

جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
دقربازری، ارزبانی عکرو و پاکلونی به شکلات



مرکز ملی پاسخگویی به شکایات ۱۹۰

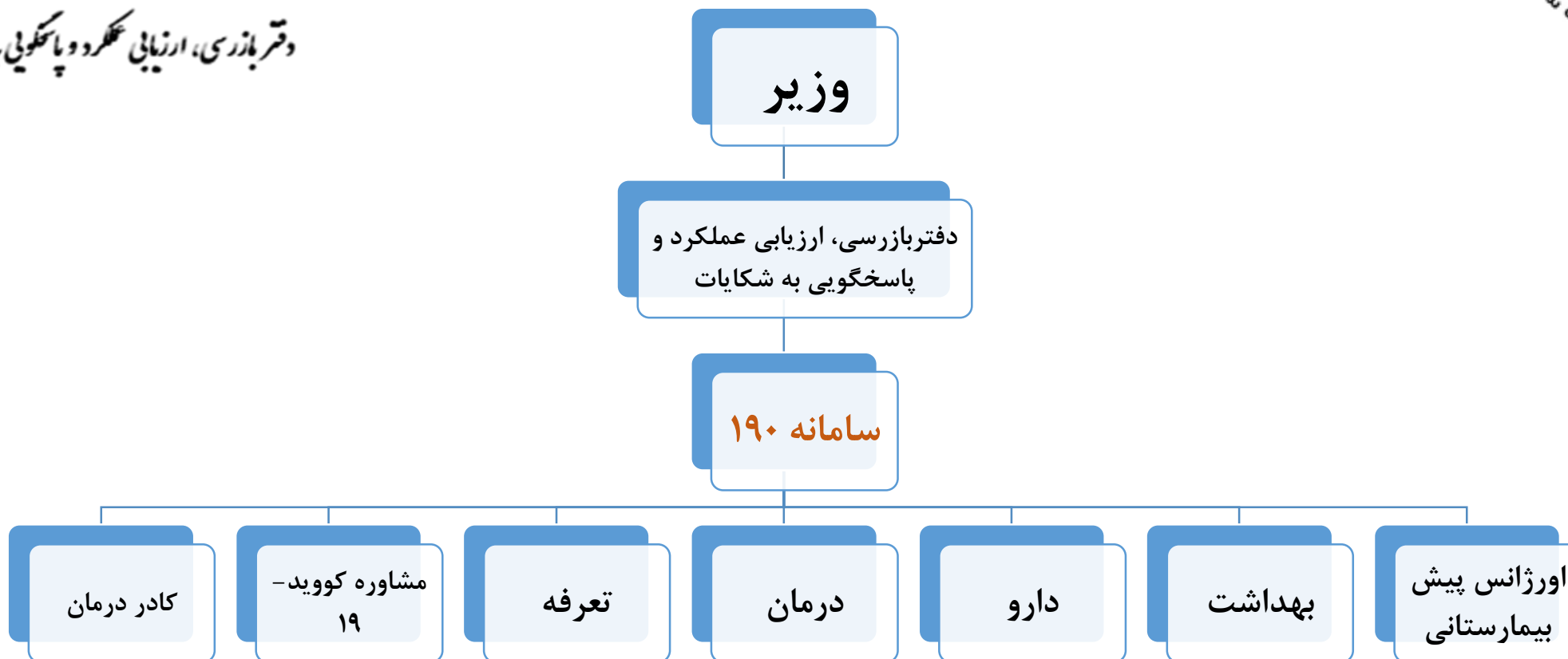
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

