

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۸/۲۲

تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۲/۰۸/۲۴

کد: TEMC-L&QM-S75-R03

فرآیند رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادات
بیمارستان آیت ... طالقانی اهواز



اعلام شکایت به سرپرستار بخش / مسئول واحد

رسیدگی و انجام اقدامات اصلاحی توسط سرپرستار بخش / مسئول واحد و جلب رضایت فرد شاکی

آیا فرد شاکی رضایت دارد؟

بله

ختم موضوع

خیر

ارجاع فرد شاکی به مسئول پیگیری امور بیماران و رسیدگی به شکایات (در ساعات غیراداری به سوپروایزر کشیک) و ثبت شکایت در فرم مربوطه

بررسی شکایت و انجام اقدام اصلاحی توسط مسئول پیگیری امور بیماران با همکاری سرپرستار بخش / مسئول واحد

آیا فرد شاکی رضایت دارد؟

بله

ختم موضوع

خیر

طرح در کمیته اخلاق پزشکی

آیا مشکل در بیمارستان قابل حل است؟

بله

اجرای اقدام اصلاحی و اطلاع به شاکی

خیر

ارجاع به ارگان های ذی ربط منطبق با شکایت مطرح شده

شاخص فرآیند:
درصد شکایات پیگیری شده

نام و نام خانوادگی تهیه کننده، سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی تایید کننده، سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی ابلاغ کننده، سمت و امضاء
معصومه سلطانی - مسئول واحد پیگیری امور بیماران سمانه ولی زاده - مسئول بهبود کیفیت سوسن نوروزی - سوپروایزر بالینی	دکتر محمد امین دوبهری زاده مدیر بیمارستان	دکتر علیرضا رفیعی نوانی رئیس بیمارستان سوانح و سوختگی اهواز