فرم اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع‌رسانی دستگاه

عنوان خدمت:(این فیلد توسط سازمان اداری و استخدامی کشور ارائه شده است.) شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان اداری و استخدامی کشور ارائه شده است.)

نوع خدمت: ☐ خدمت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G)

شرح خدمت: به منظور افزایش رضایت و تکریم ارباب رجوع، حوزه نظارت بر مراکز سرپایی و بستری، به شکایات و نارضایتی مراجعین ازمراکزدرمان بستری و سرپایی رسیدگی می نماید . به این منظور جهت رسیدگی به شکایت شاکی می تواند شرح ماوقع را بصورت کتبی به مسئول میز خدمت تحویل نماید و شکایت توسط مسئول میز خدمت ثبت گردیده و شماره ثبتی به شاکی داده شده و سپس شکایت به رئیس اداره نظارت ارجاع داده می شود و سپس از طریق مسئول میز خدمت و کارشناسان اداره نظارت شکایت پیگیری گردیده و جوابیه شکایت به شاکی داده شد و یا اینکه شاکی با شماره ۱۹۰ وزارتخانه تماس گرفته و شکایت خود رامطرح نموده و بعد از آن شکایت به مسئول سامانه ۱۹۰ ارجاع داده شده و پس از مشاهده شکایت توسط رئیس محترم اداره نظارت بررسی های لازم توسط کارشناسان اداره نظارت و مسئول میز خدمت انجام گردیده و جوابیه بصورت تلفنی توسط مسئول میز خدمت به شاکی اطلاع داده می شود.

مدارک مورد نیاز: : شاکی باید تمام مدارک و مستندات موجود در پرونده که قصور یا خطای پزشکی را اثبات می کند جهت ضمیمه شکایت به همراه خود جزییات خدمت داشته باشد.

جزییات خدمت

متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	بر اساس نوع شکایت زمان متغیر بوده ولی کمتر از ۲۰ روز پاسخ داده میشود	
ساعات ارائه خدمت:	با توجه به قانون تغیر ساعات اداری ساعت متغییر هست	
تعداد بار مراجعه حضوری	حداکثر ۲ بار	
هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی

نحوه دسترسی به خدمت

☐ اینترنتی (پیوند صفحه ارائه خدمت بصورت الکترونیکی با کلیک روی نماد کاربر را هدایت کند)

☐ پست الکترونیک: (آدرس پست الکترونیک خدمت جهت پاسخگویی یا ارتباط با متقاضی)

☐ تلفن گویا یا مرکز تماس: ۰۲۸۳۳۶۶۲۰۹۱

☐ تلفن همراه (پیوند دریافت برنامه کاربردی ارائه خدمت روی تلفن همراه)

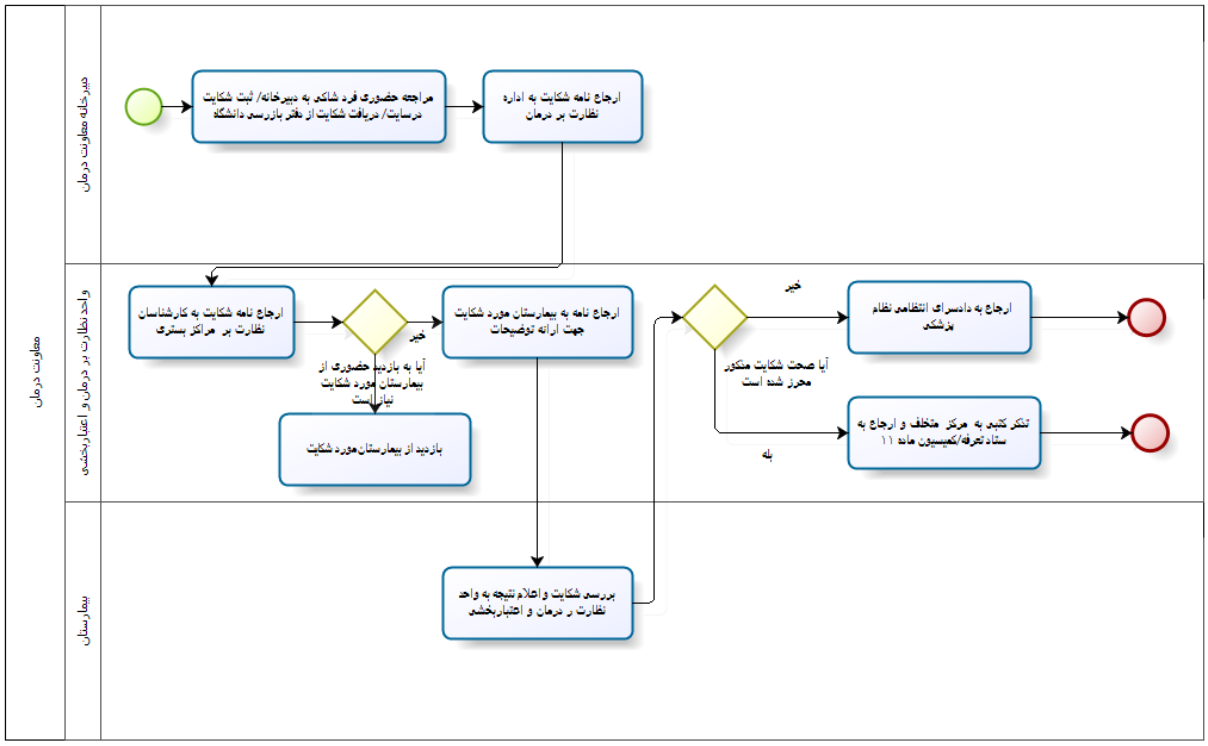
☐ پیام کوتاه (شماره سامانه پیامکی ارائه خدمت در صورت وجود با کلیک روی نماد نمایش داده شود)

