



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

کد فرآیند: NH-CP-03	عنوان: رسیدگی به شکایات	ورودی فرآیند: شکایت بیمار
		خروجی فرآیند: شکایت رسیدگی شده
تاریخ تدوین : خرداد ۱۴۰۲	هدف: رسیدگی سریع به شکایات بیماران و افزایش سطح رضایتمندی مراجعین	صاحب/متولی فرآیند: مسئولین بخش ها/واحد ها/مسئول رسیدگی به شکایات/سوپروایزران بالینی
تاریخ بازنگری بعدی: شهریور ۱۴۰۵	شاخص: تعداد شکایات ثبت شده نسبت به کل بیماران بستری (فصلی) 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	منابع : پرسنل آموزش دیده-تجهیزات – پرونده و اوراق آن

تهیه کننده	تاییدکننده	تصویب کننده	ابلاغ کننده
خانم بلوچی (کارشناس رسیدگی به شکایات)	آقای الهی فر (مدیر مرکز)	خانم دکتر حیدری (رئیس مرکز)	خانم دکتر حیدری (رئیس مرکز)



