



شناسنامه فرآیند

سازمان :	دانشگاه علوم پزشکی مشهد	معاونت :	درمان
مدیریت :	مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث	بخش/واحد :	نظارت و کنترل کیفیت

عنوان:

«فرآیند پاسخگویی به استعلامات»

کد مدرک: MP۲۴۰۴۰۳

شماره بازنگری : ۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

جدول تغییرات

ردیف	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات

توزیع نسخ :

مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی	نظارت و کنترل کیفیت	کمیته فنی اورژانس	پایگاه اورژانس

تهیه کننده :	مسئول نظارت و کنترل کیفیت	تایید کننده :	رئیس مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث	تصویب کننده :	معاون درمان
تاریخ:		تاریخ:		تاریخ:	
امضاء		امضاء		امضاء	

کد مدرک: MP۲۴۰۴۰۳ شماره بازنگری: ۰۲ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰ صفحه ۱ از ۲	شناسنامه فرآیند پاسخگویی به استعلامات	
---	--	---

۱- تعریف / هدف فرآیند:

کلیه فعالیت هایی که در خصوص رسیدگی به شکایت در چارچوب خدمات فوریت های پیش بیمارستانی صورت می گیرد و پیگیری و ارسال و تحویل پاسخ کتبی به ارباب رجوع و یا ارسال فایل صوتی از طریق پست به مراجع قضایی

۲- مالک/صاحب فرآیند :
مسئول واحد نظارت و کنترل کیفیت

۳- خدمت گیرندگان / خدمت دهندگان فرآیند:

شرح خدمت گیرندگان	شرح خدمت دهندگان
۱- شاکی	۱- مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث ۲- نظارت و کنترل کیفیت ۳- پایگاه اورژانس

۴- شرایط انجام فرآیند :

وصول استعلامات کتبی با ضمیمه تصویر دستور مستقیم مقام قضایی در دفتر مدیریت و دریافت شماره تلفن و مشخصات ارباب رجوع

۵- شروع و خاتمه فرآیند:

شروع فرآیند: دریافت استعلامات کتبی

خاتمه فرآیند : ارسال و تحویل پاسخ گزارش کتبی ماموریت ها به ارباب رجوع و ارسال فایل صوتی در موارد خاص (مرگ های مشکوک ، جرائم جنایی ، حوادث منجر به فوت ...) مستقیم به مراجع قضایی

۶- لیست مستندات مورد نیاز

- ۱-۶ نامه کتبی مراجع قضایی
- ۲-۶ فرم اتوماسیون
- ۳-۶ فرم ماموریت پایگاه
- ۴-۶ سوابق مکالمات

۷- قوانین ، مقررات و دستورالعمل ها

- ۷-۱ طرح تکریم
- ۷-۲ دستورالعمل های داخلی
- ۷-۳ شرح وظایف وزارتخانه ای



شناسنامه فرآیند
پاسخگویی به استعلامات

کد مدرک : MP۲۴۰۴۰۳

شماره بازنگری: ۰۲

تاریخ بازنگری : ۱۴۰۰/۳/۳۰

صفحه ۲ از ۲

۸- سیستم ها و نرم افزارهای مرتبط

۸-۱ اتوماسیون اداری ، نرم افزار آسایار ، بایگانی سنتی در برخی موارد

۹- تعاملات و ارتباطات :

خروجی ها:			ورودی ها:		
شماره	نام ورودی	تامین کننده ورودی	شماره	نام خروجی	مشتري / مخاطب خروجی
۱	دریافت استعلامات	شاکی	۱	اقدامات تعریف شده	مسئول نظارت و کنترل کیفیت
۲			۲		
۳			۳		
۴			۴		
۵			۵		
۶			۶		

۱۰- مستندات پیوست شناسنامه :

