

# Οδηγός Ενημέρωσης Ασθενών



**ΕΡΡΙΚΟΣ  
ΝΤΥΝΑΝ**  
Hospital Center



Organization  
Accredited  
by Joint Commission  
International



# Περιεχόμενα

Λίγα λόγια για εμάς	<b>4</b>
Εισαγωγή	<b>6</b>
Νοσπλεία	<b>8</b>
Υπηρεσίες	<b>14</b>
Εξιτήριο	<b>15</b>
Μετανοσοκομειακά	<b>16</b>
Κλινικές μελέτες	<b>17</b>
Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	<b>17</b>
Δικαιώματα και υποχρεώσεις ασθενών	<b>18</b>
Προστασία προσωπικών δεδομένων ασθενούς	<b>21</b>
Χρήσιμα τηλέφωνα	<b>23</b>

# Λίγα λόγια για εμάς

Το Ερρίκος Ντυνάν Hospital αποτελεί μία από τις πλέον σύγχρονες και μεγάλες ιδιωτικές κλινικές που δραστηριοποιούνται στον χώρο της παροχής υπηρεσιών υγείας, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Υπηρετεί με συνέπεια τις αξίες του, έχοντας πάντα στο επίκεντρο της προσοχής του τον άνθρωπο και τη διασφάλιση της υγείας του, ενώ επενδύει στην πρόοδο της ιατρικής επιστήμης και μέσω δράσεων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στηρίζει την κοινωνία.

Η **Χρυσή Σφραγίδα Έγκρισης** που έλαβε για δύο συναπτές τριετίες το Ερρίκος Ντυνάν Hospital από τον Διεθνή Οργανισμό Διαπίστευσης Joint Commission International δηλώνει τη συνεχή συμμόρφωση του προς αυτό το διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο και αποτελεί σύμβολο ποιότητας που αντιστακλά τη δέσμευση του οργανισμού στην παροχή ασφαλούς και αποτελεσματικής φροντίδας προς τους ασθενείς.

Από τον Ιούνιο 2025 το Ερρίκος Ντυνάν Hospital είναι μέλος του IMITHEA Medical Group, ενός από τους ισχυρότερους και πιο ολοκληρωμένους οργανισμούς υγείας της χώρας με παρουσία σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Κοζάνη και Ρόδο και με ένα δίκτυο δομών που ξεπερνά τις 1.400 κλίνες δευτεροβάθμιας φροντίδας.

Ο Όμιλος ενώνει δυνάμεις, εμπειρία και τεχνογνωσία, δημιουργώντας τις προϋποθέσεις για διαρκή αναβάθμιση υπηρεσιών, καινοτομία και ουσιαστική συνεισφορά στην κοινωνία.

## Υπηρεσίες Υγείας

### Στο Ερρίκος Ντυνάν Hospital λειτουργούν οι ακόλουθες Κλινικές και Εξωτερικά Ιατρεία:

- Αγγειοχειρουργική
- Αιματολογική
- Αναισθησιολογική
- Γαστρεντερολογική
- Γναθοχειρουργική
- Γυναικολογική
- Δερματολογική
- Επιμελητεία Λοιμώξεων
- Ενδοκρινολογική  
-Μεταβολισμού  
Σακχαρώδη Διαβήτη
- Θωρακοχειρουργική
- Καρδιολογική
- Καρδιοχειρουργική
- Νευρολογική
- Νευροχειρουργική
- Νεφρολογική-Μονάδα  
Τεχνητού Νεφρού
- Ογκολογική
- Ορθοπαιδική
- Ουρολογική
- Οφθαλμολογική
- Παθολογική
- Πλαστικής/Χειρουργικής
- Πνευμονολογική
- Χειρουργική
- ΩΡΛ-Ακοολογικό  
-Νευρωτολογικό

### Στο Ερρίκος Ντυνάν Hospital λειτουργούν τα ακόλουθα εξειδικευμένα Κέντρα:

- Κέντρο Αιμορροΐδων και Λοιπών Παθήσεων Πρωκτού
- Κέντρο Αγγειακής Προσπέλασης
- Κέντρο Γηριατρικής Αξιολόγησης
- Κέντρο Μαστού
- Κέντρο Μεταβολισμού και Διαβήτη
- Ιατρείο Τεχνολογίας Διαβήτη (CGM)
- Προσθήκη από κάτω Κέντρο Οστεοπόρωσης Κέντρο Πόνου και Παρηγορικής Φροντίδας

## Εξωτερικά Ιατρεία

Τα Εξωτερικά Ιατρεία του Ερρίκος Ντυνάν Hospital λειτουργούν σε ενιαίο και ειδικά σχεδιασμένο χώρο στο ισόγειο, περίπου 2.800 τ.μ., με αυτόνομη υποδοχή και λογιστήριο ασθενών. Είναι πλήρως εξοπλισμένα με σύγχρονο ιατροτεχνολογικό εξοπλισμό και στελεκώνονται καθημερινά από εξειδικευμένους και έμπειρους ιατρούς όλων των ειδικοτήτων, νοσηλευτικό και διοικητικό προσωπικό με τα απαραίτητα προσόντα και εμπειρία, που με υψηλό αίσθημα ευθύνης και ευαισθησίας, φροντίζουν για την ποιοτική παροχή υπηρεσιών υγείας.

# Εισαγωγή

## Προγραμματισμένη Εισαγωγή

Κατά την προσέλευσή σας στο Γραφείο Κίνησης παρακαλούμε να δηλώσετε την κατηγορία του δωματίου που επιθυμείτε ή που καλύπτει ο ασφαλιστικός σας φορέας. Το Γραφείο Κίνησης θα κάνει το καλύτερο δυνατό για να σας παράσχει το δωμάτιο της επιλογής σας.

Η γραμματέας του ιατρού σας ή εξειδικευμένο προσωπικό από το Τμήμα Υποδοχής του Νοσοκομείου θα σας δώσει πληροφορίες για να σας βοηθήσει:

- να μεταβείτε στο γραφείο κίνησης όπου δίνετε τα στοιχεία σας και να προκαταβάλλετε το ποσό που σας έχει γνωστοποιηθεί (εάν έχετε ιδιωτική ασφάλεια δεν οφείλετε να καταβάλλετε προκαταβολή).
- να επισκεφθείτε το Γραφείο της Ασφαλιστικής Εταιρείας σας στο ισόγειο, προκειμένου να γίνει η αναγγελία εισαγωγής σας.
- να μεταβείτε στο Τμήμα Προεγχειρητικού Ελέγχου, προκειμένου να υποβληθείτε στις απαραίτητες εξετάσεις. Εάν η εισαγωγή σας πραγματοποιηθεί Σαββατοκύριακο, ο προεγχειρητικός έλεγχος γίνεται στο Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ).
- να μεταβείτε στον θάλαμο νοσηλείας σας, μετά την ολοκλήρωση του προεγχειρητικού ελέγχου.

