



Κινητή Υγεία (M-health) και Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας. Τηλεφωνικές Γραμμές Άμεσης Βοήθειας και Συμβουλευτικής Υποστήριξης

Ζέρβα Σοφία¹, Βατούγιου Ελένη², Αποστολάκης Ιωάννης³

1. Νοσηλεύτρια ΠΕ, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Μεταπτυχιακή φοιτήτρια στη Σχολή Δημόσιας Υγείας, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
2. Πτυχιούχος Πολιτικής Επιστήμης & Δημόσιας Διοίκησης, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Μεταπτυχιακή φοιτήτρια στη Σχολή Δημόσιας Υγείας, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
3. Πληροφορικός Υγείας PhD, Ιατρική Σχολή, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα

DOI: 10.5281/zenodo.3736786

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η κινητή υγεία (m-health) καλύπτει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών στον τομέα της Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας. Οι τηλεφωνικές γραμμές άμεσης βοήθειας και συμβουλευτικής υποστήριξης, όπου τα άτομα έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας μέσω αριθμού έκτακτης ανάγκης, είναι η πιο διαδεδομένη κατηγορία της κινητής υγείας (m-health). Αναπτύσσονται από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς και παρέχουν ιατρική βοήθεια, καθοδήγηση και παραπομπή σε γιατρούς ειδικότητας σε καταστάσεις άμεσης ανάγκης. Ακόμα προσφέρουν συμβουλευτική και ψυχολογική υποστήριξη σε άτομα με χρόνια νοσήματα, σε περιπτώσεις ασθενειών που αποτελούν κοινωνικό στίγμα, αλλά και σε ζητήματα πρόληψης και δημόσιας υγείας. Η χρήση των τηλεφωνικών γραμμών βοήθειας ξεπερνά τα εμπόδια που σχετίζονται με την προσβασιμότητα και το υψηλό κόστος, μειώνει τους χρόνους αναμονής και παρέχει ανωνυμία. Η λειτουργία των τηλεφωνικών γραμμών βοήθειας διασφαλίζει βασικές αρχές της Πρωτοβάθμιας φροντίδας, καθώς εξασφαλίζει την εύκολη πρόσβαση, την εγγύτητα των υπηρεσιών τους στο τόπο κατοικίας και την μέριμνα για ευάλωτες και ευαίσθητες ομάδες πληθυσμού.

ΛέξειςΚλειδιά: M-health, Κινητή Υγεία, Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας (ΠΦΥ), Τηλεφωνική Γραμμή Άμεσης Βοήθειας, Συμβουλευτική Υποστήριξη.

Υπεύθυνος αλληλογραφίας: Ζέρβα Σοφία, Νικολοπούλου 9, Βύρωνας, Τ.Κ. 16233, Τηλ.: 00306977656162, E-mail: sofizerb@gmail.com

Mobile Health (M-Health) and Primary Health Care. Telephone Lines of Direct Help and Telephone Lines of Counseling Support

Zerva Sofia¹, Vatougiou Eleni², Apostolakis Ioannis³

1. RN, National and Kapodistrian University of Athens, Postgraduate student in School of Public Health, University of West Attica
2. Graduate of Political Science & Public Administration, National and Kapodistrian University of Athens, Postgraduate student in School of Public Health, University of West Attica
3. Health Informatics PhD, School of Medicine, National and Kapodistrian University of Athens, Athens

DOI: 10.5281/zenodo.3736786

ABSTRACT

Mobile Health (m-health) covers a wide range of services in the field of Primary Health Care. Telephone lines of direct help and counseling support telephone lines, through which people have access to health services via an emergency call number, are the most widespread categories of mobile health (m-health).

The emergency and counseling telephone lines are developed both by public and private bodies and provide medical help, guidance and referral to specialist doctors in emergency situations. They also offer counseling and psychological support to people with chronic illnesses, to people with issues of negative social impact, but also in cases of prevention and public health. The use of help lines overcomes the barriers related to accessibility and high costs, reduces the waiting lists and provides anonymity.

The operation of telephone helplines ensures basic principles of Primary Care as it ensures an easy access, the proximity of their services at the place of residence and the care of vulnerable and sensitive population groups.

Keywords: m-health, Mobile Health, Primary Health Care (PHC), Telephone Line of Direct Help, Counseling Support.

Corresponding Author: Zerva Sofia, Nikolopoulou 9, Vyronas, PC.16233, tel: 00306977656162, E-mail: sofizerb@gmail.com

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Διεθνής Διάσκεψη του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας (Π.Ο.Υ.) στην Alma-Ata το 1978 σηματοδότησε τον επαναπροσανατολισμό των συστημάτων υγείας ως προς την οργάνωση των υπηρεσιών υγείας, με επίκεντρο τη Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας (Π.Φ.Υ.) δίνοντας έμφαση στη πρόληψη και την αγωγή υγείας για τη βελτίωση της υγείας, την καταπολέμηση των ανισοτήτων στην υγεία και τη συμμετοχή της κοινότητας στη λήψη των αποφάσεων.¹

Σύμφωνα με τον WHO, ως κινητή υγεία (m-health) ορίζεται οποιαδήποτε ιατρικής και δημόσιας υγείας πρακτική που υποστηρίζεται από κινητές συσκευές, όπως είναι τα κινητά τηλέφωνα, οι συσκευές παρακολούθησης ασθενών, οι προσωπικοί ψηφιακοί βοηθοί (PDA) και άλλες ασύρματες συσκευές.²

Το m-Health μπορεί να διαδραματίσει μείζονα ρόλο στην αναβάθμιση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας της υγειονομικής περίθαλψης και της παροχής Πρωτοβάθμιων Υπηρεσιών Φροντίδας Υγείας, ιδίως σε πληθυσμούς απομακρυσμένων και μη εύκολα προσβάσιμων περιοχών, αλλά και σε ευαίσθητες ομάδες ασθενών με αυξημένες

ανάγκες φροντίδας, όπως άτομα τρίτης ηλικίας και χρόνια πάσχοντες, καθιστώντας την υγειονομική περίθαλψη πιο προσιτή.

Στον τομέα της Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας το m-Health μπορεί να καλύψει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών που έχουν ως επίκεντρο τον ασθενή. Αυτές αφορούν την προώθηση της ευζωίας, την πρόληψη, τη διάγνωση, τη θεραπεία και την παρακολούθηση, αλλά και την ενδυνάμωση των συστημάτων υγείας, παρέχοντας υπηρεσίες υποστήριξης και κατάρτισης των επαγγελματιών υγείας, υγειονομικής επιτήρησης και αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών, καθώς και υποστήριξης της διοίκησης.³

Μεταξύ των κατηγοριών της χρήσης της κινητής υγείας (mHealth), όπως καταγράφηκαν σε έρευνα του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας (World Health Organization), αναφέρονται η επικοινωνία των ατόμων με τις υπηρεσίες υγείας, η επικοινωνία των υπηρεσιών υγείας με τα άτομα, η διαβούλευση μεταξύ των επαγγελματιών υγείας.²

Στο πλαίσιο της επικοινωνίας των ατόμων με τις υπηρεσίες υγείας εντάσσονται τα τηλεφωνικά κέντρα και οι τηλεφωνικές



γραμμές άμεσης βοήθειας και συμβουλευτικής υποστήριξης και αποτελούν από τις πιο γνωστές κατηγορίες του m-health στην Πρωτοβάθμια Φροντίδα.

