

معرفی واحد

هدف کلی از ایجاد این واحد توجه به حقوق بیماران ارتقای کیفیت خدمات بالینی، ایمنی، کارآیی، اثر بخشی و یافتن نقص ها از طریق پیشنهادات و انتقادات ارباب رجوع و تلاش در جهت رفع نمودن آنها می باشد.

در این راستا اهداف این واحد ارزیابی عملکرد، ارائه خدمات بهتر، ارتقاء خدمات درمان، بررسی نقطه نظرات، عملکرد مسئولین و پرسنل از لحاظ سرعت، دقت، انضباط کاری می باشد.

به طور کلی این واحد منشور حقوق بیماران را سرلوحه اهداف خویش قرار داده و در جهت تامین تمامی این اهداف تلاش می نماید.

محور اساسی منشور حقوق بیماران

- ❖ حق دریافت خدمات مطلوب
- ❖ حق دریافت اطلاعات به نحو مطلوب
- ❖ حق احترام به حریم خصوصی بیمار
- ❖ توجه به راز داری
- ❖ حق دسترسی به نظام رسیدگی به شکایات

رسالت واحد رسیدگی به شکایات

❖ جلب رضایت بیماران و همراهان

❖ رسیدگی به شکایات بیماران و پاسخگویی در

کمترین زمان ممکن

❖ تسهیل در ارتباط بین بیمار و واحدهای ارائه

دهنده خدمت

❖ ارتقای سطح رسیدگی به شکایات با در نظر

گرفتن هزینه، کیفیت و زمان برای بیمار

فرآیند رسیدگی به شکایات

دریافت شکایت بصورت حضوری، تلفنی و مکاتبه ای

شکایات ثبت و به فرد شاکی کد رهگیری داده می شود.

پس از بررسی شکایت به واحد یا فرد مورد شاکی ارجاع

داده و پس از دریافت جواب مکتوب بررسی آن بصورت

حضوری، کتبی و یا تلفنی به فرد شاکی اعلام می گردد.

رسیدگی به شکایات براساس الویت

❖ شکایات هایی که جان بیمار را تهدید می کند.

❖ شکایات هایی که مرتبط به ارائه مراقبت ها در بخش

اورژانس صورت گرفته است.

❖ رسیدگی به شکایات در مورد برخورد نامناسب

کارکنان

❖ رسیدگی به شکایات های همراهان بیماران

❖ رسیدگی به شکایات های خدمات رفاهی

❖ شکایاتی که تکرار مکرر دارند.

محل استقرار واحد

واحد رسیدگی به شکایات در ورودی بخشهای بستری

این مرکز واقع در ساختمان شماره ۳ می باشد.

طرح تحول نظام سلامت



بیمارستان شهدای یافت آباد

نحوه رسیدگی به شکایات

۱. واحد رسیدگی به شکایات بیمارستان

شماره تماس: ۶۶۷۸۶۵۰۵

۲. واحد رسیدگی به شکایات معاونت درمان

۶۶۷۰۹۰۸۶

۳. سامانه پیامک معاونت درمان

۳۰۰۰۲۲۲۳۶۶۰۰۰۰

۴. ارتباط مستقیم با معاون درمان دانشگاه

از طریق وب سایت معاونت:

VCT.IUMS.AC.IR

۵. شماره ارتباطی طرح تحول نظام سلامت

وزارت بهداشت ۱۵۹۰

۶. سامانه پیامک طرح تحول نظام سلامت

وزارت بهداشت

۲۰۰۰۱۵۹۰

شماره تماس های واحد رسیدگی به شکایات

قابلیت ضبط مکالمات به صورت شبانه روزی

۶۶۷۸۶۵۰۵

شماره تلفن مرکز تلفن بیمارستان

۶۶۷۸۳۱۲۰-۸

(در ساعات اداری داخلی ۲۸۸)

تماس و یا ارسال پیام به شماره همراه اول

۰۹۱۰-۱۴۳۵۳۱۷

ثبت شکایات از طریق وب سایت:

<http://hospya.iums.ac.ir>

ملکی - واحد رسیدگی به شکایات

بیمارستان شهدای یافت آباد



بیمارستان شهدای یافت آباد

صدای شما

پاسخگوی مشکلات شماست



واحد رسیدگی به شکایات

و

تکریم ارباب رجوع

پاییز ۱۳۹۳