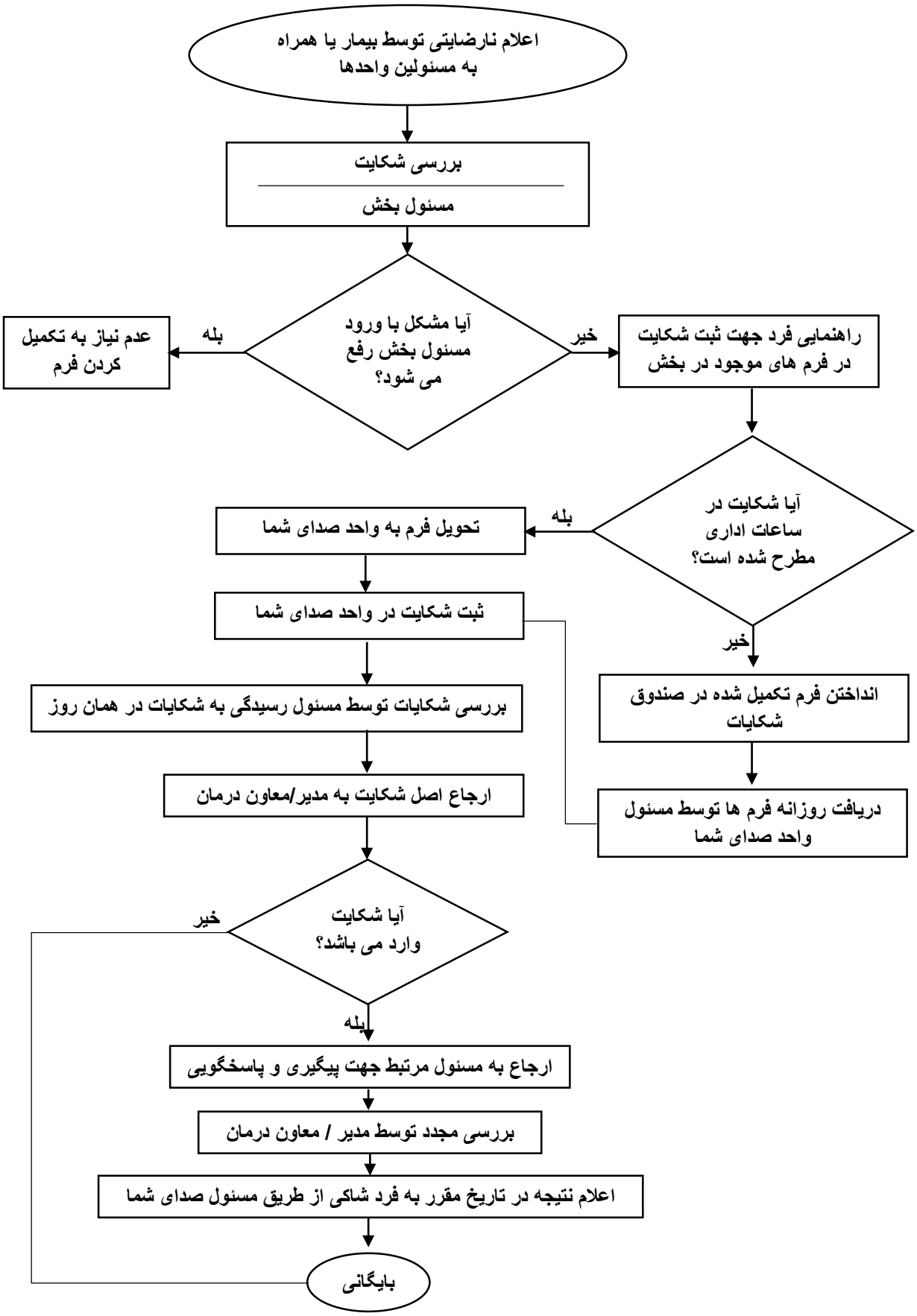فرآیند رسیدگی به شکایات بیماران و مراجعین