

کد فرآیند: CP-ML-04
تاریخ آخرین بازنگری: 1402/11/1
تاریخ بازنگری بعدی: 1403/11/1
تاریخ ابلاغ: 1401/11/2 شماره ویرایش: 6
خدمت گیرندگان: کلیه بخشها و واحدهای درمانی

دانشگاه علوم پزشکی لرستان
بیمارستان شهدای 7 تیر دورود
نام فرایند: فرایند رسیدگی به شکایات بیمار
متوسط زمان فرایند: متغیر

شناسایی عدم انطباق / دریافت شکایت

شناسایی غیر فعال

شناسایی فعال

- مراجعه حضوری
- تلفنی
- صندوق شکایات
- سایت بیمارستان: 7etir.lums.ac.ir
- بازدید میدانی از بخش/واحدها
- رضایت سنجی از بیماران/مراجعین

ثبت اولیه شکایت و تعریف کد رهگیری توسط دفتر پیگیری امور بیماران

بررسی اولیه و الویت بندی رسیدگی توسط دفتر پیگیری امور بیماران / سوپروایزر

فوری (تا 6 ساعت)

عادی (تا 24 ساعت)

آنی (بلافاصله)

آیا شکایت اولویت دارد؟

ارائه بازخورد به متقاضی (شاکی)

طرح و تحلیل موارد عدم انطباق در جلسه مشترک کمیته بهبود کیفیت و اخلاق پزشکی

آیا ناشی از خطای عمدی فرد است؟

آیا عدم انطباق فرآیندی است؟

بازنگری فرایند

آموزش فرد/افراد خاطی

ابلاغ و آموزش به کارکنان مرتبط

ارسال نتایج به ریاست

ارسال نتایج به مراجع انضباطی توسط ریاست بیمارستان

اعلام نتایج نهایی به کمیته اخلاق پزشکی

دلجویی / جبران خسارت احتمالی توسط بیمارستان

ثبت در سوابق

تلفن: 06643224051-3
داخلی: 282 و در شیفت عصر و شب 206
تلفن همراه: 09353139068