



دانشگاه علوم پزشکی مشهد

شناسنامه فرآیند

سازمان :	دانشگاه علوم پزشکی مشهد	معاونت :	درمان
مدیریت :	مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث	بخش/واحد :	امور خودرونی و آمبولانس ها

عنوان:

«فرآیند رسیدگی به تصادفات آمبولانس ها و امور بیمه ای»

کد مدرک: ۲۴۰۹۰۳ MP

شماره بازنگری : ۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

تاریخ ثبت

ردیف	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات

توزیع نسخ

واحد امور آمبولانس ها	نماینده کمیته تعمیر مجاز			

تهیه کننده :	مسئول امور خودرونی و آمبولانس ها	تایید کننده :	رئیس مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث	تصویب کننده: معاون درمان
تاریخ:		تاریخ:		تاریخ:
امضاء		امضاء		امضاء

شناسنامه فرآیند رسیدگی به تصادفات آمبولانس ها و امور بیمه ای



۱- تعریف / هدف فرآیند:

رسیدگی به تصادفات آمبولانسها به منظور رسیدگی به امور بیمه ای ، تعمیرات و بازگرداندن سریعتر آنها به سیستم اورژانس

۲- مالک/صاحب فرآیند :

کارشناس مسئول امور خودرویی و آمبولانس ها

۳- خدمت گیرندگان / خدمت دهندگان فرآیند:

شرح خدمت گیرندگان	شرح خدمت دهندگان
۱- تکنسین اورژانس	۱- واحد امور آمبولانس ها ۲- نمایندگی تعمیر مجاز

۴- شرایط انجام فرآیند :

بروز تصادف منجر به خسارت

۵- شروع و خاتمه فرآیند:

شروع فرآیند: اعلام تصادف به مرکز ارتباطات
خاتمه فرآیند: تحویل آمبولانس به اورژانس

