

توافق نامه میز خدمت

توافقنامه سطح خدمت « رسیدگی به شکایات مراجعین در حوزه مراکز درمانی بستری»

۱. مقدمه

شکایت در خصوص فرایندهای درمانی، مراقبتی، تشخیصی بیمارستانها و مراکز جراحی محدود، پس از ثبت در سامانه ۱۹۰، واحد امور حقوقی معاونت درمان و اداره بازرسی و بررسی شکایات دانشگاه به واحد نظارت بر بیمارستانها و مراکز جراحی محدود ارجاع و پس از بررسی شکایت، نتیجه به مرکز متخلف، سازمانهای ذیصلاح و امور حقوقی معاونت درمان پاسخ داده می شود.

در صورت وجود هرگونه سوال متقاضی می تواند با شماره تلفن ۰۲۳۳۲۳۹۲۸۲۲ تماس حاصل نماید.

۲. هدف

- هدف از این توافقنامه خدمت این است که کیفیت فرآیند خدمت در بیمارستانها و مراکز جراحی محدود بررسی و ضمن ارتقا کیفیت خدمات، افزایش رضایتمندی بیماران و مراجعین ایجاد گردد.
- این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روشهای نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

۳. مسئولیت

- معاونت درمان موظف می گردد کلیه شکایات واصله را بررسی و مداخلات لازم در خصوص اصلاح فرآیند در مراکز درمانی را انجام نماید. در صورت نیاز به انجام مداخلات در سطح سازمان نظام پزشکی، دانشگاه و یا سایر مراجع قانونی، شکایت به انضمام مستندات و نتیجه بررسی به آن سازمان ها ارجاع داده خواهد شد.
- متقاضی موظف می گردد پس از اتمام بازه زمانی تعیین شده در فرآیند، پیگیری نتیجه شکایت را از واحد امور حقوقی معاونت درمان نماید.

۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

تعهدات خدمت گیرنده

- متقاضی موظف است شکایت خود را در خصوص فرایندهای درمانی و مراقبتی و تشخیصی به صورت کامل، شفاف و واضح در برگه های ثبت شکایات و ای سامانه های مرتبط ثبت نماید.
- در صورت انصراف از شکایت، انصراف خود را به واحد امور حقوقی اعلام نماید.

تعهدات دستگاه اجرایی

- کارشناسان مربوطه در واحد امور حقوقی، نظارت بر بیمارستانها و مراکز جراحی محدود معاونت درمان، متعهد به راهنمایی صحیح شاکی در خصوص فرآیند و نحوه رسیدگی به شکایت می باشند.

- کارشناسان واحد نظارت بر بیمارستانها و مراکز جراحی محدود، متعهد به پیگیری و بررسی شکایت، بررسی مستندات و انجام بازدید و بررسی میدانی در صورت نیاز ، اعلام نتیجه به واحد امور حقوقی و سازانهای ذیصلاح می باشد.

۶. دوره عملکرد

- این توافقنامه سطح خدمت تا زمان تغییر فرآیند و بصورت مستمر می باشد.
- با اعلام نتیجه بررسی شکایت به امور حقوقی،و یا سایر سازمانهای ذیصلاح ، توافقنامه «خدمت رسیدگی به شکایات مراجعین در حوزه مراکز درمانی بستری» پایان می یابد.





پرسی شکواییه توسط مشکلی و ارائه توضیحات
مکتوب به معاونت درمان

پرسی جوابیه و مستندات

(اقدام اداری لازم) ارسال به تعزیرات/دکسرا/ تذکر / اخذ تعهد

اطلام نتیجه به مسئول شکایات جهت ثبت در سامانه

