



بیمارستان عیسی بن مریم (ع)

## شناسنامه فرآیند



واحد بهبود کیفیت

کد فرآیند: IS/Pro/SPS/03-03/1

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۵/۱۰

شماره ویرایش: 03

تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۴/۰۵/۱۰

شماره بازنگری: 03

نام فرآیند	نحوه اعلام و بررسی شکایات
نوع فرآیند	اصلی <input type="checkbox"/> پشتیبانی <input type="checkbox"/> مدیریتی <input checked="" type="checkbox"/>
ورودی فرآیند	شکایت ارائه شده / انتقاد یا پیشنهاد ارائه شده / بیمار یا همراه ناراضی
خروجی فرآیند	شکایت پاسخ داده شده / بیمار راضی شده / پیشنهاد تایید شده / پیشنهاد تحلیل شده
شاخص فرآیند	درصد شکایات پاسخ داده شده

نام تهیه کننده	سمت	مهر و امضا
ارغوان دلفانی	مسئول رسیدگی به شکایات	
اکرم فرهادیه	کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار	
مسعود اشرف اصفهانی	مسئول حقوق گیرنده خدمت	
فائزه اکبری	مسئول بهبود کیفیت	
دکتر الهام معظم	معاون پژوهشی	

نام تایید کننده	سمت	مهر و امضا
دکتر مینامه شاهنظری	معاون درمان	
حمیدرضا شریفی	مدیر بیمارستان	
نام تصویب کننده	سمت	مهر و امضا
دکتر احمد باهنر	ریاست بیمارستان	

اعلام شکایات  
بیمار/همراه بیمار

شکایات ارسالی از سایر روش ها:  
۱- ارائه شکایت از طریق صندوق شکایت موجود در لابی ها  
۲- تماس با شماره تلفن بیمارستان ۳۲۳۳۹۰۱۲ داخلی ۳۰۷  
۳- تکمیل فرم اینترنتی ثبت شکایات در تارنمای بیمارستان از طریق بارکد زیر:



بیمار/همراه بیمار

شکایت حضوری  
در ساعات اداری: اعلام شکایت به مسئول رسیدگی به شکایات در روزهای تعطیل و شیفت های عصر و شب: اعلام شکایت به مسئول شیفت/سوپروایزر  
بیمار/همراه بیمار

بررسی و انجام اقدام براساس سطح بندی\*  
مسئول رسیدگی به شکایات/مسئول شیفت/ سوپروایزر

آیا رفع ابهام انجام شد؟

خیر

پیگیری شکایت با حضور در محل و یا ارتباط با افراد مرتبط در صورت نیاز  
مسئول رسیدگی به شکایات/ سوپروایزر

تکمیل فرم ثبت شکایت  
بیمار/ همراه بیمار

ثبت شکایت و ارائه کد پیگیری شکایت به شای  
مسئول رسیدگی به شکایات/ سوپروایزر

ثبت و کد گذاری فرم شکایت در دبیرخانه و ارسال شکایات از طریق کارتابل به رئیس بیمارستان و مسئول رسیدگی به شکایات  
مسئول دبیرخانه

ارجاع شکایات از سایر واحدها و خدمات  
هتلینگ به مدیر بیمارستان  
رئیس بیمارستان

ارجاع شکایات از خدمات پرستاری به  
مدیر پرستاری بیمارستان  
رئیس بیمارستان

ارجاع شکایات از خدمات پزشکی و هزینه  
ها به معاون درمان بیمارستان  
رئیس بیمارستان

پیگیری انجام اقدامات اصلاحی توسط مسئول مربوطه  
مسئول رسیدگی به شکایات

ارائه بازخورد به شای و پیشگیری از بروز شکایت  
مسئول رسیدگی به شکایات

آیا شکایت شای رفع می شود؟

خیر

ارجاع شای به معاونت درمان، نظام پزشکی، سامانه ۱۹۰ و یا اداره بازرسی دانشگاه  
مسئول رسیدگی به شکایات

بله

ثبت تمامی پیگیری ها و بایگانی مستندات

بله

\* سطح بندی در خصوص نحوه رسیدگی به شکایات های واصله:  
۱- رسیدگی آتی، به صورت حضوری در صحنه با پیگیری میدانی صورت میپذیرد.  
۲- رسیدگی فوری، بصورت تلفنی بلافاصله پیگیری شود.  
۳- رسیدگی در اولویت اول، تا پایان روزکاری صورت پذیرد.  
۴- رسیدگی بدون اولویت، برحسب حساسیت موضوع و نوبت بندی برای پیگیری در اولین فرصت صورت پذیرد.