Στην ταξινόμηση που δημιουργήθηκε με τις οκτώ καλύτερα εδραιωμένες κατηγορίες m-health στα συστήματα υγείας, τα τηλεφωνικά κέντρα υγείας/τηλεφωνικές γραμμές βοήθειας είναι η πιο διαδεδομένη κατηγορία παγκοσμίως σε ποσοστό 59% και βρίσκεται στη πρώτη θέση της κατάταξης, αναφορικά με τη συχνότητα της χρήσης της.²

Οι τηλεφωνικές υπηρεσίες άμεσης βοήθειας χρησιμοποιούνται συχνά από τους πολίτες για γρήγορη και άμεση πρόσβαση σε επαγγελματίες υγείας ή σε εξειδικευμένο προσωπικό ώστε να τους παρέχουν καθοδήγηση κατά τη διάρκεια οποιασδήποτε ιατρικής έκτακτης ανάγκης.

Η ραγδαία ανάπτυξη των τηλεφωνικών γραμμών βοήθειας και συμβουλευτικής υποστήριξης και οι ποικίλες παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας που προσφέρουν, οδήγησε στην ανάγκη της καταγραφής τους και της αποτίμησης της εφαρμογής τους μέσω συστηματικής ανασκόπησης.

Στο συγκεκριμένο άρθρο επιχειρείται η περιγραφή των υπηρεσιών που προσφέρουν οι τηλεφωνικές γραμμές βοήθειας, ο ρόλος τους και η προσφορά τους στη πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας. Παρουσιάζεται η κατάσταση στην Ελλάδα με την καταγραφή τηλεφωνικών γραμμών άμεσης βοήθειας,

συμβουλευτικής υποστήριξης με βάση την ηλικία καθώς και τηλεφωνικών γραμμών απεξάρτησης. Επίσης, παρατίθενται χαρακτηριστικά παραδείγματα τηλεφωνικών γραμμών βοήθειας και συμβουλευτικής υποστήριξης από το Διεθνές περιβάλλον που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας.

ΥΠΑΡΧΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗ ΧΩΡΑ ΜΑΣ

Ο Ρόλος και η Σπουδαιότητα των Τηλεφωνικών Γραμμών Βοήθειας Υγείας

Οι γραμμές τηλεφωνικής εξυπηρέτησης υγείας είναι οι υπηρεσίες που παρέχουν οδηγίες σε έκτακτη ιατρική ανάγκη ή συμβουλευτικές υπηρεσίες υγείας με γρήγορη πρόσβαση σε εκπαιδευμένους επαγγελματίες υγείας στο τηλέφωνο, μέσω αριθμού έκτακτης ανάγκης και κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Οι γραμμές αυτές αποτελούν μία από τις μορφές επικοινωνίας m-health, όπου τα άτομα επικοινωνούν με τις υπηρεσίες υγείας και έχουν πρόσβαση σε μία ποικιλία υπηρεσιών υγείας. Οι πιο συνηθισμένοι τρόποι παροχής βοήθειας υγείας είναι η συζήτηση και η ψυχολογική υποστήριξη, η ενημέρωση, η παροχή συμβουλών αλλά και η καθοδήγηση στα επείγοντα ιατρικά περιστατικά και η παραπομπή τους.

Η έρευνα του WHO (2011) έδειξε πως στην Ευρώπη έχουν αναπτυχθεί οι τηλεφωνικές γραμμές βοήθειας σε υπηρεσίες υγείας

ευρέως φάσματος περισσότερο από κάθε άλλη γεωγραφική περιοχή. Σε αρκετά ευρωπαϊκά κράτη, μεταξύ των οποίων και η Ελλάδα, οι υπηρεσίες αυτές λειτουργούν σε 24ωρη βάση, επτά ημέρες την εβδομάδα και μπορεί να είναι δημόσιες ή και ιδιωτικές. Μια περίπτωση ιδιωτικού φορέα στην Ελλάδα είναι η υπηρεσία SOS Γιατροί – Γραμμή 1016 που προσφέρει ιατρική τηλεφωνική κάλυψη και, αν απαιτείται, γιατρός ειδικότητας πραγματοποιεί επίσκεψη στο σπίτι με πληρωμή. Αντίθετα, το Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας (EKAB) αποτελεί δημόσια δομή του Εθνικού Συστήματος Υγείας που παρέχει δωρεάν άμεση βοήθεια με κλήσεις μέσω τηλεφωνικού κέντρου σε ενιαίο αριθμό κλήσης, τις οποίες διαβαθμίζει ως προς το βαθμό του επειγόντος.⁴

Στις χώρες χαμηλής και μεσαίας εισοδηματικής τάξης, στις ανεπτυγμένες χώρες, υπάρχει αυξανόμενο ενδιαφέρον για την ανάπτυξη τηλεφωνικών κέντρων και γραμμών βοήθειας που μπορούν να αυξήσουν την προσβασιμότητα του κοινού στην καθοδήγηση και στην ενημέρωση για την υγεία.

Η αξία της εφαρμογής των τηλεφωνικών γραμμών βοήθειας βασίζεται σε διάφορους παράγοντες. Πρωταρχικός παράγοντας είναι η δυνατότητα εύκολης και γρήγορης πρόσβασης σε ιατρικές συμβουλές και ενημέρωση. Τα πλεονεκτήματα αυτής της

εφαρμογής είναι πως η πλειοψηφία του κοινού έχει μεγαλύτερη πρόσβαση σε τηλεφωνική γραμμή και ιδιαίτερα οι ηλικιωμένοι. Το 98% των νοικοκυριών στην Ευρώπη έχει τηλεφωνική σύνδεση είτε μέσω σταθερής γραμμής είτε μέσω κινητού τηλεφώνου. Επίσης, οι τηλεφωνικές γραμμές παρέχουν υποστήριξη και πληροφορίες στη τοπική γλώσσα. Οι πληροφορίες που δίνονται είναι αξιόπιστες, ακριβείς και κατάλληλες για την κάθε περίπτωση, μέσω εξειδικευμένων επαγγελματιών υγείας, καθώς συχνά οι καλούντες αναζητούν εστιασμένες πληροφορίες.⁵

Παράλληλα η χρήση τους μειώνει τις ανισότητες στην πρόσβαση. Οι πολίτες που διαμένουν είτε σε απομακρυσμένες περιοχές ή το νοσοκομείο βρίσκεται μακριά, μπορούν μέσω της τηλεφωνικής γραμμής βοήθειας να έχουν πρόσβαση σε ιατρικές συμβουλές και οδηγίες, αποφεύγοντας την καθυστέρηση καθώς και το κόστος μεταφοράς, αλλά και το κόστος απώλειας του εισοδήματος εξαιτίας της απουσίας από την εργασία.⁶

