

شناسنامه فرآیند

نام فرآیند	بررسی وپاسخگویی و رسیدگی به شکایات آزمایشگاههای تحت پوشش			کد استاندارد فرایند	۱۶۰۶۱۰۱۶۱۰۰
کد فرآیند	PDTLA۰۳۰۳			تاریخ بازنگری	۱۴۰۳/۱۱/۲۷
خدمت تولید شده	رسیدگی به شکایات		شناسه خدمت		
صاحب فرآیند	اداره امور آزمایشگاه ها	معاونت	درمان	اداره/مرکز	مدیریت امور آزمایشگاه ها و آزمایشگاه مرجع سلامت
ناظر فرآیند	اداره امور آزمایشگاه ها				
ذینفعان فرآیند	مراجعه‌ین به آزمایشگاه-وزارت بهداشت-دانشگاه-				
نوع فرآیند	مدیریتی				
نوع تعاملات در دولت	GrC				
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	ارتقا کیفی و سطح خدمات آزمایشگاه ها و رفع عدم انطباق های موجود در مراکز و پیاده سازی استانداردهای ابلاغی از وزارت متبوع				
فرآیند بالادستی	سامانه ۱۹۰-ثبت شکایات حضوری و کتبی				
فرآیندهای پایین دستی	ارزیابی و بررسی شکایات				
دامنه کاربرد	کلیه آزمایشگاه های خصوصی و دولتی تحت پوشش معاونت درمان				
مقررات مرتبط با فرآیند	آیین نامه و الزامات و استانداردهای آزمایشگاه مرجع سلامت				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	سامانه 190-آیین نامه و الزامات استانداردهای آزمایشگاه مرجع				
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	سامانه ۱۹۰-دریافت شکایت ثبت شده از واحد شکایت معاونت درمان	خروجی های فرآیند / مشتریان	ارتقا رضایتمندی مراجعه‌ین به مراکز درمانی،بهبود اجرای ضوابط و قوانین وزارت بهداشت کاهش تخلفات		
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن					
دریافت شکایت ثبت شده- بررسی مستندات مربوط به شکایت از طریق ممیزی آزمایشگاه و تماس تلفنی با شاکی و متشاکی-پیگیری و شناسایی خطاها و عدم انطباق منتج به خطا-جلب رضایت شاکی واعاده حقوق ایشان- اعلام اخطار -ارجاع شکایت به مراجع بالا دستی بر اساس مقررات وزارت متبوع					
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند					
مرحله فرآیند / زیرفرآیند	انجام بازرسی - بررسی شواهد با توجه به محتوی شکایات-اقدامات نظارتی متناسب با نوع و کیفیت شکایات-تنظیم صورجلسه و ارائه گزارش به معاون محترم درمان و سایر مراجع ذیصلاح				
منابع	مطابق کتاب اصول طراحی و استقرار سیستم مدیریت کیفیت در آزمایشگاه پزشکی، طراحی و مبانی تضمین کیفیت در آزمایشگاه پزشکی، مبانی طراحی معماری و الزامات تاسیسات در آزمایشگاه پزشکی				
شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری		دوره های پایش و اندازه گیری	
درصد تعداد شکایات پاسخ داده شده به کل شکایات	۷۰درصد	کارشناسان مدیریت آزمایشگاه ها		۶ ماه	

نمودار فرآیند بعد از ارتقا (بر اساس BPMN)

