

معاون محترم درمان دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی (سراسر کشور)

موضوع: واحد ارائه انتقادات، پیشنهادات و رسیدگی به شکایات در بیمارستان ها

با سلام و احترام

بر اساس گزارش بازدید نظارت ستادی این مرکز از بیمارستانها و مراکز آموزشی و درمانی در سال ۱۴۰۱، مشخص شده است بعضی از مراکز با استناد به مفادی از سنجه ج-۲-۳-۳ (سطح سه) استانداردهای اعتباربخشی ملی بیمارستان ها، اقدام به نصب تابلو و تغییر نام **واحد ارائه انتقادات، پیشنهادات و رسیدگی به شکایات** به **دفتر پیگیری امور بیماران** نموده اند و این در شرایطی انجام شده است که طراحی نظام کارآمد رسیدگی به شکایات در بیمارستان بعنوان **سطح یک** در سنجه ج-۲-۳ پیش بینی و در زیر سنجه ج-۲-۳-۱ نیز نحوه رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادات بیماران در معرض دید مراجعین تاکید شده است. لذا با توجه به نامفهوم بودن عنوان "**پیگیری امور بیماران**" برای مراجعین بعنوان "**واحد دریافت، بررسی، رسیدگی و پیگیری شکایات**"، ضروری می باشد با هدف رعایت حقوق گیرندگان خدمت و کاهش طرح شکایات از طریق مراجعه حضوری به ستاد معاونت درمان دانشگاهها و وزارت متبوع یا سامانه ۱۹۰، اقدامات ذیل توسط مراکز و بیمارستانها برنامه ریزی و اجرایی گردیده و حوزه نظارت بر درمان دانشگاه در بازدیدهای نظارتی سال جاری، اقدامات مذکور را پایش و جمع بندی نهایی نموده و نتایج آن را بعنوان یکی از اقدامات نظارتی سال ۱۴۰۲ ارائه نمایند.

۱- مکان **واحد ارائه انتقادات، پیشنهادات و رسیدگی به شکایات** ترجیحا مستقل و دارای فضا، صندلی و تهویه مناسب جهت مراجعه کنندگان در نظر گرفته شود و محل آن در مسیرهای اصلی ورودی و خروجی بیماران پیش بینی گردد.

۲- تابلوی **واحد ارائه انتقادات، پیشنهادات و رسیدگی به شکایات** در معرض دید مستقیم مراجعین نصب گردد.

۳- مسئول واحد مذکور از کارشناسان علاقه مند، مطلع به فرآیندهای بیمارستانی و دارای روابط عمومی مناسب انتخاب و از مراجعه کنندگان تکریم نمایند.

۴- فرآیندهای طراحی شده نحوه دریافت و رسیدگی به انتقادات، پیشنهادات و شکایات مطابق با سنجه های اعتباربخشی (ج-۲-۳-۱) تهیه و حداقل در واحد پذیرش، اورژانس، حسابداری و سالن های انتظار در معرض دید نصب گردد.

بِسْمِ تَعَالَى



شماره ۵۴۰۰/۶۵۷
تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۱۹
پوست اندازه

مهار تورم و رشد تولید
(مقام معظم رهبری)

خانه ای که در آن کودک نباشد، برکت ندارد ((رسول اکرم))

معاونت درمان

۵-وظایف پیگیری امور بیماران با رویکرد پیشگیری از شکایات و نارضایتی با استناد به سنجه های مذکور قابل انجام بوده و توصیه می شود.

دکتر سعید کریمی
معاون درمان