

سطح بندی رسیدگی به شکایات با دسته بندی ذیل صورت می پذیرد:

- ۱- آنی: بلافاصله پس از وصول شکایت و بدون وقفه زمانی
- ۲- فوری: کمتر از شش ساعت از زمان دریافت شکایت
- ۳- غیر فوری با اولویت: رسیدگی ظرف ۲۴ ساعت
- ۴- غیر فوری عادی: رسیدگی در اولین فرصت

مصادیق رسیدگی به شکایات بیمار / همراه بیمار با سطح بندی آنی

- ۱- کنسلی عمل جراحی اورژانس
- ۲- عدم تامین دارو و تجهیزات حیاتی برای بیماران بحرانی (Critical Patient)
- ۳- عدم حضور پزشک واجد صلاحیت بر بالین بیماران بحرانی (Critical Patient)
- ۴- عدم حضور پرستار و سایر کادر درمانی واجد صلاحیت بر بالین بیماران بحرانی (Critical Patient)
- ۵- بروز مرگ های قابل اجتناب غیر منتظره
- ۶- مرگ مادر طبق تعریف استاندارد
- ۷- گزارش اقدام به خودکشی بیماران در بیمارستان
- ۸- ربایش / گم شدن نوزاد و یا کودک
- ۹- فرار/گم شدن بیماران با اختلالات روانی و ذهنی
- ۱۰- بد رفتاری های اجتماعی (کارکنان/بیماران/همراهان) شامل ضرب و شتم و یا تعارضات جنسی
- ۱۱- لغو / توقف / تاخیر/ کندی و تعلل در ارائه خدمات مراقبتی و درمانی اورژانسی برای بیماران
- ۱۲- لغو / توقف / تاخیر/ کندی و تعلل برای خدمات تشخیصی اورژانسی (آزمایش، تصویر برداری، سونوگرافی و ...) برای بیماران اورژانسی
- ۱۳- لغو / توقف / تاخیر/ کندی و تعلل در ارجاع و یا انتقال اورژانسی بیماران
- ۱۴- منوط بودن ارائه خدمات اورژانس به پرداخت هزینه
- ۱۵- مفقود شدن اموال بیماران / همراهان
- ۱۶- بکارگیری افراد فاقد صلاحیت در ارائه خدمات (پزشک، پرستار، کمک بهیار، تکنسین، خدمات و...)
- ۱۷- ارجاع همراه بیمار جهت تهیه دارو و تجهیزات
- ۱۸- بروز حوادث محیطی تهدید کننده ایمنی بیماران، مراجعین و کارکنان
- ۱۹- وجود هرگونه تبانی جهت ارجاع بیماران به سایر مراکز (خصوصی، تامین اجتماعی و ...)
- ۲۰- تعلل و یا عدم پذیرش بیماران بدحال در اورژانس
- ۲۱- ترغیب بیمار به ترک بیمارستان با رضایت شخصی
- ۲۲- افتادن بیمار از تخت
- ۲۳- سایر موارد به تناسب خدمت تخصصی بیمارستان

مصادیق رسیدگی به شکایات بیمار / همراه بیمار با سطح بندی فوری

- ۱- بروز حوادث تهدید کننده ایمنی بیماران مطابق موارد ۲۸ گانه Never Events
- ۲- لغو / توقف / تاخیر / کندی و تعلل خدمات غیر اورژانسی برای بیماران
- ۳- لغو / توقف / تاخیر / کندی و تعلل در ارجاع و یا انتقال بیماران
- ۴- عدم تامین دارو و تجهیزات حیاتی برای بیماران غیر بحرانی
- ۵- عدم حضور پزشک واجد صلاحیت بر بالین بیماران غیر بحرانی
- ۶- عدم حضور پرستار و سایر کادر درمانی واجد صلاحیت بر بالین بیماران غیر بحرانی
- ۷- لغو / توقف / تاخیر / کندی و تعلل برای خدمات تشخیصی غیر اورژانسی (آزمایش، تصویر برداری، سونوگرافی و) برای بیماران غیر اورژانسی
- ۸- عدم رعایت طرح انطباق / حریم شخصی بیمار
- ۹- دریافت هرگونه وجه اضافی و غیر قانونی از بیماران
- ۱۰- تاخیر در پاسخ به درخواست مشاوره های اورژانسی
- ۱۱- سپردن خدمات موظف کادر بیمارستان به همراهان
- ۱۲- نارضایتی از عدم تعیین تکلیف بیماران حاد / اطلاع مدت زمان بستری
- ۱۳- برخورد نامناسب و یا اهانت آمیز پزشکان و کلیه کارکنان
- ۱۴- عدم رعایت تعرفه در صورتحساب بیماران
- ۱۵- عدم رعایت کد های اخلاق در پژوهش
- ۱۶- شکایت از خدمات القایی
- ۱۷- تحت فشار قرار دادن بیمار و یا همراه بیمار و مشروط کردن ادامه خدمات به تسویه حساب
- ۱۸- سایر موارد به تناسب خدمت تخصصی بیمارستان

مصادیق رسیدگی به شکایات بیمار / همراه بیمار با سطح بندی غیر فوری با اولویت

- ۱- کنسلی عمل جراحی الکتیو
- ۲- عدم حضور اتدینگ در ویزیت های روزانه بیماران
- ۳- نارضایتی از عدم تعیین تکلیف بیماران غیر حاد
- ۴- نارضایتی از کیفیت تخت/البسه
- ۵- نارضایتی بیماران و همراهان از آلودگی های صوتی در بخش های بستری
- ۶- تاخیر در پاسخ به درخواست مشاوره های غیر اورژانسی
- ۷- عدم رعایت محرمانگی اطلاعات بیماران
- ۸- عدم ارائه توضیحات کافی به بیماران و همراهان بیمار
- ۹- اخذ رضایت آگاهانه / برائت بدون ارائه توضیحات کافی و سلب اختیار بیمار در تصمیم گیری
- ۱۰- تبعیض در ارائه خدمات از نظر سطح کیفی
- ۱۱- سایر موارد به تناسب خدمت تخصصی بیمارستان

مصادیق رسیدگی به شکایات بیمار / همراه بیمار با سطح بندی غیر فوری عادی

- ۱- اطلاع مدت زمان انتظار بیماران جهت خدمات سرپایی و غیر اورژانسی
- ۲- بروز حوادث تهدید کننده ایمنی بیماران/مراجعین و کارکنان خارج از موارد ۲۸ گانه Never Events
- ۳- عدم رعایت مستندات مورد نیاز بیماران در زمان ترخیص
- ۴- نارضایتی بیماران/همراهان از کیفیت تسهیلات اقامتی
- ۵- نارضایتی بیماران/همراهان از امکانات رفاهی
- ۶- نارضایتی بیماران/همراهان از نوع، کیفیت و نحوه سرو غذا
- ۷- نارضایتی بیماران/همراهان از دسترسی و امکانات سرویس های بهداشتی
- ۸- نارضایتی بیماران/همراهان از وجود حشرات موذی
- ۹- عدم رعایت بهداشت فردی توسط کارکنان
- ۱۰- نارضایتی بیماران/همراهان از نظافت به موقع و نامناسب محیط
- ۱۱- نارضایتی ملاقات کنندگان از برخورد کارکنان
- ۱۲- اعتراض بیماران به عدم رسیدگی به موقع به شکایات
- ۱۳- سایر موارد به تناسب خدمت تخصصی بیمارستان