Σε περίπτωση που χρειαστείτε αμαξίδιο υποβοήθησης κινητικότητας, απευθυνθείτε στο Κέντρο Υποδοχής ή στο προσωπικό του Τμήματος Ασφάλειας.

## Έκτακτες Εισαγωγές

- Για την εισαγωγή σας θα πρέπει να μεταβείτε στον χώρο του ΤΕΠ, που βρίσκεται στο ισόγειο. Προσωπικό του Τμήματος Ασφάλειας θα σας οδηγήσει στην αίθουσα υποδοχής ασθενών.
- Οι έκτακτες εισαγωγές πραγματοποιούνται στο Γραφείο Κίνησης, 06:00-23:00. Μετά το πέρας του ωραρίου λειτουργεί Γραφείο Κίνησης στο ΤΕΠ.
- Επισημαίνουμε ότι στον προαύλιο χώρο του ΤΕΠ δεν επιτρέπεται η στάθμευση αυτοκινήτων, παρά μόνο η επιβίβαση ή αποβίβαση ασθενούς.
- Στην είσοδο του ΤΕΠ υπάρχουν διαθέσιμα αμαξίδια υποβοήθησης κινητικότητας.

## Προσωπικά αντικείμενα

Αποφύγετε να έχετε μαζί σας τιμαφή και αντικείμενα αξίας. Προσωπικά αντικείμενα που χρειάζονται φύλαξη (κινητό τηλέφωνο, φορητός υπολογιστής, κ.ά.) μπορούν να παραδοθούν στο Τμήμα Ασφάλειας του Ερρίκος Ντυνάν Hospital.

Εάν, παρ' όλα αυτά, έχετε μαζί σας αντικείμενα αξίας, παρακαλούμε να μην τα αφήνετε στο δωμάτιο κατά τη διάρκεια της νοσηλείας σας. Το Ερρίκος Ντυνάν Hospital δεν φέρει ευθύνη για τυχόν απώλεια προσωπικών σας αντικειμένων.

Για την ατομική σας υγιεινή και άνεση, χρήσιμο είναι να έχετε μαζί σας τα προσωπικά σας είδη υγιεινής (οδοντόβουρτσα και οδοντόκρεμα, σφουγγάρι, χτένα) καθώς και πιτζάμες/νυχτικά, ρόμπα και παντόφλες.

Βεβαιωθείτε ότι έχετε φυλάξει τα γυαλιά σας, τα ακουστικά βαρηκοΐας ή την τεχνητή οδοντοστοιχία σας, όταν δεν τα χρησιμοποιείτε, προκειμένου να μην χαθούν ή καταστραφούν. Μην τα αφήνετε σε χαρτοπετσέτες, καθώς υπάρχει κίνδυνος να πεταχτούν. Ζητήστε από το Νοσηλευτικό προσωπικό το ειδικό κουτί φύλαξης της τεχνητής οδοντοστοιχίας.

## Συμβάσεις με Ασφαλιστικούς Φορείς / Ασφαλιστικές Εταιρείες

Το Ερρίκος Ντυνάν Hospital διαθέτει συμβάσεις συνεργασίας με όλες τις ελληνικές και τις μεγαλύτερες ξένες ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα.

**Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να καλέσετε στο 210 6972409, εσωτ. 2409 ή να στείλετε email στο [insurance@dunant.gr](mailto:insurance@dunant.gr)**

Στο ισόγειο του Ερρίκος Ντυνάν Hospital λειτουργούν Γραφεία Διαχείρισης Ασφαλιστικών Εταιρειών, στα οποία μπορείτε να απευθυνθείτε ανάλογα με την ασφαλιστική εταιρεία σας.

Η ασφαλιστική σας εταιρεία είναι η μόνη αρμόδια για την έγκυρη ενημέρωσή σας σχετικά με τις ασφαλιστικές καλύψεις που δικαιούσθε. Το Ερρίκος Ντυνάν Hospital έχει υπογράψει συμβάσεις συνεργασίας με τον ΕΟΠΥΥ, καθώς και με ασφαλιστικούς φορείς (ΕΔΟΕΑΠ, Ταμείο Υγείας Τραπεζής Ελλάδος) σε επίπεδο πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας φροντίδας.

**Για περισσότερες πληροφορίες, ή για να διαπιστώσετε εάν το Ταμείο σας είναι συμβεβλημένο με το Ερρίκος Ντυνάν Hospital, μπορείτε να απευθύνεστε στο Λογιστήριο Ασθενών και στο Γραφείο Κίνησης.**

# Νοσηλεία

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

## Ιατρικά – Φαρμακευτικά θέματα

Θα πρέπει να έχετε μαζί σας τυχόν προηγούμενες εξετάσεις ή αντίγραφα των εξετάσεων που σχετίζονται με την αιτία εισαγωγής και που είναι απαραίτητες για την επέμβαση στην οποία θα υποβληθείτε.

Σε περίπτωση λήψης φαρμακευτικής αγωγής, θα πρέπει να γνωρίζετε την ονομασία των φαρμάκων ή να προσκομίσετε τα σκευάσματα, ώστε να ληφθούν υπ' όψιν στην ενημέρωση του ιατρού.

Κατά τη διάρκεια της νοσηλείας σας, ο θεράπων ιατρός σας θα ορίσει τη φαρμακευτική αγωγή που θα σας χορηγήσουν οι νοσηλευτές.

Ενημερώστε τον ιατρό και τους νοσηλευτές εάν έχετε κάποια αλλεργία σε τροφές, φάρμακα ή εάν είχατε ποτέ αλλεργική αντίδραση σε οποιοδήποτε τρόφιμο, φάρμακο ή latex.

Για τη δική σας ασφάλεια δεν επιτρέπεται η προσκόμιση φαρμάκων από άλλο οργανισμό ή φαρμάκων που χρησιμοποιείτε στο σπίτι, εκτός από ειδικές περιπτώσεις, όπως σε περιπτώσεις ασθενών που υποβάλλονται σε χημειοθεραπεία.

