



عنوان فرم:

فلوچارت فرآیندهای بیمارستان

شماره ویرایش: A

عنوان فرآیند:  
رسیدگی به شکایات / انتقادات / پیشنهادات

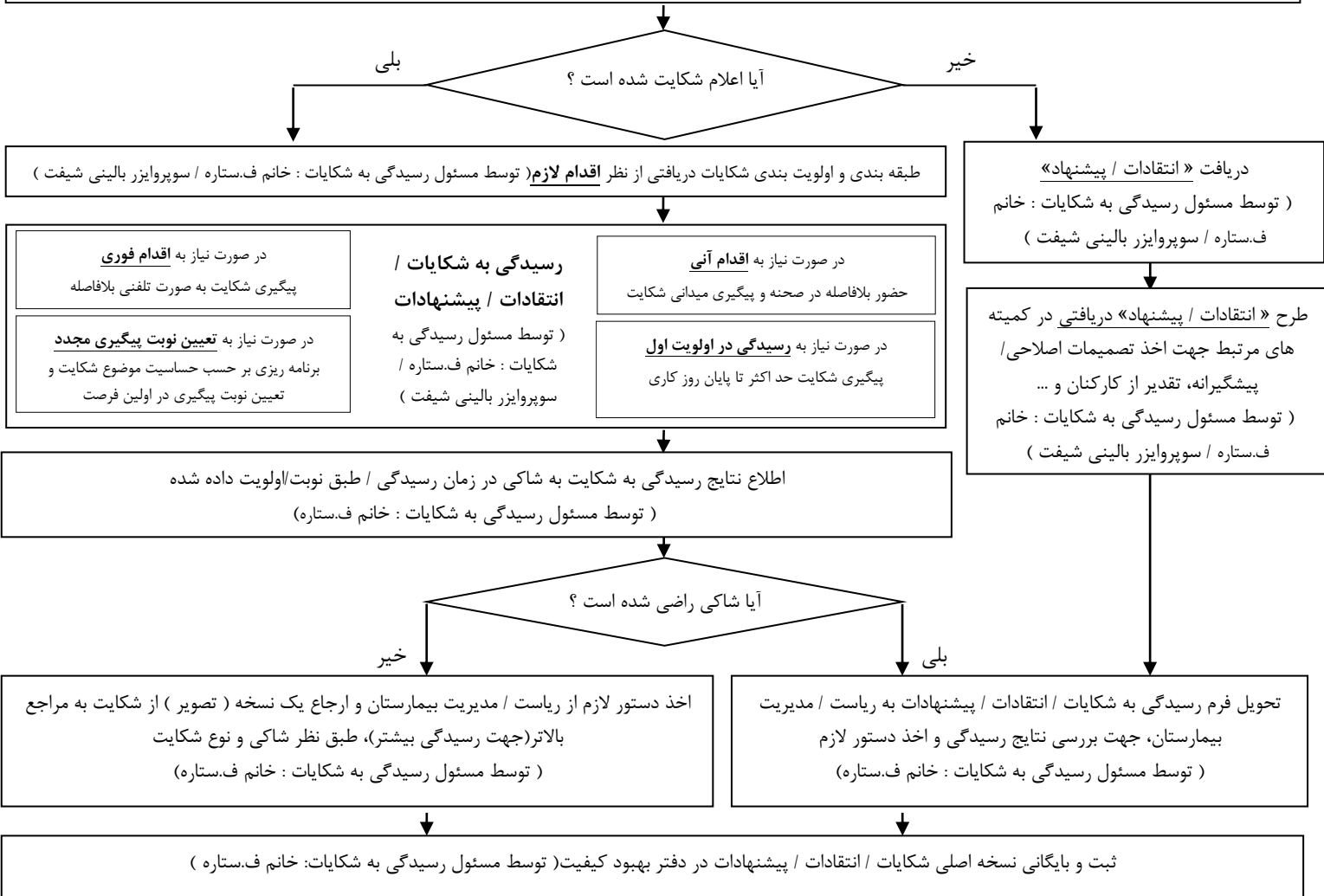
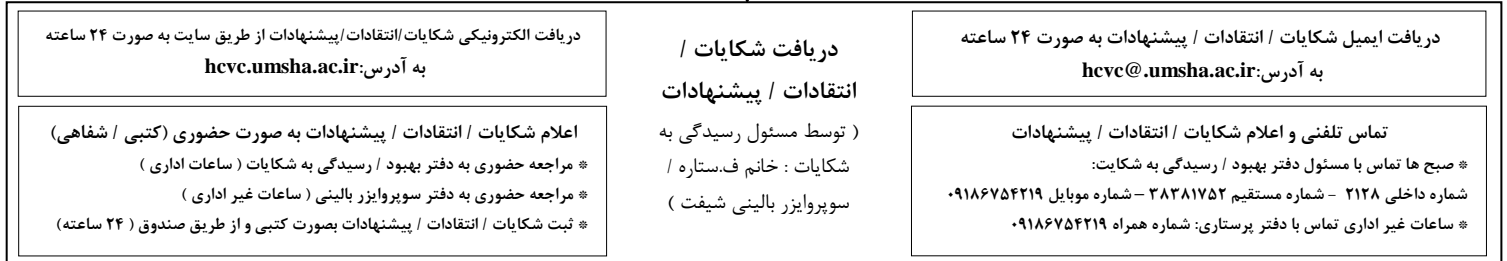
تاریخ تدوین: ۹۵/۱۱/۲۸  
تاریخ بازنگری: ۱: ۹۶/۰۶/۱۹  
تاریخ بازنگری: ۲: ۹۸/۰۶/۲۲  
تاریخ بازنگری: ۳: ۹۹/۱۱/۲۰  
تاریخ بازنگری: ۴: ۱۴۰۰/۱۱/۲۰  
تاریخ بازنگری: ۵: ۱۴۰۱/۱۲/۲۲

صفحه: ۱ از ۱

فرآیند بالینی  غیر بالینی

شاخص فرآیند: \* میانگین زمان پاسخگویی به شکایات

شروع



پایان

منابع فرآیند:

- \* فرم های رسیدگی شکایت/انتقاد/پیشنهاد
- \* تلفن همراه / ثابت
- \* پیام گیر تلفنی/تلفن گویا
- \* منابع مالی جبران خسارات

خروجی فرآیند:

- \* نتایج رسیدگی به شکایت/انتقاد / پیشنهاد
- \* گزارش های تحلیلی فصلی
- \* مکاتبات اداری انضباطی
- \* مصوبات جلسات / کمیته ها

برودی فرآیند:

- \* شکایت/انتقاد / پیشنهاد کتبی
- \* شکایت/انتقاد / پیشنهاد الکترونیکی
- \* شکایت/انتقاد/ پیشنهاد تلفنی / پیامکی

صاحبان فرآیند:

- \* دفتر ریاست / مدیریت
- \* تمامی بخش ها / واحدهای
- \* مرتبط

متولی فرآیند:

- \* دفتر بهبود کیفیت