Η ανάλυση της λειτουργίας έντεκα γραμμών βοήθειας σε επτά Ευρωπαϊκές χώρες έδειξε πως το τηλέφωνο παραμένει πολύτιμη πηγή παροχής πληροφοριών και υποστήριξης. Η τηλεφωνική συνομιλία προσφέρει άμεση ανατροφοδότηση, προσωπική επαφή και αποτελεσματική επικοινωνία καθώς υπάρχει

η δυνατότητα προσαρμογής στο επίπεδο γνώσης και εκπαίδευσης των χρηστών.⁵

Η προσωπική επαφή με εξειδικευμένους επαγγελματίες υγείας συμβάλλει στη μείωση άγχους των ατόμων που καλούν στη τηλεφωνική γραμμή, τους καθησυχάζει και τους δίνει την υποστήριξη και τη σιγουριά που χρειάζονται για να ανταπεξέλθουν σε μία δύσκολη στιγμή.⁷ Επίσης, ενθαρρύνει τα άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα υγείας -και δεν ζητούν ιατρική βοήθεια- να αναζητήσουν τη βοήθεια ειδικών, δίνοντάς τους την κατάλληλη καθοδήγηση μέσα στο σύστημα υγείας και προλαμβάνοντας έτσι την πιθανή εξέλιξη της νόσου με έγκαιρη διάγνωση.

Σημαντικό είναι ακόμη το στοιχείο της ιδιωτικότητας και της εμπιστευτικότητας που προσφέρει η χρήση αυτής της εφαρμογής, καθώς δίνει τη δυνατότητα της ελεύθερης έκφρασης για ευαίσθητα θέματα που μπορεί να προκαλούν φόβο και αμηχανία ή ακόμη και για ζητήματα που είναι ταμπού σε ιδιαίτερα «αυστηρές» κοινωνίες. Έχει επίσης το πλεονέκτημα τα άτομα να έχουν τον απόλυτο έλεγχο της τηλεφωνικής κλήσης με τη διακοπή της όταν αυτά το θελήσουν.⁸

Επομένως, η άμεση ανατροφοδότηση και η στοχευμένη καθοδήγηση σε ιατρικά θέματα και ζητήματα δημόσιας υγείας, με εύκολη πρόσβαση πολύ άμεσα και με περιορισμένο κόστος, αποτελούν αξιόλογα πλεονεκτήματα των τηλεφωνικών γραμμών βοήθειας.

Τηλεφωνικές Γραμμές Άμεσης Βοήθειας

Οι γραμμές αυτές αφορούν όλον τον Ελληνικό πληθυσμό που χρειάζεται άμεση βοήθεια, σε κρίσιμες και επείγουσες καταστάσεις για την υγεία του από εξειδικευμένο προσωπικό. Εδώ, η κινητή υγεία συναντάται με τον πλέον πρωταρχικό τρόπο άσκησής της αφού περιλαμβάνει την χρήση και την αξιοποίηση των βασικών λειτουργιών ενός κινητού τηλεφώνου μέσω της φωνητικής κλήσης.³

Οι πιο σημαντικές από τις γραμμές αυτές είναι:

Η **τηλεφωνική SOS γραμμή (τηλ. 1016)** που λειτουργεί πανελλαδικά, δωρεάν, όλο το 24ωρο, καθημερινά και αφορά την διαχείριση επειγόντων περιστατικών ασθενών με οποιοδήποτε πρόβλημα υγείας. Την τηλεφωνική γραμμή αυτή απαντούν οι γιατροί SOS οι οποίοι παρέχουν άμεση βοήθεια μέσω της καθοδήγησης και της ενημέρωσης για τις πρώτες βοήθειες, καθησυχάζουν τον ασθενή και συντονίζουν επίσκεψη στο σπίτι με γιατρό ειδικότητας, εφόσον απαιτείται. Η γραμμή αυτή προσφέρει και ξενόγλωσσες τηλεφωνικές υπηρεσίες και έχει μεγάλη εμπειρία στην αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών.⁹

Η **γραμμή του Εθνικού Κέντρου Άμεσης Βοήθειας - ΕΚΑΒ (τηλ. 166)** λειτουργεί πανελλαδικά, δωρεάν (ακόμα και σε καρτοτηλέφωνο χωρίς τηλεκάρτα), όλο το 24ωρο, καθημερινά και αφορά την

επικοινωνία για την άμεση διακομιδή ασθενών ή τραυματιών στο πλησιέστερο εφημερεύον νοσοκομείο. Σκοπός της γραμμής είναι ο συντονισμός της παροχής σε έκτακτες περιπτώσεις άμεσης βοήθειας και επείγουσας ιατρικής φροντίδας στους πολίτες.¹⁰

Η γραμμή του Κέντρου Δηλητηριάσεων (τηλ. **210 7793777**) λειτουργεί πανελλαδικά, δωρεάν, όλο το 24ωρο, καθημερινά και παρέχει πληροφορίες για την αντιμετώπιση δηλητηριάσεων στις Μονάδες Υγείας της χώρας, σε ιδιώτες γιατρούς και στο κοινό. Η γραμμή αυτή διατίθεται από το Κέντρο Δηλητηριάσεων που ανήκει στο Γενικό Νοσοκομείο Παίδων Αθηνών «Παναγιώτη & Αγλαΐας Κυριακού» και εξυπηρετεί όλες τις ηλικίες. Οι πληροφορίες που προσφέρονται αφορούν την πρόληψη της έκθεσης σε τοξικούς παράγοντες και την αντιμετώπιση οξέων δηλητηριάσεων, με τρόπο που να καθορίζεται η κατάλληλη άμεση θεραπευτική αντιμετώπιση του σοβαρά πάσχοντος ασθενούς.

Η γραμμή αυτή στοχεύει στην μείωση της νοσηρότητας και θνησιμότητας από τις οξείες δηλητηριάσεις. Παράλληλα με την καθοδήγηση, μέσω της γραμμής αυτής γίνεται παρακολούθηση των σοβαρών περιστατικών καθ' όλη τη διάρκεια της νοσηλείας τους και σε όλες τις μονάδες που αυτά μεταφέρονται, ώστε να διασφαλίζεται η σωστή συνεχή αντιμετώπιση και να τηρούνται αρχεία των

περιστατικών για επιδημιολογική και επιστημονική αξιολόγηση.¹¹

Τηλεφωνικές Γραμμές Συμβουλευτικής Υποστήριξης

Οι γραμμές αυτές, καθώς πλέον η υγεία ορίζεται από τον WHO ως «η κατάσταση πλήρους σωματικής, νοητικής και κοινωνικής ευεξίας και όχι απλώς η απουσία νόσου ή αναπηρίας», καλύπτουν το κομμάτι της κοινωνικής ευεξίας των πολιτών μέσω της παροχής άμεσης και ανώνυμης στήριξης συμβουλευτικού χαρακτήρα σε παιδιά, εφήβους και ενήλικες, αναλόγως την ανάγκη τους. Παρακάτω παρουσιάζονται ορισμένες από τις γραμμές αυτές σε κατηγορίες με βάση την ηλικία αλλά και γραμμές απεξάρτησης.