## Σημαντικές Οδηγίες

Για την ασφάλειά σας:

- Κατά την υποδοχή σας στο Νοσηλευτικό Τμήμα, θα ενημερωθείτε από τους νοσηλευτές για τους πιθανούς κινδύνους πτώσης. Θα σας βοηθήσουν να προσανατολιστείτε στον θάλαμο και θα σας δώσουν οδηγίες για τη χρήση του λουτρού. Παρακαλούμε να διαβάσετε προσεκτικά τις οδηγίες που βρίσκονται στο κομοδίνο σας για την πρόληψη των πτώσεων. Μην διστάσετε να ζητήσετε βοήθεια από το προσωπικό του Ερρίκος Ντυνάν Hospital.
- Μην απομακρύνετε από τους θαλάμους χωρίς να ενημερώνετε το νοσηλευτικό προσωπικό.
- Όταν δεν μπορείτε να σηκωθείτε μόνος/η σας μην το προσπαθείτε. Ζητήστε τη βοήθεια του νοσηλευτικού προσωπικού.

- Ζητήστε από το νοσηλευτικό προσωπικό να τοποθετήσει κοντά σας το κουδούνι κλήσης και να ρυθμίσει το κρεβάτι στο ύψος που επιθυμείτε.
- Σε όλους τους ασθενείς προσφέρεται βοήθεια για την τουαλέτα. Παρακαλούμε ζητήστε βοήθεια από το νοσηλευτικό προσωπικό.

## Ταυτοποίηση Στοιχείων

Κατά τη διάρκεια της νοσηλείας σας είναι απαραίτητο να φοράτε το ατομικό βραχιολάκι/ταυτότητα με το πλήρες ονοματεπώνυμο και την ακριβή ημερομηνία γέννησής σας. Παρακαλούμε ελέγξτε εάν τα στοιχεία στο βραχιολάκι/ταυτότητα είναι σωστά καταγεγραμμένα.

Το βραχιολάκι/ταυτότητα είναι από αδιάβροχο, ανθεκτικό υλικό, λευκού χρώματος. Είναι απαραίτητο να το φοράτε καθ' όλη τη διάρκεια της παραμονής σας στο Ερρίκος Ντυνάν Hospital. Σε περίπτωση που καταστραφεί ή αφαιρεθεί για κάποιο λόγο, παρακαλούμε να ενημερώσετε άμεσα το νοσηλευτικό προσωπικό για να σας το αντικαταστήσουμε με καινούργιο.

Η επανειλημμένη επιβεβαίωση των στοιχείων σας (ονοματεπώνυμο και ημερομηνία γέννησης) από το προσωπικό του Ερρίκος Ντυνάν Hospital, αποτελεί μέρος της ασφάλειάς σας και για τον λόγο αυτό, η συνεργασία σας είναι σημαντική.

Οι συνεχείς ερωτήσεις ταυτοποίησης των στοιχείων σας, βοηθούν τους επαγγελματίες υγείας ή το προσωπικό να εκτελέσει σωστά τη διαδικασία και τα καθήκοντά του, σύμφωνα με τους διεθνείς στόχους ασφάλειας ασθενών.

## Ενημερωμένη Συναίνεση

Σε αρκετές περιπτώσεις εντός του Ερρίκος Ντυνάν Hospital θα ζητηθεί από εσάς ή τους οικείους σας να δηλώσετε εγγράφως τη συναίνεσή σας για την εισαγωγή σας και τη διενέργεια οποιασδήποτε ιατρικής παρεμβατικής ή διαγνωστικής πράξης (χειρουργείο, μετάγγιση κ.ά.) σύμφωνα με την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Η συναίνεση του ασθενούς ύστερα από ενημέρωση δεν συνιστά πλέον μόνο δικαίωμα του ασθενούς, αλλά αποτελεί και ουσιαστική υποχρέωση του ιατρού έναντι του ασθενούς, πριν επιχειρήσει οποιαδήποτε ιατρική πράξη. Θα πρέπει δηλαδή ο ιατρός σας να σας ενημερώσει σχετικά με την ασθένειά σας (διάγνωση, πρόγνωση, μέθοδο θεραπείας, εναλλακτικές θεραπείες, ενδεχόμενοι κίνδυνοι), ώστε να έχετε πλήρη γνώση όλων των παραμέτρων.

Έχετε το δικαίωμα να αρνηθείτε την προτεινόμενη θεραπευτική αγωγή ή την εισαγωγή σας στο Ερρίκος Ντυνάν Hospital, κατόπιν πλήρους ενημέρωσης από τον ιατρό για τις συνέπειες που θα έχει για την κατάσταση της υγείας σας η μη συμμόρφωση με τις συστάσεις του.

## Έλεγχος Λοιμώξεων

Το Ερρίκος Ντυνάν Hospital εφαρμόζει πρόγραμμα Ελέγχου Λοιμώξεων, ακολουθώντας τις συστάσεις της Επιτροπής Νοσοκομειακών Λοιμώξεων σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία.

Οι εργαζόμενοι σε όλους τους χώρους του Ερρίκος Ντυνάν Hospital εφαρμόζουν πιστά τα μέτρα και τις οδηγίες ελέγχου και πρόληψης μετάδοσης λοιμώξεων, ιδιαίτερα τη βασική αρχή που αφορά στην υγιεινή των χεριών και αποτελεί το κλειδί του ελέγχου των νοσοκομειακών λοιμώξεων με σκοπό την προαγωγή της ασφάλειας των ασθενών και των εργαζομένων.

Επίσης, στο Ερρίκος Ντυνάν Hospital λειτουργεί ειδικό πρόγραμμα Επιμελητείας Λοιμώξεων με συμμετοχή όλων των ιατρών του Νοσοκομείου. Πρόκειται για ένα πρόγραμμα, βασισμένο στα πλέον σύγχρονα διεθνή πρότυπα (Infectious Diseases Nosocomial Stewardship) για την αντιμετώπιση των λοιμώξεων από πολυανθεκτικά παθογόνα και με στόχο την ακόμη μεγαλύτερη θωράκιση των ασθενών, των επισκεπτών, του ανθρώπινου δυναμικού του.

## Δωμάτια Νοσηλείας

Κύριο μέλημα στο Ερρίκος Ντυνάν Hospital είναι η παραμονή κάθε ασθενούς που εισάγεται για νοσηλεία σε ένα σύγχρονο, άνετο, ευχάριστο και ασφαλές περιβάλλον. Γι' αυτό και έχουν γίνει όλες οι απαραίτητες ενέργειες ώστε τόσο τα δωμάτια, όσο και η διατροφή να πληρούν τις υψηλότερες προδιαγραφές, όπως σε όλα τα πρότυπα θεραπευτικά κέντρα σε παγκόσμιο επίπεδο. Με σύγχρονες εγκαταστάσεις και πλήρη εξοπλισμό, το Ερρίκος Ντυνάν Hospital εξασφαλίζει άνεση και ποιότητα στην καθημερινότητα κάθε νοσηλευόμενου, από τη στιγμή της εισαγωγής έως και το εξιτήριό του.

