

شناسنامه فرآیند

نام فرآیند	فرآیند رسیدگی و پاسخگویی به شکایات واحد امور داروخانه ها			شماره بازنگری	۰۱
کد فرآیند	MD-IDP-۲۵			تاریخ بازنگری	۱۴۰۲/۰۸/۲۸
خدمت تولید شده	پاسخگویی به شکایات و بهبود خدمت رسانی به بیماران	شناسه خدمت	خدمت شناسه دار می باشد.		
صاحب فرآیند	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی البرز	معاونت	غذا و دارو	اداره/مرکز	مدیریت نظارت و ارزیابی مواد و فرآورده‌های دارویی، مواد اعتیادآور و داروهای مکمل
ناظر فرآیند	معاون غذا و دارو				
ذینفعان فرآیند	عموم افراد جامعه که در حوزه امور داروخانه ها ثبت شکایت می کنند.				
نوع فرآیند	اصلی				
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	پاسخگویی به شکایات و بهبود خدمت رسانی به بیماران				
فرآیند بالادستی	آیین نامه تاسیس، ارائه خدمات و اداره داروخانه ها، قانون تعزیرات حکومتی در امور بهداشتی و درمانی				
دامنه کاربرد	داروخانه ها تحت پوشش استان البرز				
مقررات مرتبط با فرآیند	آیین نامه تاسیس، ارائه خدمات و اداره داروخانه ها، قانون تعزیرات حکومتی در امور بهداشتی و درمانی				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	آیین نامه تاسیس، ارائه خدمات و اداره داروخانه ها، قانون تعزیرات حکومتی در امور بهداشتی و درمانی، سایت IRC				
ورودی های فرآیند	فرم شکایت ثبت شده، شکایت ثبت شده در سامانه ۱۹۰	خروجی های فرآیند	پاسخگویی به شکایات		
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن					
<p>پس از ثبت شکایت از داروخانه مربوطه توسط شاکی از طریق سامانه ۱۹۰ و یا پر کردن فرم ثبت شکایت حضوری و ثبت توسط دبیرخانه معاونت غذا و دارو، شکایات به کارشناسان مربوطه هر شبکه (در صورتی که داروخانه زیر نظر شبکه های تحت پوشش استان باشد) جهت بررسی از طریق منابع اطلاعات مربوطه (آیین نامه تاسیس، ارائه خدمات و اداره داروخانه ها، قانون تعزیرات حکومتی در امور بهداشتی و درمانی، سایت IRC) ارجاع خواهد داده شد. در صورت تایید صحت شکایت مطرح شده، از داروخانه مربوطه بازرسی به عمل می آید و مستندات مورد نیاز جمع آوری می شود. نتیجه ی بررسی انجام شده به شاکی از طریق تماس تلفنی و یا پیامک توسط سامانه ۱۹۰ اعلام می گردد. در صورت تایید تخلف صورت گرفته پرونده داروخانه به ارگان ضابط مربوطه ارجاع خواهد داده شد و نتیجه بررسی های انجام شده از آن ارگان ها استعلام می شود.</p>					

