**راهنمای فرایند پیگیری امور بیماران**

 **شکایات ، انتقادات یا پیشنهادات**

* **سامانه 190**
* **شماره تلفن 34597642**
* **شکایت کتبی اداری**
* **صندوق شکایات**

**آیا در وقت اداری است؟**

 **خیر** **بله**

**سوپروایزر شیفت**

**دفتر پیگیری امور بیماران**

**ثبت در دفتر شکایات بیمارستان و رسیدگی به شکایت بر اساس اولویت توسط مسوول پیگیری امور بیماران**

**آیا رسیدگی به شکایت به نتیجه رسید؟**

**ارجاع به مراجع بالاتر و رسیدگی به شکایت**

 **بله خیر**