

نحوه ارائه خدمت: حضوری، غیر حضوری (شامل الکترونیکی، پست و ...)

راهنمای استفاده از خدمت

فرم معرفی خدمت

عنوان خدمت/ زیر خدمت: پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت در معاونت درمان		شناسه خدمت / زیر خدمت: 16061016000	
نوع خدمت: خدمت به شهروندان <input type="checkbox"/> * خدمت به کسب و کار <input type="checkbox"/> * خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی <input type="checkbox"/>			
شرح خدمت: بررسی، پیگیری و درخواست شهروندان، دستگاه‌های دولتی و خصوصی و کسبه در خصوص ارائه خدمات بهداشتی درمانی و مشکلات ناشی از آن و پاسخگویی و رفع نقص تا حد ممکن مربوط به درخواست یا شکایت دریافت شده.			
نحوه دسترسی به درخواست خدمت: حضوری در میز خدمت <input type="checkbox"/> حضوری با مراجعه به واحدهای داخلی <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> نیمه الکترونیکی (ترکیبی از حضوری و الکترونیکی) <input type="checkbox"/>			
نحوه دسترسی به دریافت خدمت: حضوری در میز خدمت <input type="checkbox"/> حضوری با مراجعه به واحدهای داخلی <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> نیمه الکترونیکی (ترکیبی از حضوری و الکترونیکی) <input type="checkbox"/>			
مدت زمان ارائه‌ی خدمت (در صورت عدم ایجاد وقفه از جانب متقاضی):			
ارائه خدمت	درخواست خدمت	پیگیری خدمت	دریافت خدمت
ساعت	ساعات اداری	ساعات اداری	ساعات اداری
روزهای هفته	طول هفته	طول هفته	طول هفته
مکان	در واحدهای بهداشتی درمانی و ستاد شهرستان‌ها و ستاد استان	در واحدهای بهداشتی درمانی و ستاد شهرستان‌ها و ستاد استان	در واحدهای بهداشتی درمانی و ستاد شهرستان‌ها و ستاد استان
نحوه	به صورت شفاهی و کتبی	به صورت شفاهی و کتبی	به صورت شفاهی و کتبی
متوسط مدت زمان ارائه خدمت	بستگی به نوع خدمت و واحد ارائه دهنده خدمت متفاوت است		

بروزترین قوانین و مقررات و آیین‌نامه‌های مرتبط با خدمت ارائه گردد.  
پاسخ به شکایات و درخواست‌ها بر طبق دستورالعمل‌ها و بخشنامه تهیه می‌گردد.

### فرم معرفی خدمت

<p>توضیحات :</p> <p>به طور معمول چرخه بررسی از شکایت و یا درخواست به صورت کتبی و شفاهی و از هر طریق که دریافت شود، شروع می‌شود و براساس نوع درخواست به واحد و یا فرد مربوطه برای بررسی ارجاع داده میشود و پس از دریافت گزارش به درخواست کننده ارسال و یا اطلاع داده می‌شود.</p>		
<p>مدارک و مستندات مورد نیاز جهت درخواست و دریافت خدمت :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ارائه هرگونه فرم و مدارک مورد نیاز جهت درخواست خدمت مورد نظر</li> <li>• ارائه مدارک و مستندات لازم از خدمات ارائه شده از طریق تلفن گویا، مرکز تماس، تلفن همراه، اپلیکیشن موبایل، پیام کوتاه، پیام رسان های داخلی و خارجی، کدهای USSD و....</li> </ul>		
هزینه(های) ارائه خدمت گیرندگان	مبلغ (ریال) و موضوع پرداخت	نحوه‌ی پرداخت/ شماره حساب بانکی
	با توجه به بسته خدمت و تعرفه اعلام شده و برخی از خدمات سطح اول رایگان است	از طریق صندوق و دریافت فیش و ارائه رسید
توضیحات:		
نام و نام خانوادگی کارشناس ارائه دهنده خدمت :	شماره تماس مستقیم :	
واحد رسیدگی به شکایات معاونت درمان	۰۲۳۳۲۳۹۲۸۲۲	
شماره تلفن گویا: سامانه ۱۹۰	شماره سامانه پیامکی:	
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت: سایت دانشگاه علوم پزشکی شهروود		
نام و آدرس سامانه(های) مرتبط با خدمت: <a href="https://crm190.behdasht.gov.ir">https://crm190.behdasht.gov.ir</a>		
<p>کد پیگیری با عنوان خدمت مورد نظر <input type="checkbox"/> ارائه می‌گردد * <input type="checkbox"/> ارائه نمی‌گردد <input type="checkbox"/></p> <p>لطفاً کلیه مستندات و مدارک لازم ارائه گردد.</p>		
آدرس پست الکترونیک:	لینک اپلیکیشن موبایل:	
<p>رویه‌ی ارائه‌ی شکایات و پیگیری به چه صورت است؟</p> <p>دریافت ، رسیدگی و پاسخ‌دهی به شکایات درمانی و تعرفه ای حوزه درمان که به صورت حضوری و کتبی به این معاونت اعلام می‌گردد.</p> <p>بررسی ، رسیدگی و پاسخ‌دهی به شکایات ارسالی از اداره بازرسی دانشگاه، حراست دانشگاه، معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی سمان و شاهرود ، دفتر نظارت و اعتبار بخشی وزات بهداشت و ...</p> <p>بررسی ، رسیدگی و پاسخ‌دهی به شکایات ثبت شده در سامانه ۱۹۰ وزارت بهداشت و ثبت مستندات و توضیحات مربوطه در سامانه مذکور</p> <p>ارجاع شکایات تعرفه ای به کمیسیون ماده ۱۱ دانشگاه و ارجاع شکایات درمانی به سازمان نظام پزشکی جهت بررسی و صدور رای نهایی</p>		

