

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	رسیدگی به شکایات واصله در خصوص رعایت تعرفه و سهم پرداختی بیمار		کد استاندارد فرایند	کد
کد فرآیند	PDTEM0305		تاریخ بازنگری	۱۴۰۳/۱۱/۲۷
خدمت تولید شده	اعلام مبالغ صحیح دریافتی از بیمار،	شناسه خدمت		
صاحب فرآیند	اداره اقتصاد درمان	معاونت	درمان	اقتصاد درمان
ناظر فرآیند	معاون درمان			
دینفعان	واحد رسیدگی به شکایات معاونت درمان، اداره نظارت بر درمان ، جامعه مراجعین شاک، اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات دانشگاه ، شهروندان			
فرآیند	مراکز درمانی			
نوع فرآیند	پشتیبانی			
هدف	رضایتمندی ارباب رجوع ، تصحیح فرآیندها ، رعایت تعرفه ها در سطح استان			
فرایند و				
فرآیند	شکایت بیمار از مراکز درمانی			
پالادستی				
فرآیندهای	بازدید مراکز درمانی ، درمانگاهها ، مطب ها،			
پایین دستی				
دامنه کاربرد	ستاد دانشگاه، بیمارستان، مطب ها ، مراجعین به مراکز درمانی و مطب ها، دانشگاه ، معاونت درمان و سامانه های نظارتی وزارت متبوع			
مقررات مرتبط با	دستورالعملهای وزارتی : رسیدگی به اسناد بستری، کتاب ارزش نسبی و ...			
فرآیند				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی	پرونده بیمار، صورتحسابهای پرداختی ، مساحبه با فرد ارائه دهنده خدمت			
فرآیند				
ورودی های فرآیند/ تأمین کننده	پرونده بیمار، صورتحسابهای پرداختی ، مساحبه با فرد ارائه دهنده خدمت	خروجی های فرآیند / مشتریان	محاسبه صحیح مبالغ تعرفه ای خدمت	
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن				
مشاهده نامه ارسالی از سوی مدیر نظارت و اعتبار بخشی اموردرمان در جارجون،بررسی مدارک پیوست که شامل صورتحساب و ریز ریالی خدمات و دارو اوراق پرونده بالینی شامل شرح عمل و بیهوشی و مراقبت قبل و بعد از عمل جراحی، برگ پذیرش و اوراق دستورات پزشک و گزارش پرستاری و... . در صورت تکمیل نبودن مدارک پیوست، اوراق مورد نیاز طی مکاتبه با واحد مذکور درخواست می گردد و تا مستندات تکمیلی جهت بررسی پرونده، به این اداره ارسال گردد. در صورت تکمیل بودن اطلاعات ارسالی، پرونده مطابق با تعرفه ، کدهای کتاب ارزش نسبی خدمات و دستورالعمل های ابلاغی از وزارت متبوع بررسی شده و نتیجه ارزیابی طی نامه به واحد نظارت و اعتباربخشی اموردرمان ارسال می گردد.				
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند				
مرحله فرآیند / زیرفرآیند	موضوع کنترل و نظارت			
گردآوری مستندات ، انطباق با دستورالعمل ها	بازدید مراکز درمانی ، درمانگاهها ، مطب ها،			
شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری	دوره های پایش و اندازه گیری	
درصد رسیدگی به شکایات وارده	۹۰٪	اقتصاد درمان	سه ماهه	
نمودار فرآیند (بر اساس BPMN)				
رسیدگی به شکایات واصله	اقتصاد درمان	ورود شکایات از سایر مدیرانها به اداره اقتصاد درمان		
	اقتصاد درمان	فرآیند بررسی مستندات ارسالی شکایات		
	اقتصاد درمان	محاسبه مبالغ درمانی طبق دستورالعملهای وزارتی		
	واحد های محاسبی	گزارش نتایج رسیدگی به شکایات بصورت مکتوب به مراکز درمانی کننده		