

عنوان فرایند: رسیدگی به شکایات

مراجعه/تماس و ارائه درخواست به واحد رسیدگی به شکایات و
پیگیری امور بیماران توسط فرد شاکی

ارائه راهنمایی و توضیحات به فرد شاکی
توسط کارشناس حقوق گیرنده خدمت

آیا درخواست شاکی نیاز به ثبت دارد؟

خیر

ارائه مشاوره و برطرف کردن درخواست شاکی و
ثبت شکایات توسط کارشناس حقوق گیرنده خدمت

تکمیل فرم شکایت
توسط شاکی

آیا درخواست شاکی بلافاصله قابل پیگیری است؟

خیر

بررسی شکایت، اختصاص کد رهگیری و ثبت در سیستم
توسط کارشناس حقوق گیرنده خدمت

مطلع ساختن مدیریت از شکایات ثبت شده
توسط کارشناس حقوق گیرنده خدمت

ارائه دستور پیگیری به فرد مسئول و تعیین زمان پاسخدهی
توسط مدیر مرکز

ارجاع شکایت به مسئول مربوطه جهت پیگیری
توسط مسئول دبیرخانه

دریافت نتیجه پیگیری شکایت از مسئول مربوطه بر اساس زمان
تعیین شده
توسط کارشناس حقوق گیرنده خدمت

آیا شکایت قابل قبول است و نیاز به انجام اقدام اصلاحی
دارد؟

بله

انجام مداخله اصلاحی یا توجه به حیطه شکایت جهت جلوگیری از تکرار موارد مشابه
توسط کارشناس حقوق گیرنده خدمت

اعلام نتیجه بررسی شکایات به فرد شاکی به صورت تلفنی توسط کارشناس حقوق گیرنده خدمت

نظارت بر عدم تکرار شکایت پس از انجام مداخله اصلاحی توسط کارشناس حقوق گیرنده خدمت

ارسال گزارش شکایات در پایان هر فصل به ریاست مرکز و طرح در کمیته اخلاق بالینی
توسط کارشناس حقوق گیرنده خدمت

خیر

بررسی شکایت، مداخله و در صورت امکان
برطرف کردن درخواست شاکی
توسط کارشناس حقوق گیرنده خدمت

اختصاص کد رهگیری و ثبت در سیستم شکایت
توسط کارشناس حقوق گیرنده خدمت