توافق نامه سطح خدمت

عنوان خدمت: پاسخگويي به شكايات درحوزه سلامت

**کد خدمت: 16061012103**

**مقدمه:**

به منظور افزایش رضایت و تکریم ارباب رجوع، مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه علوم پزشکی خدماتی، بهداشتی درمانی استان اردبیل، به شکایات و نارضایتی مراجعین از مراکز درمان سرپایی و بستري رسیدگی می نماید. به این منظور جهت رسیدگی به شکایت، شاکی میتواند شرح ماوقع را بصورت کتبی با ثبت شماره تلفن تحویل دبیرخانه نماید و یا از طریق سامانه های "ثبت شکایات بصورت آنلاین"، تماس با شماره های 190 و 04533534706 و یا مراجعه حضوری به این مدیریت شکایت خود را به کارشناسان ارائه نمایند تا فرآیند رسیدگی و پاسخگویی انجام گردد.

**مراجعین محترم؛**

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 اردبیل، کیفیت ارائه کلیه خدمات براي خدمت گیرندگان مورد توافق قرار گیرد. این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص خدمات، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های دانشگاه را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

مدير بازرسي، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات نسبت به شكايات وارده پاسخگو و مسئول است. شكايات به صورت سه ماهه جمع آوری و در جلسات هم انديشي رسيدگي به شكايات با هدف عدم ثبت شکایات تکراری و حل مسائل تحلیل می گردد.

 این تارنما مجهز به امکان ثبت و پیگیری درخواست ها و شکایات شما متقاضیان گرامی از طریق مراجعه به بخشارسال شکایاتو بخش تماس با ما می باشد. ثبت شکایات به صورت تمام وقت و در ۷ روز هفته و۲۴ ساعت روز، می باشد.

 🞼در بخش ارسال شکایات می توانید؛ شکایت و مشکلات خود در واحدها را از طریقِ ارسال شکایت به سازمان بازرسی، ثبت شکایات بصورت آنلاین و فرم احصاء گلوگاه های فسادخیز و ارائه نمایید.

🞼 در بخش تماس با ما می توانید؛ با مدیر و کارشناسان این مدیریت ارتباط برقرار کرده و یا با استفاده از آدرس پست الکترونیکی و شماره دورنما این مدیریت شکایات و مشکلات خود را منعکس نمایید.

🞼سامانه ملی 190  به منظور پاسخگویی و رسیدگی به شکایات بهداشتی درمانی هموطنان عزیز بشرح ذیل مهیا و بصورت شبانه روزی آماده دریافت شکایات شما عزیزان خواهد بود.

* طرح شکایت یا مشکلات مربوط به اورژانس 115
* ارائه شکایات در زمینه بهداشت محیط، بهداشت حرفه ای و طب کار
* دریافت مشاوره دارویی و یا اعلام مشکلات تامین دارو
* طرح مشکلات مربوط به پذیرش و رسیدگی به بیمار
* طرح شکایات بیش دریافت پزشکان و یا مراکز بهداشتی درمانی

**تعاریف:**

* پاسخگویی: عبارت است از پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل از عملکرد دستگاه و ارائه پاسخ شفاف در قبال وظایف انجام شده و نشده به نفع ذینفعان.
* شکایات: درخواست احقاق حق شهروندان از نقض یا نقص قوانین و مقررات، عدم اجرای ضوابط در دستگاه اجرائی و میزان کمیت و کیفیت ارائه خدمات در مقایسه با استاندارد های خدمات عمومی.
* استاندارد: حد مطلوب تعیین شده برای سنجش شاخص های پاسخگوئی به شکایات.
* کد رهگیري :پس از ثبت شکایت در فرم مذکور کد رهگیري ارائه می شود. سامانه تلفنی هم کد پیگیري می دهد .
* مستندات مورد نیاز براي خدمت**:** شاکی باید تمام مدارك و مستندات موجود در پرونده که قصور یا خطاي پزشکی را اثبات میکند جهت ضمیمه شکایت به همراه خود داشته باشد و یا در سامانه بارگذاری نماید.

**تعهدات متقابل خدمت گيرنده و دستگاه اجرايي**تعهد كارمندان در تمامي سطوح يك سازمان، اصل اساسي براي رسيدگي مؤثر به شكايات است.

🞽 **تعهدات خدمات دهنده:**

1. رايگان بودن ثبت شكايات
2. جلوگيري از افشاي اطلاعات شاكي
3. قابل دسترس بودن فرآیند رسيدگي به شكايات
4. در صورت محرز بودن خطا به واحد مربوطه یا فرد خاطی تذکر داده می شود و در صورت نیاز از طریق ریاست محترم دانشگاه به مراجع قضایی ارجاع داده می شود.
5. به محض ثبت درخواست سعی میگردد در کوتاه ترین زمان نتیجه پیگیری مطرح شده به متقاضی اعلام گردد.
6. **بررسی و تحقیق پیرامون صحت و سقم موضوع شکایات و پیگیری تا اخذ نتیجه نهایی به منظور پاسخگویی به شاکی**
7. **بررسی و پاسخگویی در خصوص مراجعات به نهادهای نظارتی و بازرسی**

🞽 **تعهدات خدمت گیرندگان:**

1. شكايت ثبت شده توسط ار باب رجوع شفاف و واقعي باشد و در قبال مستندات ارائه شده مسول و پاسخگو است چرا كه صحت و سقم مستندات و مدارك بررسي مي شود**.**
2. خدمت گیرندگان سامانه هاي دانشگاه مکلف هستند مدارك مورد نیاز خود جهت دریافت خدمات را از طریق سامانه خدمت (منطبق با توضیحات درج شده در شناسنامه خدمت) و یا مراجعه حضوری به کارشناسان این مدیریت ارائه نمایند.

**هزينه ها و پرداختها**فرايند ثبت و پاسخگوئي به شكايات رايگان مي باشد**.**

**دوره عملکرد**این توافقنامه سطح خدمت تا زمان ابلاغ جديد از وزارت متبوع و سازمان هاي بالا دستي اعتبار دارد.

**خاتمه توافقنامه**

در پايان فرايند رسيدگي و پاسخگویی به شكايت اگر موضوع تضییع حق شخصی باشد، با رضایت شاکی موضوع خاتمه می یابد ولی اگر دستورالعمل یا قوانین و مقررات اداری رعایت نگردد یا از بیت المال سوء استفاده شود، موضوع بررسی و طبق ضوابط برخورد مناسب انجام می گیرد و اگر شکایت ناوارد تشخیص داده شود، شکایت بصورت یک طرفه خاتمه می یابد.