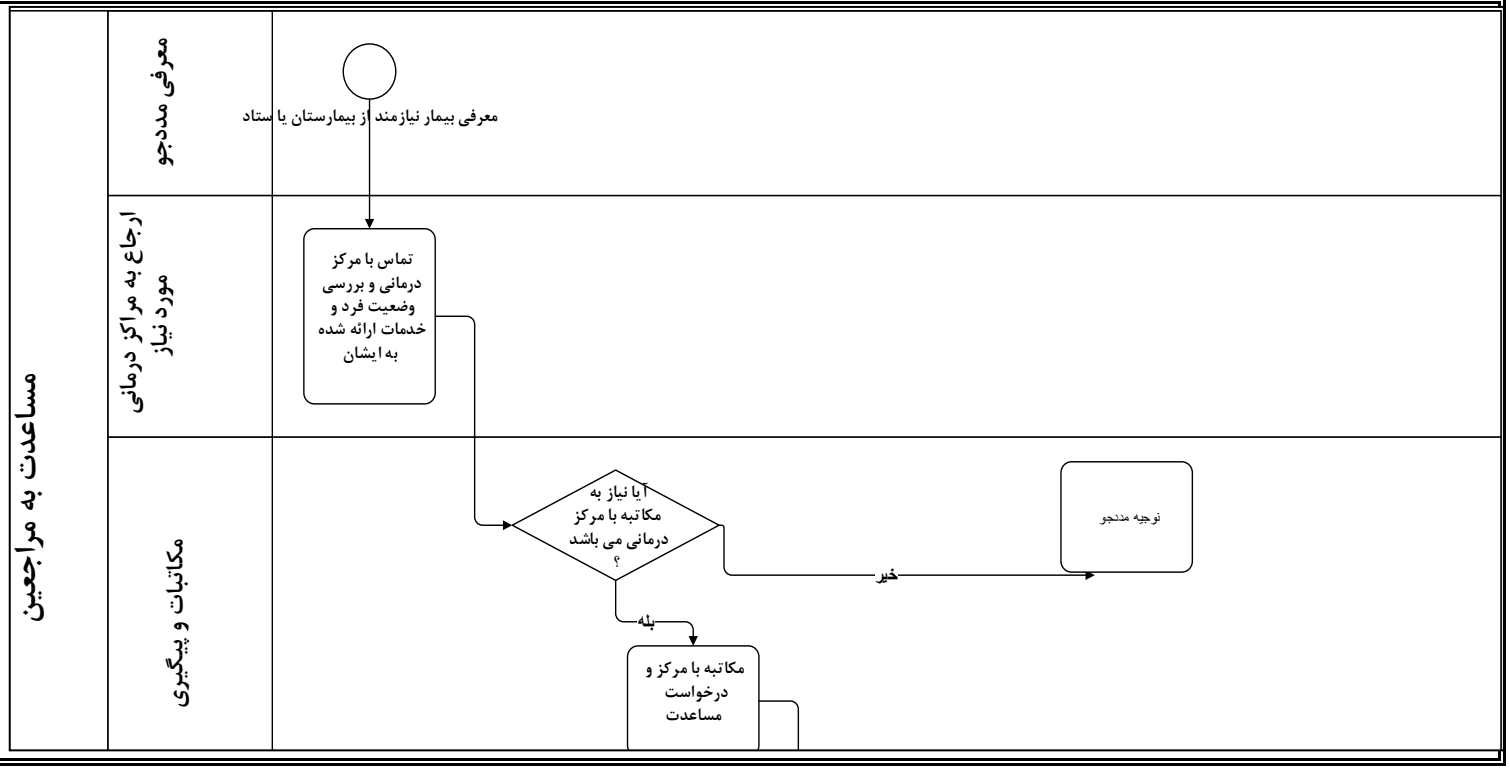
شناسنامه فرآیند					
نام فرآیند	مساعدت به مراجعین			کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	PDTMODh۰۳۰۳			تاریخ بازنگری	۱۴۰۳/۱۱/۲۷
خدمت تولید شده		شناسه خدمت			
صاحب فرآیند	اداره مددکاری	معاونت	درمان	اداره/مرکز	مدیریت امور بیماریها و مراکز تشخیصی و درمانی
ناظر فرآیند	مدیریت امور بیماری ها				
ذینفعان فرآیند	(شهروندان، مراجعان، کارمندان و سایر دستگاه های اجرایی ذی نفع)				
نوع فرآیند	پشتیبانی				
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	در راستای رضایت ارباب رجوع و تحقق اهداف سازمانی/شفاف و روشن بیان گردد.				
	شناسایی و ارجاع بیماران اسیب پذیر به مراکز درمانی- تسهیل و تسریع در روند درمان				
فرآیند بالادستی	فرایند اجرای پروتکل ۶ گانه مددکاری				
فرآیندهای پایین دستی	هماهنگی با خیرین سلامت- هماهنگی با مددکاران مراکز- مکاتبات- فرآیند پیگیری تخفیفات مددکاری- معرفی به سازمانهای حمایتی				
دامنه کاربرد	کلیه بیماران اسیب پذیر و نیازمند اعم از مجهول الهویه - بیماران دارای معلولیت-و نیازمند مساعدت مالی				
مقررات مرتبط با فرآیند	دستورالعمل حمایتی اقتصادی بیماران نیازمند که از وزارت متبوع ابلاغ گردیده				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	پروتکل جامع و تخصصی مددکاری-فرم الکترونیک مددکاری (فرم تریاژ)				
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	مکاتبات ارجاع بیماران از ستاد به مراکز	خروجی های فرآیند / مشتریان	شناسایی و ارزیابی بیماران نیازمند- ترخیص ایمن- مساعدت در هزینه های درمانی		
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن					
ابتدا بیماران نیازمند از بیمارستان ها و مراکز درمانی معرفی می شوند سپس طی تماس تلفنی با مرکز درمانی و بررسی وضعیت فرد و میزان خدمات ارائه شده به مددجو ارزیابی اولیه انجام می شود و در صورت نیاز به مکاتبه با مرکز درمانی انجام می شود و به دنبال آن طی مکاتبه درخواست مساعدت طبق پروتکل مکاتبه می گردد و بیمار نیازمند طبق پروتکل و پس مشخص شدن گروه هدف از مساعدت برخوردار می گردد.					
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند					
مرحله فرآیند / زیرفرآیند	موضوع کنترل و نظارت				

معرفی بیمار نیازمند از بیمارستان یا ستاد/تماس با مرکز درمانی و بررسی وضعیت فرد و خدمات ارائه شده به ایشان/آیا نیاز به مکاتبه با مرکز درمانی می باشد /بله/مکاتبه با مرکز و درخواست مساعدت/خیر/توجیه مددجو/	ارزیابی و شناسایی بیماران نیازمند و ارجاع به مراکز درمانی		
شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری	دوره های پایش و اندازه گیری
نظارت و ارزیابی ماهیانه و فصلی	بیماران نیازمند و آسیب پذیر	مسئول اداره مددکاری معاونت درمان دانشگاه	ماهیانه و فصلی

نمودار فرآیند قبل از ارتقاء (بر اساس BPMN)