

**ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΥΠΟΥ ΠΡΩΘΥΠΟΥΡΓΟΥ****Αθήνα, 5 Δεκεμβρίου 2003**

**Ο Πρωθυπουργός Κώστας Σημίτης**, συνοδευόμενος από τον υφυπουργό Τύπου και υπεύθυνο του Γραφείου Τύπου του Πρωθυπουργού Τηλέμαχο Χυτήρη, **επισκέφθηκε σήμερα το πρωί δύο υποκαταστήματα του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων: την τοπική μονάδα υγείας στον Κεραμεικό, και την Κεντρική Τηλεφωνική Μονάδα Εξυπηρέτησης του Ιδρύματος** (Call Center του ΙΚΑ, επί της οδού Θησέως 330 στην Καλλιθέα), όπου είναι εγκατεστημένο το Πληροφορικό Σύστημα, το οποίο εξυπηρετεί το Σύστημα Διαχείρισης Ζήτησης Υπηρεσιών Υγείας, μέσω του οποίου υλοποιείται ο προγραμματισμός των επισκέψεων των ασφαλισμένων για ιατρικές και εργαστηριακές εξετάσεις.

Ο υπουργός Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων Δημήτρης Ρέππας, ο υφυπουργός Κοινωνικών Ασφαλίσεων Ροβέρτος Σπυρόπουλος και ο διοικητής του ΙΚΑ Μιλτιάδης Νεκτάριος ενημέρωσαν τον Πρωθυπουργό για τον προγραμματισμό επέκτασης του συστήματος μηχανοργάνωσης σε όλα τα υποκαταστήματα του ΙΚΑ σε όλη τη χώρα. Μέχρι στιγμής έχουν ενταχθεί στο μηχανογραφικό σύστημα 15 υποκαταστήματα του ΙΚΑ στην Αθήνα και κάθε δεκαπενθήμερο θα εντάσσονται στο σύστημα τρία επιπλέον.

Σημειώνεται ότι το Πληροφορικό αυτό Σύστημα κατανέμει τη ζήτηση των υπηρεσιών υγείας και ταυτόχρονα ενημερώνει όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς (διαχειριστές του συστήματος, ασφαλισμένους, γιατρούς, το διευθυντή της μονάδας, τη διοίκηση του ΙΚΑ).

Η γραμμή Υπηρεσιών Υγείας «184» του ΙΚΑ έχει ήδη εγκατασταθεί και λειτουργεί συνολικά σε 200 Μονάδες Υγείας σε όλη την Ελλάδα, καλύπτει δηλαδή όλες τις μονάδες υγείας του ΙΚΑ.

Ο μέσος όρος ημερήσιων τηλεφωνημάτων που δέχεται η Κεντρική Τηλεφωνική Μονάδα Εξυπηρέτησης (call center του ΙΚΑ) ανέρχεται σε 65.000 τηλεφωνήματα, ενώ το σύνολο των ραντεβού που έχουν κλειστεί υπερβαίνουν τα 16.000.000, γεγονός που καταδεικνύει το μεγάλο βαθμό ικανοποίησης που διαμορφώνεται στους ασφαλισμένους του ΙΚΑ από τη δεδομένη εκσυγχρονιστική προσπάθεια αναβάθμισης των προσφερόμενων σε αυτούς υπηρεσιών.

**Ο Πρωθυπουργός Κώστας Σημίτης, κατά την επίσκεψή του στο Call Center του ΙΚΑ**, είχε την ευκαιρία να συνομιλήσει με δύο ασθενείς που ζητούσαν ραντεβού με γιατρό συγκεκριμένης ειδικότητας και στη συνέχεια **προέβη στην ακόλουθη δήλωση:**

«Το ΙΚΑ είχε ένα κακό όνομα, συνδεόταν με ταλαιπωρία. Ταλαιπωρία για να κλείσεις ένα ραντεβού με γιατρό, ταλαιπωρία για να πάρεις πιστοποιητικά, μεγάλη αναμονή για να μπορέσεις επιτέλους να εισπράξεις τη σύνταξή σου.

Εμείς θελήσαμε να αλλάξουμε ριζικά την κατάσταση και όπως είδα σήμερα αυτό το οποίο ισχυριζόμαστε και λέμε ότι έχει αλλάξει κατά πολύ η κατάσταση, είναι πραγματικότητα.

- Θέλεις να πάρεις τη σύνταξή σου; Μπορείς να την πάρεις πια μέσα σε δυο μήνες, χωρίς πολύπλοκες επισκέψεις και έρευνες, εφόσον, βέβαια, είσαι ασφαλισμένος σε όλη τη διάρκεια του εργασιακού βίου σου στο ΙΚΑ.
- Θέλεις να πάρεις ένα πιστοποιητικό, μια βεβαίωση για το αν έχει πληρώσει ο εργοδότης τα ένησημα, αν είναι τακτοποιημένα τα ένησημά σου; Σου στέλνει το ΙΚΑ αυτή τη βεβαίωση στο χώρο εργασίας.
- Θέλεις να πάρεις μια ασφαλιστική βεβαίωση, σε σχέση με το αν έχεις οφειλές ως εργοδότης; Μπορείς να την πάρεις αμέσως πάλι από το ΙΚΑ, μέσω του συστήματος μηχανοργάνωσης.

