رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مردمی

**عنوان زیرخدمت : رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مردمی**

**شناسنامه خدمت:** ( ۱۶۰۶۱۰۱۲۱۰۳)

(مشاهده فرم شناسنامه خدمت)

**نوع خدمت :**خدمت به شهروندان (G2C)

**شرح خدمت :**

در ابتدا با مراجعه شاکی به میز خدمت شکایت توسط کارشناس ثبت گردیده وشماره ثبت به شاکی داده می شود و زمان مورد نظر جهت بررسی شکایت به شاکی گفته شده و در مرحله بعدی شکایت به رئیس اداره نظارت و کارشناسان مربوطه ارجاع داده شده و در انتها با پیگیری های مسئول میز خدمت جوابیه شکایت به شاکی داده شده .

و همینطور شاکی می تواند با تماس با سامانه ۱۹۰ وزارت شکایت خود را توسط اپراتور وزارت ثبت نموده و با ارجاع شکایت به معاونت درمان پیگیری های لازم از جانب مسئول سامانه ۱۹۰ و میز خدمت از کارشناسان مرتبط انجام گردیده جوابیه شکایت آماده گردیده و در سامانه ۱۹۰ گذاشته شده و چون شاکی دسترسی به جوابیه شکایت ندارد توسط میز خدمت جوابیه به شاکی گفته شده است.

**رسید زمان دار :** عدم مصداق

مراجعین اداره نظارت بر دو گونه اند .

الف) متقاضیان خدمت که درخواست خود را بطور کتبی(شکایت) به میز خدمت معاونت تقدیم کرده و بعد از بررسی شکایت پاسخ شفاهی یا کتبی یا ارجاع به نظام پزشکی کمتر از ۲۰ روز به شاکی ارائه میشود .

ب) افراد یا موسسات متخلف که به تخلف آنها رسیدگی و برای تذکر یا اخذ تعهد یا اجراع به مراجع قضایی به معاونت احضار میشوند . (بصورت غیر الکترونیکی)

**مسئول ارائه خدمت :**

معاون محترم درمان و کلیه حوزه های تحت پوشش ایشان

آدرس: بلوار میرداماد ( غیاث آباد) – ابتدای خیابان مفتح – ساختمان شماره ۲ ستاد دانشگاه

تلفن : ۳۳۶۶۴۳۰۲

**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.

**مدت زمان انجام خدمت :** بر اساس نوع شکایت زمان متغیر بوده ولی کمتر از ۲۰ روز پاسخ داده می‌شود.

**ساعات ارائه خدمت :**ساعات اداری کلیه ایام هفته

**هزینه‌های مورد نیاز جهت اخذ خدمت:** رایگان

**دسترسی به خدمت:**

درخواست خدمت: حضوری– الکترونیکی(فرم ثبت شکایت در پورتال معاونت و سامانه تلفنی ۱۹۰)

ارائه خدمت: حضوری – الکترونیکی (فرم ثبت شکایت در پورتال معاونت و سامانه تلفنی ۱۹۰)

آدرس الکترونیکی خدمت: **فرم ثبت شکایت**

مشاهده فرم پیگیری شکایت

**پرسش های متداول :**

– در صورت شکایت از عدم تشخیص پزشک چه اقدامی لازم است؟ بیمار به نظام پزشکی ارجاع داده می شود.

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

سوالات بیشتر

**نمودار گردش کار :**

دریافت نمودار گردش کار شکایت از مراکز بستری

دریافت نمودار گردش کار شکایت از مراکز سرپایی