



شروع

اعلام شکایت، انتقادات و یا پیشنهادات به روش حضوری، تلفنی، کتبی، سایت بیمارستان
فرد شاکی / پیشنهاد دهنده

آیا موضوع مطرح شده شکایت است؟

خیر

دریافت انتقادات یا پیشنهادات اعلام شده جهت
طرح در کمیته های مربوطه
مسئول دفتر بهبود کیفیت

بله

بررسی شکایت اعلام شده و اولویت بندی نحوه
رسیدگی به شکایات و اقدامات لازم
مسئول رسیدگی به شکایات

اولویت شکایت چیست؟

عادی

انجام بررسی های لازم در اولین
فرصت از زمان دریافت شکایت
مسئول رسیدگی به شکایات

با الویت

انجام بررسی های لازم ظرف ۲۴
ساعت از زمان دریافت شکایت
مسئول رسیدگی به شکایات

فوری

انجام بررسی های لازم کمتر ۶
ساعت از زمان دریافت شکایت
مسئول رسیدگی به شکایات/سوپروایزر

آنی

انجام بررسی های لازم بلافاصله
پس از دریافت شکایات
مسئول رسیدگی به شکایات/سوپروایزر

ارجاع شکایت به بخش یا واحد مربوطه جهت ارائه توضیحات و مستندات لازم
مسئول رسیدگی به شکایات

برنامه ریزی جهت اقدامات اصلاحی و اعلام نتایج پیگیری شکایات به مدیریت و فرد شاکی طبق اولویت
مسئول رسیدگی به شکایات

آیا رضایت شاکی جلب شده است؟

بله

خیر

جمع آوری و ارجاع مستندات مورد نیاز به واحد ریاست/مدیریت جهت ارسال به مراجع بالاتر
مسئول رسیدگی به شکایات

ثبت پیگیری ها و اقدامات انجام شده در فرم رسیدگی به شکایات، ارجاع فرم به واحد مدیریت جهت صدور دستور اقدامات مقتضی
مسئول رسیدگی به شکایات

جمع بندی شکایات جهت طرح در کمیته اخلاق بالینی، ثبت و بایگانی مستندات
مسئول رسیدگی به شکایات

پایان

نوع فرایند: اصلی
مدیریتی ✓
پشتیبانی
متولی فرایند:
واحد رسیدگی به شکایات
صاحبان فرایند:
واحد ریاست/مدیریت - واحد رسیدگی به شکایات - واحد سوپروایزر
ورودی فرایند:
شاکی - پیشنهاد دهنده - فرم رسیدگی به شکایات - فرم اعلام پیشنهادات
خروجی فرایند:
بایگانی فرم رسیدگی به شکایات و پیشنهادات - مکاتبات اداری

روش های اعلام شکایات، انتقادات و پیشنهادات

حضور	تلفنی	کتبی	سایت
شکایات: مراجعه به دفتر رسیدگی به شکایات در طبقه همکف راهرو سمت چپ درب ورودی اصلی پیشنهادات و انتقادات: مراجعه به دفتر بهبود کیفیت در طبقه دوم ساختمان الحاقی	شیفت صبح: ۰۸۱ - ۳۱۶۱۱۰۲۷ شیفت عصر و شب: ۰۸۱ - ۳۱۶۱۱۲۲۶ خط همراه: ۰۹۱۸۲۲۰۷۹۶۵	ثبت شکایات به صورت کتبی در فرم مربوطه از طریق صندوق مستقر در سالن اورژانس و سالن درمانگاه، لابی طبقه اول، دوم و سوم	مراجعه به سایت Ekbatan.umsha.ac.ir و ثبت شکایات، انتقادات و پیشنهادات در قسمت مربوطه