

# فرآیند رسیدگی به شکایات

دریافت شکایت (کتبی، حضوری، تلفنی، سامانه ۱۹۰)

دستور به اقدام توسط مدیر یا معاون درمان

ثبت شکایت

تفکیک شکایت از لحاظ موضوع

سایر

عدم رعایت حقوق بیمار

اخذ وجه مازاد بر تعرفه

قصور پزشکی

بررسی مستندات پرونده

ارجاع به نظام پزشکی

ارسال نامه به متشاکی و مهلت یک هفته ای برای پاسخ

بررسی در سازمان نظام پزشکی

دریافت پاسخ متشاکی و اعلام به شاکی

پیگیری امور حقوقی و اجرای حکم صادره

آیا رضایت حاصل گردیده؟

اعلام نتیجه

بلی

خیر

بررسی در کمیسیون ماده ۱۱

بایگانی شکایت

آیا تخلف محرز است؟

بلی

خیر

اعلام نتیجه

ارجاع به تعزیرات حکومتی

اعلام نتیجه