

عنوان فرآیند :	فرآیند رسیدگی به شکایات معاونت درمان
اهداف از اجرای فرآیند :	افزایش سطح رضایتمندی
حوزه متولی اجرای فرآیند :	مدیریت اداره نظارت بر درمان مراکز و موسسات پزشکی و پیرا پزشکی
فرآیند:	بدون ارباب رجوع : خیر دارای ارباب رجوع : بلی
مراحل انجام فرآیند:	<p>۱.مراجعه و تکمیل فرم رسیدگی با شکایات</p> <p>۲.مکاتبه با پزشک و یا بیمارستان مربوطه</p> <p>۳.بررسی موضوع و ارجاع به نظام پزشکی</p> <p>۴. اخذ رضایت شاکی</p>
مشخصات فرآیند:	<p>۱.مستند شده است: خیر</p> <p>۲.جدیدا ایجاد شده است: بلی</p> <p>۳.در گذشته بوده و اکنون اصلاح و بهبود یافته است: بلی</p> <p>۴. اجرای فرآیند بصورت الکترونیکی : خیر</p>
نوع فناوری مورد استفاده در اجرای فرآیند:	<p>دارای نرم افزار تخصصی است: خیر</p> <p>اتوماسیون اداری : خیر</p>
مزایای حاصل از اجرا و اصلاح فرآیند :	تسهیل و تسریع در روند پیگیری شکایات
شاخص فرآیند:	کاهش مدت زمان بدست آمدن نتیجه شکایت

