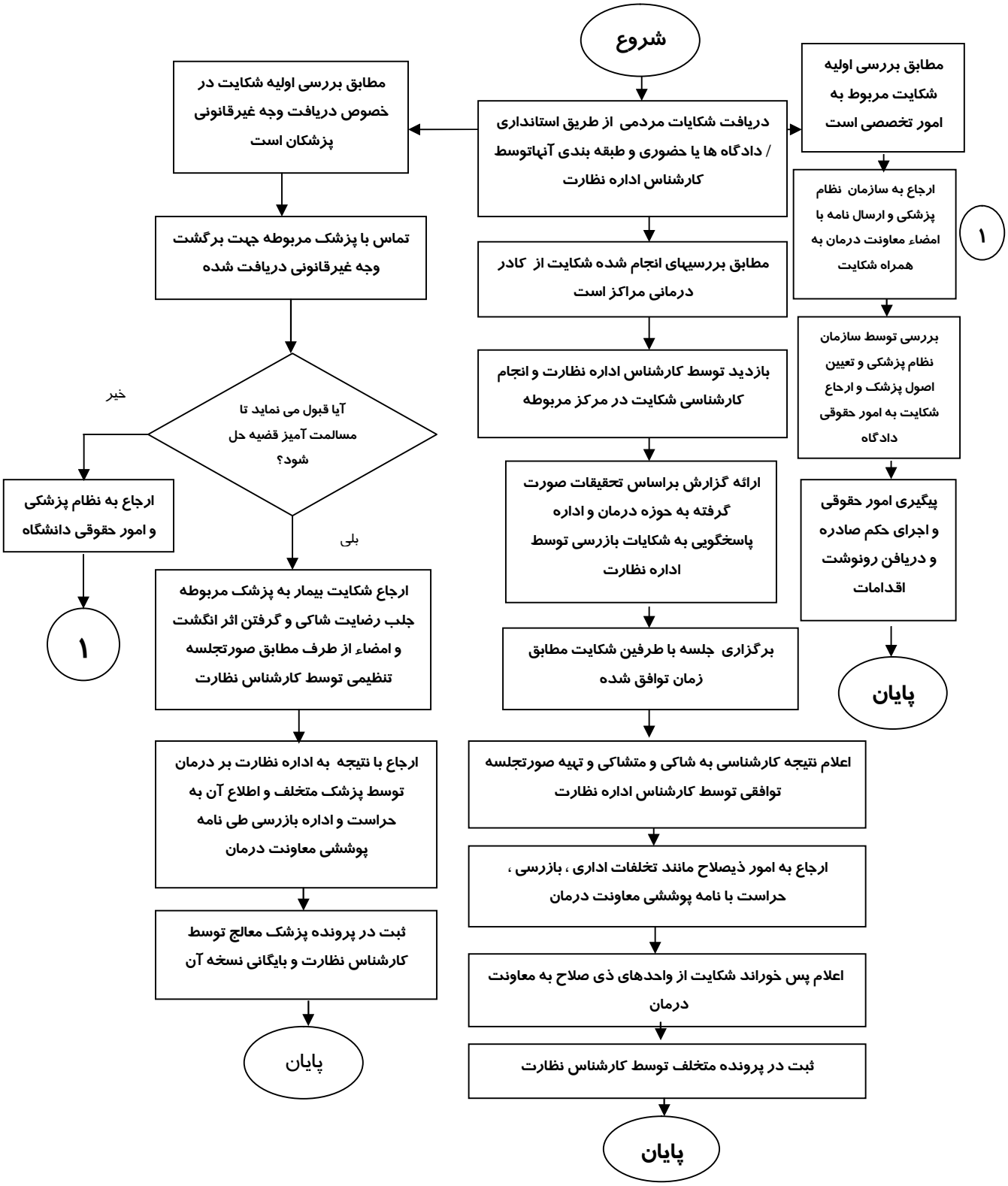فرایند رسیدگی به شکایات مردمی در خصوص حوزه درمان