

جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
دقربازری، ارنیانی عکرو و پاکلونی به شکایات



مرکز ملی پاسخگویی به شکایات ۱۹۰

وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

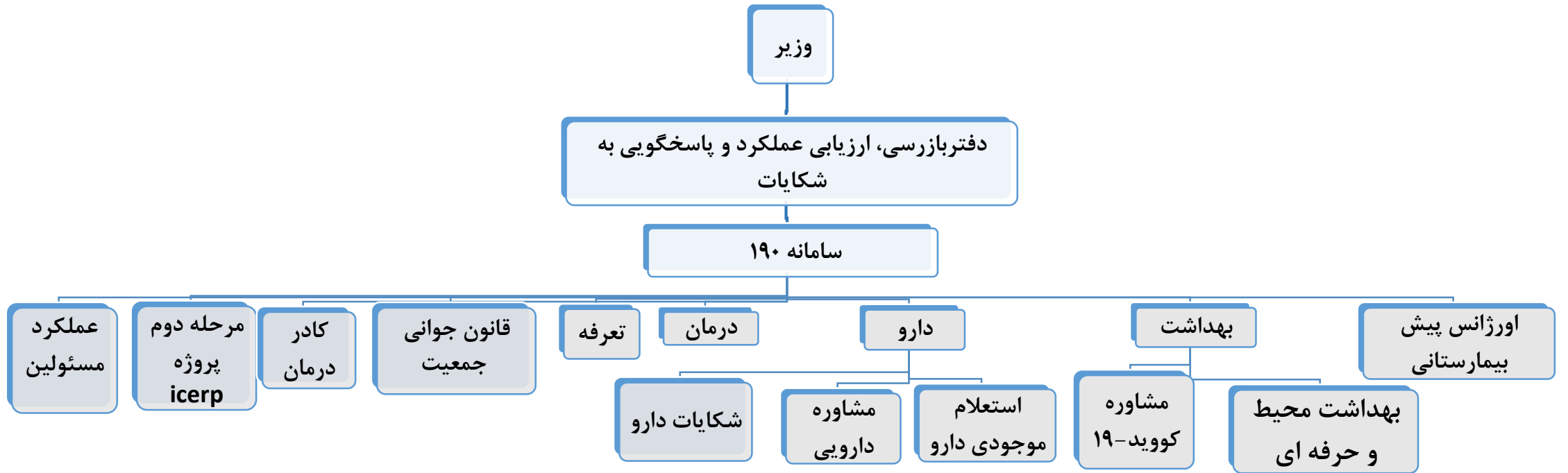


معرفی مرکز

- مرکز ملی پاسخگویی به شکایات وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در تاریخ ۲۸ اسفند ۱۳۹۵ با هدف تکریم جامعه پزشکی و تضمین حقوق مردم آغاز به کار نمود. این مرکز، شبانه‌روزی و در تمام ایام هفته و تعطیلات، به صورت یکپارچه و متمرکز برای دریافت و پاسخ به هرگونه سؤال، درخواست، شکایت، انتقاد، پیشنهاد، مشاوره و ارائه اطلاعات در رابطه با خدمات حوزه سلامت، ارائه خدمت می‌کند.
- بر اساس بند ۷ و ۸ و ۹ ابلاغ شماره ۱۰۰/۴۶۳ مورخ ۱۳۹۸/۰۴/۱۵ وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به مدیرکل دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات، با موضوع «هدایت و رهبری، سازماندهی، برنامه‌ریزی، پایش و کنترل عملکرد و تعامل سازنده با واحدهای نظارتی در راستای بهبود پاسخگویی به شکایات، نظرات و انتقادهای مردمی و نظارت و پیگیری شکایات دریافت‌شده در حوزه تعرفه»، پس از یکپارچه‌سازی سامانه‌های ۱۴۹۰، ۱۵۹۰ و ۱۶۹۰؛ در تاریخ ۱۳۹۸/۰۶/۳۱، ستاد نظارت بر تعرفه خدمات سلامت استان تهران به مرکز ملی پاسخگویی به شکایات سامانه ۱۹۰ ملحق و تجمیع گردید.

