ორგანიზაციის სახელი ობიექტი ან განყოფილება		პოლიტიკა **Complaints and Feedback**	
დოკუმენტის ID	INC-POL-002	**ვერსია**	1.0
სტატუსი	ცარიელი ფორმა, მოსარგებად	**გამოშვების თარიღი**	
გადახედვის თარიღი		**ანაცვლებს**	
პასუხისმგებელი		**დაამტკიცა**	
ხელმოწერა			

Standards › Standard 1 › Policies

პოლიტიკა · INC-POL-002 · ვერსია 1.0 · დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ

მხარს უჭერს: , 2A.62A.10

1. 1. დანიშნულება

პაციენტების, ოჯახებისა და საზოგადოების საჩივრებისა და უკუკავშირის მიღება, მათზე რეაგირება და მათგან სწავლა [E-006, EC].

2. 2. სფერო

ყოველი საჩივარი და უკუკავშირი დაწესებულებაში მოვლის, თანამშრომლების, ობიექტებისა და სერვისების შესახებ.

3. 3. პასუხისმგებლობები

როლი	პასუხისმგებლობა
საჩივრებზე პასუხისმგებელი პირი	აფიქსირებს ყოველ საჩივარს, ადასტურებს მის მიღებას და აკონტროლებს რეაგირებას.
კლინიკური დირექტორი	განიხილავს კლინიკურ საჩივრებს.

4. 4. პროცედურა

- საჩივრები მიიღება პირადად, ტელეფონით, წერილობით, ონლაინ ან წარმომადგენლის მეშვეობით [E-006].
- დაადასტურეთ მიღება 5 სამუშაო დღის ფარგლებში და მიუთითეთ მოსალოდნელი რეაგირების თარიღი [E-006].
- მიანიჭეთ პირს, რომელსაც ამ საკითხში ინტერესთა კონფლიქტი არ აქვს [E-006].

- მიეცით წერილობითი პასუხი 30 დღის ფარგლებში, ან აცნობეთ საჩივრის ავტორს, რატომ არის მეტი დრო საჭირო [E-006].
- დააფიქსირეთ საჩივარი, პასუხი და გამოცდილება საჩივრების ჟურნალში [EC].
- აცნობეთ საჩივრის ავტორს, როგორ შეუძლია მთავარ აღმასრულებელთან გასაჩივრება [E-006].

5. 5. ჩანაწერები

საჩივრის ფორმა, საჩივრების ჟურნალი, პასუხის წერილი.

6. 6. მტკიცებულებები

მითითება	შენიშვნა
E-006	ASF Policy Framework v1.2.
E-009	ASF Expert Committee consensus. შესამოწმებელია ადგილობრივი სამართლებრივი ვადები.

7. 7. ცვლილებების ისტორია

ვერსია	თარიღი	რა შეიცვალა	დამტკიცება
1.0	—	პირველი დამტკიცებული ვერსია	დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ

8. წყაროები

Accréditation Sans Frontières (2026). ASF Policy Framework v1.2. (E-006)

Accréditation Sans Frontières (2026). ASF Expert Committee consensus on Standard 1. (E-009)