مقدمه

- مرکز ملی پاسخگویی به شکایات وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در تاریخ ۲۸ اسفند ۱۳۹۵ با هدف تکریم جامعه پزشکی و تضمین حقوق مردم آغاز به کار نمود. این مرکز شبانه‌روزی و در تمام ایام هفته و تعطیلات، به صورت یکپارچه و متمرکز برای دریافت و پاسخ به هرگونه سؤال، درخواست، شکایت، مشاوره و ارائه اطلاعات، انتقاد و پیشنهاد در رابطه با خدمات حوزه سلامت، به شهروندان ارائه خدمت می‌کند.
- بر اساس بند ۷ و ۸ و ۹ ابلاغ شماره ۹۸/۴۶۳-۰۴-۱۵ وزیر محترم وزارتخانه به مدیر کل دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات؛ با موضوع هدایت و رهبری، سازمان‌دهی، برنامه‌ریزی، پایش و کنترل عملکرد و تعامل سازنده با واحدهای نظارتی در راستای بهبود پاسخگویی به شکایات، نظرات و انتقادهای مردمی و نظارت و پیگیری شکایات دریافت‌شده در حوزه تعرفه؛ پس از یکپارچه‌سازی سامانه‌های ۱۴۹۰، ۱۵۹۰ و ۱۶۹۰، ستاد نظارت بر تعرفه خدمات سلامت استان تهران نیز در تاریخ ۱۳۹۸/۰۶/۳۱ به مرکز ملی پاسخگویی به شکایات سامانه ۱۹۰ ملحق و تجمیع گردید.

اهداف کلی مرکز

- یکپارچه‌سازی راه‌های دریافت و پیگیری شکایات بدون حضور شاکی
- نظارت کامل و مستمر بر روند پاسخگویی و رسیدگی به شکایات تا حصول نتیجه نهایی
- نظارت بر عملکرد سازمان‌های تابعه، دانشگاه‌ها و دانشکده‌های علوم پزشکی
- افکارسنجی، رضایت سنجی و نظرسنجی دوره‌ای و بازرسی حضوری
- ارائه گزارش عملکرد واحدهای تابعه
- پیشگیری و ممانعت از وقوع مجدد خطاها
- ارتقاء کیفیت خدمات و تکریم ارباب رجوع



حوزه‌های فعالیت



ارائه پیشنهاد، انتقاد و طرح شکایت از اورژانس ۱۱۵ و آمبولانس خصوصی (دیسپچ، عملیات)



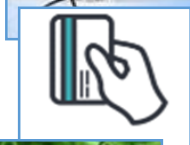
ارائه شکایات در زمینه بهداشت محیط، بهداشت حرفه ای و طب کار



مشاوره دارویی و یا اعلام مشکلات تامین دارو



طرح مشکلات مربوط به پذیرش و یا رسیدگی به بیمار



شکایات بیش دریافت پزشکان و یا مراکز بهداشتی درمانی



ارائه مشاوره در خصوص بیماری کووید-۱۹



ارائه پیشنهاد، انتقاد و طرح شکایت توسط کادر درمان

تخصص کارشناسان مرکز

پرستاری، اطاق عمل، هوشبری، علوم آزمایشگاهی

مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، مامایی، بهداشت حرفه‌ای،

بهداشت محیط، طب کار، فوریت‌های پزشکی و داروسازی



۲۴ ساعت شبانه روز



۷ روز هفته



بیش از ۹۰ کارشناس



واحد اورژانس

دریافت تماس‌های مردمی در خصوص اورژانس پیش بیمارستانی (۱۱۵) و آمبولانس‌های خصوصی با موضوع:



- ✓ برخورد نامناسب
- ✓ تقدیر و تشکر
- ✓ عدم/تاخیر در اعزام آمبولانس
- ✓ اخذ وجه توسط اورژانس ۱۱۵
- ✓ موارد اخلاقی
- ✓ نداشتن تجهیزات کافی آمبولانس
- ✓ و...

