نمونه توافقنامه سطح خدمت

توافقنامه سطح خدمت "آزمایشگاهی"

۱. مقدمه

یک واحدی است که در آن با استفاده از ابزار آزمایشگاهی، آزمایش های مختلف برای اهداف مختلف صورت می‌گیرد و آزمایش های علمی بر پایه روش علمی انجام می‌شوند.

انجام آزمایشات به صورت حضوری انجام میگیرد و نحوه جواب دهی نیز به صورت حضوری به بیمار تحویل داده می شود.

۲. هدف

هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط دانشگاه علوم پزشکی قزوین، کیفیت تحویل خدمات آزمایشگاهی برای مراجعه کنندگان مورد توافق قرار گیرد.

این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

جمع آوری شکایات و نظرات مردمی از طریق فرم های فیزیکی موجود در دفترپرستاری و سامانه ۱۹۰ صورت میگیرد و در اسرع وقت بررسی و پاسخ داده می شود.

۳. مسئولیت

آزمایشگاه واحدی جهت انجام هرگونه آزمایشات اورژانسی و غیر اورژانسی بوده است و این بخش، قوانین و مقرراتی را که به دانشگاه علوم پزشکی قزوین اجازه می‌دهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت را ارائه کند، مستند می‌کند. همچنین به صورت شفاف بیان می‌شود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند متقاضی خدمت دارد.

۴. تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی

- متقاضی دریافت این خدمت مکلف است مدارک خود را حضوری به این دستگاه ارائه نماید.
- در صورتیکه پس از پرداخت هزینه‌های آزمایش و انجام آن ، متقاضی نتواند در موعد مقرر جهت گرفتن جواب آزمایش خود حضور یابد، سازمان موظف است در زمان حضور ایشان جواب آزمایش را تحویل بیمار دهد. (در شرایطی که بیمار نتواند مراجعه کند، جواب آزمایش تحویل خانواده وی شود.)
-

۵. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

توافقات مربوط به هزینه‌ها و پرداخت‌ها مطابق با دستورالعمل تعرفه خدمات دانشگاه علوم پزشکی قزوین می باشد.

۶. دوره عملکرد

این توافقنامه سطح خدمت تا زمانی که لیست خدمات توسط وزارتخانه ارائه و تایید می شود اعتبار خواهد داشت.

۷. خاتمه توافقنامه

زمانی که این توافقنامه سطح خدمت از لیست خدمات تایید شده توسط وزارتخانه حذف شود، اعتباری نخواهد داشت و خاتمه می یابد.