

## W-7.2 불만고충처리 절차

Q 불만고충처리의 담당부서 및 담당직원을 알고 있습니까?

A : QPS위원회 (고객만족) 에서 담당하며 실무담당자는 외래수간호사 (내선1030)이다.

Q 환자와 보호자에게 불만고충처리절차를 어떻게 안내합니까?

A : 입원생활안내문을 통해 설명하고, 게시판에 통해 불만고충처리절차를 안내한다. 접수방법으로는 홈페이지 고객의 소리, 엘리베이터 옆 고객의 소리 음부즈맨 비치, 외래수간호사유선 460-1030)

