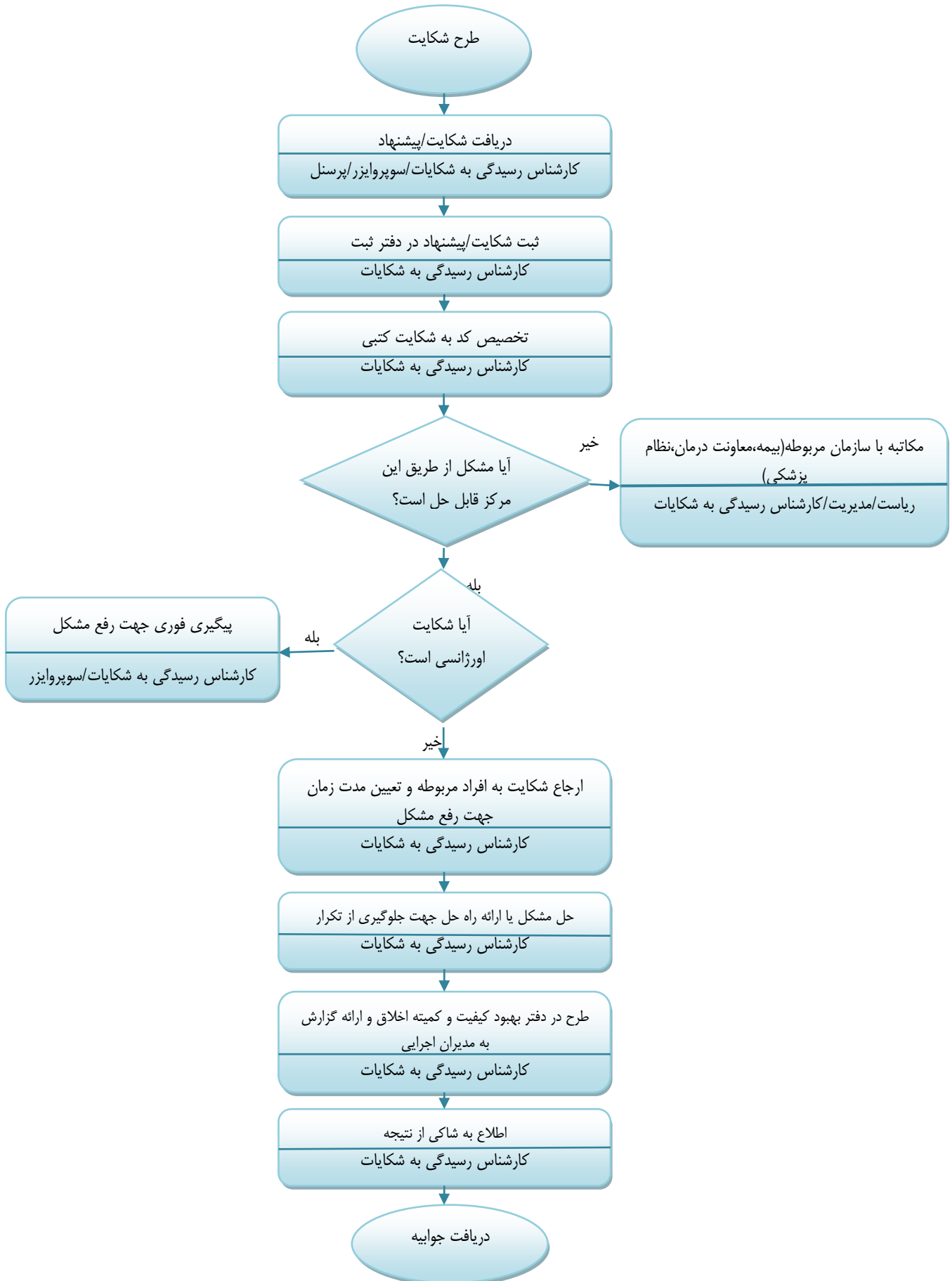




عنوان سند: فرایند رسیدگی به پیشنهادات و شکایات





عنوان سند: فرایند رسیدگی به پیشنهادات و شکایات

فرایند رسیدگی به شکایات و پیشنهادات	
هدف	رسیدگی به موقع به شکایات و پیشنهادات
ورودی ها	فرم های خام شکایات-صندوق های شکایات-نیروی انسانی-بیمار-همراه بیمار- پرسنل-پزشک-فراگیر شاکی
خروجی ها	فرم شکایت تکمیل شده-شکایت تعیین تکلیف شده-ارباب رجوع آگاه به وضعیت شکایت
شاخص ها	۱. تعداد شکایات پیگیری و برطرف شده ۲. زمان رسیدگی به شکایات ۳. زمان رسیدگی به شکایات اورژانسی ۴. تعداد RCA انجام شده از شکایات واصله
منابع	فیزیکی (فضای فیزیکی-تجهیزات اداری)-مالی-نیروی انسانی