

فرایند دریافت، بررسی، رسیدگی و پیگیری شکایات

اعلام نارضایتی از طرف بیمار یا همراه به صورت تلفنی، حضوری و ...

آیا نیاز به اقدام فوری می باشد؟

بلی

خیر

پیگیری میدانی به صورت حضور در صحنه /
 بلافاصله به صورت تلفنی
 توسط واحد پیگیری امور بیماران (رسیدگی به شکایات)

ثبت مورد نارضایتی در فرم پیگیری امور بیماران
 توسط متقاضی

ارائه کد پیگیری در صورت تکمیل فرم مربوطه
 توسط واحد پیگیری امور بیماران (رسیدگی به شکایات)

بررسی اولیه موضوع نارضایتی بیمار
 توسط واحد پیگیری امور بیماران (رسیدگی به شکایات)

ارجاع فرم به مسئول واحد/ بخش مربوطه جهت پیگیری
 موضوع
 توسط واحد پیگیری امور بیماران (رسیدگی به شکایات)

دریافت پاسخ پیگیری از واحد/بخش مربوطه
 توسط واحد پیگیری امور بیماران (رسیدگی به شکایات)

اطلاع نتیجه پیگیری به بیمار و همراه
 توسط واحد پیگیری امور بیماران (رسیدگی به شکایات)

آیا اقدام انجام شده رضایت
 فرد متقاضی را جذب نموده است؟

خیر

بلی

ارجاع بیمار به معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی تهران
 توسط واحد پیگیری امور بیماران (رسیدگی به شکایات)

اختتام شکایت
 در بیمارستان

روش های ثبت انتقادات و پیشنهادات

مراجعه حضوری /
 تماس تلفنی

واحد انتقادات، پیشنهادات و رسیدگی به شکایات (پیگیری امور بیماران)
 بیمارستان مرکز طبی کودکان، ساختمان شماره ۲، طبقه همکف ۰۲۱-۶۱۴۷۲۱۲۴

مراجعه حضوری /
 تماس تلفنی

• دفتر مدیریت رسیدگی به شکایات دانشگاه علوم پزشکی تهران: ۰۲۱-۸۱۶۳۴۱۱۴
 • واحد رسیدگی به شکایات معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی تهران، واحد رسیدگی به شکایات: ۰۲۱-۶۶۷۰۵۱۷۲ و ۰۲۱-۶۶۷۲۰۴۳۸ (داخلی ۱۰۲۵)

سامانه ۱۹۰

• مرکز پاسخگویی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی: ۱۹۰

سامانه پیامکی

• اخذ وجه خارج از ضوابط قانونی و ارجاع بیماران جهت تهیه دارو و تجهیزات خارج از مرکز: شماره پیامک ۳۰۰۰۳۹۴۰۱۰ (در نوشتن پیامک، اول نام بیمارستان نوشته شود.)

پست الکترونیک

• cmcpr@tums.ac.ir

QR کد