## Εξοπλισμός Δωματίων

Στο δωμάτιο νοσηλείας θα βρείτε:

- Σύστημα ρύθμισης φωτισμού
- Χειριστήριο κλίσης νοσηλευτικού προσωπικού
- Τηλεχειριστήριο ρύθμισης κλίσης κρεβατιού
- Τηλεόραση
- Απεριόριστη ελεύθερη σύνδεση Wi-Fi (επιλέξτε το δίκτυο Patients)
- Τηλεφωνική συσκευή
- Κλιματισμός

Εάν χρειαστείτε βοήθεια με την χρήση του εξοπλισμού, μπορείτε να απευθυνθείτε στο νοσηλευτικό προσωπικό. Σε περίπτωση που διαπιστώσετε οποιαδήποτε δυσλειτουργία στον εξοπλισμό του δωματίου παρακαλούμε για την αναφορά προκειμένου να ληφθούν άμεσα μέτρα.

Κάθε δωμάτιο διαθέτει δικό του μπάνιο το οποίο χρησιμοποιείτε αποκλειστικά και μόνο από τους ασθενείς, όχι τους επισκέπτες.

## Διατροφή

Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στη σωστή και κατάλληλη για τον κάθε ασθενή διατροφή, καθώς αυτή παίζει καθοριστικό ρόλο στη θεραπεία και την ανάρρωσή του.

Το ίδιο σημαντική είναι και η ποιότητα των πρώτων υλών που χρησιμοποιούνται, όπως και ο ασφαλής τρόπος διαχείρισης των τροφίμων. Έτσι, εφαρμόζεται Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22000 για τις εγκαταστάσεις του Τμήματος Επισιτισμού.

Η δίαιτα των ασθενών ορίζεται από τους θεράποντες ιατρούς τους, ενώ το μενού από το Τμήμα Διατροφής και Διαιτολογίας. Καθημερινά υπάρχει ένα προκαθορισμένο μενού, με ποικιλία τροφίμων και διατροφικών επιλογών, το οποίο τροποποιείται ανάλογα με τις επιμέρους διατροφικές ανάγκες και περιορισμούς που επιβάλλουν τα νοσήματα των ασθενών, καθώς και τις θρησκευτικές/ιδεολογικές τους πεποιθήσεις. Οι διαιτολόγοι του Τμήματος είναι στη διάθεση των ασθενών για τη διαμόρφωση του μενού, σύμφωνα με τις ιδιαίτερες προτιμήσεις τους, όταν αυτό είναι εφικτό και επιτρεπτό από τον θεράποντα ιατρό.

Οι ώρες που σερβίρονται καθημερινά τα γεύματα είναι:

<b>Πρωινό</b>	<b>07:30</b>
<b>Δεκατιανό</b>	<b>10:00</b>
<b>Μεσημεριανό</b>	<b>12:00</b>
<b>Απογευματινό</b>	<b>16:00</b>
<b>Βραδινό</b>	<b>18:00</b>

Οι κλινικοί διαιτολόγοι του Ερρίκος Ντυνάν Hospital παρέχουν διατροφικές οδηγίες ή εξατομικευμένο αναλυτικό διαιτολόγιο στους ασθενείς κατά την έξοδό τους από το Ερρίκος Ντυνάν Hospital, κατόπιν πρόσκλησης από τον θεράποντα ιατρό, με σκοπό τη βελτιστοποίηση της θεραπείας τους.

## Γραφείο Ψυχολογικής Στήριξης

Στο πλαίσιο της ολοκληρωμένης φροντίδας του ασθενούς, το Ερρίκος Ντυνάν Hospital προσφέρει υπηρεσίες που καλύπτουν όχι μόνο τις σωματικές αλλά και τις ψυχολογικές ανάγκες του. Εξειδικευμένοι και έμπειροι ψυχολόγοι παρεμβαίνουν υποστηρικτικά και συμβουλευτικά, σε κάθε περίπτωση που ζητείται η συνδρομή τους. Με κεντρικό στόχο την ψυχολογική στήριξη των ασθενών, καθώς και των οικογενειών τους, προσφέρουν κατά περίπτωση ψυχοσυναισθηματική στήριξη, συμβουλευτική, και βραχείες ψυχοθεραπευτικές παρεμβάσεις.

## Ικανοποίηση Ασθενών

Το Ερρίκος Ντυνάν Hospital διαθέτει μηχανισμό καταγραφής και διερεύνησης παραπόνων-προτάσεων βελτίωσης και ερωτηματολογίων ικανοποίησης ασθενών, σε όλο το φάσμα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, τα οποία μπορούν να υποβληθούν από ασθενείς, συνοδούς και επισκέπτες.

Η υποβολή παραπόνου-πρότασης βελτίωσης, σε καμία περίπτωση δεν θα επηρεάσει την ποιότητα φροντίδας που θα λάβετε κατά τη διάρκεια της παραμονής σας ή σε επόμενη εισαγωγή σας στο Ερρίκος Ντυνάν Hospital.

Η διαχείριση των παραπόνων-προτάσεων βελτίωσης γίνεται με απόλυτη εχεμύθεια και υπευθυνότητα και αποτελούν ευκαιρίες για βελτίωση.

Για οποιαδήποτε δυσαρέσκεια ή δυσκολία που μπορεί να προκύψει, μη διστάσετε να απευθυνθείτε στους Προϊστάμενους/Διευθυντές Τμημάτων/Διευθύνσεων, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για τον άμεσο χειρισμό των παραπόνων ασθενών, συνοδών ή επισκεπτών της αρμοδιότητάς τους. Στην περίπτωση που η άμεση επίλυση δεν είναι εφικτή, θα σας προτρέψουν να καταγράψετε το παράπονό σας ή θα το καταγράψουν οι ίδιοι και θα το προωθήσουν στο Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας (τηλ. 210 6972387, εσωτ. 3387 ή αποστολή email στο [quality@dunant.gr](mailto:quality@dunant.gr)).

## Επισκεπτήριο

### *Νοσηλευτικά τμήματα*

- 10:00 - 13:00 και 17:00 - 20:00 Χειμερινό Ωράριο (16/10-14/4)
- 10:00 - 13:00 και 17:00 - 21:00 Θερινό Ωράριο (15/4-15/10)

### *Μονάδα Εντατικής Θεραπείας*

- 13:00 - 13:30 και 18:00 - 18:30

Οι συνοδοί και οι επισκέπτες οφείλουν να τηρούν αυστηρά τις ώρες επισκεπτηρίου.

### *Πρόσβαση:*

Το Ερρίκος Ντυνάν Hospital βρίσκεται κοντά στις στάσεις ΜΕΤΡΟ Κατεχάκη και Πανόρμου.

