

شناسنامه فرآیند مساعدت به مراجعین					
نام فرآیند		مساعدت به مراجعین		کد استاندارد فرآیند	
کد فرآیند		PDTMODh۰۴۰۴		تاریخ بازنگری	
خدمت تولید شده		شناسه			
صاحب فرآیند		مددکاری		معاونت	
ناظر فرآیند		درمان		اداره/مرکز	
ذینفعان فرآیند		مدیریت امور بیماریها و مراکز تشخیصی و درمانی		مدیریت امور بیماری ها	
نوع فرآیند		(شهروندان، مراجعان، کارمندان و سایر دستگاه های اجرایی ذی نفع)		پشتیبانی	
هدف فرایند و اهداف استراتژیک		در راستای رضایت ارباب رجوع و تحقق اهداف سازمانی/شفاف و روشن بیان گردد.			
مرتبط با فرآیند		شناسایی و ارجاع بیماران آسیب پذیر به مراکز درمانی- تسهیل و تسريع 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 آسیب 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		خروجی های فرآیند / شناسایی و ارزیابی بیماران نیازمند- ترخیص ایمن- مساعدت در هزینه های درمانی	
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن		به مراکز		مشتریان	
بندا 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			

ارزیابی و شناسایی بیماران نیازمند و ارجاع به مراکز درمانی			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 /پله/مکاتبه با مرکز و درخواست مساعدت/خیر/توجیه مددجو/
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)





