



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ



Εθνικός  
Οργανισμός  
Παροχής  
Υπηρεσιών  
Υγείας

www.eopyy.gov.gr

Μαρούσι 13-07-2021  
ΑΠ: ΔΒ1Δ/ 91 /οικ.18749

ΠΡΟΣ:  
ΠΕ.ΔΙ. ΕΟΠΥΥ

**ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ: ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΣΧΕΔ.ΑΓΟΡΑΣ  
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ  
Δ/ΝΣΗ: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΣΥΛ.ΟΡΓΑΝΩΝ, ΔΙΟΙΚ.ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ  
& ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΥΠΗΡ.ΕΟΠΥΥ**

Ταχ.Δ/ση: Απ. Παύλου 12, Μαρούσι  
Ταχ.Κώδικας:15123  
Πληροφορίες: Π. Μπλέτσα  
Τηλ.:210-6871760, -761  
E-mail:d1.t4@eopyy.gov.gr

**ΘΕΜΑ: «Εξυπηρέτηση ασφαλισμένων από τις Περιφερειακές Διευθύνσεις του Εθνικού Οργανισμού Παροχής Υπηρεσιών Υγείας»**

Προκειμένου να εξυπηρετούνται άμεσα και απρόσκοπτα οι ασφαλισμένοι μέσω των υπηρεσιών του Οργανισμού, οι Προϊστάμενοι και οι υπάλληλοι των Περιφερειακών Διευθύνσεων οφείλουν να εξασφαλίσουν τα εξής:

1. να εξυπηρετούνται καθημερινά όλοι οι ασφαλισμένοι που προσέρχονται εντός του θεσμοθετημένου ωραρίου εξυπηρέτησης κοινού, τηρώντας όλα τα υγειονομικά πρωτόκολλα. Υπενθυμίζουμε ότι στην με αρ. ΔΙΔΑΔ/Φ.69/ 168 /οικ.13727/ 5 /7 /2021 εγκύκλιο του Υπουργείου Εσωτερικών «Μέτρα και ρυθμίσεις στο πλαίσιο της ανάγκης περιορισμού της διασποράς του κορωνοϊού» αναφορικά με την εξυπηρέτηση του κοινού ορίζονται τα εξής: *«Η εξυπηρέτηση του κοινού γίνεται κατά προτίμηση, αλλά όχι αποκλειστικά, κατόπιν προγραμματισμένου ραντεβού, τηρουμένων πάντα των μέτρων προστασίας και της αναλογίας ενός ατόμου ανά 16 τ.μ. (1 άτομο/16 m<sup>2</sup>) και με υποχρεωτική χρήση μάσκας ακόμα και σε εξωτερικό χώρο εφόσον δεν τηρούνται οι απαιτούμενες αποστάσεις.»*
2. να απαντώνται έγκαιρα όλα τα ηλεκτρονικά μηνύματα (e-mails) που λαμβάνονται καθημερινά.
3. να εξυπηρετούνται όλες οι τηλεφωνικές κλήσεις που λαμβάνονται καθημερινά. Για την ομαλή εξυπηρέτηση των τηλεφωνικών κλήσεων παρακαλούμε (με ευθύνη των Προϊσταμένων των ΠΕ.ΔΙ.) να επικαιροποιηθούν τα τηλέφωνα που εμφανίζονται στους παρακάτω συνδέσμους [E.O.Π.Υ.Υ. - Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας \(eopyy.gov.gr\)](http://E.O.Π.Υ.Υ. - Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (eopyy.gov.gr)) – Χρήσιμα τηλέφωνα και [E.O.Π.Υ.Υ. - Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας \(eopyy.gov.gr\)](http://E.O.Π.Υ.Υ. - Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (eopyy.gov.gr)). Σε περίπτωση που υπάρχει ανάγκη αλλαγής των τηλεφωνικών αριθμών που έχουν καταχωρηθεί θα αποσταλεί μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο [di.t4@eopyy.gov.gr](mailto:di.t4@eopyy.gov.gr) με τις προτεινόμενες αλλαγές στις τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης.
4. να μην κατευθύνονται οι ασφαλισμένοι προς εξυπηρέτηση σε άλλες υπηρεσίες (π.χ. Κ.Ε.Π.) αλλά να εξυπηρετούνται με ίδια μέσα κατά τη διαδικασία υποβολής αίτησης

και δικαιολογητικών ατομικών αιτημάτων, δεδομένου ότι η εξυπηρέτηση μέσω ΚΕΠ ισχύει ως επικουρική και όχι ως κύρια. Συνεπώς καθίσταται σαφές ότι οι ασφαλισμένοι πρέπει να εξυπηρετούνται καθημερινά και απρόσκοπτα από τις ΠΕ.ΔΙ. για όλες τις κατηγορίες των ατομικών αιτημάτων.

5. να προγραμματίζονται ηλεκτρονικά ραντεβού για όλες τις κατηγορίες παροχών ανά πέντε (5) λεπτά καθημερινά και όλες τις ώρες εξυπηρέτησης κοινού (8:00-13:00) ανάλογα με τον αριθμό των σταθμών εξυπηρέτησης (γκισέ) που διαθέτει η κάθε ΠΕ.ΔΙ.

Παρακαλούμε τους αρμόδιους Προϊσταμένους όπως προβούν άμεσα σε κάθε απαραίτητη ενέργεια για την πιστή εφαρμογή όλων των προαναφερόμενων, τηρώντας όλα τα προβλεπόμενα υγειονομικά πρωτόκολλα και εξασφαλίζοντας παράλληλα την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση όλων των συναλλασσόμενων με τις υπηρεσίες του Οργανισμού.

Επισημαίνεται ότι θα διενεργούνται αιφνιδιαστικοί έλεγχοι προκειμένου να διαπιστώνεται η πιστή εφαρμογή των αναφερομένων.

Το παρόν έγγραφο θα αναρτηθεί στην ιστοσελίδα του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. ([www.eopyy.gov.gr](http://www.eopyy.gov.gr)).

Ο ΠΡ/ΝΟΣ ΓΕΝ. Δ/ΝΣΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ &  
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΑΓΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΑΓΓΟΥΡΗΣ

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ:**

**1. ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΠΡΟΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑ**

Όλες οι ΠΕ.ΔΙ. ΕΟΠΥΥ

**2. ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:**

1. Αυτοτελές Τμήμα Γραμματείας Διοικητή
2. Προϊστάμενο Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υποθέσεων
3. Όλες τις Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας