



پایگاه ملی خدمات بهداشتی و درمانی

فرآیند رسیدگی به شکایت

اعلام شکایت به سوپروایزر - مسئول شیفت

آیا رسیدگی و اقدامات انجام شده رضایت شاکی را جلب نموده است؟

بله

ختم موضوع

خیر

اعلام شکایت

حضور

غیر حضوری

مراجعه مستقیم شاکی به مسئول وقت
صبح (مترون) / عصر و شب (سوپروایزر)

ثبت شکایت از طریق صندوق انتقادات و شکایت

ثبت شکایت از طریق تلفن تماس

۵۳۳۳۸۸۰۲ / داخلی ۲۰۴

رسیدگی و پر کردن فرم

ارائه کد ردیابی به شاکی

ثبت در دفتر شکایت

مترون / سوپروایزر

ارجاع به مسئول رسیدگی به شکایت

دفتر بهبود کیفیت

طرح موضوع در کمیته رسیدگی به شکایت

اعضا کمیته اخلاق بالینی

اقدام اصلاحی و ارائه بازخورد به شاکی

رئیس کمیته و مدیر خدمات پرستاری

آیا رفع شده است؟

بله

ثبت شکایت و اقدامات در فرم مربوطه

خیر

ارجاع فرد شاکی به معاونت درمان

کد: SH-PR-PSR-02-03

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۹/۲۰

تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۲/۹/۲۰

مدت زمان رسیدگی به شکایت:

۲۴ - ۴۸ ساعت