (210 650 2000).



VALET PARKING

Με τη νέα υπηρεσία VALET PARKING η εξυπηρέτηση νοσηλευόμενων, συνοδών και επισκεπτών γίνεται ακόμα πιο εύκολη και άμεση.

Κατά την είσοδο των οχημάτων των επισκεπτών στο χώρο της Κλινικής, τα οχήματα όσων επιθυμούν να λάβουν την υπηρεσία Valet Parking κατευθύνονται από τον υπεύθυνο της πύλης, προς τους υπαλλήλους της Park Assist. Το όχημα παραλαμβάνεται από τον υπάλληλο της Park Assist και ο οδηγός ενημερώνεται για τον τρόπο επιστροφής του αυτοκινήτου. Έπειτα, παραδίδεται η κάρτα με τον αριθμό ταυτοποίησης του κλειδιού του αυτοκινήτου, από τον υπάλληλο της Park Assist στον κάτοχο του αυτοκινήτου. Στη συνέχεια, μεταφέρεται το όχημα από τον υπάλληλο της Park Assist στο χώρο στάθμευσης. Ο κάτοχος του αυτοκινήτου θα πρέπει να ενημερώσει την Park Assist 15 λεπτά προ της επιθυμητής ώρας αναχώρησής του για την παράδοση του οχήματός του. Η πληρωμή της υπηρεσίας από τον πελάτη γίνεται στο ταμείο εσωτερικών ασθενών στο ισόγειο του νέου κτιρίου. Ο πελάτης παραλαμβάνει το οχήμα του με την επίδειξη της απόδειξης.

Εγγυόμαστε για την ασφάλεια του οχήματός σας.

Περισσότερες πληροφορίες: 210 650 2000-2675



Εγγυόμαστε
για την
ασφάλεια
του οχήματός
σας



CAFE

Το Café βρίσκεται στο ισόγειο του Κεντρικού Κτιρίου και λειτουργεί Δευτέρα έως Παρασκευή 06:30 έως 23:30 και Σαββατοκύριακα & αργίες από 06:30 έως 22:30.

INTERNET & FAX

Για πρόσβαση σε υπηρεσίες internet και e-mail μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την ασύρματη σύνδεση (Wi-Fi) του Metropolitan General (με τον προσωπικό σας υπολογιστή). Για την αποστολή ή παραλαβή fax μπορείτε να εξυπηρετηθείτε από το Τμήμα Υποδοχής (Γραφείο Κίνησης) (08:00-23:00).

ATM

Στο ισόγειο του Κεντρικού Κτιρίου της Κλινικής λειτουργεί ATM της Eurobank και της Εθνικής Τράπεζας.

Σας ευχαριστούμε για το χρόνο που αφιερώσατε στο να διαβάσετε αυτόν τον οδηγό. Εάν υπάρχει κάτι άλλο που θα θέλατε να υπάρχει στον Οδηγό Ασθενών παρακαλούμε επικοινωνήστε με το Γραφείο Ποιότητας (Τ: 210 650 2126) ώστε να το συμπεριλάβουμε στην επόμενη έκδοσή του.

Για περισσότερες πληροφορίες για την Κλινική Metropolitan General, το προσωπικό και τις υπηρεσίες της, παρακαλούμε επισκεφθείτε την ηλεκτρονική μας διεύθυνση: www.metropolitan-general.gr



- 📍 Λεωφ. Μεσογείων 264
Χολαργός Αττικής • Τ.Κ. 155 62
- ☎ 210 650 2000
- 🌐 www.metropolitan-general.gr
- 📘 MetropolitanGeneral
- 📧 metropolitan_general

by **HHG** Hellenic
Healthcare
Group

Ακολουθούμε αυστηρά μέτρα προφύλαξης
από τον Covid-19, ενώ το μεγαλύτερο μέρος
του προσωπικού μας έχει ήδη εμβολιαστεί.



**Είμαστε ασφαλείς,
είστε ασφαλείς**



 **METROPOLITAN**
G E N E R A L

by **HHG** Hellenic
Healthcare
Group