

## توافق نامه سطح خدمت

### عنوان خدمت: پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت 16061016000

#### 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 می تواند شرح مایع را بصورت کتبی با ثبت شماره تلفن تحویل دبیرخانه نماید و یا با شماره 190 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 می کند 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 بیرجند، 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 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 می‌شود.

## هزینه ها و پرداخت ها

هزینه ای جهت انجام خدمت اخذ نمی‌گردد .

## دوره عملکرد

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

دکتر محمد دهقانی فیروز آبادی  
رئیس دانشگاه

