

## رسیدگی به شکایات

کد فرآیند: PR-CM-02-03

تاریخ بازنگری : 97/10/10

مدت زمان : 3 روز

جمع آوری کلیه شکایات از طریق مراجعه حضوری شاکی، صندوق، اینترنتی، تلفنی، ارجاع شده از طرف مدیر یا رئیس و... توسط واحد رسیدگی به شکایات

تکمیل فرم ثبت شکایت در واحد رسیدگی به شکایات

ثبت شکایت و تعیین کدرهگیری شکایت توسط مسئول رسیدگی به شکایات

مطالعه و بررسی شکایات توسط مسئول رسیدگی به شکایات

آیا شکایت نیاز به بررسی بیشتر دارد؟

خیر

ارائه بازخورد به شاکی توسط مسئول رسیدگی به شکایات

بله

ارجاع شکایت به مسئول واحد مربوطه (واحدی که از آنها شکایت شده است) توسط مسئول رسیدگی به شکایات

پیگیری دریافت پاسخ مکتوب از مسئول واحد مورد شکایت و مطالعه پاسخ توسط مسئول رسیدگی به شکایات

آیا پاسخ منطقی و قابل قبول است؟

بله

ارائه نتیجه بررسی به شاکی به صورت حضوری، کتبی یا تلفنی توسط مسئول رسیدگی به شکایات

آیا شاکی قانع می شود؟

بله

ثبت نتیجه نهایی در نرم افزار وبایگانی فرم توسط کارشناس رسیدگی به شکایات

خیر

راهنمایی شاکی جهت پیگیری شکایت از طریق اداره بازرسی دانشگاه توسط مسئول رسیدگی به شکایات

خیر

ارجاع شکایت به رئیس/مدیر/مترون توسط مسئول رسیدگی به شکایات

بررسی و دستور اقدام توسط رئیس/مدیر/مترون

اعلام پاسخ به شاکی به صورت کتبی یا تلفنی توسط مسئول رسیدگی به شکایات

تهیه کنندگان:

خلیل دسترنج (مسئول رسیدگی به شکایات)

تأیید کنندگان:

دفتر بهبود کیفیت  
(یلدا کاظمی فرد- رابط مستندسازی،  
نجمه نادری- مسئول بهبود کیفیت)

ابلاغ کننده: مدیر بیمارستان