**Εξαιρετικά Επείγον**

Αθήνα 21-05-20

ΑΝΟΙΚΤΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ

Προς τον Αξιότιμο

Κον Πρωθυπουργό

Κε Πρωθυπουργέ

Σήμερα για άλλη μια φορά γινόμαστε Μάρτυρες της μεγάλης ταλαιπωρίας που υφίστανται οι πολίτες – ασθενείς περιμένοντας να παραλάβουν τα φάρμακά τους στις ουρές των φαρμακείων του ΕΟΠΥΥ εν μέσω Πανδημίας και Καύσωνα με ότι συνεπάγεται για την Υγεία τους.

Επειδή στην πατρίδα μας πολύ συχνά ακούγεται ότι οι κρατικοί Οργανισμοί ΔΕΝ ενδιαφέρονται για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες (πόσο μάλλον για τις ευάλωτες ομάδες των συμπολιτών μας!!!) θέλω να σας ενημερώσω και να ενημερωθούν και όλοι οι πολίτες για το *«Σύστημα κεντρικής διαχείρισης λειτουργίας Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών προς Ασφαλισμένους και Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ», ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΑΝΟΙΧΤΟΣ ΔΙΕΘΝΗΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ, (ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ, 21-01-19, απόφαση αποδοχής ΔΣ 7-2-19 και ολοκλήρωσης –παράδοσης 12-19)*

Με τις συγκεκριμένες διαδικασίες του Έργου, (όπως φαίνεται και στα επισυναπτόμενα άρθρα της προκήρυξης του έργου), περιλαμβάνονται και υπηρεσίες, που πιστεύουμε ότι αναβαθμίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, φέρνοντας τον πολίτη στο επίκεντρο των αφ΄ενός και αφετέρου οι διαθέσιμοι ελάχιστοι οικονομικοί πόροι είναι ανταποδοτικοί, όπως άλλωστε επιχειρήται και για πλήθος άλλων κρατικών υπηρεσιών.

Δυστυχώς όμως σήμερα παρ΄ όλο που το έργο **έχει υλοποιηθεί,** **έχει παραληφθεί** από τις υπηρεσίες του ΕΟΠΥΥ, η εταιρεία **έχει αποζημιωθεί,** όμως **ΔΕΝ λειτουργεί,** με αποτέλεσμα τις συχνές και απαράδεκτες εικόνες που παρακολουθούμε στα ΜΜΕ.

Επειδή και ως χρόνιος πάσχων αλλά και μέλος του ΔΣ του ΕΟΠΥΥ δεν έχω καταλάβει που οφείλεται η αδυναμία λειτουργίας του έργου προς όφελος των πολιτών-ασθενών απευθύνομαι σε εσάς ευελπιστώντας ότι θα τελειώσει η ταλαιπωρία των συμπολιτών μας.

Απευθύνομαι σε εσάς γιατί είναι γνωστή η ευαισθησία σας για την επίλυση των καθημερινών προβλημάτων των πολιτών και ιδιαίτερα την μεγάλη ευαισθησία που έχετε δείξει για τις ευάλωτες ομάδες των πολιτών.

Ελπίζω και εύχομαι ότι θα δείξετε το ανάλογο και έμπρακτο ενδιαφέρον και ΔΕΝ θα χρειαστεί να επανέλθω για το συγκεκριμένο θέμα.

**Ευελπιστώντας στην άμεση επίλυση** του θέματος παραμένω στην διάθεσή σας για κάθε επιπλέον πληροφορία.

Μετά τιμής

Γρηγόρης Λεοντόπουλος

Πρόεδρος ΠΟΝ

Μέλος ΔΣ ΕΟΠΥΥ

*Επαναληπτικός Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο*

*«Σύστημα κεντρικής διαχείρισης λειτουργίας Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών προς Ασφαλισμένους και Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ»*

*Αθήνα, \_\_24/\_12\_/2018 Αρ. Πρωτ.: ΔΑ1/ΖΦ306/44*

*Δ Ι Α Κ Η Ρ Υ Ξ Η αριθ. \_\_80 /2018, ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ*