۶- لیست مستندات مورد نیاز

۷- قوانین ، مقررات و دستورالعمل ها

۷-۱ قوانین بیمه خودرو



شناسنامه فرآیند
رسیدگی به تصادفات آمبولانس ها و امور بیمه ای

کد مدرک : ۲۴۰۹۰۳ MP
شماره بازنگری: ۰۲
تاریخ بازنگری ۱۴۰۰/۳/۳۰
صفحه ۲ از ۲

- سیستم ها و نرم افزارهای مرتبط

۹- تعاملات و ارتباطات

خروجی ها:			ورودی ها:		
شماره	نام ورودی	تامین کننده ورودی	شماره	نام خروجی	مشتری / مخاطب خروجی
۱	گزارش اعلام تصادف	مرکز ارتباطات	۱	آمبولانس تعمیر شده	واحد اورژانس
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 : M P ۲۴۰۹۰۳ شماره بازنگری : ۰۲ تاریخ بازنگری : ۱۴۰۰/۳/۳۰		نمودار جریان فرآیند (FPC) عنوان فرآیند : رسیدگی به تصادفات آمبولانس ها و امور بیمه ای											
سازمان دانشگاه علوم پزشکی مشهد مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث مدیریت		معاونت : درمان بخش/ واحد : امور خودرویی و آمبولانس ها مالک/ صاحب فرآیند : کارشناس مسئول امور خودرویی و آمبولانس ها										شرح کلی و هدف از انجام فرآیند : رسیدگی به تصادفات آمبولانسها به منظور رسیدگی به امور بیمه ای ، تعمیرات و بازگرداندن سریعتر آنها به سیستم اورژانس شرایط انجام فرآیند بروز تصادف منجر به خسارت مشتری فرآیند : تکنسین اورژانس (راننده اورژانس) سیکل انجام فرآیند (روزانه / ماهانه / سالانه) : موردی	
ردیف	شرح مرحله / گام	عملیات	انتقال	کنترل	تأخیر	انبارش	بست سازهایی	واحد سازمانی	فرمها و مستندات مربوط به فعالیت	مکانیزم انجام (دستی، نرم افزاری، ترکیبی)	امکان نرم افزاری شدن	امکان برون سپاری	ملاحظات
فاز اول													
۱	اعلام تصادف به مرکز ارتباطات	*						تکنسین اورژانس	واحد اورژانس	دستی (علامت شفاهی از طریق بی سیم)			
۲	اعلام گزارش تصادف به صورت تلفنی	*						کارشناس	واحد ارتباطات	دستی (تلفنی)			
۳	تهیه گزارش تصادف	*						تکنسین اورژانس	واحد اورژانس	دستی (حضوری)			
۴	مراجعه جهت دریافت مدرک بیمه و تحویل گزارش	*						تکنسین اورژانس	واحد اورژانس	دستی (حضوری)			
۵	بررسی تصادف از لحاظ مقصود بودن راننده آمبولانس	*						کارشناس	امور آمبولانسها	دستی (حضوری)			در صورتیکه تکنسین مقصر نباشد ادامه از مرحله ۲۸
۶	اعلام به راننده آمبولانس جهت مراجعه به بیمه	*						کارشناس	امور آمبولانسها				
۷	مراجعه راننده به بیمه	*						تکنسین اورژانس	واحد اورژانس				
۸	تشکیل و تکمیل پرونده بیمه و تعیین خسارت تقریبی	*						تکنسین اورژانس	واحد اورژانس				
۹	بررسی میزان خسارت وارد شده	*						تکنسین اورژانس	واحد اورژانس				در صورتیکه خسارت بیشتر از ۳ میلیون تومان باشد ادامه از مرحله ۳۱
۱۰	تحویل کوپن بیمه شخص ثالث به زیان دیده	*						تکنسین اورژانس	واحد اورژانس				
فاز دوم													
۱۱	انتقال آمبولانس به تعمیرگاه	*						تکنسین اورژانس	امور آمبولانسها				
۱۲	انتظار تا تعمیر آمبولانس	*						تکنسین اورژانس	امور آمبولانسها				
۱۳	انجام تعمیر آمبولانس	*						نماینده گنجی مجاز تعمیر	امور آمبولانسها				
۱۴	مراجعه به تعمیرگاه جهت بازدید از روند تعمیرات	*						کارشناس	امور آمبولانسها				
۱۵	بررسی وضعیت تعمیر آمبولانس	*						کارشناس	امور آمبولانسها				در صورتیکه تعمیر به صورت مناسب انجام نشود ، اصلاح تعمیر و ادامه از مرحله ۱۵
۱۶	دریافت فاکتور جهت ارایه به بیمه	*						کارشناس	امور آمبولانسها	دستی			
۱۷	مراجعه به بیمه جهت ارایه فاکتور	*						کارشناس	امور آمبولانسها				
۱۸	انتظار تا آماده شدن چک خسارت	*						کارشناس	امور آمبولانسها				
۱۹	تحویل گرفتن چک خسارت	*						کارشناس	امور آمبولانسها	دستی			
فاز سوم													
۲۰	مراجعه به تعمیرگاه مجاز جهت تحویل خودرو	*						کارشناس	امور آمبولانسها	خسارت چک	دستی		
۲۱	تحویل گرفتن آمبولانس	*						کارشناس	امور آمبولانسها				
۲۲	بررسی استفاده از بیمه بدنه	*						کارشناس	شرکت بیمه کننده				در صورت عدم استفاده از بیمه بدنه ادامه از مرحله ۲۶
۲۳	مراجعه به بیمه جهت دریافت گواهی سلامت	*						کارشناس	امور آمبولانسها				
۲۴	انتظار جهت دریافت گواهی سلامت	*						کارشناس	امور آمبولانسها				
۲۵	دریافت گواهی سلامت	*						کارشناس	واحد اورژانس	گواهی سلامت	دستی		
۲۶	مراجعه به پایگاه اورژانس	*						کارشناس	واحد اورژانس				
۲۷	تحویل آمبولانس به پایگاه اورژانس	*						کارشناس	واحد اورژانس				
۲۸	بررسی سطح تعهد خودرو مقصر	*						کارشناس					در صورتیکه تعهد بیمه مقصر یا میزان خسارت همخوانی داشته باشد ادامه از مرحله ۹
۲۹	بررسی توانایی پرداخت خودرو مقصر	*						کارشناس					در صورتیکه توانایی پرداخت داشته باشد ادامه از مرحله ۱۱
۳۰	تشکیل پرونده بیمه بدنه	*						کارشناس					ادامه از مرحله ۱۱
۳۱	مراجعه به پلیس راهور جهت دریافت کروکی	*						تکنسین اورژانس					
۳۲	انتظار تا آماده شدن کروکی	*						تکنسین اورژانس					
۳۳	دریافت کروکی از پلیس راهور	*						تکنسین اورژانس	فرم کروکی	دستی			ادامه از مرحله ۱۳
جمع		۱۴	۹	۶	۴	۰							



