



# فرآیند پیگیری امور بیماران

شماره سند: MR-QP-01  
شماره بازنگری: C  
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۲/۰۵  
تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۲/۰۳/۰۵

شروع

غیر حضوری  
در تمام ساعات شبانه روز

حضوری  
در تمام ساعات شبانه روز

دریافت شکایت از طریق سامانه پیامک بیمارستان بصورت ۲۴ ساعته  
۰۹۱۸۴۹۶۰۰۹۸  
(توسط مسئول رسیدگی به شکایات)

دریافت شکایت از پورتال بیمارستان بصورت ۲۴ ساعته از طریق سایت اینترنتی: <http://fth.umsha.ac.ir/>  
(توسط مسئول رسیدگی به شکایات)

تماس تلفنی شاکي و اعلام شکایت  
صبح ها داخلی ۳۱۵  
مستقیم ۳۸۲۵۱۴۰۴  
بصورت ۲۴ ساعته ۰۹۱۸۴۹۶۰۰۹۸

مراجعه به صندوق ها و ثبت شکایات/پیشنهادات/انتقادات  
در فرم های مربوطه

عصر و شب  
مراجعه به:  
- دفتر پرستاری  
- سوپروایزر بالینی  
- سرشیفت بخش ها

صبح ها  
مراجعه به:  
- واحد رسیدگی به شکایات  
- دفتر پرستاری  
- مسئولین بخش ها  
- مدیریت

دریافت، ثبت (کدگذاری) و بررسی شکایت توسط کارشناس پیگیری امور بیماران

آیا شکایت نیاز به اقدام فوری دارد؟

خیر

بله

بررسی شکایت و پاسخ به شاکي

تحويل شکایت به واحد تعیین شده طبق نوع شکایت جهت رسیدگی و پاسخگویی به شکایت، توسط کارشناس پیگیری امور بیماران

دریافت پاسخ شکایت از واحد مربوطه و بررسی پاسخ و ثبت دستورات لازم، توسط کارشناس پیگیری امور بیماران

ادامه روند رسیدگی، توسط کارشناس پیگیری امور بیماران

انجام اقدامات لازم و ثبت اطلاعات در فرم خلاصه شکایت بیمارستان توسط کارشناس پیگیری امور بیماران

ارائه نتایج حاصله به شاکي از طریق تماس تلفنی، پیام کوتاه، اینترنتی و حضوری توسط کارشناس پیگیری امور بیماران

آیا شاکي از پاسخ ارائه شده رضایت دارد؟

خیر

پیگیری و بررسی مجدد شکایت در جلسه ای با حضور مسئولین مربوطه و ریاست بیمارستان در صورت لزوم با شاکي توسط کارشناس پیگیری امور بیماران همچنین طرح در کمیته اخلاق بیمارستان

ارائه نتایج مجدد رسیدگی به شاکي توسط کارشناس پیگیری امور بیماران

آیا شاکي به نتیجه دلخواه رسیده است؟

خیر

ارجاع شکایت به مراجع بالاتر

—معاونت درمان

همدان، چهارراه شرعیتی، ابتدای بلوار آیت - کاشانی، بلوک ۷، طبقه چهارم، اداره بازرسی و رزیابی عملکرد  
۰۸۱-۳۳۵۳۳۹۵-۳

—نظام پزشکی

همدان، چهارراه شرعیتی، بلوار خواجه رشید  
۰۸۱-۳۳۳۳۳۵۵

بسته شدن پرونده و بایگانی نسخه اصلی شکایت رسیدگی شده در زونگن مربوطه توسط کارشناس پیگیری امور بیماران

بلی

بلی