اهداف کلی مرکز

- یکپارچه‌سازی راه‌های دریافت و پیگیری شکایات مردمی بدون حضور شاکی
- نظارت کامل و مستمر بر روند پاسخگویی و رسیدگی به شکایات تا حصول نتیجه نهایی
- نظارت بر عملکرد سازمان‌های تابعه، دانشگاه‌ها و دانشکده‌های علوم پزشکی
- افکارسنجی، رضایت‌سنجی و نظرسنجی دوره‌ای و بازرسی حضوری
- ارائه گزارش عملکرد واحدهای تابعه
- پیشگیری و ممانعت از وقوع مجدد خطاها
- ارتقاء کیفیت خدمات و تکریم ارباب رجوع



حوزه‌های فعالیت



دریافت پیشنهادهای، انتقادات و شکایات از اورژانس ۱۱۵ و آمبولانس خصوصی (دیسچ، عملیات)



دریافت شکایات در زمینه بهداشت محیط، بهداشت حرفه‌ای و طب کار



ارائه مشاوره در خصوص بیماری کووید-۱۹



مشاوره دارویی، دریافت شکایت و یا اعلام مشکلات تامین دارو



دریافت شکایات مربوط به پذیرش و یا رسیدگی به بیمار در مراکز بهداشتی درمانی



دریافت شکایات مربوط به بیش دریافت پزشکان و یا مراکز بهداشتی درمانی



دریافت انتقادات پیشنهادات و شکایات از اجرای قانون جوانی جمعیت



دریافت انتقادات و پیشنهادات کادر درمان



دریافت انتقادات و پیشنهادات در خصوص پروژه ICERP



دریافت انتقادات و پیشنهادات از عملکرد مسئولین دانشگاه‌ها

تخصص کارشناسان مرکز

پرستاری، اطاق عمل، هوشبری، علوم آزمایشگاهی

مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، مامایی، بهداشت حرفه‌ای،

بهداشت محیط، فوریت‌های پزشکی و داروسازی

۲۴ ساعت شبانه روز

۷ روز هفته

بیش از ۹۰ کارشناس



واحد اورژانس

دریافت شکایات مردمی در خصوص اورژانس پیش بیمارستانی (۱۱۵) و آمبولانس‌های خصوصی با موضوع:

✓ برخورد نامناسب

✓ عدم/تاخیر در اعزام آمبولانس

✓ اخذ وجه توسط اورژانس ۱۱۵

✓ موارد اخلاقی

✓ نداشتن تجهیزات کافی در آمبولانس

✓ تقدیر و تشکر

✓ و ...



واحد بهداشت

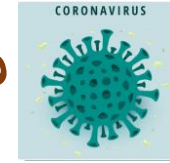
✓ دریافت شکایات مردمی در موضوعات مختلف بهداشت محیط و بهداشت حرفه‌ای از جمله تخلفات مشهود در اماکن عمومی و مراکز تهیه و توزیع مواد غذایی مانند رستوران‌های شهری و بین‌شهری، هتل‌ها، مسافرخانه‌ها و ...

✓ پاسخگویی مناسب و به موقع به مردم و تأمین، حفظ و ارتقاء سلامت آحاد جامعه، پیشگیری از آسیب‌های ناشی از بلایای طبیعی و حوادث غیرمترقبه، اصلاح و ارتقاء کمی و کیفی برنامه‌های کنترلی و دیده‌وری بهداشت محیط و حرفه‌ای

✓ دریافت شکایات شهروندان مربوط به مسائل بهداشت محیط در سراسر کشور از طریق شماره ۱۹۰



مشاوره بیماری کووید-۱۹



پاسخگویی به تماس‌های مردمی در خصوص بیماری کرونا ویروس

✓ علائم بیماری

✓ راه‌های انتقال ویروس

✓ راه‌های پیشگیری

✓ آموزش اصول قرنطینه در موارد مشکوک و یا قطعی بیماری

✓ راهنمایی در خصوص مراقبت از بیماران مبتلا در منزل

✓ معرفی مراکز خدمات جامع سلامت ۱۶ و ۲۴ ساعته جهت انجام تست PCR

✓ معرفی مراکز واکسیناسیون

✓ اعلام وضعیت رنگ‌بندی شهرها



واحد دارو



واحد دارو دارای سه داخلی می باشد:

۱-۳. اطلاع‌رسانی از وضعیت توزیع داروهای کمیاب

۲-۳. مشاوره دارویی در خصوص موارد مصرف داروها، مقدار مصرف داروها، عوارض

جانبی داروها، تداخل دارو، مصرف دارو در بارداری و شیردهی، روش صحیح مصرف

دارو، موارد منع مصرف داروها، شرایط نگهداری داروها، مقایسه دارویی، سوء مصرف

دارویی، فارماکوکینتیک داروها، سازگاری دارویی، اجزای دارویی، موارد مسمومیت

۳-۳. ثبت شکایات دارو: از تاریخ ۱۴۰۱/۰۲/۲۱ راه اندازی گردید.

دریافت شکایات با موضوع گرانفروشی دارو، عدم حضور مسئول فنی، ارائه داروی تاریخ

مصرف گذشته، عدم پذیرش بیمه و ...

واحد درمان

✓ مشاوره

مردم در مراجعه به بیمارستان یا اورژانس بیمارستان یا مطب، اگر احساس کنند رسیدگی و توجه کافی به آنها نشده و خدمات مورد نیاز به آنها ارائه نمی‌شود در این صورت سامانه ۱۹۰ گوش شنوای مردم بوده و وظیفه کمک‌رسانی تا حصول نتیجه را برعهده دارد.

✓ ثبت شکایت

شکایات قابل بررسی و پیگیری به دانشگاه‌های علوم پزشکی مربوطه ارجاع داده می‌شود تا بر اساس آیین‌نامه‌ها و پروتکل‌های ابلاغی و در مدت معینی به آنها رسیدگی شود.

✓ پیگیری فوری

تعدادی از شکایات نیاز به پیگیری و مداخله سریع دارند مانند عدم پذیرش بیمار در اورژانس مراکز درمانی؛ طی یک فرآیند و در صورت احراز فوریت آن توسط کارشناس، در کمتر از یک ساعت پیگیری و نتیجه از خود بیمار دریافت می‌شود.



واحد تعرفه

✓ **هدف:** ممانعت از پرداخت‌های نامتعارف

✓ بر اساس ابلاغ وزارت بهداشت، هرگونه دریافتی بیش از سقف تعرفه خدمات سلامت و مصوب هیات وزیران به هر طریقی از دریافت‌کنندگان خدمات تخلف محسوب می‌شود.

✓ بر اساس اطلاع‌رسانی‌های صورت‌گرفته طی چند سال گذشته و نصب بنر و اطلاعیه در محل پذیرش و ترخیص بیمارستان‌ها، ممنوعیت پرداخت وجه خارج از صندوق بیمارستان به اطلاع بیماران و همراهان رسیده است و سامانه ۱۹۰ وزارت بهداشت شکایات بیماران در این زمینه را دریافت و رسیدگی می‌کند.

✓ تخلفات تعرفه از سه بعد انضباطی، انتظامی و تعزیراتی، رسیدگی و پیگیری می‌شود

✓ نظارت بر تعرفه‌های درمانی در بیمارستان‌های عمومی، خصوصی، عمومی غیردولتی و خیریه



قانون جوانی جمعیت

دریافت پیشنهادهای، انتقادات و شکایات در خصوص اجرای قانون جوانی جمعیت
از طریق خط ۶ سامانه ملی ۱۹۰ در موارد ذیل:

هزینه‌های زیاد آزمایشگاه و دارو؛ تبلیغ و ترویج سیاست‌های کاهش و کنترل جمعیت؛
فعالیت غیر مجاز سقط جنین؛ فروش داروی سقط جنین؛ اجبار به انجام غربالگری
جنین؛ اخذ وجه برای زایمان طبیعی در بیمارستان‌های دولتی؛ عدم اعطای دورکاری به
مادران باردار شاغل؛ اجباری بودن نوبت کاری شب برای مادران باردار؛ عدم کسر
تعهدات قانون خدمات پزشکان و پیراپزشکان به ازای هر فرزند؛ عدم موافقت با انجام
تعهدات قانون خدمات پزشکان و پیراپزشکان مادران در محل سکونت؛ و ...



کادر درمان



چنانچه اعضای کادر درمان در خصوص مسائل و مشکلات پیرامون محیط کار خود با مشکل مواجه شوند و مشکل ایشان توسط مسئولین دانشگاه برطرف نشود؛ می توانند موضوع را از طریق تماس داخلی ۷ سامانه ملی ۱۹۰ برای اطلاع مدیرکل دفتر بازرسی ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی مطرح نمایند.

پروژه ICERP

پروژه «پاسخ به فوریت کووید-۱۹ در ایران (ICERP)» با همکاری و مشارکت سازمان جهانی بهداشت و بهره‌مندی از اعتبارات بین‌المللی، تجهیزات تشخیصی و درمانی ضروری در تعدادی از بیمارستان‌ها و مراکز بهداشتی درمانی همه استان‌های کشور، ارائه خدمت به بیماران کووید-۱۹ را فراهم می‌سازد.

تعهدات پروژه ICERP:

- تامین و توزیع تجهیزات پزشکی (تامین تجهیزات ضروری بیمارستانی و آزمایشگاهی برای تشخیص و درمان کووید-۱۹، توزیع تجهیزات در بیمارستان‌ها و آزمایشگاه‌های منتخب سراسر کشور)
- پشتیبانی فنی (اولویت‌بندی بیمارستان‌ها و آزمایشگاه‌های دولتی به‌عنوان ذینفعان پروژه، شناسایی و تعیین تعداد و مشخصات تجهیزات پزشکی مورد نیاز فوری برای نجات جان بیماران مبتلا به کووید-۱۹)

مردم می‌توانند انتقادات و پیشنهادهای خود را در خصوص

این پروژه از طریق تماس داخلی ۸ سامانه ملی ۱۹۰ مطرح نمایند.

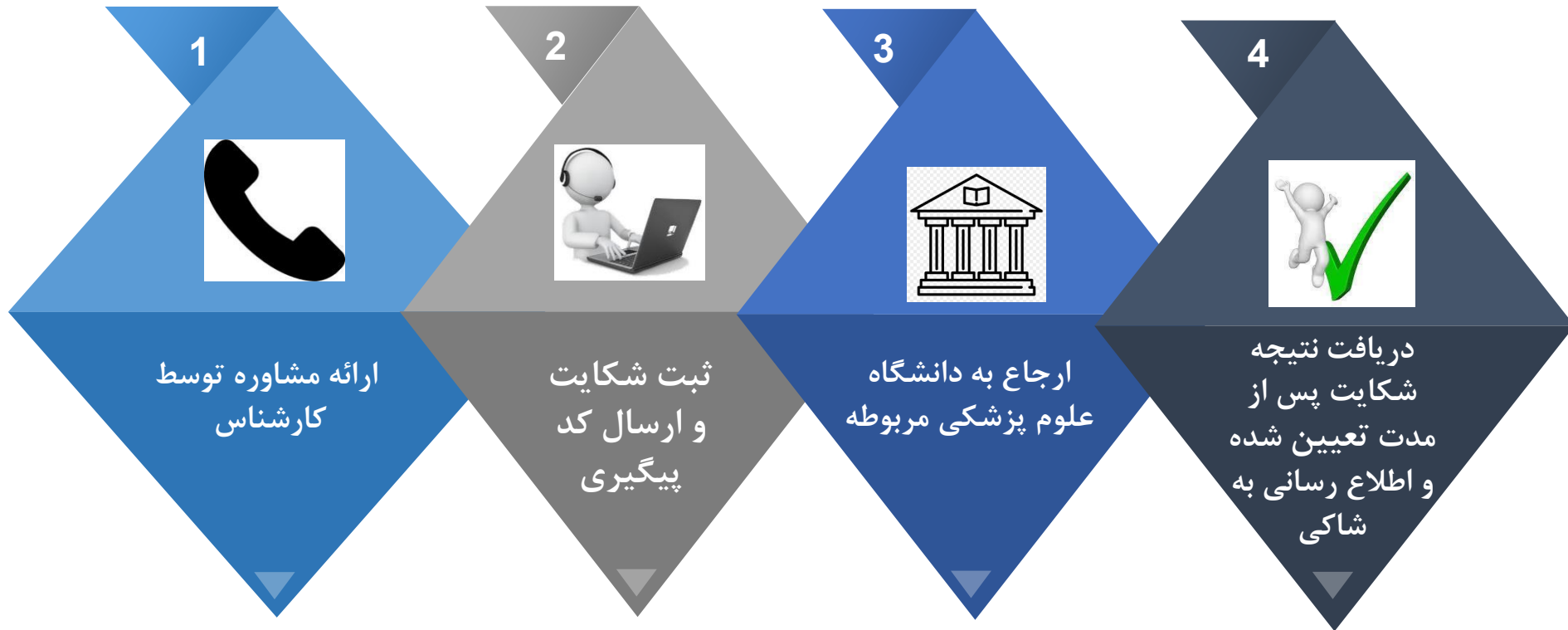


عملکرد مسئولین دانشگاه‌ها

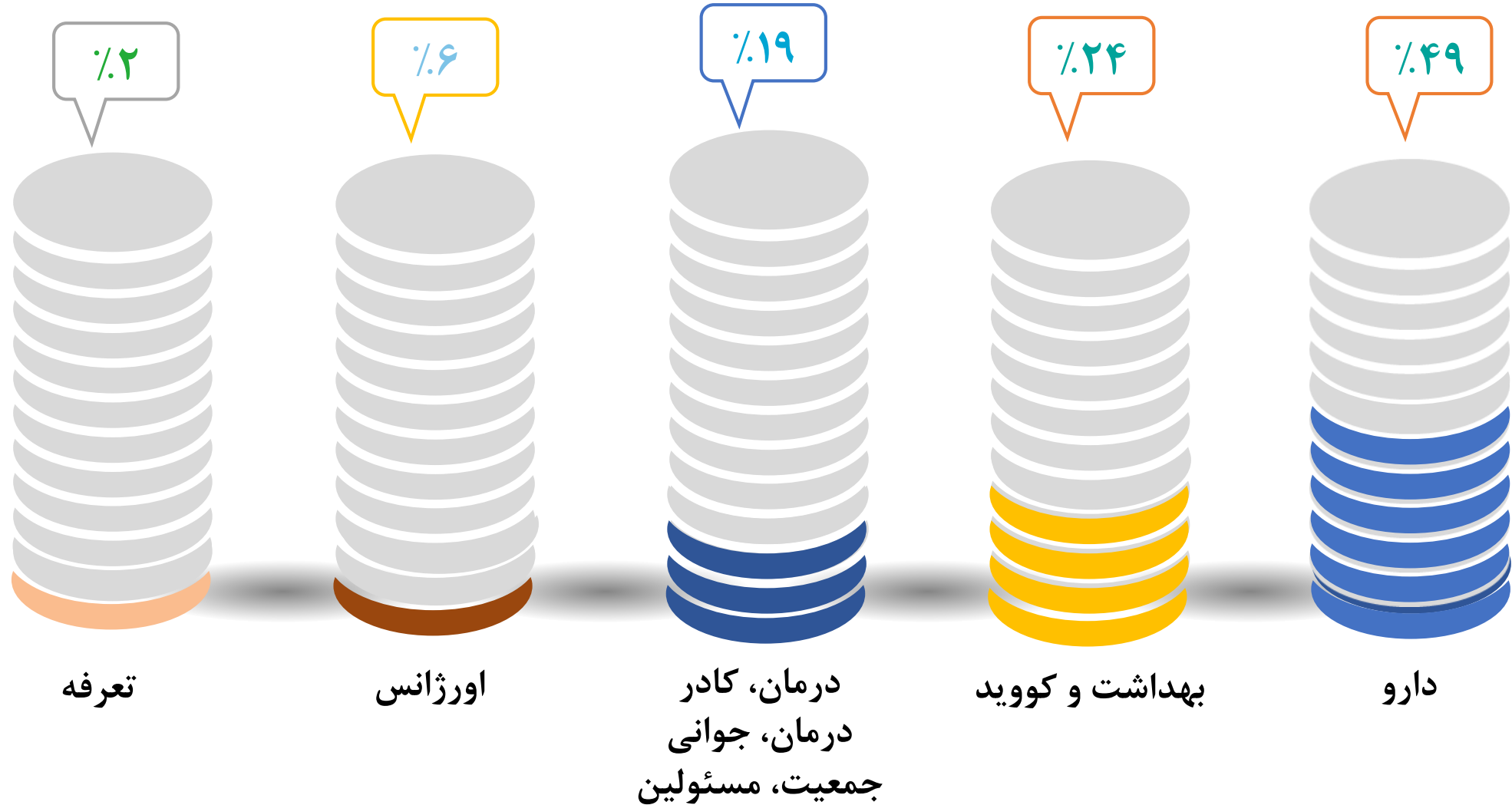


چنانچه مردم نسبت به عملکرد مسئولین در دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی انتقاد و یا پیشنهادی داشته باشند می‌توانند با سامانه ملی ۱۹۰ داخلی ۹ تماس گرفته و موضوع را مطرح نمایند تا کارشناسان مرکز نسبت به طرح آن در مراجع ذیصلاح، موضوع را پیگیری کنند.

فرایند ثبت شکایت



درصد تماس‌های هر واحد به کل تماس‌ها





جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت، درمان و امور پزشکی
دقمربازری، ارزنیانی مگرد و پاکوینی به شملات



مرضیه حکمت