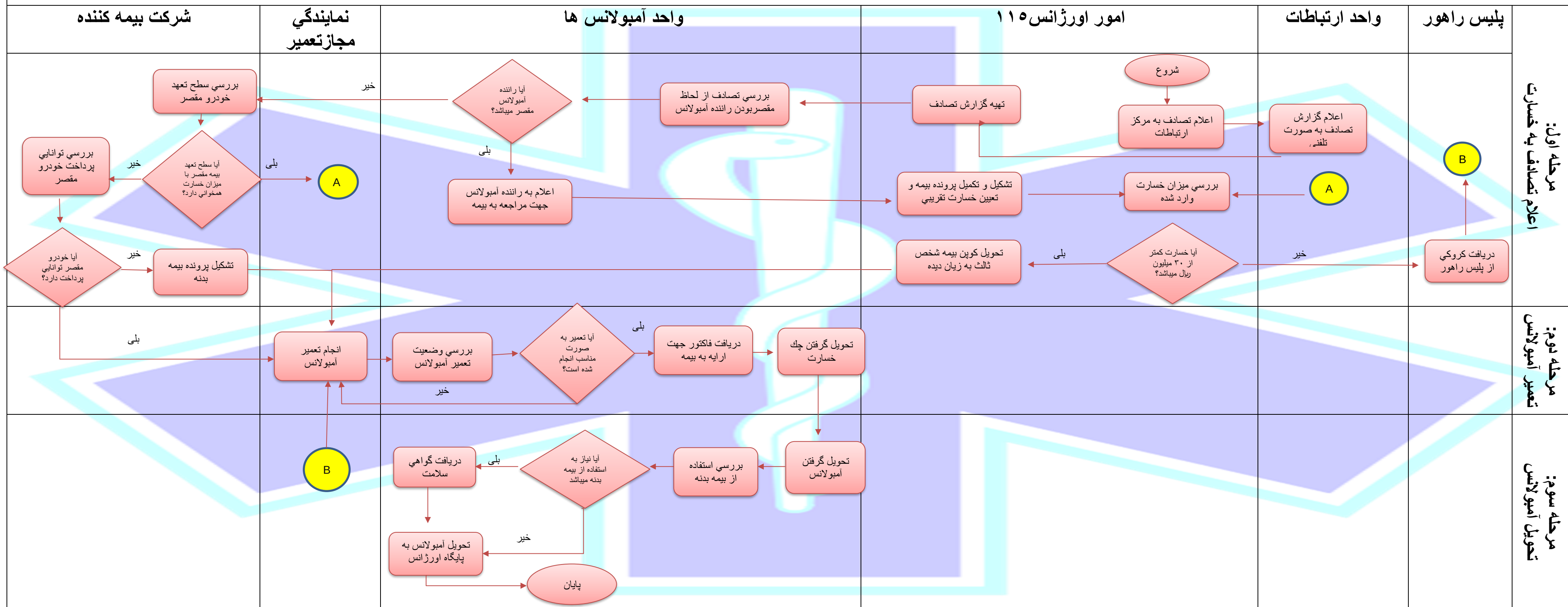
نمودار گردش کار

فرآیند رسیدگی به تصادفات آمبولانس ها وامور بیمه ای

کد نمودار: M P ۲۴۰۹۰۳

شماره بازنگری: ۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰





لیست شاخص های فرآیند

نام سازمان: دانشگاه علوم پزشکی مشهد- معاونت درمان

کد مدرک: MP۲۴۰۹۰۳

شماره بازنگری: ۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

صفحه ۱ از ۱

مدیریت: مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث

رسیدگی به تصادفات آمبولانس ها و اموری که ای

بخش/واحد: امور خودرویی و آمبولانس ها

گزارشات

دادهای مورد نیاز

ردیف	عنوان شاخص	فرمول محاسبه	عنوان داده	مسئول تهیه/گردآوری	دوره تهیه/گردآوری	عنوان گزارشات	دوره محاسبه	شکل/قالب گزارش	مسئول مرتبط
۱	تعداد آمبولانسهای متوقف	امور آمبولانسها	۱- تعداد آمبولانسهای متوقف	امور آمبولانسها	ماهانه	آمبولانسهای تعداد متوقف	ماهانه	نمودار/جدول	رئیس مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث
۲	متوسط زمان توقف آمبولانس ها به دلیل تصادف	کارشناس	۱- مجموع زمان توقف آمبولانسها به دلیل تصادف ۲- تعداد آمبولانسهای متوقف	کارشناس	ماهانه	متوسط زمان توقف	ماهانه	نمودار/جدول	رئیس مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث