



- تاریخ تدوین : مرداد ۹۸
- تاریخ ابلاغ : ۹۸/۵/۳۱
- کد : ISH-FLO-01

طرح شکایت از سوی بیمار یا همراه

آیا شکایت تلفنی یا شفاهی است؟

بله

خیر

آیا شکایت در وقت اداریست؟

خیر

بله

ارجاع به مسئول بخش و پیگیری مشکل توسط مسئول بخش

اطلاع به سوپروایزر کشیک و بررسی و پیگیری حل مشکل توسط او

دریافت فرم اعلام شکایت از دفتر پرستاری یا پذیرش، تکمیل و ارسال به دفتر رسیدگی به شکایت

آیا مشکل حل شد؟

آیا مشکل حل شد؟

خیر

بله

خیر

ادامه روند ارائه خدمت به مددچه

ارجاع به دفتر رسیدگی به شکایات و اطلاع به سوپروایزر صبح

دریافت فرم اعلام شکایت از دفتر پرستاری یا پذیرش و ارسال فرم به دفتر رسیدگی به شکایات

جمع آوری اوراق صندوق و فرم ها طرح شکایت در دفتر رسیدگی به شکایات

رسیدگی به شکایات و پیگیری حل مشکل توسط مدیر بیمارستان و انجام هماهنگی های لازم

اطلاع به فرد شاکی

بله

آیا مشکل حل شد؟

خیر

ارجاع به ریاست بیمارستان / ارجاع به معاونت درمان و اعلام نتیجه ظرف ۱۰ روز

- در صورت تمایل با مراجعه به وب سایت بیمارستان به آدرس www.Arakmu.ac.ir زیر پورتال بیمارستان امام صادق (ع) یا ایمیل delijan.his@arakmu.ac.ir یا با شماره تلفن ۰۸۶۴۴۲۲۶۲۰ تماس حاصل نمایید.
- سامانه پیامکی دریافت انتقادات و پیشنهادات بیمارستان : ۱۰۰۰۸۶۴۴۲۲۴۱۱۴
- سامانه رسیدگی به تخلفات تعرفه ای (سامانه های رسیدگی به شکایات ۱۶۹۰ و ۱۵۹۰)