



## اطلاعیه شماره ۴ ستاد کشوری برنامه تحول نظام سلامت

ریاست محترم دانشگاه / دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی .... آنی - مهم

موضوع: اطلاعیه شماره ۴ ستاد کشوری برنامه تحول نظام سلامت

سلام علیکم

با صلوات بر محمد و آل محمد<sup>(ص)</sup> و تقدیم احترام، در راستای اجرای برنامه تحول نظام سلامت و با هدف افزایش رضایتمندی، ارائه کیفیت خدمات مناسب و کاهش هزینه های بیماران و اهمیت پاسخگویی و پیگیری مشکلات و پرسش ها در خصوص طرح مزبور در سطح دانشگاه ها و مراجعین به مراکز درمانی، وزارت متبوع اقدامات ذیل را انجام داده است:

الف - پاسخگویی به سوالات و شکایات مردمی:

۱. سوپروایزر هر شیفت موظف است با آمادگی کامل و با اختصاص امکانات ارتباطی و فضای لازم به عنوان اولین سطح پاسخگویی به سوالات و شکایات مراجعین به طور فعال و موثر اقدام نماید.

۲. راه اندازی سامانه پاسخگویی ۱۵۹۰ در تمامی دانشگاههای علوم پزشکی تحت پوشش وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی که محل استقرار آن در ستاد هدایت دانشگاهها می باشد.

۳. راه اندازی پایگاه اینترنتی [Tahavol.Behdasht.gov.ir](http://Tahavol.Behdasht.gov.ir) جهت اطلاع رسانی، معرفی برنامه های تحول و دریافت نظرات و سوالات.

۴. سامانه پیام کوتاه به شماره ۲۰۰۱۵۹۰ جهت دریافت نظرات، سوالات و شکایات مردمی.

ب - پاسخگویی به سوالات و ابهامات مسولین و عوامل اجرایی طرح در دانشگاهها و بیمارستانها:

۱- ایجاد پورتال ارتباطی به آدرس [hse.health.gov.ir](http://hse.health.gov.ir) (تعریف نام کاربری و رمز عبور برای کلیه معاونین محترم درمان و روسای مراکز درمانی، متعاقبا ارسال خواهد شد)

۲- شماره تلفن ۰۲۱-۸۱۴۵۴۰۰۰ جهت دریافت و پاسخگویی به سوالات عوامل اجرایی طرح در دانشگاهها و مراکز درمانی توسط دبیرخانه ستاد کشوری برنامه تحول نظام سلامت.



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

معاونت درمان

بسمه تعالی

شماره ۲۳۶۰/۴۰۰۰ د  
تاریخ ۱۳۹۳/۰۲/۱۷  
پوست نبارد

لذا به منظور دستیابی به اهداف فوق الذکر مقتضی است دستور فرمایید یک نفر کارشناس مطلع با اختصاص تجهیزات اداری لازم از ساعت ۸ صبح تا ۸ شب جهت پاسخگویی به تماسهای شماره تلفن ۱۵۹۰ و جمع بندی مشکلات مطروحه توسط مراجعین مراکز درمانی در محل ستاد هدایت و اطلاع رسانی آن دانشگاه مستقر گردد. بدیهی است مسولیت پاسخگویی به تماسهای ۸ شب به بعد بر عهده پرسنل کشیک ستاد می باشد. ضروری است صحت کار کرد سامانه ۱۵۹۰ هر روز توسط مسئولین دانشگاه کنترل گردد.

ضمنا اطلاع رسانی توسط دانشگاهها در خصوص شماره های تلفن سوپروایزر هر بیمارستان، شماره ارتباطات مردمی (۱۵۹۰)، سامانه پیامکی (۲۰۰۰۱۵۹۰) و نشانی پایگاه ([tahavol.behdasht.gov.ir](http://tahavol.behdasht.gov.ir)) به نحو مقتضی به مردم جهت انعکاس مشکلات، سوالات و... مورد انتظار می باشد.

**دکتر محمد آقاجانی**

**معاون درمان**

**و دبیر ستاد کشوری برنامه تحول نظام سلامت**