

شروع

دریافت شکایت / پیشنهاد

(کارشناس رسیدگی به شکایات، سوپروایزر، کلیه پرسنل)

ثبت شکایت / پیشنهاد

(کارشناس رسیدگی به شکایات، سوپروایزر)

تخصیص کد به شکایت کتبی

(کارشناس رسیدگی به شکایات، سوپروایزر)

آیا شکایت اورژانسی (آنی) است؟

بله

خیر

پیگیری جهت رفع مشکل

(کارشناس رسیدگی به شکایات، سوپروایزر)

ارجاع شکایت به افراد مربوطه و تعیین زمان بسته به نوع شکایت

(کارشناس رسیدگی به شکایات)

آیا مشکل از طریق این مرکز قابل حل است؟

پیگیری جهت رفع مشکل

(کارشناس رسیدگی به شکایات، سوپروایزر)

حل مشکل یا ارائه راه حل جهت جلوگیری از تکرار

(کارشناس رسیدگی به شکایات)

طرح در کمیته مربوطه و ارائه گزارش به مدیران اجرایی

(کارشناس رسیدگی به شکایات)

اطلاع به شاکی از نتیجه شکایت

(کارشناس رسیدگی به شکایات)

پایان

- قابل توجه بیماران و همراهان محترم
- در صورت داشتن شکایت از روش های زیر می توانید پیگیر شوید
- **مراجعه حضوری** «»

- ۱- واحد رسیدگی به شکایات - دفتر حراست واقع در طبقه سوم هر روز صبح ساعت اداری
- ۲- در شیفت صبح مسئول بخش
- ۳- در شیفت عصر و شب «سوپروایزر کشیک - دفتر پرستاری واقع در طبقه همکف
- **کتبی** «صندوق های شکایات موجود در فضای انتظار هر طبقه
- **تماس تلفنی** «»

- ۱- تماس مستقیم «دفتر رسیدگی به شکایات ۳۴۳۱۸۰۰۷ - دفتر پرستاری ۳۴۳۱۸۰۸۰
- ۲- سامانه ۱۹۰ «۲۴ ساعته

- ۳- سامانه ارتباطات دولت و مردم «۱۱۱
- ۴- سامانه پیامکی مدیریت بازرسی دانشگاه «۰۰۰۰۹۱۷

- **تماس تلفنی و ارسال پیامک** «۰۳۹۹۲۱۵۵۸۳»

- وب سایت مدیریت بازرسی دانشگاه «« www.bazrasi.kmu.ac.ir

- وب سایت بیمارستان به ادرس «« https://zarandhcn.kmu.ac.ir/fa