

## سوالات متداول

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