

عنوان سند:

کد فرآیند: VH-PS-07
 تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۶/۱۲
 تاریخ بانگري بعدی: ۱۴۰۲/۰۶/۱۲

فرآیند نحوه اعلام و بررسی شکایات / انتقادات

آیا از خدمات ارائه شده در این مرکز شکایت یا انتقادی دارید؟

طرح اولیه مشکل / انتقاد با مسئول واحد یا سرپرستار بخش
 توسط فرد شاکی

طرح شکایت / انتقاد در صورت عدم حل و فصل در مرحله قبل، از طرق زیر:

- (شیفت صبح) مراجعه حضوری به دفتر رسیدگی به شکایات و ثبت کتبی شکایت / انتقاد
- (شیفت عصر و شب) تکمیل فرم شکایت و انداختن در صندوق رسیدگی به شکایات و انتقادات (با هدایت سوپروایزر شیفت / مسئول شیفت)
- تماس تلفنی با مسئول رسیدگی به شکایات و انتقادات (ثبت در فرم شکایات توسط ایشان)
- تلفن ثابت: ۰۵۱-۰۸۱۳۴۹۴۷۷ (داخلی ۳۳۳) تلفن مستقیم: ۰۳۰۸۱۳۴۹۲۸۱۰۳
- تماس با تلفن گویای ۱۹۰ وزارت بهداشت یا از طریق وبسایت بیمارستان <https://soleimany-hosp.umsha.ac.ir>

توسط فرد شاکی

ثبت، بررسی و تحلیل شکایت / انتقاد و جمع آوری شواهد و مستندات
 توسط مسئول رسیدگی به شکایات

طرح شکایت / انتقاد در کمیته اخلاق بالینی و کمیسیونهای مربوطه

- حیطه پزشکی توسط ریاست بیمارستان
- حیطه اداری و پشتیبانی توسط مدیریت بیمارستان
- حیطه پرستاری توسط مدیریت خدمات پرستاری

توسط مسئول رسیدگی به شکایات

اعلام نتیجه بررسی شکایات به فرد شاکی

توسط مسئول رسیدگی به شکایات

ارجاع شکایت به مراجع ذیربط

توسط بیمارستان / فرد شاکی

خیر

آیا رضایت شاکی جلب شده است؟

بلی

ختم رسیدگی به شکایت و ثبت آن / ارسال بازخورد و اقدام اصلاحی لازم

پیگیری نتیجه شکایت از مراجع

توسط مسئول رسیدگی به شکایات

طرح بازخورد شکایت در کمیته اخلاق بالینی

توسط مسئول رسیدگی به شکایات