Γραμμές Βοήθειας για Παιδιά και Εφήβους

Η Εθνική Γραμμή Παιδικής Προστασίας (τηλ. **1107**) που παρέχεται πανελλαδικά, δωρεάν, όλο το 24ωρο, καθημερινά αφορά την άμεση ενημέρωση και επείγουσα συμβουλευτική, ψυχολογική και κοινωνική στήριξη παιδιών και εφήβων. Καλώντας στην γραμμή αυτή μπορούν να συζητήσουν θέματα που τα απασχολούν ή να δηλώνουν αν βρίσκονται σε κίνδυνο. Η γραμμή αυτή διασυνδέεται με τις κατάλληλες υπηρεσίες, και κινητοποιεί μηχανισμούς επείγουσας παρέμβασης. Επίσης, μπορεί να ενημερώσει και να συμβουλευτεί γονείς για θέματα που αφορούν τα παιδιά τους και τον γονικό ρόλο τους.¹²



ΗΕθνική Γραμμή για τα Παιδιά SOS (τηλ. **1056**) που προσφέρεται επίσης πανελλαδικά, δωρεάν, όλο το 24ωρο, καθημερινά παρέχεται από «*Το Χαμόγελο του Παιδιού*» και είναι στη διάθεση κάθε παιδιού και ενήλικα για την παροχή υποστήριξης σε θέματα που τους απασχολούν. Συγκεκριμένα, διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην αντιμετώπιση φαινομένων βίας που αντιμετωπίζουν τα παιδιά, όπως σωματική, σεξουαλική ή ψυχολογική βία, αλλά και περιπτώσεων κακοποίησης, παραμέλησης, bullying, παράνομης διακίνησης και εμπορίας.

Η γραμμή αυτή είναι στελεχωμένη αποκλειστικά από εξειδικευμένους κοινωνικούς λειτουργούς και ψυχολόγους και μέσω αυτής παρέχονται υπηρεσίες όπως, η λήψη ανώνυμων και επώνυμων καταγγελιών για παιδιά σε κίνδυνο (π.χ. κακοποίηση, trafficking, ασυνόδευτα παιδιά) και η ενεργοποίηση διαδικασιών για την άμεση παροχή προστασίας παιδιών σε κίνδυνο (επιτόπια παρέμβαση). Ακόμα, προσφέρονται υπηρεσίες ενεργοποίησης διαδικασιών για τη φροντίδα παιδιών που έχουν κακοποιηθεί και βρίσκονται στα νοσοκομεία (μεταβατικό στάδιο) και διαχείρισης αιτημάτων φιλοξενίας κακοποιημένων παιδιών σε σπίτια του Οργανισμού. Τέλος, δίνονται και υπηρεσίες παροχής κατευθύνσεων και διασύνδεσης με άλλες υπηρεσίες για οποιοδήποτε θέμα, καθώς και υπηρεσίες

κινητοποίησης εθελοντών δοτών αίματος και αιμοπεταλίων (εικόνα 1).

Για την υλοποίηση των παραπάνω υπηρεσιών στην διάθεση της γραμμής SOS όλο το 24ωρο βρίσκονται τα οχήματα άμεσης επέμβασης και οι Κινητές Ιατρικές Μονάδες Εντατικής Θεραπείας για νεογνά και παιδιά, που διαθέτει ο Οργανισμός. Ακόμη, η γραμμή 1056 είναι διασυνδεδεμένη με τον 112, τον «Ευρωπαϊκό Αριθμό Έκτακτης Ανάγκης» και υπάγεται στο Διεθνές Δίκτυο Τηλεφωνικών Γραμμών (Child Helpline International).

Σημαντική σύγχρονη εξέλιξη αποτελεί και το γεγονός ότι πέρα από την επικοινωνία μέσω τηλεφώνου, δίνεται η δυνατότητα στα παιδιά να επικοινωνήσουν και μέσω email, chat και social media. Σε υλικοτεχνικό επίπεδο η Γραμμή 1056 είναι εξοπλισμένη με τελευταίας τεχνολογίας μηχανήματα και λογισμικό και διασυνδέει τέσσερα τηλεφωνικά κέντρα σε ένα, εξασφαλίζοντας έτσι τον μέγιστο χρόνο αναμονής κάθε κλήσης στα 12 δευτερόλεπτα.¹³

ΗΓραμμή Βοηθείας 'help-line' (τηλ. **210 6007686**) που παρέχεται πανελλαδικά, δωρεάν, από Δευτέρα έως Παρασκευή (9:00-17:00) απευθύνεται σε παιδιά, εφήβους και στις οικογένειές τους, παρέχοντας υποστήριξη και συμβουλές για θέματα που σχετίζονται με τη χρήση του Διαδικτύου, του κινητού τηλεφώνου και των ηλεκτρονικών παιχνιδιών, όπως η παρενόχληση, η εξάρτηση, οποιοδήποτε επιβλαβές περιεχόμενο, η

Διαδικτυακή αποπλάνηση, το bullying, η ρατσιστική συμπεριφορά κ.α..

Συγκεκριμένα στο κομμάτι που προσεγγίζει περισσότερο την υγεία η γραμμή αυτή βοηθά σε περιπτώσεις συμπεριφορών εξάρτησης στα Διαδικτυακά και στα ηλεκτρονικά παιχνίδια, αλλά και σε θέματα αυτοκτονίας και διατροφικών διαταραχών που σχετίζονται με το Διαδίκτυο. Επιπλέον προσφέρεται εξατομικευμένη και ανώνυμη υποστήριξη τις ώρες 3μμ έως 5μμ μέσω chat από εξειδικευμένο προσωπικό που απαρτίζεται μεταξύ άλλων και από γιατρούς και ψυχολόγους με μεγάλη εμπειρία σε προβληματικές συμπεριφορές στο Διαδίκτυο.¹⁴

Γραμμές Βοήθειας για Ενήλικους

Η Γραμμή Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας (τηλ. **197** για την Αττική και τηλ. **210197** για την υπόλοιπη Ελλάδα) λειτουργεί δωρεάν, όλο το 24ωρο, για τους πολίτες ως γραμμή έκτακτης ανάγκης. Είναι στελεχωμένη με εξειδικευμένους κοινωνικούς λειτουργούς και ψυχολόγους και απευθύνεται σε όλο τον πληθυσμό που αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα ψυχοκοινωνικής φύσης, αλλά κυρίως απευθύνεται σε άτομα, οικογένειες και ευάλωτες πληθυσμιακές ομάδες που διέρχονται κάποιας μορφής κρίση ή περιέρχονται σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης. Σε αυτές μπορεί να βρίσκονται

θύματα οικογενειακής βίας, ενήλικοι και ηλικιωμένοι που χρήζουν άμεσης ψυχολογικής και κοινωνικής βοήθειας, άτομα που βρίσκονται σε κρίση και κίνδυνο βλάβης, θύματα παράνομης διακίνησης με σκοπό την σεξουαλική ή οικονομική εκμετάλλευση και θύματα φυσικών και άλλων καταστροφών.

