

توافق نامه سطح خدمت عنوان خدمت: پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت

مقدمه

:به منظور افزایش رضایت و تکریم ارباب رجوع، حوزه نظارت بر مراکز سرپایی و بستری، به شکایات و نارضایتی مراجعین از مراکز درمان سرپایی و بستری رسیدگی می نماید. به این منظور جهت رسیدگی به شکایت، شاکی میتواند شرح ماقوع را بصورت کتبی با ثبت شماره تلفن تحویل دبیرخانه نماید و یا با شماره ۱۹۰ تماس گرفته و شکایت خود را ثبت نماید. بعد از مشاهده شکایت توسط رئیس محترم اداره نظارت، شکایت جهت بررسی کامل و پاسخگویی به شاکی، به کارشناس مربوطه ارجاع می شود .

کد رهگیری

:پس از ثبت شکایت در فرم مذکور کد رهگیری ارائه می شود. سامانه تلفنی هم کد پیگیری می دهد.

مستندات مورد نیاز برای خدمت

:شاکی باید تمام مدارک و مستندات موجود در پرونده که قصور یا خطای پزشکی را اثبات میکند جهت ضمیمه

شکایت به همراه خود داشته باشد

هدف:

هدف از این توافقنامه سطح خدمات این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمات ارائه شده توسط دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی زابل، کیفیت تحویل کلیه خدمات برای خدمت گیرندگان مورد توافق قرار گیرد . این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمات و مسئولیتهای سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند . جمع آوری شکایات و نظرات مردمی از طریق فرم های الکترونیکی و فیزیکی صورت می گیرد و در اسرع وقت بررسی و پاسخ داده می شود. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی :

- آیا از طرف معاونت درمان در صورت بروز مشکل جهت بیماران تذکره و یا ارجاع به مراکز قانونی صورت میگیرد؟ بله - در صورت محرز بودن خطا به بیمارستان یا فرد خاطی تذکره داده می شود و در صورت نیاز به مراجع قضایی ارجاع داده می شود .

هزینه ها و پرداخت ها

هزینه ای جهت انجام خدمت اخذ نمی گردد

دوره عملکرد

این توافقنامه سطح خدمت تا زمانی که لیست خدمات توسط وزارتخانه ارائه و تایید می شود اعتبار خواهد داشت.