واحد بهداشت



- ✓ دریافت شکایات مردمی در موضوعات مختلف بهداشت محیط و بهداشت حرفه‌ای از جمله تخلفات مورد مشاهده در اماکن عمومی و مراکز تهیه و توزیع مواد غذایی مانند رستوران‌های شهری و بین‌شهری، هتل‌ها، مسافرخانه‌ها و ...
- ✓ پاسخگویی مناسب و به موقع به مردم و تأمین، حفظ و ارتقاء سلامت آحاد جامعه، پیشگیری از آسیب‌های ناشی از بلایای طبیعی و حوادث غیرمترقبه، اصلاح و ارتقاء کمی و کیفی برنامه‌های کنترلی و دیده‌وری بهداشت محیط و حرفه‌ای
- ✓ شهروندان در سراسر کشور می‌توانند از طریق شماره تلفن ۱۹۰ شکایات مربوط به مسائل بهداشت محیط و حرفه‌ای خود را به این سامانه اطلاع دهند و بازرسین مرکز در به محل مورد شکایت مراجعه نموده و رسیدگی لازم را انجام می‌دهند.

واحد دارو

واحد دارو دارای دو بخش می باشد :

۱- اطلاع از وضعیت توزیع داروهای کمیاب

۲- مشاوره دارویی درخصوص موارد مصرف داروها، مقدار مصرف داروها، عوارض جانبی داروها، تداخل دارو، مصرف دارو در بارداری و شیردهی، روش صحیح مصرف دارو، موارد منع مصرف داروها، شرایط نگهداری داروها، مقایسه دارویی، سوء مصرف دارویی، فارماکوکینتیک داروها، سازگاری دارویی، اجزای دارویی، موارد مسمومیت.



واحد درمان

✓ مشاوره

اگر مردم در مراجعه به بیمارستان یا اورژانس بیمارستان یا مطب احساس کنند رسیدگی و توجه کافی به آنها نمی‌شود و خدمات مورد نیاز به آنها ارائه نمی‌شود در این صورت سامانه ۱۹۰ گوش شنوای مردم بوده و وظیفه کمک‌رسانی تا حصول نتیجه را برعهده دارد.

✓ ثبت شکایت

شکایات قابل بررسی و پیگیری به دانشگاه‌های علوم پزشکی مربوطه ارجاع داده می‌شود و آنها موظف هستند طبق آیین‌نامه و پروتکل‌های ابلاغی طی مدت معینی به شکایات رسیدگی کنند.

✓ پیگیری فوری

قسمتی از شکایات نیاز به پیگیری و مداخله فوری دارند مانند عدم پذیرش بیمار در اورژانس مراکز درمانی؛ طی یک فرآیند و در صورت احراز فوریت آن توسط کارشناس، در کمتر از یک ساعت پیگیری و نتیجه از خود بیمار دریافت می‌شود.



واحد تعرفه



✓ هدف: ممانعت از پرداخت‌های نامتعارف

✓ بر اساس ابلاغیه وزارت بهداشت هرگونه دریافتی بالاتر از سقف تعرفه خدمات سلامت و مصوب هیات وزیران به هر طریقی به ضرر گیرندگان خدمات، تخلف محسوب می‌شود.

✓ بر اساس اطلاع‌رسانی‌های صورت‌گرفته به اشکال مختلف طی چند سال گذشته و نصب بنر و اطلاعیه در محل پذیرش و ترخیص بیمارستان‌ها، ممنوعیت پرداخت وجه خارج از صندوق بیمارستان به اطلاع بیماران و همراهان رسیده و سامانه ۱۹۰ وزارت بهداشت شکایات بیماران در این زمینه را دریافت و رسیدگی می‌کند.

✓ رسیدگی به تخلفات تعرفه از سه بعد انضباطی، انتظامی و تعزیراتی پیگیری می‌شوند و در همه بیمارستان‌های عمومی، خصوصی، عمومی غیردولتی و حتی خیریه بحث نظارت بر تعرفه‌ها رصد می‌شود.