Η γραμμή αυτή παρέχει επείγουσα συμβουλευτική και ψυχολογική στήριξη, άμεση πληροφόρηση για τα θέματα κοινωνικής πρόνοιας και ενεργοποιεί και συντονίζει τους μηχανισμούς επείγουσας επιτόπιας κοινωνικής παρέμβασης. Ακόμη, παραπέμπει στις υπόλοιπες Μονάδες και Υπηρεσίες του Δικτύου του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Ε.Κ.Κ.Α.) όσους χρειάζονται περαιτέρω βοήθεια και διατηρεί σύστημα καταγραφής των δεδομένων της ζήτησης και των παρεχομένων υπηρεσιών.¹²

Η Τηλεφωνική Γραμμή Υποστήριξης της Ψυχικής Υγείας της Εγκύου και της Νέας Μητέρας (τηλ.**210-9319054**) λειτουργεί πανελλαδικά, με κόστος αστικής χρέωσης, από Δευτέρα έως Παρασκευή (09:00-21:00). Εξειδικευμένοι επαγγελματίες υγείας, ψυχολόγοι και μαίες παρέχουν υπηρεσίες που αφορούν την ψυχολογική και συμβουλευτική υποστήριξη στην έγκυο, λεχώιδα, νέα μητέρα, πατέρα, αλλά και στο ευρύτερο οικογενειακό και κοινωνικό περιβάλλον του ζευγαριού. Επιπλέον, ενημερώνουν και πληροφορούν σχετικά με την εγκυμοσύνη, τον τοκετό και τη



λοχεία, όσον αφορά τον θηλασμό, την διατροφή της εγκύου, του νεογνού και του βρέφους, αλλά και την προσαρμογή και φροντίδα του νεογνού. Ακόμη, παρέχουν πληροφορίες σε θέματα που αφορούν την ψυχική υγεία κατά την περιγεννητική περίοδο.

Η γραμμή αυτή στοχεύει στην έγκαιρη ανίχνευση και τον εντοπισμό των γυναικών που πάσχουν από περιγεννητικές ψυχικές διαταραχές, όπως η επιλόχεια κατάθλιψη, ή που εμπίπτουν σε ομάδα υψηλού κινδύνου για την εμφάνιση αυτών και στην άμεση παρέμβαση για την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων. Επίσης, βοηθούν στην άρση του αποκλεισμού από την παροχή υπηρεσιών περιγεννητικής φροντίδας σε γυναίκες που διαμένουν σε απομακρυσμένες περιοχές, όπως αγροτικές περιοχές και νησιά. Τέλος, στοχεύουν στην παραπομπή των πασχουσών, όταν αυτό κρίνεται αναγκαίο, σε Μαιευτικές και Γυναικολογικές κλινικές, Νοσοκομεία, Ψυχιατρικά Τμήματα Γενικών Νοσοκομείων, Ψυχιατρικά Νοσοκομεία και άλλες δομές ψυχικής υγείας για την ολοκληρωμένη φροντίδα και παρακολούθηση.

Αξίζει να σημειωθεί ότι ο εξειδικευμένος χαρακτήρας των παρεχόμενων υπηρεσιών προσέλκυσε και ελληνικό πληθυσμό που διαμένει σε χώρες του εξωτερικού (π.χ. Αγγλία, Ισπανία, Ολλανδία, Γερμανία, κ.ά.) προκειμένου να λάβει υπηρεσίες από τη Γραμμή Υποστήριξης.¹⁵

Η **Γραμμή του Πανελληνίου Συλλόγου Γυναικών με Καρκίνο Μαστού «Άλμα Ζωής»** (τηλ. **210-8253253**) λειτουργεί πανελλαδικά, με κόστος αστική χρέωσης, από Δευτέρα έως Παρασκευή (10:00-18:00). Η γραμμή παρέχει υπηρεσίες πληροφόρησης σχετικά με τη διάγνωση του καρκίνου του μαστού και τη διαχείριση της νόσου αλλά και υποστηρίζει ψυχολογικά την γυναίκα που νοσεί και την οικογένειά της. Στην γραμμή μπορεί να απαντήσει ψυχολόγος, ψυχοθεραπεύτρια, κοινωνική λειτουργός ή εκπαιδευμένη εθελόντρια του Συλλόγου «Άλμα Ζωής» που έχει βιώσει την εμπειρία του καρκίνου μαστού. Οι συζητήσεις γίνονται απόρρητα και σε πλαίσιο σεβασμού της προσωπικότητας και των αναγκών κάθε γυναίκας και η παρεχόμενη ψυχολογική υποστήριξη γίνεται για το χρονικό διάστημα που αυτή χρειάζεται.

Κάθε τηλεφώνημα μπορεί να διαρκέσει έως μία ώρα, ενώ δίνεται και η δυνατότητα για προγραμματισμένα επαναληπτικά τηλεφωνικά ραντεβού. Ταυτόχρονα, υπάρχει η δυνατότητα ενημέρωσης των ενδιαφερομένων για παροχές ασφαλιστικών φορέων, για διευκολύνσεις που μπορεί να έχει μία γυναίκα με καρκίνο του μαστού από τις δημόσιες υπηρεσίες, καθώς και για τα εργασιακά και συνταξιοδοτικά δικαιώματά της.¹⁶

Η **Ανοικτή Τηλεφωνική Γραμμή Ελπίδας** (τηλ. **210 6401200**) λειτουργεί πανελλαδικά,

με κόστος αστικής χρέωσης, Δευτέρα και Τετάρτη (07:30-20:00) και Τρίτη, Πέμπτη και Παρασκευή (07:30-14:30). Οι υπηρεσίες που προσφέρει είναι η παροχή πληροφοριών για τα κέντρα διακοπής καπνίσματος, η ενημέρωση για το ποια ιδρύματα, νοσοκομεία και άλλοι φορείς έχουν την δυνατότητα να υποστηρίξουν το άτομο, που πάσχει από καρκίνο, τόσο στη φάση που νοσηλεύεται, όσο και στο στάδιο της προετοιμασίας που απαιτείται για την κοινωνική του επανένταξη και αποκατάσταση.

Επιπλέον, διασφαλίζοντας το δικαίωμα της ανωνυμίας, παρέχει την δυνατότητα ψυχολογικής υποστήριξης σε άτομα που πάσχουν από καρκίνο και θέλουν να μιλήσουν για το πρόβλημα της υγείας τους, τις προσωπικές τους αγωνίες και ανασφάλειες. Και τέλος, προσφέρει υπηρεσίες συμβουλευτικής και υποστήριξης σε άτομα του οικογενειακού ή φιλικού περιβάλλοντος ασθενών με καρκίνο. Όλες αυτές οι τηλεφωνικές κλήσεις απαντώνται από μία κλινική ψυχολόγο και τρεις κοινωνικούς λειτουργούς.¹⁷

Η Γραμμή Βοήθειας για θέματα AIDS του Νοσοκομείου Α. Συγγρός (τηλ. 210-7222222) λειτουργεί πανελλαδικά, με κόστος αστικής χρέωσης από Δευτέρα έως Παρασκευή (09:00-21:00) και προσφέρει συμβουλές και ψυχολογική υποστήριξη για οροθετικούς, ασθενείς με AIDS και τους

