

# فرآیند رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادات

مرکز درمانی آموزشی ولی عصر (عج) اراک



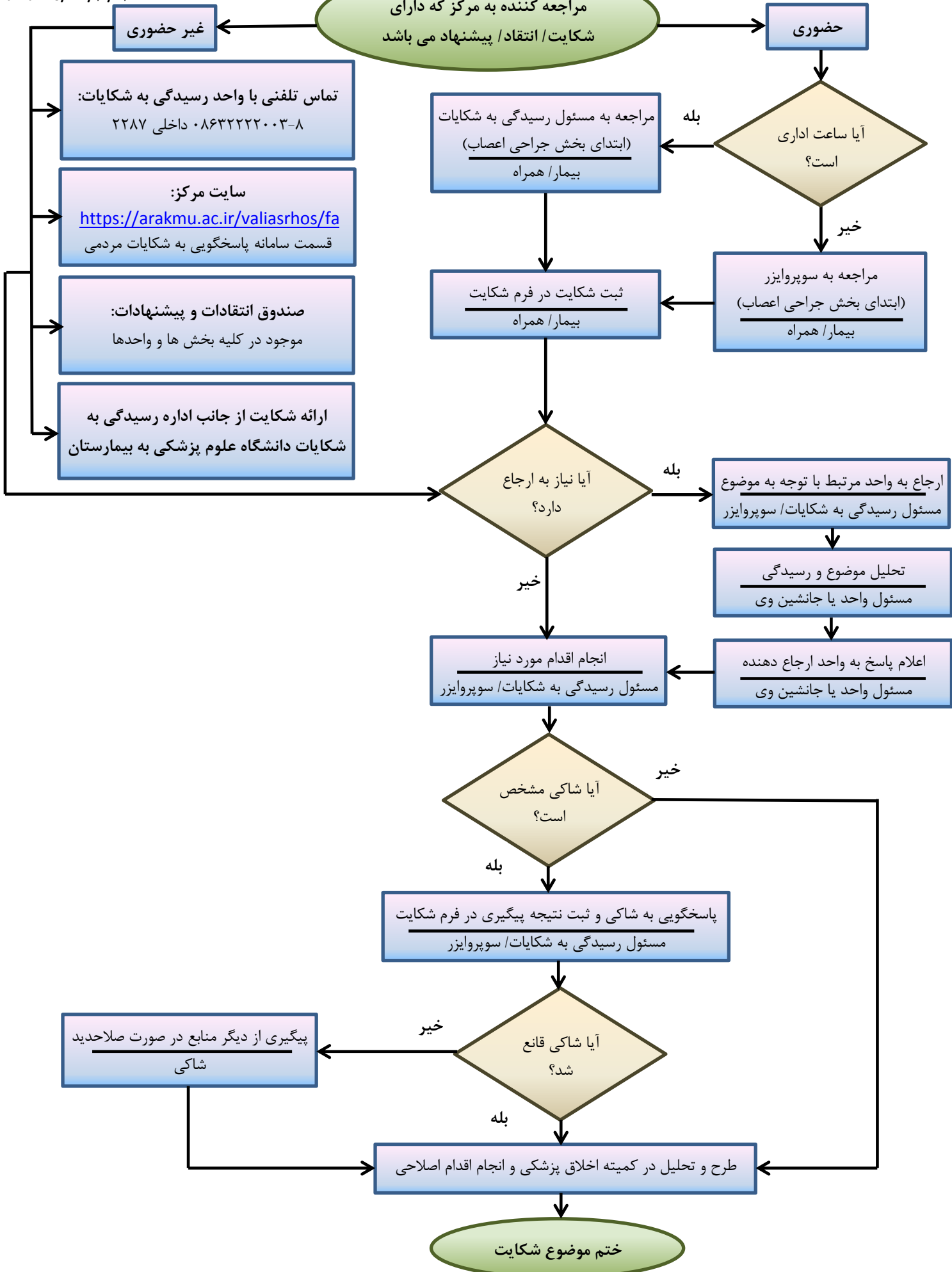
تاریخ اولین ابلاغ: ۹۷/۹/۱۵

تاریخ آخرین بازنگری: ۹۸/۶/۲۵

تاریخ آخرین ابلاغ: ۹۸/۷/۱۳

تاریخ بازنگری بعدی: ۹۹/۶/۲۵

کد سند: PS/LM/۱۰/۰۱



# فرآیند رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادات

مرکز درمانی آموزشی ولی عصر (عج) اراک

شناسنامه فرآیند رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادات			
کد سند: PS/LM/۱۰/۰۱	تاریخ اولین ابلاغ: ۹۷/۹/۱۵	تاریخ آخرین ابلاغ: ۹۸/۷/۱۳	
نوع فرآیند: مدیریتی	تاریخ آخرین بازنگری: ۹۸/۶/۲۵	تاریخ بازنگری بعدی: ۹۹/۶/۲۵	
<b>هدف:</b> پاسخگویی به شکایات و نارضایتی های بیماران و خانواده آن ها، استفاده از نظرات و پیشنهادات بیماران و همراهان در مسیر تعالی خدمات، رعایت حقوق گیرندگان خدمت و افزایش اعتماد ایشان از طریق رسیدگی به موقع به شکایات			
<b>اهداف استراتژیک مرتبط:</b> ارتقاء و بهبود مستمر کیفیت خدمات درمانی، آموزشی و پژوهشی، افزایش میزان رضایتمندی مراجعین و بیماران، افزایش درآمد خالص بیمارستان و ارتقاء بهره وری			
<b>محدوده فرآیند:</b> کلیه واحدهای بیمارستان			
<b>صاحب فرآیند:</b> کلیه کارکنان بیمارستان و مسئولین ستادی دانشگاه علوم پزشکی			
<b>ورودی:</b> شکایات، انتقادات و پیشنهادات مراجعین			
<b>خروجی:</b> شکایات ختم شده و راهکارهای اصلاحی جهت مرکز			
<b>ناظر فرآیند:</b> ریاست و مدیریت بیمارستان، کمیته اخلاق پزشکی و رفتار حرفه ای			
<b>منابع و ملزومات:</b> انسانی (کلیه مسئولین و کارکنان) تجهیزاتی (فرم شکایت، رایانه، صندوق انتقادات و پیشنهادات)			
<b>شاخص ها:</b> تعداد شکایات رسیدگی شده			
<b>تهیه کننده:</b>	<b>تایید کننده:</b>	<b>تصویب کننده:</b>	<b>ابلاغ کننده:</b>
واحد بهبود کیفیت با مشارکت مسئول رسیدگی به شکایات	کمیته اخلاق پزشکی و رفتار حرفه ای بیمارستان	کمیته اخلاق پزشکی و رفتار حرفه ای بیمارستان	دکتر بهنام محمودیه (ریاست بیمارستان)