مشاوره بیماری کووید-۱۹

پاسخگویی به تماس‌های مردمی در خصوص بیماری کرونا ویروس

✓ علائم بیماری

✓ راه‌های انتقال ویروس

✓ راه‌های پیشگیری

✓ آموزش اصول قرنطینه در موارد مشکوک و یا قطعی بیماری

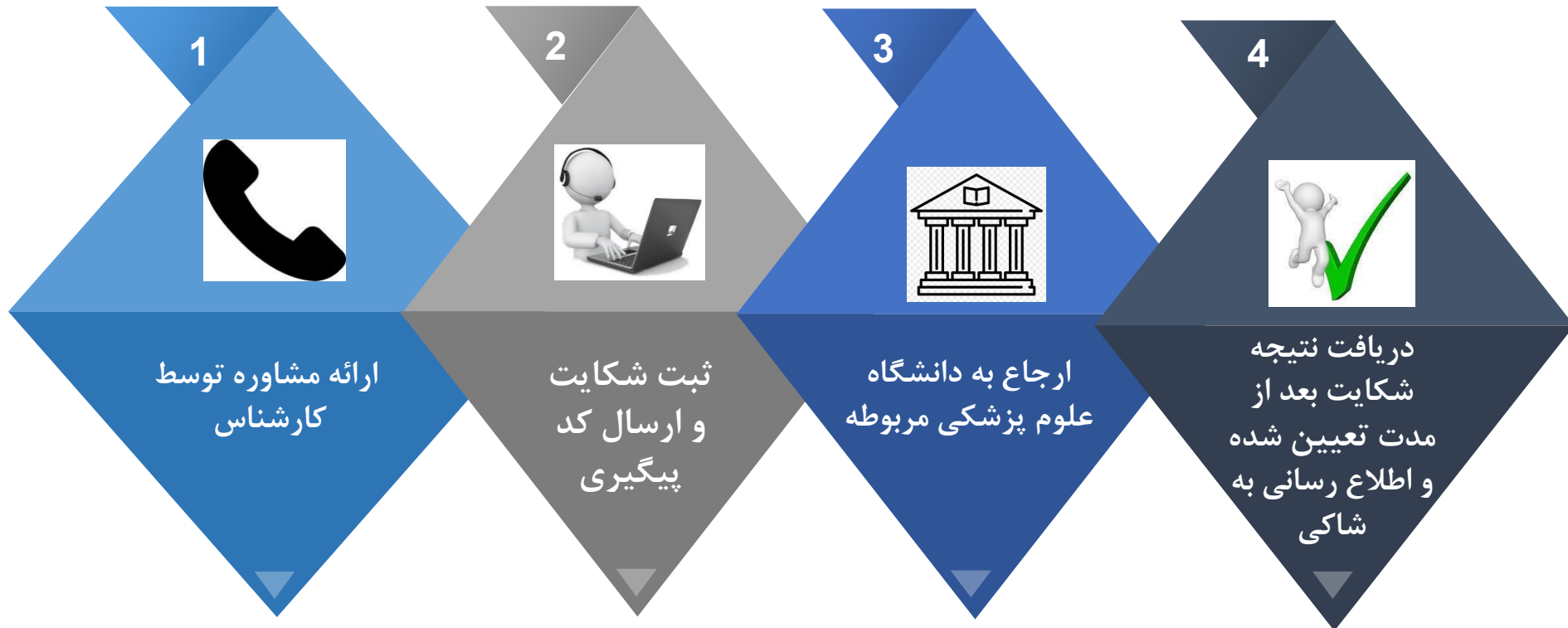
✓ راهنمایی در خصوص مراقبت از بیماران مبتلا در منزل