## Κανονισμοί

- Οι επισκέπτες πρέπει να χρησιμοποιούν πάντα αντισηπτικό διάλυμα στα χέρια τους κατά την είσοδο και την έξοδο από τον θάλαμο νοσηλείας του ασθενούς.
- Δεν επιτρέπεται η επίσκεψη από άτομα που πάσχουν από μεταδοτικό νόσημα, ακόμη και κοινό κρυολόγημα, ώστε να μην γίνει μετάδοση του νοσήματος στους νοσηλευόμενους.
- Για την προστασία της υγείας των ασθενών και των επισκεπτών-παιδιών συνιστούμε να αποφεύγεται η είσοδος από παιδιά κάτω των 12 ετών στους ορόφους νοσηλείας του Ερρίκος Ντυνάν Hospital, ενώ γενικά απαγορεύεται η παραμονή τους σε όροφο νοσηλείας του Ερρίκος Ντυνάν Hospital μετά τη λήξη του επισκεπτηρίου. Σε κάθε περίπτωση, η επίσκεψη ανηλίκων στους ορόφους νοσηλείας θα πρέπει να γίνεται κατόπιν συνεννόησης με τον θεράποντα ή επιβλέποντα ιατρό του ασθενούς.
- Οι συνοδοί που παραμένουν στους θαλάμους λόγω ειδικής έγγραφης άδειας από τον θεράποντα ιατρό, πρέπει να φροντίζουν για τη διατήρηση της καθαριότητας. Δεν επιτρέπεται να κάθονται στα κρεβάτια των ασθενών, να κρατούν λουλούδια στους θαλάμους όπως και να προσκομίζουν ή να διατηρούν τρόφιμα, αναψυκτικά και ροφήματα, γιατί αυτά αποτελούν εστίες μικροβίων.
- Δεν επιτρέπεται οι συνοδοί να χειρίζονται ιατροτεχνολογικό εξοπλισμό (μόνιτορ, συσκευές ορού, αντλίες έγχυσης φαρμάκων, κ.λπ.) και φαρμακευτικά σκευάσματα για κανέναν λόγο.
- Δεν επιτρέπεται η οποιαδήποτε μετακίνηση εξοπλισμού από άλλο θάλαμο (καρέκλες, πολυθρόνες).
- Δεν επιτρέπεται η στάθμευση εντός του περιβάλλοντος του Ερρίκος Ντυνάν Hospital. Η είσοδος με μεταφορικό μέσο επιτρέπεται μόνο στα άτομα με ειδικές ανάγκες και στους ασθενείς της Μονάδας Τεχνητού Νεφρού και μόνο με τις υποδείξεις του προσωπικού της Ασφάλειας.
- Η παροχή οποιουδήποτε επιπλέον χρηματικού ποσού από ασθενείς προς το προσωπικό ως αντάλλαγμα για παρεχόμενες υπηρεσίες για οποιοδήποτε λόγο είναι παράνομη και προσβάλλει τους εργαζόμενους
- Απαγορεύεται αυστηρά το κάπνισμα σε όλους τους χώρους του Ερρίκος Ντυνάν Hospital (αρ 16 Ν. 4633/2019, ΦΕΚ Α'161/16.10.2019). Το κάπνισμα επιτρέπεται μόνο στον ειδικά διαμορφωμένο στεγασμένο εξωτερικό χώρο της Κεντρικής Εισόδου της Κλινικής.
- Η παρουσία αποκλειστικής συνοδού επιτρέπεται μόνο κατόπιν γραπτής αίτησης στη Διεύθυνση της Νοσηλευτικής Υπηρεσίας από εγκεκριμένο πίνακα αποκλειστικών συνοδών από την 1η ΥΠΕ, οι οποίες πληρούν τις νόμιμες προϋποθέσεις. Εάν χρειαστείτε Αποκλειστικό/ή Νοσοκομό/α μπορείτε να απευθυνθείτε στο νοσηλευτικό προσωπικό.
- Οι επισκέπτες και οι συνοδοί πρέπει να συμμορφώνονται με τις συστάσεις/οδηγίες των Προϊσταμένων της Κλινικής ή των Υπεύθυνων βάρδιας. Η τήρηση των ανωτέρω αποτελεί υποχρέωση όλων των εργαζομένων με κεντρικό στόχο την προστασία και την ασφάλεια των ασθενών.
- Οι συνοδοί και οι επισκέπτες δεν πρέπει να προκαλούν θόρυβο, γιατί οι ασθενείς έχουν ανάγκη ηρεμίας και ησυχίας.

# Υπηρεσίες

## Σύνδεση Wi-Fi

Στους περισσότερους χώρους υπάρχει απεριόριστη ελεύθερη σύνδεση Wi-Fi για τους ασθενείς και τους επισκέπτες (επιλέξτε το δίκτυο Patients).

## Parking

Το Ερρίκος Ντυνάν Hospital διαθέτει 200+ θέσεις στάθμευσης στο δεύτερο υπόγειο (-2) και λειτουργεί καθημερινά 06:00-22:00.

## Εστιατόριο-Καφετέρια

Στο πλαίσιο υψηλών προδιαγραφών παροχής υπηρεσιών του Ερρίκος Ντυνάν Hospital, λειτουργεί εστιατόριο και καφετέρια με άνετο χώρο τραπεζοκαθισμάτων, σχεδιασμένο έτσι ώστε να φιλοξενεί συνοδούς και επισκέπτες. Η καφετέρια διαθέτει εκλεκτής ποιότητας καφέ και ροφήματα, ενώ σνακ μεγάλης ποικιλίας μπορούν να καλύψουν ακόμα και τις πιο ιδιαίτερες ανάγκες. Καθημερινά διατίθενται φρέσκα γλυκά ημερήσιας παραγωγής.

Στο εστιατόριο, με ημερήσιο μενού που περιλαμβάνει μαγειρευτά φαγητά, της ώρας, ψάρια και φρέσκες σαλάτες, οι επισκέπτες μπορούν να γευτούν όλες τις εκδοχές της υγιεινής και νόστιμης διατροφής. Με γνώμονα τη μεσογειακή διατροφή, το λάδι που χρησιμοποιείται είναι ελαιόλαδο, το κρέας είναι νωπό, τα ψάρια φρεσκοκατεψυγμένα και τα λαχανικά φρέσκα. Τα γεύματα είναι σχεδιασμένα ώστε να καλύπτουν ανάγκες χορτοφάγων και διαβητικών ατόμων.

Το εστιατόριο-καφετέρια του Ερρίκος Ντυνάν Hospital λειτουργεί, καθημερινά, από τις 06:00 το πρωί έως τις 22:00 στο ισόγειο, ακριβώς δίπλα από τους κεντρικούς ανελκυστήρες.