* **Α.4.3.3.** ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΥΝΤΑΓΩΝ (σελ.27)
* 1. Άμεση ενεργοποίηση της παραγγελίας με την έκδοση της συνταγής (κατάσταση  αναμονής)
* Άμεση ενημέρωση μέσω κινητού ή/και e-mail για τα απαραίτητα έγγραφα και τον τρόπο παραλαβής του φαρμάκου
* Ενεργοποίηση συστήματος προγραμματισμού παραλαβής (ραντεβού στο φαρμακείο) με παράλληλη ενημέρωση για τα πιθανά σημεία διαθεσιμότητας
* Ενεργοποίηση συστήματος προγραμματισμένης παράδοσης στο σπίτι, σε έως 2 ημέρες μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας αποδοχής αποστολής

Παράλληλα, υποστηρίζονται και οι εξής διαδικασίες:

 Επανάληψη διαδικασίας μηνιαίας συνταγής με τον ίδιο τρόπο, με πρότερη

τηλεφωνική επιβεβαίωση (helpdesk)

 Ενημέρωση του πολίτη για θέματα που άπτονται της εκτέλεσης…….

* **Α.4.3.4.** ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ/ΡΑΝΤΕΒΟΥ/ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (σελ. 28)

1. Τηλεφωνικός προγραμματισμός ραντεβού παραλαβής από Φαρμακείο ΕΟΠΥΥ Οι ασφαλισμένοι θα έχουν τη δυνατότητα προγραμματισμού της ημερομηνίας και ώρας εκτέλεσης της συνταγής μέσω τηλεφωνικής κλήσης στο ειδικά διαμορφωμένο κέντρο κλήσεων του ΕΟΠΥΥ (call center). Χρησιμοποιώντας τον μοναδικό αριθμό συνταγής, θα έχουν τη δυνατότητα να ενημερωθούν για τη διαθεσιμότητα των φαρμάκων αλλά και να προγραμματίσουν το ραντεβού τους στο φαρμακείο και στην ώρα που τους εξυπηρετεί. Ο ασφαλισμένος ή εκπρόσωπός τους θα μπορεί, κατόπιν, να μεταβεί σε Φαρμακείο ΕΟΠΥΥ, τη συμφωνημένη ημέρα και ώρα για την εκτέλεση της συνταγής του. Κατά την προσέλευσή του στο Φαρμακείο, ο χρήστης δύναται να ενημερωθεί για την κατάσταση της σειράς του (queue) αλλά και τον αναμενόμενο χρόνο αναμονής μέχρι την εκτέλεση της συνταγής του από ειδική οθόνη που θα βρίσκεται εγκατεστημένο στο χώρο του Φαρμακείου. Επίσης, θα ενημερώνεται ανά πάσα στιγμή για την κατάσταση της σειράς τους από το ειδικό σύστημα οθονών προβολής (digital signage) που θα βρίσκεται εγκατεστημένο στο χώρο του Φαρμακείου.

* Τηλεφωνικός προγραμματισμός αποστολής συνταγής σε προ-δηλωμένη διεύθυνση αποστολής.  Καλώντας στο ειδικά διαμορφωμένο κέντρο κλήσεων του ΕΟΠΥΥ (call center), οι ασφαλισμένοι θα έχουν τη δυνατότητα προγραμματισμού της ημερομηνίας και ώρας αποστολής των σκευασμάτων σε προ-δηλωμένη διεύθυνση (π.χ. οικίας).
* Ηλεκτρονικός προγραμματισμός ραντεβού παραλαβής από Φαρμακείο ΕΟΠΥΥ. Οι ασφαλισμένοι θα έχουν τη δυνατότητα προγραμματισμού της ημερομηνίας και ώρας εκτέλεσης της συνταγής μέσω ειδικής υπηρεσίας στον διαδικτυακό τόπο του ΕΟΠΥΥ αλλά και μέσω της ειδικής εφαρμογής για έξυπνες συσκευές (mobile app). Έχοντας κάνει εγγραφή στην ειδική ηλεκτρονική υπηρεσία που θα είναι διαθέσιμη στο site του ΕΟΠΥΥ και χρησιμοποιώντας τον μοναδικό αριθμό συνταγής, θα έχουν τη δυνατότητα να δουν τη διαθεσιμότητα των φαρμάκων σε όλα τα φαρμακεία του ΕΟΠΥΥ αλλά και να προγραμματίσουν το ραντεβού τους στο φαρμακείο και στην ώρα που τους εξυπηρετεί…….. κ.α.