συγγενείς τους. Στελεχώνεται από επαγγελματίες ψυχοκοινωνικών επιστημών, οι οποίοι στο πλαίσιο της Πρόληψης και της Προαγωγής της Δημόσιας Υγείας παρέχουν έγκυρη επιστημονική ενημέρωση και εξειδικευμένη ψυχολογική στήριξη.¹⁸

Η γραμμή αυτή στοχεύει στην εξατομικευμένη ενημέρωση σχετικά με τη λοίμωξη και στην συμβουλευτική σε άτομα που ενδιαφέρονται να υποβληθούν στη διαγνωστική εξέταση αντισωμάτων HIV. Ακόμα, στόχος της είναι η παροχή συμβουλευτικής μετά τη διαγνωστική εξέταση, σε περίπτωση που το αποτέλεσμα είναι θετικό, αλλά και στο πλαίσιο της πρόληψης, στην περίπτωση που είναι αρνητικό. Τέλος, η γραμμή προσφέρει ψυχοκοινωνική υποστήριξη σε άτομα που ζουν με τον ιό και τους παραπέμπει στις κατάλληλες υπηρεσίες.¹⁹

Η Γραμμή SOS Αιγινήτειου (τηλ. 210-7222333) λειτουργεί κάθε ημέρα (15:00-23:00), σε πανελλαδική εμβέλεια, με κόστος αστικής κλήσης και παρέχει τηλεφωνική υποστήριξη σε πολίτες με ψυχολογικά προβλήματα.¹⁸

Η Γραμμή για το Κάπνισμα (τηλ. 1142) λειτουργεί πανελλαδικά, δωρεάν, καθημερινά (07:00-24:00) και όσον αφορά την υγεία στοχεύει στην παροχή υποστήριξης και χρήσιμων πληροφοριών για όσους θέλουν να σταματήσουν το κάπνισμα.²⁰



Γραμμές Απεξάρτησης

Οι γραμμές απεξάρτησης απευθύνονται σε χρήστες και εξαρτημένους από τις τοξικές ουσίες και το αλκοόλ, στους ανθρώπους του περιβάλλοντός τους και σε εκπαιδευτικούς. Μέσω των γραμμών αυτών προσφέρεται ψυχολογική στήριξη και συμβουλές παρέμβασης την ώρα εκδήλωσης των στερητικών συμπτωμάτων από ψυχολόγους, κοινωνικούς λειτουργούς και κοινωνιολόγους.¹⁸

Ενδεικτικά κάποιες τέτοιες γραμμές είναι:

Η **Γραμμή SOS του Οργανισμού Καταπολέμησης των Ναρκωτικών (OKANA)** (τηλ. 1031) που λειτουργεί πανελλαδικά, με αστική χρέωση, από Δευτέρα έως Παρασκευή (08:00-20:00).

Το **Γραμμή του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕΘΕΑ ΙΘΑΚΗ)** (τηλ. 1145) που λειτουργεί πανελλαδικά, με αστική χρέωση από Δευτέρα έως Παρασκευή (09:00-21:00).

Η **Γραμμή της Μονάδας Απεξάρτησης του Ψυχιατρικού Νοσοκομείου Αττικής** (τηλ. 210-3617089) που λειτουργεί στην Αττική, με αστική χρέωση, από Δευτέρα έως Παρασκευή (10:00-20:00).

Η **Ανοιχτή γραμμή απεξάρτησης ΙΑΣΩΝ** (τηλ. 210-8656600) που λειτουργεί στην Αττική, με αστική χρέωση, από Δευτέρα έως Παρασκευή (09:00-22:00).

Τέλος, η **Γραμμή για εξάρτηση από τυχερά παιχνίδια του Ελληνικού Κέντρου**

Διαπολιτισμικής Ψυχιατρικής και Περίθαλψης (τηλ. 800-11-10401) που λειτουργεί πανελλαδικά, με αστική χρέωση, καθημερινά, όλο το 24ωρο.

ΤΟ ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Μελετώντας τις περιπτώσεις των παραπάνω φορέων που προσφέρουν υπηρεσίες τηλεφωνικής άμεσης βοήθειας και συμβουλευτικής, παρατηρούμε ότι το έργο τους είναι διττό.

Παρέχουν υπηρεσίες σε επείγοντα περιστατικά όπως, καρδιακά νοσήματα, διαβητικό σοκ, κρίσεις πανικού ή και αυτοκτονικές τάσεις από άτομα με ψυχικά νοσήματα. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες είναι η υποστήριξη με τις κατάλληλες οδηγίες προς τους ασθενείς αλλά και τις οικογένειές τους σε περιπτώσεις που χρήζουν άμεσης βοήθειας και στη συνέχεια, η παραπομπή τους σε εξειδικευμένο προσωπικό και συχνά η μεταφορά τους.⁸ Παράλληλα παρέχουν ιατρικές αλλά και φαρμακευτικές οδηγίες σε περιπτώσεις, που δεν χρειάζονται μεταφορά ή νοσηλεία σε μονάδες υγείας και μπορούν να αντιμετωπιστούν κατ'οίκον.⁶

Η μεγαλύτερη τηλεφωνική γραμμή βοήθειας στην Αυστραλία η Lifeline, είναι ένας εθνικός, μη κερδοσκοπικός οργανισμός στελεχωμένος με προσωπικό ειδικά εκπαιδευμένο για να παρέχει υπηρεσίες ψυχικής υγείας, πρόληψης αυτοκτονιών και υποστήριξης σε περιπτώσεις κρίσεων και πανικού.

Προσφέρει ακόμη μία υπηρεσία συνομιλίας online (CrisisChat) για τα άτομα εκείνα που συγκλονισμένα από κάποιο γεγονός, δεν αισθάνονται άνετα να συνομιλήσουν στο τηλέφωνο.²¹

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει αναπτύξει τις τηλεφωνικές γραμμές βοήθειας (116), οι οποίες είναι μια σειρά από δωρεάν σύντομους αριθμούς κλήσης με ενιαία μορφή 116 +3 ακόμη ψηφία και παρέχουν βοήθεια σε παιδιά και ενήλικες σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση. Μεταξύ των άλλων, είναι η γραμμή Υποστήριξης Παιδιών (116111) που έχουν ανάγκη από βοήθεια ή να μιλήσουν με κάποιον, η γραμμή Ψυχολογικής Υποστήριξης (116123) για ενήλικες και η γραμμή Ιατρικής Βοήθειας (116117) όπου κατευθύνει όσους καλούν σε ιατρική βοήθεια όταν η ανάγκη είναι επείγουσα αλλά όχι απειλητική για τη ζωή.²²

Αν και τα Κράτη μέλη του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας στην Ασία και Αφρική δεν έχουν εδραιώσει στο σύστημά τους πολλές από τις κατηγορίες της κινητής υγείας (m-health), αναπτύσσουν όμως πρωτοβουλίες που θα υποστηρίξουν τους πολίτες γρήγορα και οικονομικά μέσω των τηλεφωνικών γραμμών βοήθειας.

