

فرایند رسیدگی به شکایات و انتقادات مراجعہ کنندگان



مرکز آموزش درمانی
تکوینی صداقتی فرقانی
اداره بهبود کیفیت و ایمنی بیمار

اعلام شکایت به سرپرستار
بخش یا مسئول واحد

آیا رسیدگی و اقدامات انجام شده
رضایت شاکی را جلب نموده است؟

ختم
موضوع

خیر

۱- راهنمایی شاکی به واحد رسیدگی به شکایات و میز خدمت در طبقه همکف ساختمان فرقانی در روزهای غیر تعطیل از ساعت ۷ صبح الی ۸ شب
۲- در روزهای تعطیل و شب ها مراجعه به سوپروایزر دفتر پرستاری واقع در طبقه همکف ساختمان فرقانی

پیگیری فوری واحد شکایات و میز خدمت و یا سوپروایزر دفتر پرستاری جهت حل و فصل مشکل بصورت شفاهی
در صورت قانع نشدن شاکی: ۱- مراجعه شاکی به سامانه ۱۹۰ ۲- تحویل فرم شکایت به دفتر شکایات یا صندوق شکایات

شکایت از
نحوه
برخورد

شکایت
از امور
رفاهی

شکایت از
خدمات
پرستاری

شکایت
از خطای
پزشکی

ارجاع به مدیر منابع انسانی

ارجاع به مدیر مرکز

ارجاع به مدیر پرستاری

ارجاع به مسئول فنی یا معاون
درمان، بررسی توسط کارشناسان
و اطلاع نتیجه به شاکی

اطلاع پیگیری و نتیجه حاصله توسط مسئول شکایات به شاکی:

۱- در صورت رضایت شاکی از نتیجه رسیدگی پرونده مختومه و بایگانی میگردد.
۲- در صورت عدم رضایت شاکی پرونده در اولین کمیته اخلاق پزشکی مطرح میگردد.

عدم رضایت شاکی

رضایت شاکی

ختم
موضوع

بررسی در
کمیته مربوطه

انجام اقدامات اصلاحی
توسط کمیته اخلاق و
اطلاع نتیجه به شاکی
توسط واحد شکایات

در صورت تمایل
شاکی، ارجاع به
سازمان نظام
پزشکی قم