

AFH/FR/01	کد
1398/10/01	تاریخ تدوین
1402/01/31	تاریخ بازنگری
2	شماره بازنگری

فرآیند رسیدگی به شکایات ، انتقادات و پیشنهادات

جمع آوری شکایات توسط دفتر پیگیری امور بیماران (رسیدگی به شکایات) از طریق :

- ۱- مراجعه حضوری به دفتر پیگیری امور بیماران جنب سالن ملاقات در ساعات اداری و در ساعات غیر اداری به سوپروایزر
- ۲- تماس تلفنی با دفتر پیگیری امور بیماران (رسیدگی به شکایات) ۰۳۵-۳۱۶۰۲۰۰۵
- ۳- ارسال پیامک به شماره موبایل : ۰۹۰۱۶۵۴۸۲۵۱
- ۴- صندوق رسیدگی به شکایات واقع در سالن همکف و اورژانس بیمارستان
- ۵- از طریق سایت بیمارستان به آدرس : www.afsharhospital.ir

ثبت شکایات و سطح بندی آن

بررسی اولیه موضوع پس از کسب دستور مدیریت و ریاست و ارجاع به واحدهای مربوط جهت پاسخ

آیا پاسخ واحد قانع کننده است

بلی

خیر

تماس با شاکی و توجیه ایشان
و طرح در کمیته اخلاق جهت
پیگیری

بررسی در کمیته اخلاق بالینی
جهت ارائه راهکار و پیشگیری

پیگیری موضوع تا رفع مشکل

اطلاع رسانی به فرد شاکی

بایگانی توسط واحد
رسیدگی به شکایات

در صورت عدم پاسخگویی صحیح به شکایات مربوطه ، شما می توانید به دو مرکز زیر
مراجعه فرمایید :

۱- حوزه معاونت درمان دانشگاه اداره نظارت بر درمان واقع در میدان باهنر :

۳۷۲۴۵۹۰۳

۲- مراجعه به دفتر ارزیابی عملکرد، بازرسی و پاسخگویی به شکایات دانشگاه واقع

در میدان باهنر به شماره تماس : ۳۷۲۴۵۱۱۵