

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۸/۲۲

تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۲/۰۸/۲۴

کد: TEMC-L&QM-S75-R03



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

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 غیر اداری 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<br>سمانه ولی زاده - مسئول بهبود کیفیت<br>سوسن نوروزی - سوپروایزر بالینی | دکتر محمد امین دوبهری زاده<br>مدیر بیمارستان | دکتر علیرضا رفیعی نوانی<br>رئیس بیمارستان سوادکوه اهواز |