## ΑΤΜ

Στο ισόγειο υπάρχουν ΑΤΜ της Τράπεζας Πειραιώς και της Alpha Bank.

## Εκκλησία

Έξω από το κεντρικό κτήριο του Ερρίκος Ντυνάν Hospital στον προαύλιο χώρο και δίπλα στο Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών βρίσκεται το εκκλησάκι της «Παναγιάς της Γιάτρισσας». Δημιουργήθηκε με δωρεά της οικογένειας Τσαλδάρη και εκεί μπορούν ασθενείς και συγγενείς να καλύψουν τις θρησκευτικές τους ανάγκες.

Ο ιερέας της εκκλησίας λειτουργεί σε όλες τις μεγάλες γιορτές, ώστε να μπορούν οι πιστοί να συμμετέχουν, ενώ βρίσκεται κοντά στους ασθενείς και στις οικογένειές τους, όποτε αυτοί τον χρειαστούν.

# Εξιτήριο

## Αποχώρηση από το Ερρίκος Ντυνάν Hospital Center

Ο θεράπων ιατρός θα αποφασίσει για την ημέρα εξόδου σας.

Την ημέρα αυτή θα σας ζητηθεί να μεταβείτε εσείς ή ο συνοδός σας στο Λογιστήριο Ασθενών στο ισόγειο, για τη διευθέτηση των οικονομικών σας υποχρεώσεων και την παραλαβή του εξιτηρίου. Εάν δεν υπάρχει κάποιο συγγενικό ή φιλικό πρόσωπο για να φροντίσει τη μεταφορά σας κατά την ημέρα του εξιτηρίου, το προσωπικό του Ερρίκος Ντυνάν Hospital θα μεριμνήσει γι' αυτό καλώντας ταξί.

Σε περίπτωση οδηγιών από τον θεράποντα ιατρό, η μεταφορά σας μπορεί να γίνει με ασθενοφόρο της Κλινικής (απευθυνθείτε στους Προϊσταμένους της Νοσηλευτικής σας πτέρυγας).

Εάν είστε ασθενής του Ογκολογικού Τμήματος, για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας, λειτουργεί Λογιστήριο Ασθενών στον 4ο όροφο για νοσηλεία μίας ημέρας.

**Η εξόφληση της νοσηλείας μπορεί να γίνει με τους εξής τρόπους:**

Μετρητά έως 500,00€

Πιστωτική κάρτα (εκτός από Diners και American Express)

Χρεωστική κάρτα

Τραπεζική επιταγή

Τραπεζικό έμβασμα

Αν έχετε συμβόλαιο σε μη συμβεβλημένη με το Ερρίκος Ντυνάν Hospital Ασφαλιστική Εταιρεία υπάρχει η δυνατότητα χρήσης συναλλαγματικής 40 ημερών. Αν αδυνατείτε να μεταβείτε εσείς ή συνοδός σας στο Λογιστήριο Ασθενών, υπάλληλος του Λογιστηρίου θα προσέλθει στο δωμάτιό σας και θα σας βοηθήσει με τη διαδικασία.

*Οι ώρες λειτουργίας του Λογιστηρίου Ασθενών είναι:*

Δευτέρα έως Παρασκευή 08:00 – 18:00

Σαββατοκύριακα 08:00 – 17:00

**Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις χρεώσεις ιατρικών υπηρεσιών μπορείτε να απευθυνθείτε στο Λογιστήριο Ασθενών τις ίδιες ώρες ή τηλεφωνικά στο 210 6972390, εσωτ. 1390.**

## Μετανοσοκομειακά

### Μετανοσοκομειακή Φροντίδα

Στο Ερρίκος Ντυνάν Hospital εφαρμόζεται διαδικασία για την εκπαίδευση ασθενών και συγγενών σε βασικές αρχές, ώστε να αποκτήσουν την απαραίτητη γνώση και δεξιότητα για την ανάρρωσή τους στο σπίτι.

Κατά την έξοδό σας από την Κλινική θα παραλάβετε από τον θεράποντα ιατρό γραπτές και προφορικές οδηγίες, οι οποίες θα συνοδεύονται με εκπαιδευτικό πληροφοριακό υλικό και πλάνο επανελέγχου.

### Αντίγραφο Ιατρικού Φακέλου

Υπάρχει η δυνατότητα παραλαβής αντιγράφων του Ιατρικού σας Φακέλου, μετά την υπογραφή του εξιτηρίου, και κατόπιν σχετικής αίτησής σας στη Γραμματεία Ιατρικού Αρχείου που βρίσκεται στον 1ο όροφο.

Τα αντίγραφα παραλαμβάνονται από εσάς προσωπικά, με επίδειξη του Δελτίου Αστυνομικής σας Ταυτότητας ή από εκπρόσωπό σας που θα προσκομίσει σχετική εξουσιοδότηση, επικυρωμένη από τα Κ.Ε.Π. ή ηλεκτρονικά από το [www.gov.gr](http://www.gov.gr). Ο Ιατρικός Φάκελος του Ασθενούς περιέχει άκρως εμπιστευτικές και απόρρητες πληροφορίες και όλα τα στοιχεία του χαρακτηρίζονται ως ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα και αντιμετωπίζονται ως τέτοια.

# Κλινικές Μελέτες

Το ENHC θεωρεί σημαντική τη συμμετοχή των ιατρών του σε κλινικές μελέτες καθώς αυτές αποτελούν το πλέον βασικό στοιχείο για την επιστημονική έρευνα και καινοτόμες ιατρικές θεραπείες. Η διενέργεια κλινικών μελετών αποτελεί μια σημαντική δραστηριότητα της Κλινικής μας καθώς δίνει τη δυνατότητα σε ασθενείς που πληρούν τα κριτήρια να έχουν πρόσβαση σε νέες θεραπείες πριν αυτές διατεθούν σε ευρύτερο πληθυσμό και να βοηθούν ενεργά την επιστημονική έρευνα. Η διαδικασία διεξαγωγής των κλινικών μελετών στο ENHC γίνεται σε απόλυτη συμμόρφωση με το ισχύον ευρωπαϊκό και εθνικό κανονιστικό πλαίσιο με κύριο γνώμονα την ασφάλεια των ασθενών που συμμετέχουν σ' αυτές.

Η επιτυχία των κλινικών μελετών εξαρτάται από τη συμμετοχή ασθενών και γι' αυτό σας καλούμε σε περίπτωση που θα θέλατε να συμμετάσχετε και να βοηθήσετε στην προαγωγή της επιστημονικής έρευνας να επικοινωνήσετε με τον θεράποντα ιατρό σας ώστε να σας κατευθύνει για περισσότερες πληροφορίες προς τους εξειδικευμένους ερευνητές.

# Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Με μικρές ή μεγαλύτερες δράσεις το Ερρίκος Ντυνάν Hospital επιστρέφει στην κοινωνία, και, κυρίως, στους συνανθρώπους μας που δεν έχουν εύκολη ή άμεση πρόσβαση στο σύστημα υγείας, ένα μέρος από όσα κερδίζει, απολαμβάνοντας την εμπιστοσύνη αυτών που το επιλέγουν σταθερά χρόνια τώρα για τις υψηλού επιπέδου ιατρικές υπηρεσίες του. Χωρίς καμία έκπτωση στην ποιότητα, προσφέρει τις ίδιες υπηρεσίες μέσα από σειρά δράσεων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, τις οποίες υλοποιεί άλλοτε μόνο του και άλλοτε σε συνεργασία με δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς.

Οι δράσεις μας αυτές που είναι στοχευμένες σε ηλικιωμένους συνανθρώπους μας, σε απομονωμένους νησιώτες, σε γυναίκες ανασφάλιστες, σε πρόσφυγες και άλλους, υλοποιούνται με την εθελοντική συμμετοχή του προσωπικού μας, ιατρών, νοσηλευτών και των υπολοίπων υπαλλήλων μας, και αναδεικνύουν τη διαρκή δέσμευση του ENHC για έναν ευρύτερο κοινωνικό ρόλο.

Πολύτιμο εργαλείο σε πολλές από αυτές τις δράσεις, αποτελεί η Κινητή Μονάδα που διαθέτουμε, ένα κινητό υπερσύγχρονο πολυϊατρείο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για πλήθος διαφορετικών εκδηλώσεων, ακόμη και για στήριξη μεγάλων αθλητικών γεγονότων.

# Δικαιώματα και υποχρεώσεις ασθενών

Σύμφωνα με το Ν. 2071/92 ΦΕΚ 123/92 τ.α, Άρθρο 47 τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις του ασθενούς είναι τα παρακάτω:

## Δικαιώματα ασθενούς

- 1.** Ο ασθενής έχει το δικαίωμα πρόσβασης στις υπηρεσίες του Ερρίκος Ντυνάν Hospital για να λάβει 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 αξιοπρέπεια. Αυτή η φροντίδα περιλαμβάνει 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 προτείνεται να διενεργηθεί σε αυτόν. Σε περίπτωση ασθενούς με μερική ή πλήρη διανοητική ανικανότητα, η άσκηση αυτού του δικαιώματος γίνεται από το πρόσωπο που κατά τον νόμο ενεργεί για λογαριασμό του.
- 4.** Ο ασθενής δικαιούται να ζητήσει να πληροφορηθεί ό,τι αφορά στην κατάστασή του.
- 5.** Το συμφέρον του ασθενούς είναι καθοριστικό και εξαρτάται από την πληρότητα και την ακρίβεια των πληροφοριών που του δίνονται. Η πληροφόρηση του ασθενούς πρέπει να του επιτρέπει να σχηματίζει 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 δυνατόν να προδικάσουν τη μετέπειτα ζωή του.

- 6.** Ο ασθενής ή ο εκπρόσωπός 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 ασυνήθων ή πειραματικών 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.
- 7.** 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.
- 8.** Ο ασθενής έχει το δικαίωμα, στο μέτρο και στις συνθήκες που είναι δυνατόν, προστασίας της ιδιωτικής του ζωής. Ο απόρρητος χαρακτήρας των πληροφοριών του περιεχομένου των εγγράφων που τον αφορούν, του φακέλου των ιατρικών σημειώσεων και ευρημάτων, πρέπει να είναι εγγυημένος και ασφαλής.
- 9.** Ο ασθενής έχει το δικαίωμα του σεβασμού και της αναγνώρισης των θρησκευτικών και ιδεολογικών του πεποιθήσεων.
- 10.** 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.

## Υποχρεώσεις ασθενούς

- 1.** Ο ασθενής έχει υποχρέωση να ενημερώνει το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό για τα φάρμακα που τυχόν έπαιρνε πριν την εισαγωγή του στο Ερρίκος Ντυνάν Hospital και να συνεργάζεται με ειλικρίνεια.
- 2.** Για κάθε παράπονο ο ασθενής και οι συγγενείς του μπορούν να απευθύνονται και προφορικά στους ιεραρχικά υπευθύνους του Τμήματος και της Διεύθυνσης, όπου προκύπτει το παράπονο, καθώς και στο Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας.
- 3.** Η παραμονή και η διανυκτέρευση ενός συνοδού σε βαριά ασθενή επιτρέπεται μόνο μετά από συνεννόηση με τον/την Προϊστάμενο-νη του Νοσηλευτικού Τμήματος και την παραλαβή της ειδικής αδείας, η οποία υπογράφεται και από τον θεράποντα ιατρό.
- 4.** Το προσωπικό Ασφάλειας μεριμνά για την αποχώρηση όσων συνοδών δεν φέρουν άδεια παραμονής μετά το πέρας του επισκεπτηρίου.
- 5.** Επιτρέπονται το πολύ έως δύο επισκέπτες ανά ασθενή, ενώ η παραμονή τους δεν πρέπει να ξεπερνά τις ώρες του επισκεπτηρίου.

## Πολιτική Απορρήτου

Το Ερρίκος Ντυνάν Hospital συμμορφώνεται με το υπάρχον κανονιστικό πλαίσιο και με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων 679/2016 και δεσμεύεται να τηρεί τις πληροφορίες που παρέχονται ως εμπιστευτικές, εξασφαλίζοντας έτσι το ιδιωτικό απόρρητο. Για τον λόγο αυτό ακολουθείται αυστηρά η Πολιτική Απορρήτου, η Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και η Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών, οι οποίες διασφαλίζουν τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιούνται τα προσωπικά δεδομένα προκειμένου να παρέχονται υψηλού επιπέδου υπηρεσίες υγείας. Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα διατηρούνται στα αρχεία του Ερρίκος Ντυνάν Hospital με απόλυτη ασφάλεια, για χρονικό διάστημα που ορίζεται από τον νόμο και με αποκλειστικό σκοπό τη διεκπεραίωση των αιτημάτων των ασθενών και τη διευκόλυνσή τους στις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας.

# Προστασία προσωπικών δεδομένων ασθενούς

Στο Ερρίκος Ντυνάν Hospital συμμορφωνόμαστε πλήρως με το υπάρχον κανονιστικό πλαίσιο, εθνικό και ευρωπαϊκό. Ειδικότερα, μετά την από 25/5/2018 εφαρμογή του νέου Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων 679/2016 (GDPR), ενημερώνουμε τους ασθενείς και επισκέπτες μας για τον τρόπο που επεξεργαζόμαστε και διαφυλάσσουμε τα προσωπικά τους δεδομένα.