شماره مدرک	نام مدرک	شماره
		۱
		۲
		۳
		۴
		۵
		۶
		۷
		۸
		۹
		۱۰

شماره نمودار : MP۲۴۰۴۰۳ شماره بازنگری : ۰۲ تاریخ بازنگری : ۱۴۰۰/۳/۳۰		نمودار جریان فرآیند (FPC) عنوان فرآیند : پاسخگویی به استعلامات					
سازمان : دانشگاه علوم پزشکی مشهد مدیریت : مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث شرح کلی و هدف از انجام فرآیند : کلیه فعالیت هایی که در خصوص پاسخگویی به استعلامات کتبی مراجع قضایی شرایط انجام فرآیند : دریافت استعلامات بادنورم مقام قضایی / دریافت مشخصات ارباب رجوع / پیگیری استعلام / تهیه پاسخ استعلام / ارسال پاسخ به مراجع قضایی مشتری فرآیند : شخص / سازمان شاکی سیکل انجام فرآیند (روزانه / ماهانه / سالانه) : بنا به درخواست		معاونت : درمان واحد نظارت و کنترل کیفیت واحد : مالک/صاحب فرآیند : مسنول واحد نظارت و کنترل کیفیت		کد : شرح زیر فرآیند / فرآیند : ردیف مرتبط :			
ردیف	شرح مرحله / گام	☐ عملیات ☐ انتقال ☐ کنترل ☐ تأخیر ☐ انبارش	مسئول / متولی	فرهنگ مستندات مربوط به فعالیت	مکانیزم انجام (دستی / نرم افزار / ترکیبی) امکان نرم افزاری شدن امکان برون سپاری	ملاحظات	
فاز اول وصول استعلام کتبی							
۱	دریافت شماره تلفن و مشخصات ارباب رجوع	*		شاک	-	دستی	✓
۲	ارجاع استعلامات کتبی به واحد نظارت	*		کارشناس نظارت	نظارت و کنترل کیفیت	دستی	✓
۳	بررسی اطلاعات موجود جهت دسترسی به مستندات ماموریت	*		کارشناس نظارت	نظارت و کنترل کیفیت	دستی	✓
تهیه پاسخ استعلامات و احضاریه							
۴	استخراج فرم گزارش و اطلاعات فردی بیمار از سیستم اتوماسیون	*		کارشناس نظارت	نظارت و کنترل کیفیت	نرم افزاری	
۵	استخراج فرم ماموریت های قدیمی از بایگانی اورژانس	*		کارشناس نظارت	نظارت و کنترل کیفیت	دستی / نرم افزاری	در صورتی که ماموریت قدیمی و قبل از شهریور ۹۶ باشد تهیه گزارش از بایگانی اورژانس در غیر این صورت ادامه از مرحله ۶
۶	دریافت گزارش تکنسین و شنود مکالمات از نرم افزار آسایار	*	*	کارشناس نظارت	نظارت و کنترل کیفیت	نرم افزاری	
۷	تهیه پاسخ استعلام بر اساس موارد خواسته شده و پیوست مستندات موجود	*		کارشناس نظارت	نظارت و کنترل کیفیت	نرم افزاری	در صورت نیاز احضاریه هماهنگی با نیروها جهت حضور در مراجع قضایی (ارسال و بلاغ تصویر درخواست احضاریه به نیروها و ارائه اطلاعات لازم مربوط به ماموریت مورد نظر به عوامل اعزامی)
۸	ارجاع پاسخ به مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی جهت تایید و امضا	*	*	کارشناس نظارت	-	نرم افزاری	
۹	ارسال رونوشت به دفتر امور حقوقی دانشگاه و رئیس اداره نظارت و ارزیابی عملکرد	*		مدیر	مدیریت حوادث و فوریت پزشکی	نرم افزاری	✓
فاز سوم ارجاع به دبیرخانه							
۱۰	ارسال نامه از طریق اتوماسیون به مراجع قضایی	*		دبیرخانه	کیفیت کنترل و نظارت	نرم افزاری	✓
۱۱	تحویل پاسخ کتبی به صورت حضوری به ارباب رجوع	*		دبیرخانه	نظارت و کنترل کیفیت	دستی	
۱۲	ارسال مستندات مانند فایل صوتی از طریق پست پیشتر به مراجع قضایی	*		دبیرخانه	نظارت و کنترل کیفیت	نرم افزاری	
جمع							



