



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

معاونت درمان

بسم تعالی

شماره ۵۴۰۰/۹۷۷۱
تاریخ ۱۴۰۰/۰۵/۱۳
پست فداره

تولید، پشتیبانی‌ها، مانع زدایی‌ها
مقام معظم رهبری

جناب آقای دکتر محمدحسین حیدری

مشاور محترم وزیر و مدیر کل دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات

موضوع: همکاری بیمارستان‌ها با سامانه ملی ۱۹۰

با سلام و احترام

بازگشت به نامه شماره ۱۲۳/۱۶۶۷/د مورخ ۱۴۰۰/۰۵/۰۶ در خصوص همکاری بیمارستان‌ها با سامانه ملی ۱۹۰ از طریق پیگیری و پاسخگویی به شکایات توسط سوپروایزر بیمارستان‌ها، به استحضار می‌رساند بر اساس ضوابط و شرح وظایف ابلاغی، رسیدگی و پاسخگویی به شکایات و همچنین پاسخگویی به سایر مراجع ذی ربط از جمله وزارت متبوع با مسئول فنی بیمارستان می‌باشد که قائم مقام ایشان در غیاب مسئول فنی وظایف را برعهده خواهند داشت. همچنین مسئول فنی می‌تواند پزشک مقیم یا سوپروایزر نوبت‌های کاری عصر و شب را به عنوان جانشین انتخاب تا قسمتی از وظایف مسئول فنی را عهده‌دار گردد ولی با توجه به شرح وظایف مصوب سوپروایزرهای بیمارستانی و عدم پیش‌بینی رسیدگی و پاسخگویی به شکایات بیماران و همراهان در شرح وظایف مذکور، واگذاری این مسئولیت به نامبردگان منطبق با ضوابط و شرح وظایف ایشان نمی‌باشد و می‌توانند این اقدام سوپروایزرهای بیمارستانی را درگیر مسایل و مشکلاتی نماید که در آن حوزه از اختیارات لازم برخوردار نمی‌باشند یا آنها را از وظایف اصلی دور نماید. ازطرفی بیمارستان‌ها موظف می‌باشند بر اساس استانداردهای ملی اعتباربخشی نظام کارآمد رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادها در بیمارستان را همراه با تدوین فرآیند اجرایی آن تعیین و عملیاتی نماید. لذا هرگونه ارتباط سامانه ۱۹۰ و همکاران محترم سامانه جهت پیگیری امور فورس مازور می‌بایست از طریق مسئولین فنی یا فرد جایگزین منطبق با ضوابط آیین نامه مربوطه و در سایر امور از طریق واحد رسیدگی و پاسخگویی به شکایات زیر نظر مسئول فنی و مدیریت اجرایی بیمارستان انجام پذیرد.

دکتر قاسم جان بابایی

معاون درمان

