

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۴/۱۰/۰۱

تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۴/۱۰/۰۳

کد: TEMC-L&QM-S75-R03

فرآیند رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادات
مرکز آموزشی درمانی سوانح سوختگی 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 تاییدکننده ، سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی ابلاغ کننده ، سمت و امضاء
زهرا دارمی زاده - مسئول واحد پیگیری امور بیماران فریبا نهبانی - مسئول بهبود کیفیت سوسن نوروزی - سوپروایزر بالینی	مهندس پرویز جوانمردی - مدیر بیمارستان	دکتر علی دهنی - مسئول بالینی رئیس مرکز آموزشی و درمانی سوانح سوختگی آیت الله طالقانی اهواز