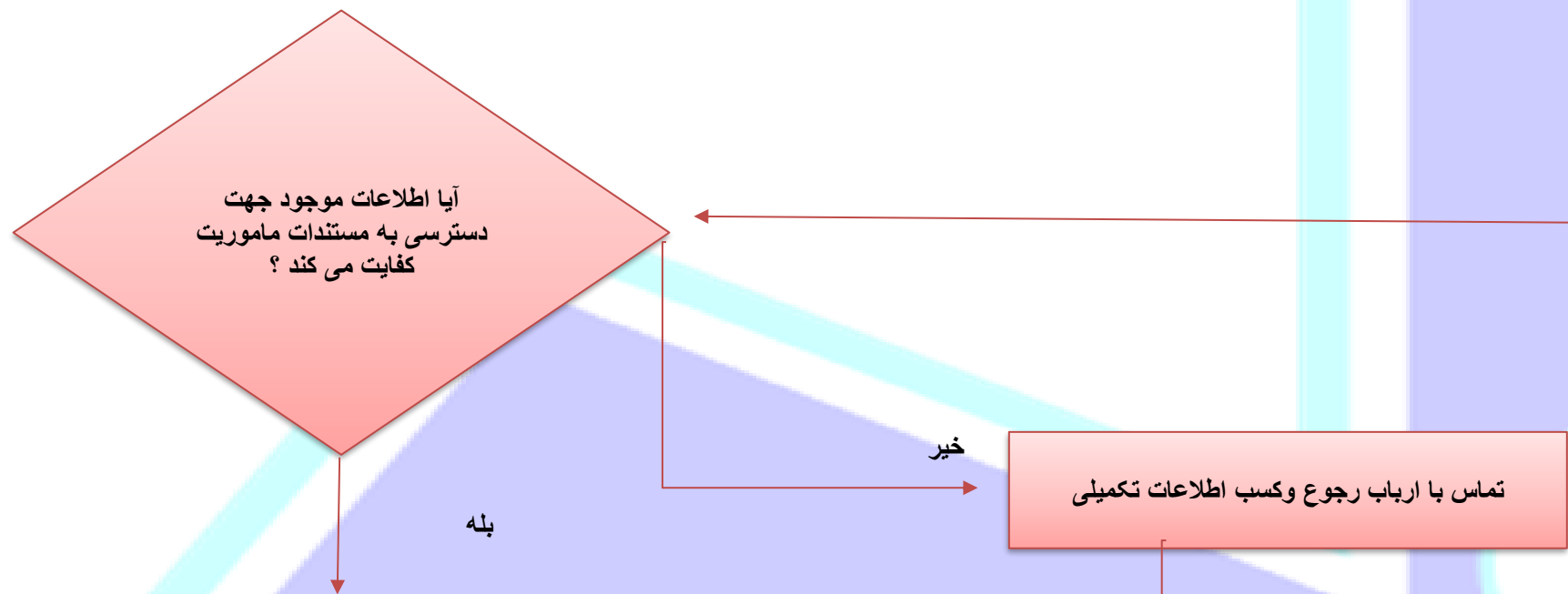
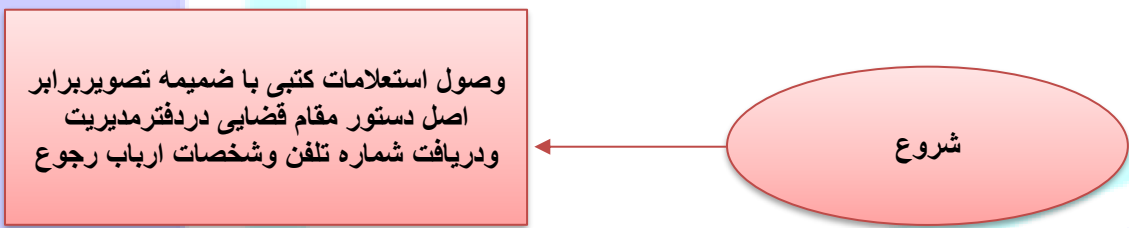
نمودار گردش کار فرآیند پاسخگویی به استعلامات

کد نمودار: MP۲۴۰۴۰۳
شماره بازنگری : ۰۲
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

