



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی رازی رزن
مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی رازی

مراجعه به بیمارستان جهت
خدمات بستری و سرپایی

فرایند رسیدگی به شکایات در بیمارستان

طرح انتقاد، پیشنهاد و شکایت به صورت های ذیل

- ثبت شکایت در سامانه شکایات و اختصاص کد پیگیری
- سندوق طرح تکریم
- دریافت پیامک یا ایمیل از سامانه
- نظر سنجی از بیماران و همراهیان
- تماس تلفنی
- ارجاع از سوی رئیس، مدیر، ممترون و سوپروایزر
- مراجعه حضوری به واحد رسیدگی به شکایات

بررسی توسط کارشناس بازرسی دانشگاه

ثبت در سامانه شکایات توسط مسئول رسیدگی به شکایات بیمارستان، اختصاص کد پیگیری و ارسال سیستمی به مدیریت بازرسی دانشگاه

آیا شکایت قابل بررسی و صحیح می باشد؟

خیر

بایگانی شکایات

بله

ارجاع از طریق سامانه توسط مدیریت بازرسی به مسئول رسیدگی به شکایات بیمارستان

بررسی توسط مسئول رسیدگی به شکایات، در صورت نیاز طرح در کمیته، پاسخ به شکایت بصورت سیستمی و ارسال به مدیریت بازرسی دانشگاه

پاسخ به شاکی توسط مدیریت بازرسی دانشگاه و ارسال جواب بصورت پیامک به شاکی

شماره تماس:
 ۱- ساعت اداری: ۰۵۶۳۱۶۲۶۰۸۶
 ۲- ساعت غیر اداری: ۰۵۶۳۱۶۲۶۰۴۲
 ۳- ارسال پیامک: ۳۰۰۰۴۸۴۸۰۲
 ۴- ایمیل: razi-takrim@bums.ac.ir
 ۵- ارسال شکایت از سامانه ارباب رجوع در سایت بیمارستان و دانشگاه (ورود به سایت www.bums.ac.ir دانشگاه علوم پزشکی بیرجند یا بیمارستان رازی) - کلیک روی گزینه تکریم ارباب رجوع در سایت بیمارستان یا دانشگاه - ارسال شکایت، انتقاد یا پیشنهاد از لینک مربوط)