Αξιοσημείωτη είναι η περίπτωση του Μπαγκλαντές που υιοθέτησε στο σύστημα του τις τηλεφωνικές γραμμές βοήθειας, στο δημόσιο και στον ιδιωτικό τομέα. Το

Υπουργείο Υγείας εφοδίασε ένα μεγάλο αριθμό νοσοκομείων με κινητά τηλέφωνα αναρτώντας σε κεντρική ιστοσελίδα τους αριθμούς με ελεύθερη πρόσβαση για το κοινό. Σε κάθε νοσοκομείο ένας γιατρός δεχόταν τις κλήσεις του κοινού σε 24ωρη βάση παρέχοντας ιατρικές συμβουλές. Το 2006, δημιουργήθηκε με ιδιωτική πρωτοβουλία το τηλεφωνικό κέντρο “HealthLine” σε συνεργασία με τοπική εταιρεία τηλεπικοινωνιών το οποίο ήταν προσβάσιμο απευθείας από κινητά τηλέφωνα καλώντας ένα τριψήφιο αριθμό.²

Η άλλη υπηρεσία που παρέχουν οι τηλεφωνικές γραμμές βοήθειας είναι η συμβουλευτική υποστήριξη με ψυχοκοινωνική στήριξη, ενδυνάμωση και παροχή ιατρικών πληροφοριών και δημόσιας υγείας και ενισχύουν την Πρωτοβάθμια φροντίδα στο πεδίο της πρόληψης, της ενημέρωσης και της παραπομπής.

Εξυπηρετούν ασθενείς με σπάνια και χρόνια νοσήματα καθώς και τις οικογένειές τους που αναζητούν χρήσιμες και αξιόπιστες πληροφορίες υψηλής ποιότητας.

Οι γραμμές βοήθειας που παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τις σπάνιες ασθένειες αποτελούν έναν από τους βασικούς δείκτες για την αξιολόγηση των εθνικών σχεδίων και στρατηγικών.²³

Η Μη Κυβερνητική ένωση οργανώσεων ασθενών σπάνιων παθήσεων



EURORDIS δημιούργησε το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Τηλεφωνικών Γραμμών Βοήθειας για τις Σπάνιες Νόσους, μία υπηρεσία που παρέχει καθοδήγηση, βοήθεια και υποστήριξη.²⁴

Ακόμη παρέχουν ψυχολογική και συμβουλευτική υποστήριξη σε πάσχοντες ή και φορείς του HIV, που θέλουν να προστατεύσουν την ανωνυμία τους, καθώς και σε γενικότερο πληθυσμό που αναζητά καθοδήγηση σε θέματα σεξουαλικής και αναπαραγωγικής υγείας ή και ψυχικής υγείας, που σε κάποιες κοινωνίες είναι δύσκολο να συζητηθούν ανοιχτά.⁶

Η Εθνική Γραμμή Βοήθειας για το AIDS, η οποία εξυπηρετεί δωρεάν τον πληθυσμό των Ηνωμένων Πολιτειών και του Πουέρτο Ρίκο, αποτέλεσε για χρόνια τη μεγαλύτερη υπηρεσία ανοιχτής τηλεφωνικής γραμμής στο κόσμο. Είναι υπηρεσία του Κέντρου Ελέγχου Νόσων (Centers for Disease Control and Prevention - CDC), που λαμβάνει ετησίως 1,4 εκατομμύρια κλήσεις κατά μέσο όρο και παρέχει απαντήσεις στα ερωτήματα του κοινού σχετικά με τον ιό HIV και το AIDS, και παραπέμπει όταν ζητείται στις κατάλληλες κρατικές υπηρεσίες υγείας.²⁵

Επίσης, στη διεθνή πρακτική συναντάμε τηλεφωνικές γραμμές που παρέχουν συμβουλευτική υποστήριξη και καθοδήγηση για ποικίλα θέματα βελτίωσης της υγείας με στόχο την ευζωία, την πρόληψη και την ενδυνάμωση, όπως η στήριξη και η προαγωγή

του μητρικού θηλασμού αλλά και η διακοπή του καπνίσματος, ο αλκοολισμός, κ.α.

Στην Ινδία, η γραμμή “The National Tobacco Cessation QuitLine-1800 227787” βοηθά τους καπνιστές με δωρεάν υποστήριξη και καθοδήγηση, καθώς και με προσωπικό πρόγραμμα διακοπής ανάλογα την περίπτωση, να ξεπεράσουν τον εθισμό. Έχει, επίσης, προβλεφθεί ο αριθμός της τηλεφωνικής γραμμής να αναγράφεται και στο πακέτο των τσιγάρων.²⁶

Αν και οι τηλεφωνικές γραμμές βοήθειας (quitlines) συνθέτουν μία εδραιωμένη βάση στήριξης για την διακοπή του καπνίσματος, οι γραμμές βοήθειας για τον αλκοολισμό αποτελούν κυρίως μία πύλη εισόδου σ’ ένα πρωτόκολλο ενεργής υποστήριξης για όσους είναι πρόθυμοι να αποχωριστούν την ανωνυμία τους, όπως στην περίπτωση της Εθνικής Γραμμής Βοήθειας για το αλκοόλ στη Σουηδία.²⁷

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η κινητή υγεία (m-health) διαδραματίζει ουσιαστικό ρόλο στη παροχή υπηρεσιών υγείας, ιδιαίτερα στο πεδίο της Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας.

Οι τηλεφωνικές γραμμές άμεσης βοήθειας και συμβουλευτικής υποστήριξης είναι μία από τις περισσότερο διαδεδομένες παρεμβάσεις της κινητής υγείας και η πιο απλή και φιλική μέθοδος για το κοινό και τους ασθενείς, καθώς η τηλεφωνική σύνδεση,

σταθερού ή κινητού, είναι αρκετή για να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες τους.

Η λειτουργία των τηλεφωνικών γραμμών βοήθειας διασφαλίζει βασικές αρχές της Πρωτοβάθμιας φροντίδας, καθώς εξασφαλίζει την εύκολη πρόσβαση, την εγγύτητα των υπηρεσιών τους στο τόπο κατοικίας και την μέριμνα για ευάλωτες και ευαίσθητες ομάδες πληθυσμού.

Οι υπηρεσίες Πρωτοβάθμιας Φροντίδας που προσφέρουν, περιλαμβάνουν την επείγουσα φροντίδα, την πρόληψη και την ευζωία, τη στήριξη ασθενών με χρόνια νοσήματα, καθώς και με προβλήματα ψυχικής υγείας. Η πρόσβαση σε αυτές σε σύντομο συνήθως χρόνο, με περιορισμένο ή κανένα κόστος και με τη δυνατότητα της ανωνυμίας, συνθέτουν μία αξιόλογη εναλλακτική επιλογή τόσο για τους πολίτες, όσο και για το σύστημα υγείας.

