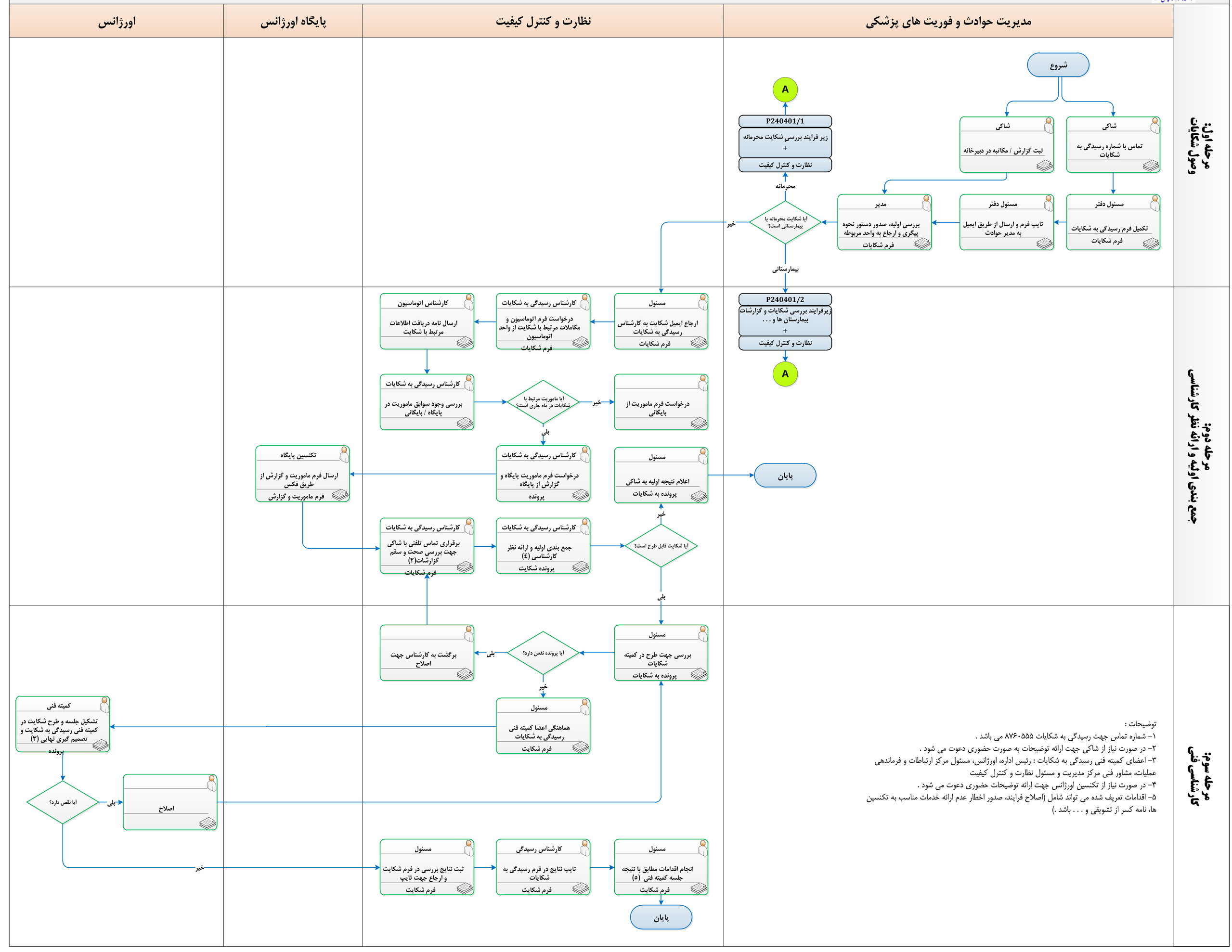
نمودار گردش کار
فرآیند رسیدگی به شکایات (ارباب رجوع داخلی و خارجی)

