



# فرایند رسیدگی به شکایات در مرکز آموزشی و درمانی کودکان تبریز

اقدام فرد برای ارائه شکایت

آیا شکایت فرد در ساعت اداری می باشد؟

خیر

بلی

مراجعه فرد به سوپروایزر کشیک

مراجعه فرد به واحد بهبود کیفیت (رسیدگی به شکایات)

تکمیل فرم رسیدگی به شکایات توسط فرد شاکی

آیا نیاز به مداخله فوری وجود دارد؟

بلی

خیر

بررسی درخواست و شکایت فرد و هماهنگی با مسئولین مربوطه جهت حل فوری مشکل شاکی

ارجاع شکایت از طریق اتوماسیون به دفتر بهبود کیفیت

ارجاع فرم به مسئول مستقیم فرد مورد شکایت (توسط واحد بهبود کیفیت) از طریق اتوماسیون

اخذ توضیح کتبی از فرد مورد شکایت

اخذ نظر کتبی مسئول مربوطه

ارسال شکایت و جواب به ریاست مرکز از طریق اتوماسیون

بررسی شکایت در کمیته ماهانه اخلاق پزشکی و اتخاذ تصمیمات لازم

اعلام نتیجه شکایت به فرد شاکی توسط دفتر رسیدگی به شکایات

نظارت بر انجام تصمیمات متخذه توسط دفتر رسیدگی به شکایات

مسئول دفتر رسیدگی به شکایات:

آقای رشیدی نسب

شماره تلفن داخلی ۴۴۰

شماره تلفن مستقیم ۳۵۲۳۱۸۲۷

شماره تلفن سوپروایزر ۱۲۰

تصویب کننده: ریاست مرکز - دکتر موسوی	تدوین کننده: دفتر بهبود کیفیت	پایش کننده: دفتر بهبود کیفیت
کد: شماره:		
تاریخ تدوین: ۱۳۹۷/۵/۲۸	تاریخ تصویب و ابلاغ: ۱۳۹۷/۵/۳۰	
دوره بازنگری: یک ساله	ابزار پایش: چک لیست	دوره پایش: سه ماهه