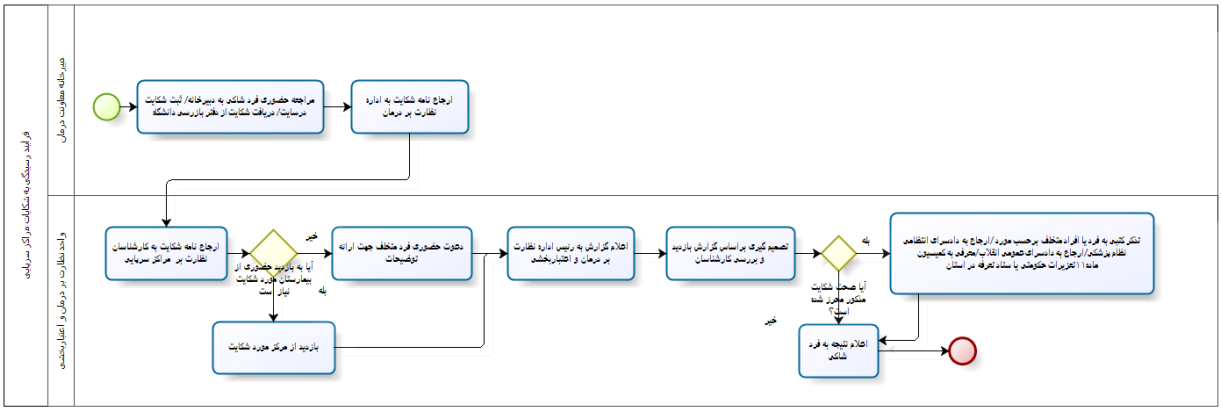
☐ دفاتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان خدمات (لیست بازشونده یا پیوند آدرس دفاتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان ارائه خدمت)

نحوه دسترسی به شکایت از خدمت:

http://url.qums.ir.ac.ir/vctcomplaint

نمودار مراحل دریافت خدمت/زیرخدمت (از دید متقاضی خدمت)


معاونت درمان
دبیرخانه معاونت درمان
واحد نظارت بر درمان و اعتباربخشی
بیمارستان
مراجعه حضوری فرد شاکی به دبیرخانه/ ثبت شکایت درسایت/ دریافت شکایت از دفتر بازرسی دانشگاه
ارجاع نامه شکایت به اداره نظارت بر درمان
ارجاع نامه شکایت به کارشناسان نظارت بر مراکز بستری
آیا به بازدید حضوری از بیمارستان مورد شکایت نیاز است
خیر
بله
بازدید از بیمارستان مورد شکایت
ارجاع نامه به بیمارستان مورد شکایت جهت ارائه توضیحات
بررسی شکایت و اعلام نتیجه به واحد نظارت ر درمان و اعتباربخشی
آیا صحت شکایت متکور محرز شده است
خیر
بله
ارجاع به دادسرای انتظامی نظام پزشکی
تذکر کتبی به مرکز متخلف و ارجاع به ستاد تعرفه/کمیسیون ماده ۱۱


فرایند رسیدگی به شکایات مراکز سرپایی
دبیرخانه معاونت درمان
واحد نظارت بر درمان و اعتباربخشی
مراجعه حضوری فرد شاکی به دبیرخانه/ ثبت شکایت درسایت/ دریافت شکایت از دفتر بازرسی دانشگاه
ارجاع نامه شکایت به اداره نظارت بر درمان
ارجاع نامه شکایت به کارشناسان نظارت بر مراکز سرپایی
آیا به بازدید حضوری از بیمارستان مورد شکایت نیاز است
خیر
بله
بازدید از مرکز مورد شکایت
دعوت حضوری فرد متخلف جهت ارائه توضیحات
اعلام گزارش به رئیس اداره نظارت بر درمان و اعتباربخشی
تصمیم گیری براساس گزارش بازدید و بررسی کارشناسان
آیا صحت شکایت متکور محرز شده است؟
بله
خیر
تذکر کتبی به فرد یا افراد متخلف برحسب مورد/ارجاع به دادسرای انتظامی نظام پزشکی/ارجاع به دادسرای تعزیرات انتظامی/معرفی به کمیسیون ماده ۱۱ تخریبات حکومتی یا ستاد تعرفه در استان
اعلام نتیجه به فرد شاکی