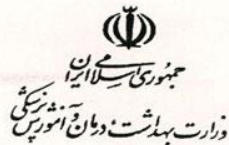


شماره: ۶۶۱/۲۷۴۱۹  
تاریخ: ۱۳۹۳/۰۳/۲۰  
سوت: دارد



سازمان غذا و دارو

انوماسیون اداری متمرکز

۱) ارجاع به کمیته تخصصی  
۲) بررسی و اعلام نظر  
۳) اعلام نظر و اعلام نتیجه

موضوع: اطلاعات مربوط به رسیدگی به شکایات

سلام علیکم:

با احترام، با توجه به ضرورت ساماندهی به وضعیت رسیدگی به شکایات مردمی در نحوه ارائه خدمات دارو و ملزومات تجهیزات پزشکی و حفظ سلامت فرآورده های مصرفی غذا و اقلام آرایشی بهداشتی مقرر فرمائید ترتیبی اتخاذ نمایند تا از این پس:

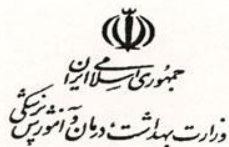
**الف-** همه داروخانه های دایر خصوصی، دولتی، درمانگاهی و بیمارستانی موظفند شماره تلفن رسیدگی به شکایات دانشگاه با قید نام دانشگاه مربوطه را در معرض دید عموم نصب و اطلاع رسانی نمایند. دانشگاه ضمن اطلاع رسانی مجدد موضوع به داروخانه های تحت پوشش نظارتی خود مراتب را در چک لیستهای نظارتی وارزشیابی عملکرد داروخانه لحاظ نمایند و در اولین بازرسی بعدی از داروخانه در صورت عدم نصب نسبت به الصاق برگه مربوطه در معرض دید عموم اقدام کنند.

**ب-** هر شش ماه یکبار اطلاعات مربوط به نحوه رسیدگی به کلیه شکایات و سوالات وارده در خصوص حوزه غذا و دارو از اشخاص حقیقی و یا مراجع پیگیری کننده آنها (نه فقط داروخانه ها) طبق فایل پیوست که در قالب اکسل تنظیم شده است، جمع آوری گردیده و به همراه نتایج زیر پایان هر شش ماه از سال (حداکثر تا پایان مهر ماه هر سال و یا فروردین ماه سال بعدی) به این دفتر ارسال نمایند:

- ۱- جمع کل و تعداد موارد شکایت به تفکیک موضوع مربوط به دارو/غذا/آرایشی بهداشتی/مکمل، داروی طبیعی و شیرخشک/تجهیزات پزشکی
- ۲- میانگین فاصله زمانی رسیدگی به موضوع مربوط به دارو/غذا/آرایشی بهداشتی/مکمل، داروی طبیعی و شیرخشک/تجهیزات پزشکی به تفکیک
- ۳- درصد بازدارندگی وقوع تخلف یا شکایت مربوط به هر یک از موارد فوق (به طوری که مورد برطرف شده و یا با متخلف برخورد قانونی لازم طبق مقررات جاری صورت گرفته باشد)
- ۴- راهکار اجرایی کلی ویا تمهیدات کلان دانشگاه در برخورد با موضوع شکایت در هر یک از موارد فوق الذکر

بدیهی است مراتب فوق در ارزیابی عملکرد دانشگاه لحاظ گردیده و در صورت لزوم جهت رسیدگی کشوری به موضوع شکایتی خاص نظیر تغییر مقررات نظارتی مربوط به موضوع پیگیری لازم به عمل خواهد آمد تا از حجم

شماره ۶۶۱/۲۷۴۱۹  
تاریخ ۱۳۹۳/۰۳/۲۰  
سوت دارد



سازمان غذا و دارو

انوماسیون اداری شماره ۶۶۱/۲۷۴۱۹

بار تخلفات احتمالی و تکرار آنها و یا اصرار تخلف توسط متخلف مانند عدم رعایت قیمت مصوب دارو و... کاسته شود.

یادآوری می شود پیرو بخشنامه شماره ۶۶۱/۳۱۰۰ مورخ ۹۳/۲/۲۸ در مورد ثبت شکایات بیماران بستری در بیمارستان ها در اجرای برنامه تحول نظام سلامت و تامین دارو و ملزومات پزشکی، موارد علاوه بر درج در فایل پیوست که همراه سایر موارد شکایتی هر شش ماه یکبار گزارش جمعی می شود، ضمن اهتمام در رفع سریع مشکل، به صورت هفتگی ارسال نمایند.

**دکتر جلال غفارزاده**  
مدیر کل دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد  
و پاسخگویی شکایات

رونوشت :

جناب آقای مهندس مهدیزاده مسئول امور استان ها  
جناب آقای عسگری مسئول بازرسی ویژه دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات  
جناب آقای دکتر جمشیدی مدیر کل نظارت و ارزیابی فرآورده های طبیعی، سنتی و مکمل  
جناب آقای دکتر دیناروند معاون وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو  
جناب آقای دکتر سجادی مشاور محترم وزیر و مدیر کل دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات  
جناب آقای دکتر حسینی مدیر کل نظارت و ارزیابی فرآورده های غذایی و آرایشی و بهداشتی  
جناب آقای مهندس صفوی سرپرست اداره کل نظارت و ارزیابی تجهیزات و ملزومات پزشکی  
جناب آقای دکتر عبدالهی اصل معاون نظارت و برنامه ریزی  
جناب آقای دکتر جمشیدی مدیر کل نظارت و ارزیابی فرآورده های طبیعی، سنتی و مکمل  
جناب آقای دکتر پیرصالحی مدیر کل نظارت و ارزیابی دارو و مواد مخدر