Έχουμε προχωρήσει δραστικά τη μηχανοργάνωση, συνεχίζουμε να την επεκτείνουμε και πιστεύω ότι μετά από λίγο χρονικό διάστημα αυτή η ταλαιπωρία, που ήταν μια ταλαιπωρία που αποτελούσε ένα φόβο για τους ασφαλισμένους, δεν θα υπάρχει πια. Το είδαμε εδώ στο Call Center του ΙΚΑ. Είδαμε κάποιον άρρωστο από το Ηράκλειο της Κρήτης να παίρνει τηλέφωνο και να ζητά ιατρικό ραντεβού για **τη Δευτέρα 8 Δεκεμβρίου και να ικανοποιείται άμεσα το αίτημά του, με το γιατρό που θέλει, την ημέρα που θέλει και την ώρα που θέλει**. Ουσιαστικά δηλαδή μέσα σε μια μέρα, γιατί αφού θέλει να κλείσει ραντεβού **για τη Δευτέρα 8 Δεκεμβρίου**, παίρνει αυτή την ημέρα και έτσι δεν υπάρχει καμιά καθυστέρηση.

Η Δημόσια Διοίκηση εκσυγχρονίζεται. Εκσυγχρονίζεται δραστικά, επειδή τώρα έχουμε εμπειρία, έχουμε τη δυνατότητα μηχανοργάνωσης και προχωρούμε τη μηχανοργάνωση, έχουμε πόρους και επειδή πάντα θέλησή μας είναι να εξυπηρετούμε τον πολίτη, όσο το δυνατό γίνεται ταχύτερα, να μπορούμε να περιορίζουμε τις γραφειοκρατικές διαδικασίες, να αισθάνεται ο πολίτης ότι το κράτος και η Δημόσια Διοίκηση είναι κοντά του για να τον εξυπηρετεί».

**Εξάλλου ο υπουργός Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων Δημήτρης Ρέππας, δήλωσε τα εξής:**

«Το ΙΚΑ εισέρχεται σε μια νέα εποχή προς όφελος των ασφαλισμένων του. Στον τομέα της ασφάλισης και των συντάξεων προχωρεί η εγκατάσταση πληροφορικών συστημάτων στα διοικητικά υποκαταστήματα. Με βάση τα

συστήματα αυτά, εκδίδεται πλέον η ασφαλιστική ενημερότητα και αποστέλλεται μέσω fax ή Internet, πράγμα το οποίο σημαίνει ότι 1 εκ. πολίτες αποφεύγουν να πηγαίνουν στα υποκαταστήματα, γλιτώνοντας αντίστοιχη ταλαιπωρία.

Το νέο ισχυρό ΙΚΑ εγγυάται την κοινωνική προστασία και είναι αυτό το Ταμείο το οποίο θα σηκώσει το βάρος της ασφαλιστικής μεταρρύθμισης».

**Κατά την επίσκεψή του στο υποκατάστημα του Κεραμεικού, όπου έχει εγκατασταθεί και λειτουργεί το Ολοκληρωμένο Πληροφορικό Σύστημα του Ιδρύματος, ο Πρωθυπουργός** ενημερώθηκε από την πολιτική ηγεσία του υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων καθώς και από τη διοίκηση του ΙΚΑ για το άμεσο αποτέλεσμα που προκύπτει για ασφαλισμένους και συναλλασσόμενους και το οποίο συνίσταται στην ταχύτερη και αρτιότερη εξυπηρέτησή τους στους τομείς: Ασφαλιστικών Εισφορών (Υπηρεσίες Συναλλαγής με εργοδότες), Παροχών σε είδος και χρήμα (Υπηρεσίες Συναλλαγής με ασφαλισμένους), Μητρώου Ασφαλισμένων, Οικονομικής Διαχείρισης.

**Ο Πρωθυπουργός ενημερώθηκε για το νέο τρόπο έκδοσης της ασφαλιστικής ενημερότητας, όπου καθίστανται περιττές πλέον περίπου 1 εκ. επισκέψεις που γίνονταν ετησίως στα υποκαταστήματα του ΙΚΑ για το σκοπό αυτό.** Οι εργοδότες και οι φορείς που είναι «πιστοποιημένοι» στο ΙΚΑ θα υποβάλλουν την αίτηση μέσω του Internet και θα λαμβάνουν την ασφαλιστική ενημερότητα με τον ίδιο τρόπο στην έδρα τους. Όσοι πολίτες δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν το Internet, θα μπορούν να παίρνουν την ασφαλιστική ενημερότητα από οποιοδήποτε υποκατάστημα του ΙΚΑ και όχι απαραίτητα από αυτό στο οποίο ανήκουν.