فرآیند رسیدگی به شکایات

هر شکایت را به فرصتی برای بهبود بهترین درمان بیماران بدل خواهید کرد

مراجعین محترم، در صورت داشتن شکایت از هر یک از واحد های درمانی و غیر درمانی می توانید به روش زیر اقدام نمائید.

مراجعه به بیمارستان جهت خدمات بستری و سرپایی

طرح انتقاد، پیشنهاد و شکایت به صورتهای ذیل

حضوری

- در شیفت صبح
  مراجعه حضوری به واحد رسیدگی به شکایات
  ساختمان اداری
- در شیفت عصر وشب و روزهای تعطیل مراجعه به سوپر وایزر خدمات پرستاری داخلی 150
- **ارجاع از سوی ریاست مدیر و حراست و مترون بیمارستان و دیگر واحد ها**
  پر کردن فرم شکایت

غیر حضوری

- صندوقهای نظرات و پیشنهادات و شکایات (طرح تکریم)
- **تماس تلفنی با واحد رسیدگی به شکایات**
  18-32228111
- **نظر سنجی از بیماران همراهیان**

ثبت شکایات و اختصاص کد پیگیری توسط مسئول رسیدگی به شکایات

آیا شکایت قابل بررسی و صحیح می باشد؟

خیر → **بایگانی شکایات مکتوب و پاسخ به نامه های اداری مرتبط**

بررسی شکایت و اقدام مناسب از طریق

ارجاع اصل فرم به رئیس /مدیر واحد توسط مسئول رسیدگی به شکایات ودریافت توضیحات

- **ریاست ومدیریت**
- **حراست بیمارستان**

اطلاع رسانی به شاکی

بایگانی در واحد رسیدگی به شکایات

کد فرآیند:EM.R.P.8

مسئول رسیدگی با شکایات

*ریاست بیمارستان

*مدیر بیمارستان

*مسئول حراست

*مترون بیمارستان

*مدیر بهبود کیفیت

*مسئولین واحد ها

سامانه:190 رسیدگی به شکایات وزارت بهداشت

شماره:32248260 شماره رسیدگی به شکایات معاونت درمان