لیست کاملی از سؤالات متداول همراه با پاسخ در خصوص درخواست و ارائه خدمت ارائه گردد.

۱. شکایات واصله از بیمارستانها از چه طریقی به واحد نظارت بر بیمارستانها و مراکز جراحی محدود ارجاع می گردد؟

از طریق شکایات تلفنی ثبت شده در سامانه ۱۹۰، معاونت درمان، حضوری توسط شاکی، اداره بازرسی و عملکرد رسیدگی به شکایات

۲. رسیدگی به شکایات در واحد نظارت بر بیمارستانها به چه نحوی بررسی می گردد؟

درخواست پرونده بیمار / متوفی از مرکز درمانی، بازدید از بیمارستان یا مرکز درمانی مورد شکایت، بررسی صورتجلسات کمیته ها و سایر مستندات، مذاکره با فرد شاکی و تیم مدیریتی و درمانی مرکز مورد شکایت

۳. نتیجه شکایت چگونه و به کجا اعلام می گردد؟

در صورتی که شکایات بررسی شده بعلت عدم اجرای صحیح فرایندهای درمانی در مرکز مورد شکایت باشد، ضمن ارائه تذکر کتبی به مرکز نتیجه به مرجع ارجاع دهنده شکایت اعلام می گردد. در صورت قصور پزشکی و مراقبتی، شکایت به سازمان نظام پزشکی جهت بررسی بیشتر ارجاع داده می شود.

۴. از زمان اعلام شکایت تا حصول نتیجه چه مدت زمان نیاز به بررسی دارد؟

دو تا سه هفته پس از ارجاع شکایت به واحد نظارت بر بیمارستانها و مراکز جراحی محدود

مزایای استفاده از این خدمت به صورت الکترونیکی چیست؟ (در صورت نیاز الصاق فایل مبسوط)

شکایات در هر قالب ارسالی به واحد مربوطه جهت تهیه پاسخ ارجاع میگردد و یکی از راههای دریافت درخواست یا شکایت از طریق الکترونیکی است. که در سرعت بخشیدن به بررسی و پاسخ موثر است.

اصلاح فرآیندهای ارائه خدمت بر اساس اهداف برش استانی ۱۴۰۱،

هر زیرخدمت شامل ارائه مستندات و شواهدی مبتنی بر موارد ذیل است

۱. هدف گذاری برای بهبود فرآیند

۲. مدل سازی وضعیت موجود

۳. تحلیل و آسیب شناسی اجزا فرآیند همسو با هدف گذاری بهبود فرآیندها

۴. شناسایی اقدامات بهبود و تهیه برنامه عملیاتی اجرای اقدامات بهبود و تهیه برنامه عملیاتی اجرای اقدامات بهبود

۵. اجرای اقدامات بهبود

۶. میزان دست یابی به اهداف در نظر گرفته شده برای بهبود فرآیند در سامانه به عنوان مستند ارائه گردد.

نمودار فرآیند مراحل دریافت خدمت/ زیرخدمت (فلوچارت):