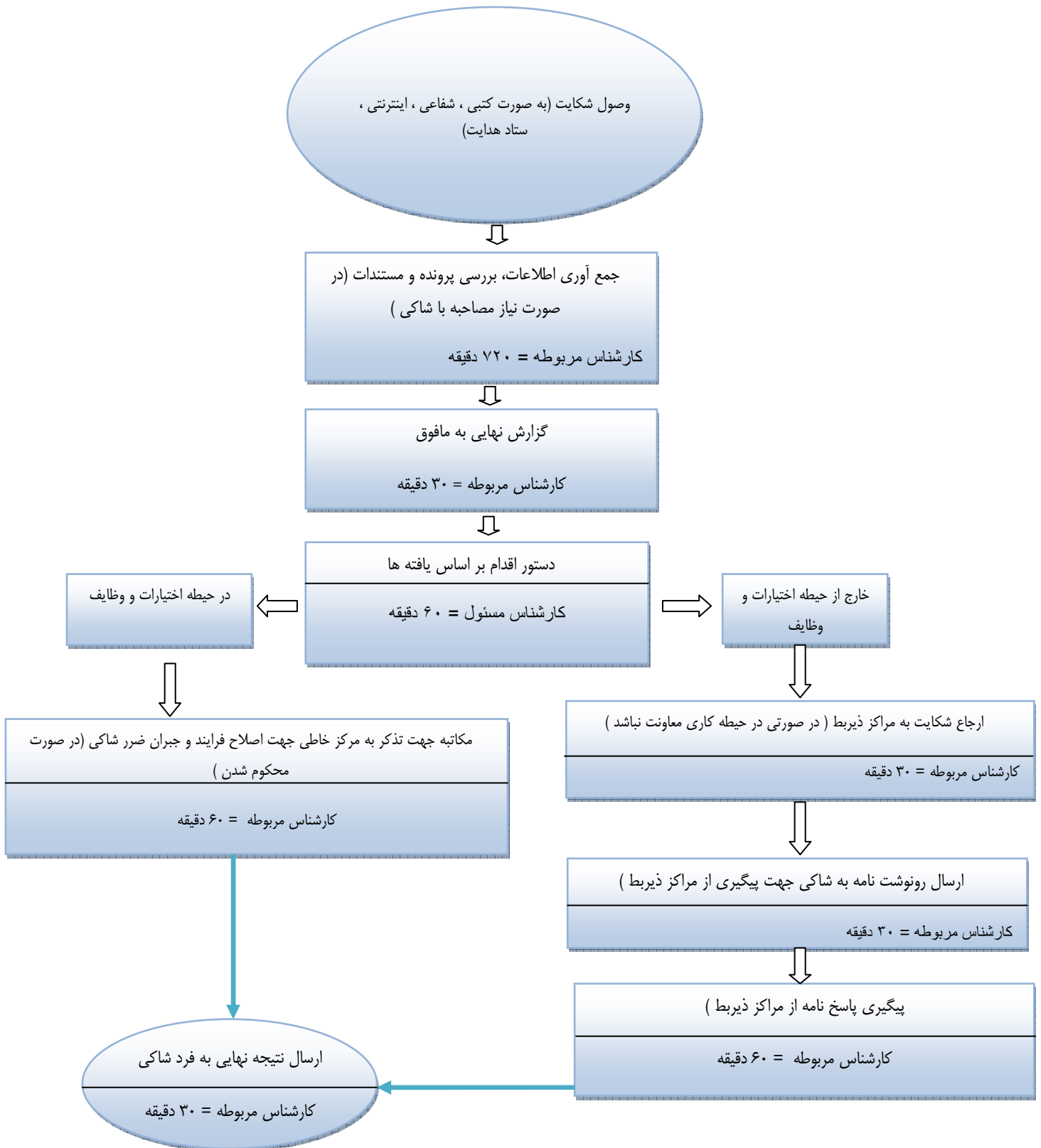


نام فرآیند: رسیدگی به شکایات مردمی از مراکز درمانی		
هدف: رفع نارضایتی مراجعین مراکز درمانی بستری و سرپایی		
خروجی های فرآیند	شرح فعالیت	ورودی های فرآیند
نام خروجی		نام ورودی
<ul style="list-style-type: none"> - اطلاعات و مستندات - تذکر به مراکز - نتیجه بررسی شکایت - ارجاع شاکی به سازمانهای دیگر 	<ul style="list-style-type: none"> - جمع آوری اطلاعات، بررسی پرونده و مستندات (در صورت نیاز مصاحبه با شاکی) - گزارش نهایی به مافوق - دستور اقدام بر اساس یافته ها - مکاتبه جهت تذکر به مرکز خاطی جهت اصلاح فرایند و جبران ضرر شاکی (در صورت محکوم شدن) - ارسال نتیجه نهایی به فرد شاکی - ارجاع شکایت به مراکز ذیربط (در صورتی در حیطه کاری معاونت نباشد) - ارسال رونوشت نامه به شاکی جهت پیگیری از مراکز ذیربط - پیگیری پاسخ نامه از مراکز ذیربط 	<ul style="list-style-type: none"> - شاکی - مراکز درمانی بستری و سرپایی - شکایت واصله از مراکز درمانی بستری و سرپایی - فرم رسیدگی به شکایات

فرایند رسیدگی به شکایات



"فرایند انجام یک شکایت برای هر کارشناس حداقل ۱۰۲۰ دقیقه معادل ۱۷ ساعت می باشد"