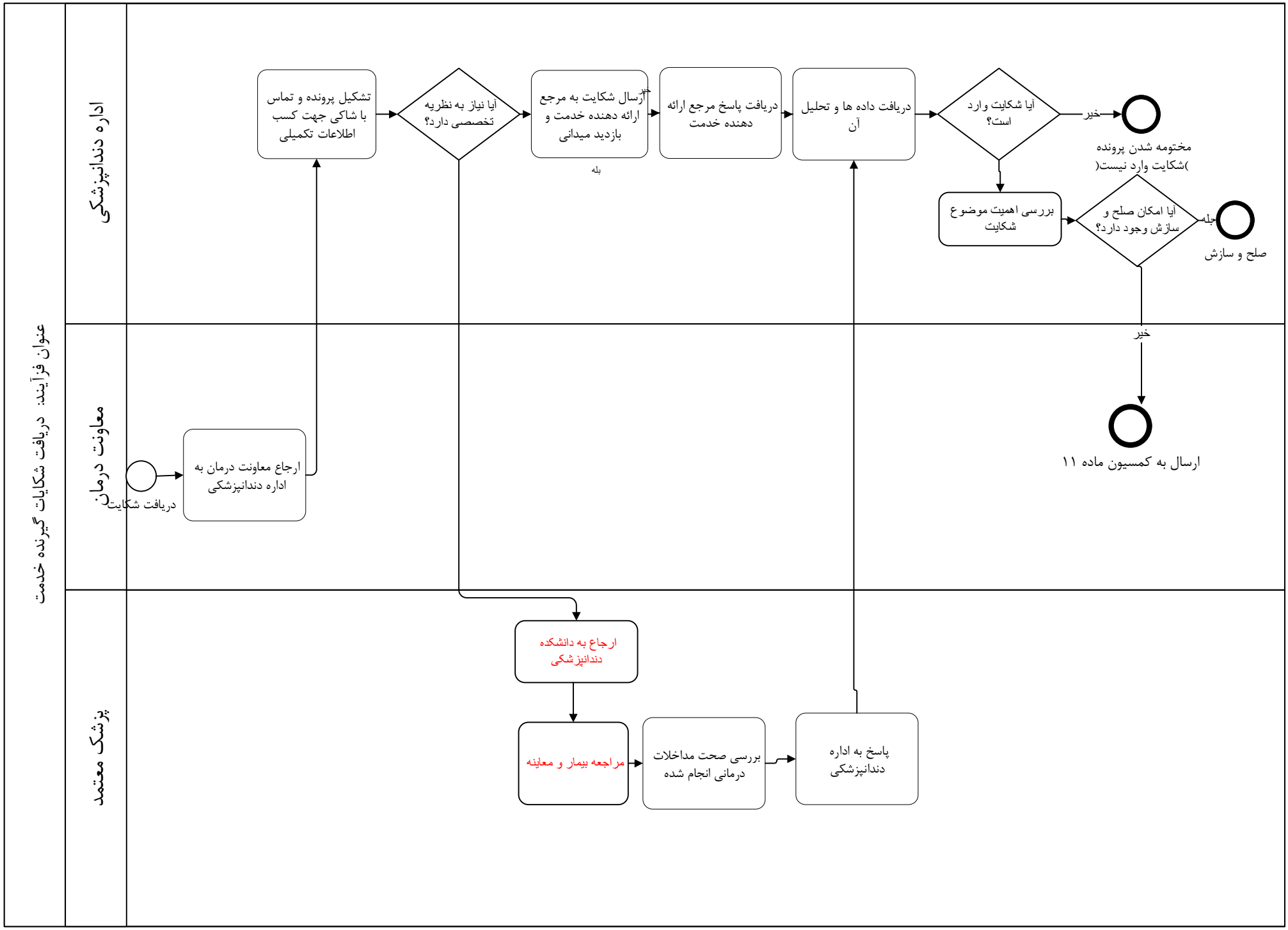
عنوان فرآیند: دریافت شکایات گیرنده خدمت
اداره دندانپزشکی
معاونت درمان
پزشک معتمد
دریافت شکایت
ارجاع معاونت درمان به اداره دندانپزشکی
تشکیل پرونده و تماس با شاکی جهت کسب اطلاعات تکمیلی
آیا نیاز به نظریه تخصصی دارد؟
بله
ارسال شکایت به مرجع ارائه دهنده خدمت و بازدید میدانی
دریافت پاسخ مرجع ارائه دهنده خدمت
دریافت داده ها و تحلیل آن
آیا شکایت وارد است؟
خیر
مختومه شدن پرونده)شکایت وارد نیست(
بررسی اهمیت موضوع شکایت
آیا امکان صلح و سازش وجود دارد؟
بله
صلح و سازش
خیر
ارسال به کمسیون ماده ۱۱
ارجاع به دانشکده دندانپزشکی
مراجعه بیمار و معاینه
بررسی صحت مداخلات درمانی انجام شده
پاسخ به اداره دندانپزشکی