



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اصفهان - بیمارستان شهید اشرفی اصفهانی

کد فرایند: A.H/PR / ۰۲/۰۸

دامنه فرایند: کل بیمارستان

عنوان فرایند: رسیدگی به شکایات مراجعین بیمارستان

همه روزه بجز ایام تعطیل از ساعت ۷:۱۵ لغایت ۱۴:۱۵

همه روزه و در تمام ساعات شبانه روز

طرح شکایت توسط مراجعین *

مراجعه به واحد رسیدگی به شکایات جهت طرح شکایت

مراجعه به دفتر سوپروایزر وقت جهت طرح شکایت

دریافت وثبت شکایت و بررسی موضوع توسط مسئول رسیدگی به شکایات

دریافت شکایت و بررسی موضوع توسط سوپروایزر

ارائه پاسخ به شاکی
توسط مسئول رسیدگی
به شکایات

بلی

شکایت توسط مسئول رسیدگی به
شکایت/سوپروایزر قابل پیگیری و رفع می باشد؟

خیر

شکایت نیاز به رسیدگی فوری دارد؟

بلی

پیگیری و رفع مشکل توسط سوپروایزر / مسئول
رسیدگی به شکایات در کمتر از ۲۴ ساعت

شکایات در چه حیطه ای می باشد؟

پزشکی

پشتیبانی

پرستاری

ارسال فرم شکایت به معاون درمان

ارسال فرم شکایت به مدیر بیمارستان

ارسال فرم شکایت به مدیر پرستاری

پیگیری و رفع مشکل^۱ توسط معاون درمان

پیگیری و رفع مشکل توسط^۱ مدیر بیمارستان

پیگیری و رفع مشکل توسط^۱ مدیر پرستاری

ثبت نتایج پیگیری در فرم شکایت توسط سطوح رسیدگی به شکایات (مدیر، معاون
درمان و مدیر پرستاری) و تحویل به مسئول رسیدگی به شکایات

ارائه پاسخ به شاکی توسط مسئول رسیدگی به شکایات

* سامانه رسیدگی به شکایات مردمی: ۱۹۰
* سامانه رسیدگی به شکایات تعرفه ای: ۱۵۹۰
۱. در صورت نیاز پرونده در کمیته مدیریت خطای
بیمارستانی مورد بررسی قرار می گیرد.