

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ 1-8-2012

Η Διοίκηση του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. σεβόμενη, αφενός τους ασφαλισμένους του ως προς την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, αφετέρου τη χρηστή διαχείριση του δημοσίου χρήματος, και προς αποφυγή των όποιων εντυπώσεων ή παρεξηγήσεων, ανακοινώνει τα νέα δεδομένα που θα ισχύσουν από τις 6 Αυγούστου 2012 στην υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του Οργανισμού, η οποία μετεξελίσσεται από το γνωστό 184 σε πενταψήφια νούμερα:

Ειδικότερα, μέχρι σήμερα με τη γραμμή 184:

- Το κόστος λειτουργίας της Κεντρικής Τηλεφωνικής Μονάδας Εξυπηρέτησης (184) ανέρχεται σε **9.000.000€ ετησίως**.
- Η χρέωση της κλήσεως γίνεται με χρονοχρέωση δηλαδή μία αστική μονάδα κάθε δύο λεπτά, ακόμα και αν αυτά αναλογούν σε χρόνο αναμονής.
- Το δε συνολικό ετήσιο κόστος της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, που επωμίζονται οι ασφαλισμένοι, εκτιμάται ότι ξεπερνά το **1.500.000 €**.
- Από την αρχή της λειτουργίας του συστήματος μέχρι και σήμερα έχουν δαπανηθεί για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση ποσά τα οποία υπερβαίνουν τα **70.000.000 €**.
- Το ποσό των 9.000.000€ καταλογίζονταν, μέχρι σήμερα, αποκλειστικά σε μία ανάδοχο εταιρεία.
- Η λειτουργία του κλεισίματος ραντεβού παρουσιάζει μεγάλους χρόνους τηλεφωνικής αναμονής ή και αδυναμία, σε κάποιες περιπτώσεις εξυπηρέτησης

Από τις 6 Αυγούστου 2012 και εφεξής:

- Η υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης - μετά από ανοικτό διαγωνισμό- παρέχεται από **τέσσερις ανάδοχες εταιρείες** (e-value, Newsphone, Callcenter, BPO-Vodafone), αντί του ενός αναδόχου. Η επιλογή αυτή αυξάνει τον ανταγωνισμό και κατά συνέπεια δύναται να αποφέρει πιο ποιοτικές υπηρεσίες και καλύτερα τιμολόγια.
- Το κόστος κλήσεως ανέρχεται **έως και 0.90€**, ανεξάρτητα από την διάρκεια κλήσεως. Επίσης, το κόστος **βαρύνει τον εκάστοτε χρήστη**

της παροχής και μόνον και δεν επιμερίζεται σε όλους τους πολίτες μέσω του προϋπολογισμού του κράτους.

- Παραμένει η δυνατότητα **του δωρεάν** επιτόπιου κλεισίματος ραντεβού, στις ενταγμένες στο σύστημα Μονάδες Υγείας.
- **Οι διαθέσιμοι τηλεφωνικοί εκπρόσωποι** για την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων **πενταπλασιάζονται**, με άμεσο όφελος τόσο στην ποιοτικότερη πληροφόρηση των ασφαλισμένων, όσο και στην ελαχιστοποίηση του χρόνου αναμονής για την εξυπηρέτησή τους.
- Μέσω της υπηρεσίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης οι ασφαλισμένοι του Ε.Ο.Π.Υ.Υ θα μπορούν να ενημερώνονται για τη λειτουργία και τις παροχές του Οργανισμού και να κλείνουν τα ραντεβού τους με τους γιατρούς στις Μονάδες Υγείας του Οργανισμού και με τους συμβεβλημένους ιδιώτες γιατρούς.
- Το κόστος κλήσεως επωμίζεται όποιος, ενώ υπάρχει διαθέσιμη εναλλακτική δωρεάν παροχή της υπηρεσίας, επιλέξει την τηλεφωνική εξυπηρέτηση.

Συμπερασματικά, στο εξής οι ασφαλισμένοι του ΕΟΠΥΥ θα μπορούν να απολαμβάνουν πιο ανταγωνιστικές και όχι πιο ακριβές τηλεφωνικές υπηρεσίες, ενώ μπορούν να χρησιμοποιούν την εναλλακτική δωρεάν παροχή της επιτόπιας υπηρεσίας.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

ΓΕΡΑΣΙΜΟΣ ΒΟΥΔΟΥΡΗΣ