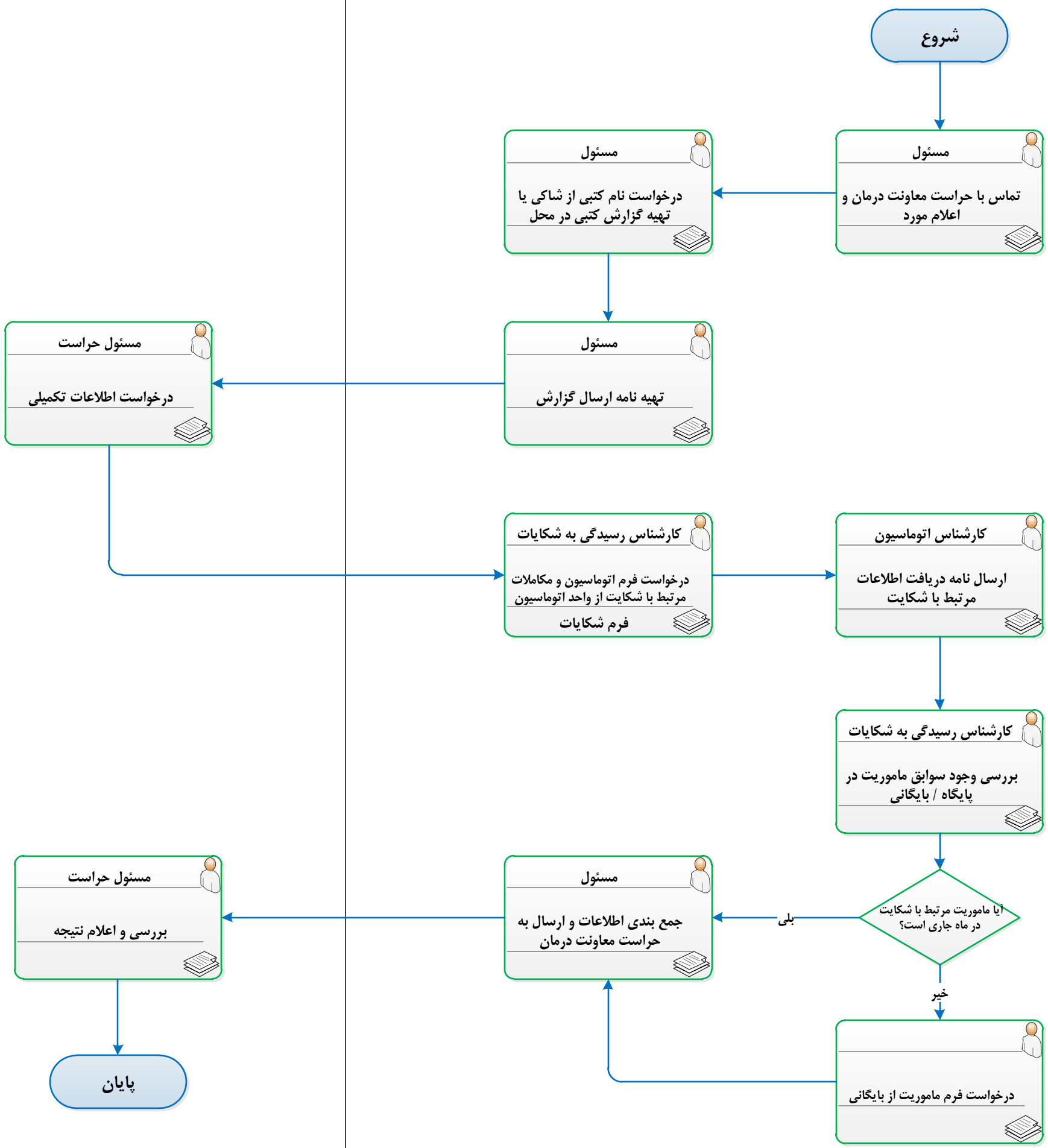
کد نمودار: P240401
شماره بازنگری: ۰۰
تاریخ بازنگری: ۱۳۹۱/۱۰/۳۰

	مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی	نظارت و کنترل کیفیت	پایگاه اورژانس	اورژانس
مرحله اول: وصول شکایات				
مرحله دوم: جمع بندی اولیه و ارائه نظر کارشناسی				
مرحله سوم: کارشناسی فنی				



توضیحات :
۱- شماره تماس جهت رسیدگی به شکایات ۸۷۶۰۵۵۵ می باشد .
۲- در صورت نیاز از شاکی جهت ارائه توضیحات به صورت حضوری دعوت می شود .
۳- اعضای کمیته فنی رسیدگی به شکایات : رئیس اداره، اورژانس، مسئول مرکز ارتباطات و فرماندهی عملیات، مشاور فنی مرکز مدیریت و مسئول نظارت و کنترل کیفیت
۴- در صورت نیاز از تکنسین اورژانس جهت ارائه توضیحات حضوری دعوت می شود .
۵- اقدامات تعریف شده می تواند شامل (اصلاح فرایند، صدور اخطار عدم ارائه خدمات مناسب به تکنسین ها، نامه کسر از تشویقی و . . . باشد .)

نمودار گردش کار
زیرفرآیند بررسی شکایت محرمانه

کد نمودار: P240401/1
شماره بازنگری: ۰۰
تاریخ بازنگری: ۱۳۹۱/۱۰/۳۰

نظارت و کنترل و کیفیت	معاونت درمان