

فرآیند رسیدگی به شکایات حوزه درمان دانشگاه علوم پزشکی البرز

گام ۱: دریافت فرم شکایت از دفتر مدیریت و اعتبار بخشی معاونت درمان
گام ۲: تکمیل فرم و ارائه کپی مدرک شناسائی شاکی
گام ۳: مراجعه به دبیرخانه معاونت درمان و ورود فرم شکایت به سیستم اتوماسیون اداری

گام ۴: تحویل فرم به مدیریت نظارت و اعتبار بخشی
گام ۵: ارجاع فرم شکایت به کارشناس رسیدگی به شکایات معاونت درمان
گام ۶: دسته بندی کردن شکایت در یکی از حیطه های درمانی شامل: بیمارستانی، موسسات پزشکی (درمانگاهها، مراکز جراحی محدود، پاراکلینیک ها، سوء مصرف مواد)، دخالت در امر درمان و بکارگیری افراد فاقد صلاحیت، مطبها و دفاتر کار، بیماریهای خاص، تبلیغات غیر مجاز

گام ۷: برحسب اینکه موضوع شکایت فوری یا غیر فوری است:
شکایات/درخواست های فوری —————> رسیدگی در اسرع وقت
شکایات/درخواست های غیر فوری —————> هماهنگی کارشناس رسیدگی به شکایات با کارشناس واحد مربوطه و پیگیری

گام ۸: شروع فرآیند رسیدگی به شکایات توسط کارشناس رسیدگی به شکایات به همراهی کارشناس واحد مربوط به شکایت، تماس با شاکی، متشاکی به منظور بررسی وضعیت صحت شکایت مربوطه

گام ۹: برحسب موضوع و نوع شکایت واصله

رسیدگی به شکایات در اداره نظارت دانشگاه

مکاتبه با مراجع قانونی ذیربط (اعم از تعزیرات، کمیسیون ماده ۱۱ پزشکی قانونی، نظام پزشکی، دادگاه های عمومی و سایر مراجع)، ریاست بیمارستان، سازمانها و سایر ادارات تابعه بر حسب مدت زمان تعیین شده

گام ۱۰: برحسب اینکه رسیدگی به شکایت به نتیجه نهایی رسیده است یا نه، پرونده مختومه و یا جهت پی گیری مجدد مفتوح خواهد ماند (مطرح شدن در کمیته رسیدگی به شکایات معاونت درمان)

گام ۱۱: بازخورد وضعیت رسیدگی به شکایات هر ۳ ماه یکبار به مدیریت نظارت و اعتبار بخشی و نهایتاً معاونت درمان