

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	رسیدگی به شکایات واصله در خصوص رعایت تعرفه و سهم پرداختی بیمار		کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	PDTEM0405		تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۶/۰۱
خدمت تولید شده	اعلام مبالغ صحیح دریافتی از بیمار، شناسه خدمت			
صاحب فرآیند	اداره اقتصاد درمان	معاونت	درمان	اداره/مرکز اقتصاد درمان
ناظر فرآیند	معاون درمان			
ذینفعان فرآیند	واحد رسیدگی به شکایات معاونت درمان، اداره نظارت بر درمان، جامعه مراجعین شاکی، اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات دانشگاه، شهروندان، مراکز درمانی			
نوع فرآیند	پشتیبانی			
هدف	رضایتمندی ارباب رجوع، تصحیح فرآیندها، رعایت تعرفه ها در سطح استان			
فرایند و				
فرآیند بالادستی	شکایت بیمار از مراکز درمانی			
فرآیندهای پایین دستی	بازدید مراکز درمانی، درمانگاهها، مطب ها،			
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 فرآیند	دستورالعملهای وزارتی: رسیدگی به اسناد بستری، کتاب ارزش نسبی و			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	پرونده بیمار، صورتحسابهای پرداختی، مصاحبه با فرد ارائه دهنده خدمت			

ورودی های فرآیند / تامین کننده	پرونده بیمار، صورتحسابهای پرداختی، مصاحبه 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 چارگون، 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 لها	بازدید مراکزدرمانی، 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)			

