

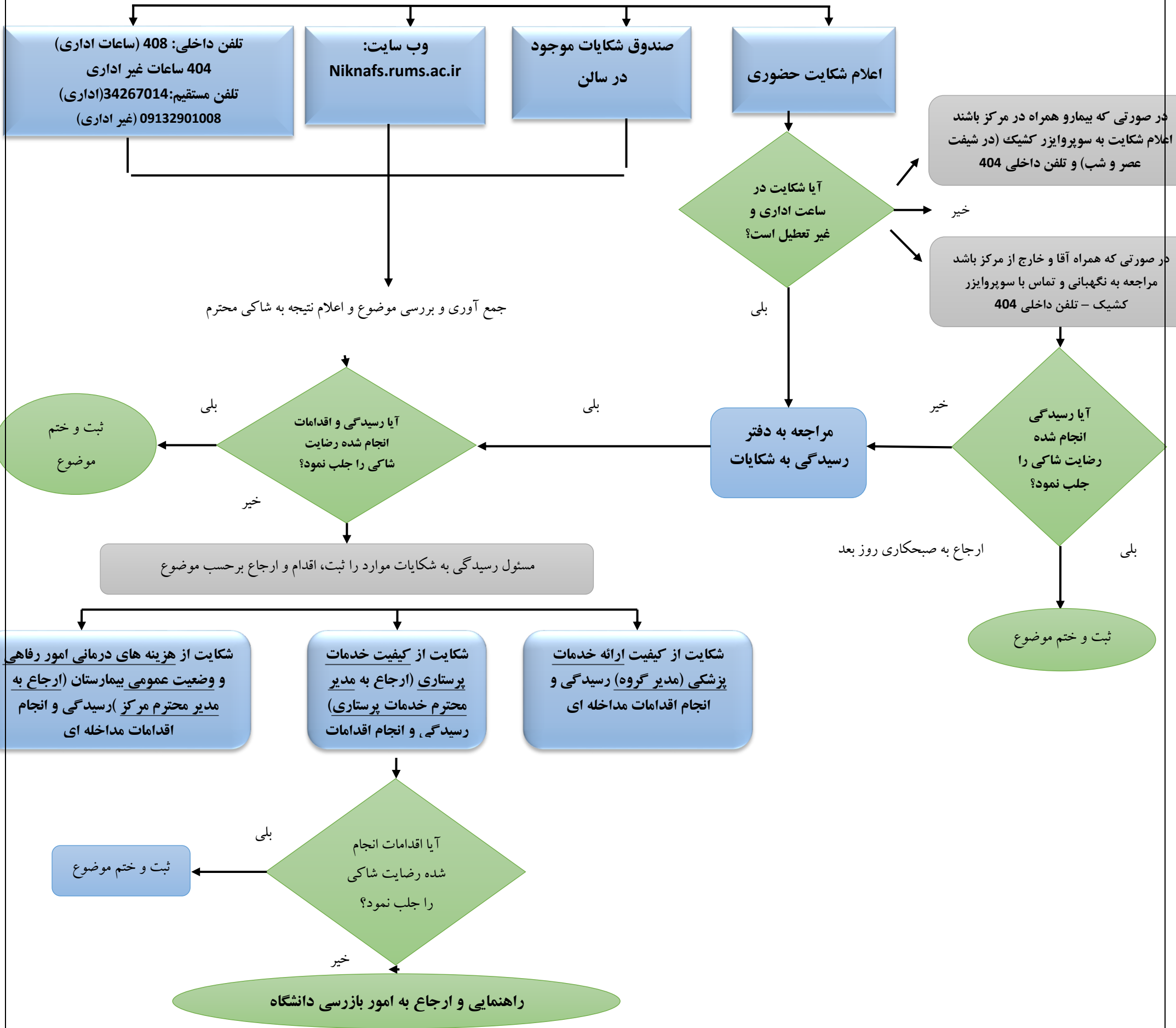


دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی رفسنجان
مرکز آموزشی درمانی نیک نفس

ورودی فرآیند: شکایت بیمار	عنوان: رسیدگی به شکایات	NH-CP-03 کد فرآیند:
خروجی فرآیند: شکایت رسیدگی شده		
صاحب/متولی فرآیند: مسئولین بخش ها/واحد ها/مسئول رسیدگی به شکایات/سوپروایزران بالینی	هدف: رسیدگی سریع به شکایات بیماران و افزایش سطح رضایتمندی مراجعین	تاریخ تدوین : خرداد 1402
منابع : پرسنل آموزش دیده-تجهیزات - پرونده و اوراق آن	شاخص: تعداد شکایات ثبت شده نسبت به کل بیماران بستری (فصلی)	تاریخ بازنگری بعدی: خرداد 1403
	تعداد شکایات رسیدگی شده نسبت به کل شکایات (فصلی) تعداد شکایات ارجاع داده شده نسبت به کل شکایات (فصلی)	
	نحوه پایش: بررسی فرم های شکایات	

تاییدکننده	تصویب کننده	ابلاغ کننده	تهیه کننده
خانم بلوچی (کارشناس هماهنگ کننده ایمنی)	خانم دکتر میرمطلبی (رئیس مرکز)	خانم دکتر میرمطلبی (رئیس مرکز)	خانم اصغری (مدیر مرکز)

نحوه اعلام شکایت بیماران و مراجعین



دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات جق بیمار است.
(منشور حقوق بیمار)