

بسمه تعالی

1- عنوان خدمت: فعال سازی مراکز پاسخگویی سلامت		2- شناسه خدمت: 16061016000		
3- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: دانشگاه علوم پزشکی بیرجند			
	نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی			
4- مشخصات خدمت	شرح خدمت وزارت بهداشت، به عنوان متولی حوزه سلامت کشور علاوه بر ارائه خدمت وظیفه حاکمیتی درحوزه رسیدگی و رهگیری شکایات مردمی و نظارت بر حسن ارائه خدمت را برعهده دارد. به منظور پاسخگویی به مشکلات طرح تحول نظام سلامت -شکایت در مورد تعرفه های پزشکی -شکایات و مشکلات مربوط به اورژانس 115 -گزارش مشکلات بهداشتی واحدهای صنفی - طرح شکایات پذیرش و رسیدگی به بیمار -مشاوره دارویی و اعلام مشکلات تامین دارو این سامانه ها راه اندازی شده است.			
	نوع خدمت	خدمت به شهروندان (G2C)	مردم، پزشکان و پیراپزشکان	
	ماهیت خدمت	حاکمیتی		
	سطح خدمت	ملی		
	نحوه آغاز خدمت	تقاضای گیرنده خدمت		
	مدارک لازم برای انجام خدمت			
	قوانین و مقررات بالادستی	به استناد بند (ه) ماده (38) قانون برنامه پنج ساله توسعه جمهوری اسلامی ایران - مصوب 1389		
	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:			
	<a href="http://zrm.behdasht.gov.ir">http://zrm.behdasht.gov.ir</a> <a href="http://190.behdasht.gov.ir/">http://190.behdasht.gov.ir/</a> <a href="http://190site.behdasht.gov.ir">/http://190site.behdasht.gov.ir</a>			
	6- نحوه دسترسی به خدمت	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		
سامانه پاسخگویی سلامت ها 1590- طرح تحول نظام سلامت سامانه پاسخگویی سلامت 1690- پاسخگویی در تعرفه های پزشکی سامانه پاسخگویی سلامت ها 1490- پاسخگویی شکایات بهداشتی از سال 96 همه سامانه ها پیکارچه شده اند تحت عنوان سامانه 190				
مراحل خدمت		نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	الکترونیکی	اینترنتی : <a href="http://190.behdasht.gov.ir/">http://190.behdasht.gov.ir/</a> <a href="http://190site.behdasht.gov.ir">http://190site.behdasht.gov.ir</a> <a href="http://zrm.behdasht.gov.ir">http://zrm.behdasht.gov.ir</a> پست الکترونیک: مرکز تماس: 190 سامانه پیامکی اپلیکیشن موبایلی پرداخت همراه یا درگاه الکترونیک		

	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی	اینترنتی : <a href="http://190.behdasht.gov.ir/">http://190.behdasht.gov.ir/</a> <a href="http://190site.behdasht.gov.ir">http://190site.behdasht.gov.ir</a> <a href="http://zrm.behdasht.gov.ir">http://zrm.behdasht.gov.ir</a> پست الکترونیک: مرکز تماس: 190 سامانه پیامکی اپلیکیشن موبایلی پرداخت همراه یا درگاه الکترونیک
	در مرحله ارائه خدمت	الکترونیکی	اینترنتی : <a href="http://190.behdasht.gov.ir/">http://190.behdasht.gov.ir/</a> <a href="http://190site.behdasht.gov.ir">http://190site.behdasht.gov.ir</a> <a href="http://zrm.behdasht.gov.ir">http://zrm.behdasht.gov.ir</a> پست الکترونیک: مرکز تماس: 190 سامانه پیامکی اپلیکیشن موبایلی پرداخت همراه یا درگاه الکترونیک
9- معاونین فرایندهای خدمت	1- دریافت شکایت		
	2- ثبت شکایت در سامانه		
	3- ارجاع به مبادی زیربط ( اداره نظارت معاونت درمان، بیمارستانها، ... )		
	4- پیگیری موضوع شکایت تا حصول نتیجه		
	5- اعلام نتیجه به فرد شاکی		
	6- ثبت نتیجه در سامانه		