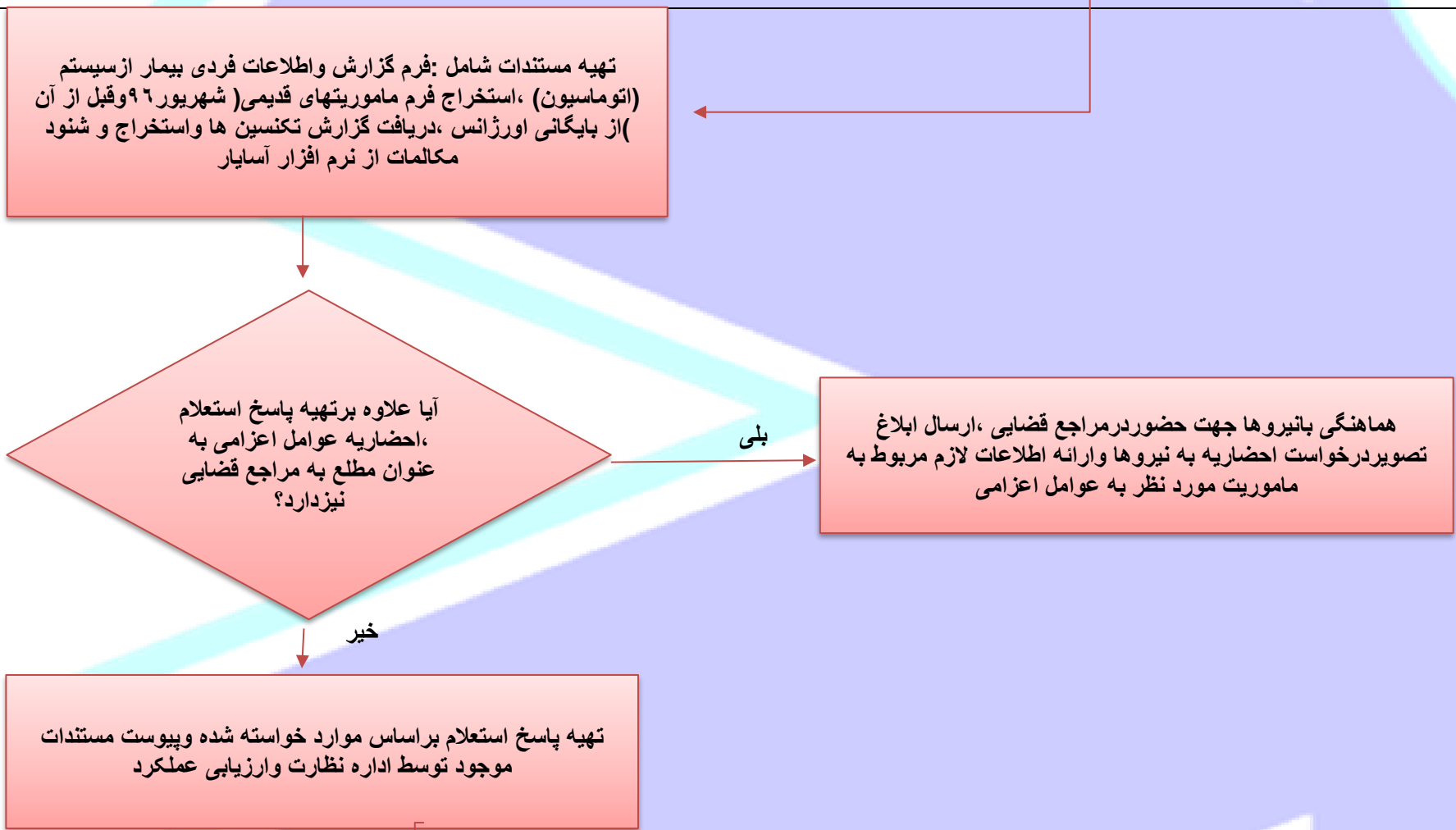
نظارت و کنترل کیفیت

مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی

مرحله اول:
وصول استعلام کتبی



مرحله دوم :
تهیه پاسخ استعلامات و احضاریه



مرحله سوم :
ارجاع به دبیرخانه