✓ معرفی مراکز خدمات جامع سلامت ۱۶ و ۲۴ ساعته جهت انجام تست PCR

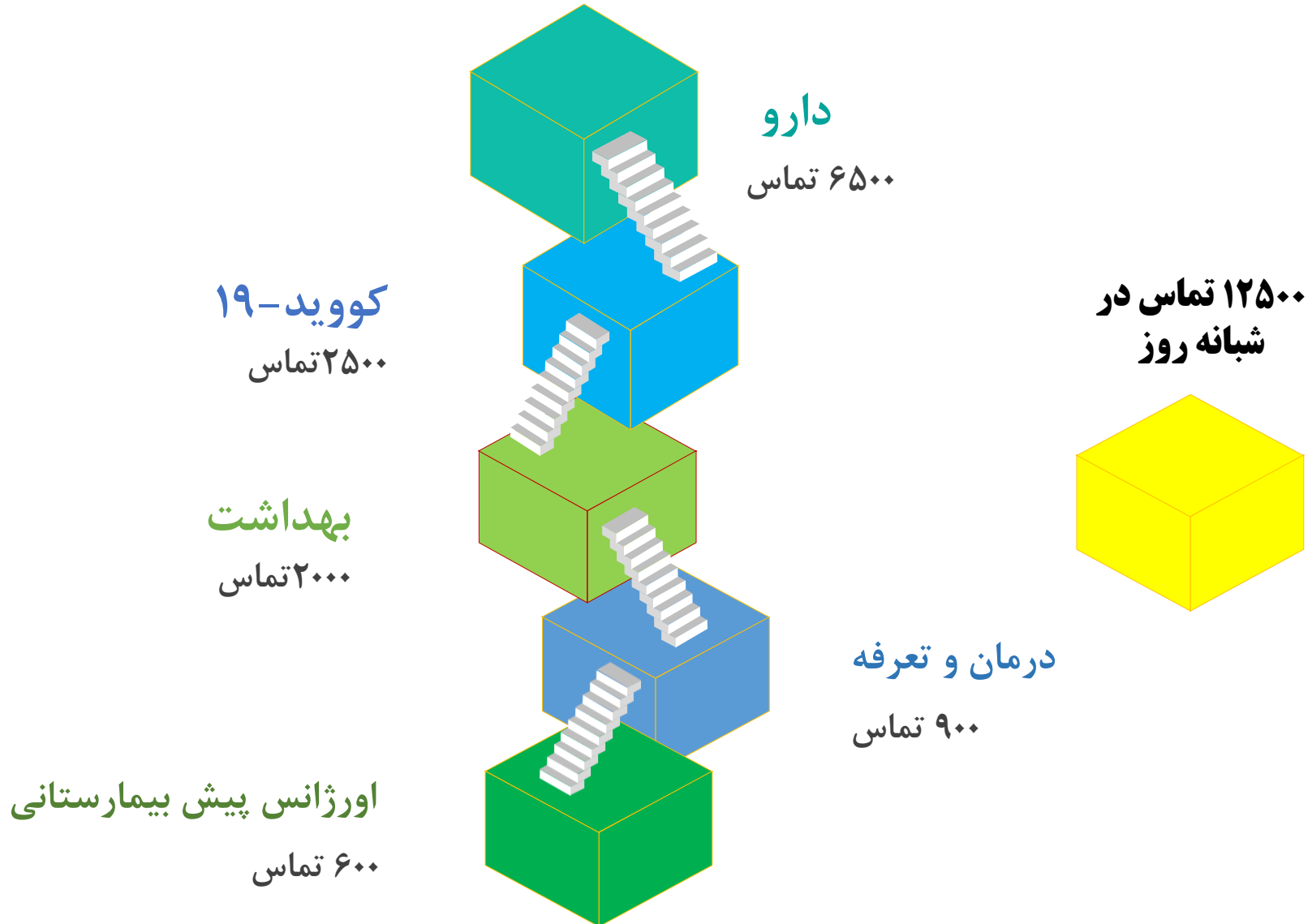
✓ اعلام وضعیت رنگ‌بندی شهرها



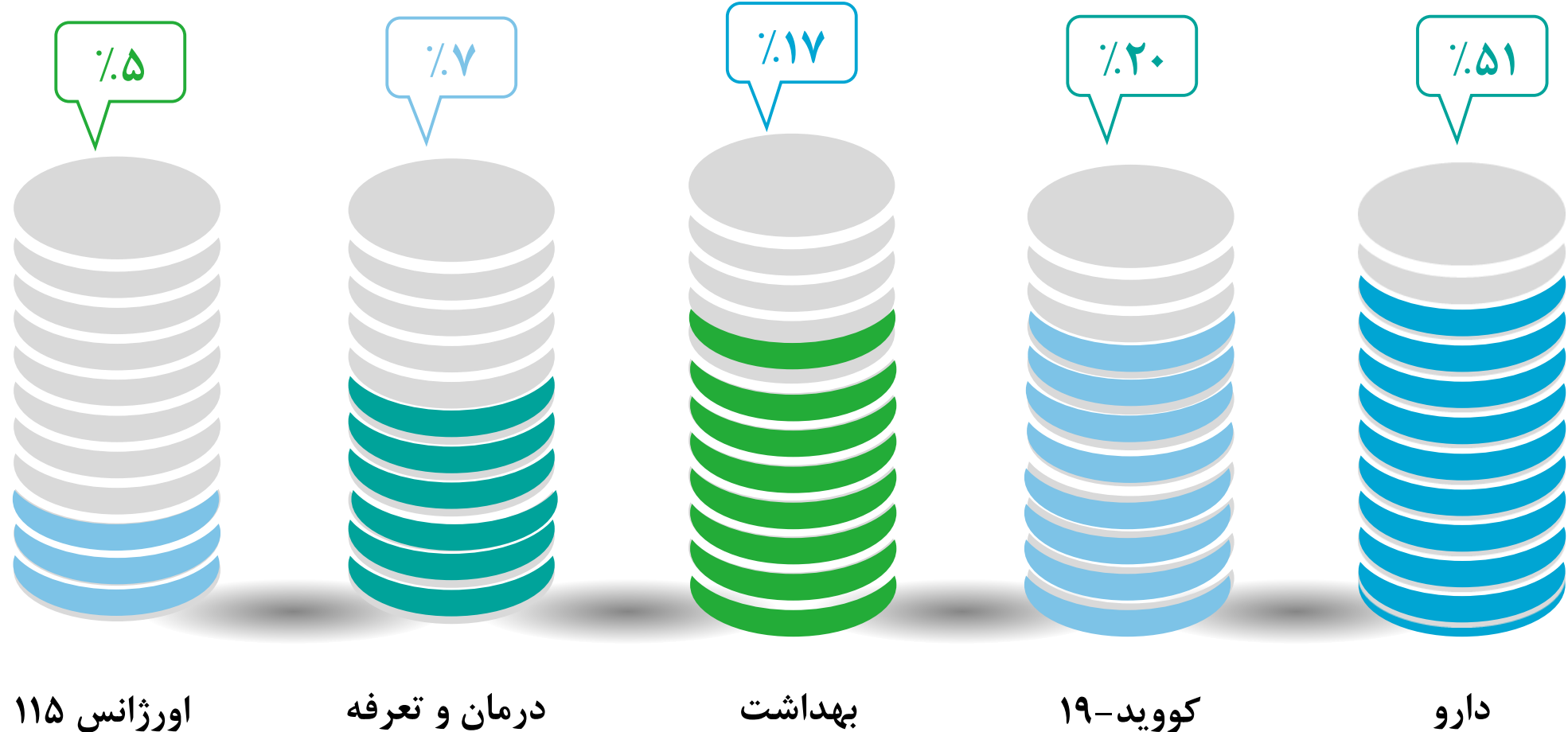
شکایت قابل ثبت



تعداد تماس‌های دریافتی در شبانه روز



درصد تماس‌های هر واحد به کل تماس‌ها



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
دقربازری، ارزبانی مکرود و پاکوینی به شملات



گردآوری و تنظیم: مرضیه حکمت
مهر ۱۴۰۰