Στην Ελλάδα έχουν αναπτύξει τις τηλεφωνικές γραμμές βοήθειας και συμβουλευτικής υποστήριξης αρκετοί φορείς δημόσιου χαρακτήρα κυρίως όμως, Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις και ιδιωτικοί φορείς. Ο αριθμός των φορέων είναι ενδεικτικός για την αναγκαιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν αλλά πιθανόν και της ανεπάρκειας των πρωτοβάθμιων δημόσιων δομών να καλύψουν τις υπηρεσίες που αναφέρθηκαν.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Souliotis K. Strengthening and Enlarging Primary Health Care as an evidence-based public health option under resource constraints: the case of opioid addiction. Arch. Hell. Med 2014; 31(Suppl 1): 7-12.
2. World Health Organization. mHealth: New horizons for health through mobile technologies: Global Observatory for eHealth series,. 2011, Vol.3, pp. 12-22 Available from: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44607/9789241564250_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Tzanavaris D, Apostolakis I. M-Health in Primary Healthcare: The Greek and the Global Reality. Iatriki [Internet] 2014; 103 (3-4):186-201. Available from: <http://betamedarts.gr/magazines-abstracts/periodiko-iatrikh-2014/#1489138393411-e8006e44-d30e>
4. Economou C. The Institutional Framework of Health Benefits in Greece: The Role and Functioning of the National Health System. INE Observation. 2012, Mar; 7. Greek. Available from: <https://ineobservatory.gr/wp-content/uploads/2014/08/report7.pdf> (in greek)
5. Mazzucato M, Houyez F, Facchin P. The importance of helplines in National Plans. Orphanet J Rare Dis 2014; 9(Suppl 1):012



6. Musinguzi D. The Impact of Health Call Centres on Patient Engagement in Uganda. [Internet]. GSMA; [cited 2017 May 16]. Available from: <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/country/uganda/the-impact-of-health-call-centres-on-patient-engagement-in-uganda/> [Accessed 10/06/2019]
7. Thomson G, Crossland N, Dykes F, Sutton CJ. UK Breastfeeding Helpline support: An investigation of influences upon satisfaction. BMC Pregnancy Childbirth 2012; 12:150.
8. Davey S, Davey A, Raghav SK, Alvi T, Singh N, Singh JV. Health Help lines Literacy among Rural & Urban Clients in Muzaffarnagar (India): An impact evaluation study. JCHM2017; 4(2):70-75.
9. SOS Doctors: Free Medical Advices [Internet]. Greece: SOS Doctors; Available from: <https://www.sosiatroi.gr/dorean-iatrikes-tilefwnikes-symvoules/> [Accessed 15/06/2019]
10. National Emergency Center: Organisation [Internet]. Greece: National Emergency Center; [updated 2016]. Available from: <https://www.ekab.gr/organismos/> [Accessed 15/06/2019]
11. General Athens' Children Hospital: Poisoning Control Center [Internet]. Greece: General Athens' Children Hospital; [cited 2013]. Available from: http://0317.syzefxis.gov.gr/?page_id=75 [Accessed 15/06/2019]
12. National Center for Social Solidarity: Our Service [Internet]. Greece: National Center for Social Solidarity; [cited 2016]. Available from: <http://www.aboutyouth.gr/el/service.html> [Accessed 13/06/2019]
13. The Smile of the Child: National SOS 1056 Hotline for Children [Internet]. Greece: The Smile of the Child. Available from: <https://www.hamogelo.gr/gr/el/paidia-thimata-vias:sos-1056/> [Accessed 13/06/2019]
14. Helpine [Internet]. Greece: Helpline; Available from: http://www.help-line.gr/?page_id=27 [Accessed 13/06/2019]
15. Fenareti: Perinatal Care and Support: Pregnant & Young Mother Mental Health Support Line [Internet]. Greece: Fenareti; [cited 2017 Sep 22]. Available from: <https://www.fainareti.gr/el/nea/item/129-deltio-typoy-thlefwnikh-grammh-yposthrixhs-ths-psychikh-s-ygeias-ths-egkyoy-neas-mhteras> [Accessed 14/06/2019]
16. Alma Zois: Support Line for breast cancer patients [Internet]. Greece: Alma Zois; [cited 2016]. Available from: <https://www.almazois.gr/en/support-line-breast-cancer-patients/> [Accessed 14/06/2019]

17. Ministry of Health: 210 6401200 Hellenic Cancer Society [Internet]. Greece: Ministry of Health; [cited 2011 Feb 10]. Available from: <https://www.moh.gov.gr/articles/citizen/xrhsima-thlefwna-amp-dieythynseis/202-210-6401200-ellhnikh-antikarkinikh-etairaia> [Accessed 14/06/2019]
18. Anima Care: Help Lines [Internet]. Greece: AnimaCare; [updated 2020]. Available from: <https://www.animacare.gr/mental-health-services/help-lines> [Accessed 14/06/2019]
19. Frapress: Youth Cultural Community: Counseling support lines [Internet]. Greece: Frapress; [cited 2005 May 05]. Available from: <https://frapress.gr/2015/05/grammes-ipostirixis/> [Accessed 14/06/2019]
20. Non-smoking Gate: 1142 - number of information and complaints on smoking [Internet]. Greece: Non-smoking Gate; [cited 2009 Jun 30]. Available from: <https://nonsmokersclub.com/1142-arithmos-kataggelion-gia-to-kapnisma/> [Accessed 14/06/2019]
21. Pirkis J, Middleton A, Bassilios B, Harris M, Spittal MJ, Fedczyn I et al. Frequent callers to telephone helplines: new evidence and a new service model. *Int J Ment Health Syst.* 2016; 10(43).
22. European Commission: 116 in your country [Internet]. Europe: European Commission; [updated 2020 Jan 29]. Available from: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/116-helplines> [Accessed 29/7/2019]
23. Babac A, Frank M, Pauer F, Litzkendorf S, Rosenfeldt D, Luhrs V et al. Telephone health services in the field of rare diseases: a qualitative interview study examining the needs of patients, relatives, and health care professionals in Germany. *BMC Health Serv Res.* 2018; 18(99).
24. Eurordis: Rare Disease Help Lines [Internet]. Europe: Eurordis; [updated 2019 Mar 05; cited 2018 Aug 10]. Available from: <https://www.eurordis.org/content/rare-disease-help-lines> [Accessed 30/7/2019]
25. Waller RR, Lisella LW. National AIDS Hotline: HIV and AIDS information service through a toll-free telephone system. *Public Health Rep.* 1991;106(6): 628-634.:
26. Ahacic K, Niderfeldt L, Helgason AR. The national alcohol helpline in Sweden: an evaluation of its first year. *Subst Abuse Treat Prev Policy* 2014; 9(28).
27. Anonymous, New warnings, toll-free 'quitline' number on tobacco packets likely soon. [Internet]. New Delhi, Press Trust of India; [updated 2017 Dec 03]. Available



from:

<https://www.hindustantimes.com/health/new-warnings-toll-free-quitline-number-on-tobacco-packets-likely-soon/story-lwfALN3Oibo1ujV4Cq0MiL.html> [Accessed 10/06/2019]

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Εικόνα 1. Λόγοι Κλήσεων στην Εθνική Τηλεφωνική Γραμμή για τα Παιδιά SOS (1056) το έτος 2019



Πηγή: «Το Χαμόγελο του Παιδιού», Πανελλαδικά Στατιστικά Στοιχεία Α' Εξάμηνο (2019).