- Ως πάροχος ιατρικών υπηρεσιών συλλέγουμε, καταχωρούμε και επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα και τα δεδομένα που άπτονται της κατάστασης της υγείας σας, όπως ιατρικό ιστορικό το οποίο λαμβάνεται κατά την εισαγωγή σας, την πορεία της νοσηλείας σας, ιατρικές πράξεις, αποτελέσματα διαγνωστικών και κλινικών ελέγχων που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο της παροχής των κατάλληλων ιατρικών και νοσηλευτικών υπηρεσιών. Σας διαβεβαιώνουμε ότι λαμβάνουμε κάθε ενδεδειγμένο και κατάλληλο μέτρο για τη διαφύλαξη του απορρήτου των πληροφοριών αυτών.
- Βάσει του νόμου υποχρεούμαστε να τηρούμε στο Ιατρικό μας Αρχείο τον ιατρικό σας φάκελο για είκοσι (20) έτη (σύμφωνα με το Ν. 3418/2005), από κάθε νοσηλεία σας. Το Ιατρικό Αρχείο φυλάσσεται και εκτός των δικών μας εγκαταστάσεων σε συνεργασία με εξειδικευμένες εταιρείες φύλαξης αρχείων, που επίσης λαμβάνουν όλα τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφαλείας.
- Οι υπηρεσίες μας, οφείλουν να επεξεργάζονται απλά προσωπικά δεδομένα σας (όνομα, επώνυμο, διεύθυνση, επάγγελμα, Α.Δ.Τ., Α.Μ.Κ.Α, Α.Φ.Μ., ασφαλιστικό φορέα) ή και περιορισμένα δεδομένα υγείας (ενδεικτικά: θεράπων ιατρός, ημερομηνία εισαγωγής, barcode ασθενή, διαγνωστικές εξετάσεις κ.ά.) ώστε να εκδίδονται τα νόμιμα παραστατικά για την πληρωμή των ιατρικών υπηρεσιών που σας παρέχουμε. Η μη διάθεση εκ μέρους σας των ανωτέρω δεδομένων καθιστά αδύνατη την παροχή των ιατρικών μας υπηρεσιών.
- Εντός και περιμετρικά του Ερρίκος Ντυνάν Hospital λειτουργεί σύστημα κλειστού κυκλώματος παρακολούθησης με κάμερες (CCTV), που εγκαταστάθηκε και λειτουργεί νόμιμα υπό την εποπτεία του Τμήματος Ασφαλείας της Κλινικής. Το σύστημα αποσκοπεί στην ασφάλεια ασθενών, συνοδών, προσωπικού και εγκαταστάσεων της Κλινικής και δεν παρακολουθεί χώρους παροχής ιατρικών υπηρεσιών, εξασφαλίζοντας την προστασία της ιδιωτικότητάς σας.

- Σε περίπτωση που θελήσετε να κάνετε χρήση του ιδιωτικού σας ασφαλιστικού φορέα για την κάλυψη του κόστους νοσηλείας, θα διαβιβάσουμε τα σχετικά με το ασφαλιστικό σας πρόγραμμα δεδομένα προς την ασφαλιστική σας εταιρεία και τη διαχειρίστρια που σας έχει υποδειχθεί, μόνο κατόπιν δικής σας έγγραφης συναίνεσης.
- Το Ερρίκος Ντυνάν Hospital για την πιθανή διεκδίκηση οφειλομένων από εσάς και για την υπεράσπιση των εννόμων συμφερόντων του ενώπιον των δικαστηρίων, μπορεί να διαβιβάσει απλά προσωπικά δεδομένα (όνομα, επώνυμο, διεύθυνση, επάγγελμα, αριθ. δελτ. ταυτότητας, Α.Μ.Κ.Α, Α.Φ.Μ., ασφαλιστικό φορέα) στη Νομική του Υπηρεσία, σε τρίτες συνεργαζόμενες δικηγορικές εταιρείες ή σε μεμονωμένους δικηγόρους.
- Ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (Υ.Π.Δ.) του Ερρίκος Ντυνάν Hospital είναι στη διάθεσή σας για περισσότερες πληροφορίες. Μπορείτε να επικοινωνείτε μαζί του στην ηλεκτρονική διεύθυνση: [dpo@dunant.gr](mailto:dpo@dunant.gr). Στον Υ.Π.Δ. έχετε το δικαίωμα να απευθύνετε τα νόμιμα αιτήματά σας για πρόσβαση και διόρθωση ή διαγραφή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή περιορισμό της επεξεργασίας των δεδομένων σας ή του δικαιώματος αντίταξης στην επεξεργασία, καθώς και του δικαιώματος στη φορητότητα των δεδομένων.
- Σε περίπτωση που θεωρήσετε ότι υπάρχει παραβίαση των προσωπικών σας δεδομένων μπορείτε να προβείτε σε καταγγελία τόσο στον Υ.Π.Δ. του Ερρίκος Ντυνάν Hospital όσο και στην αρμόδια Ελληνική Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

## Χρήσιμα Τηλέφωνα

	Εξωτερική γραμμή	Εσωτερική γραμμή
Τηλεφωνικό Κέντρο	210 6972 000	11
Γραφείο Κίνησης	210 6972 289	2289
Εξυπηρέτηση ασθενών	210 6972 150	2150
Λογιστήριο Ασθενών	210 6972 390	1390
Πληροφορίες	210 6972 191	2191
Ασφάλεια	210 6972 232	8672
Γραμματεία Ιατρικού Αρχείου	210 6972 412	3412
Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας	210 6972 387	3387
Ταμείο Εξωτερικών Ιατρείων	210 6972 292	2292
Τμήμα Επείγοντων Περιστατικών	210 6972 102	2102
Γραφείο Ψυχολογικής Στήριξης	210 6972 344	3344
Εστιατόριο-Καφετέρια	210 6972 172	2172

Αναλυτικότερη λίστα των παρεχόμενων υπηρεσιών και εξετάσεων που μπορείτε να πραγματοποιήσετε, καθώς και πλήθος ιατρικών και ενημερωτικών άρθρων, μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα μας [www.dunant.gr](http://www.dunant.gr).



**ΕΡΡΙΚΟΣ ΝΤΥΝΑΝ Hospital**  
ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ  
Λ. Μεσογείων 107, 115 26 Αθήνα  
Τηλέφωνο: 210 6972 000  
**e-mail: info@dunant.gr**  
**www.dunant.gr**