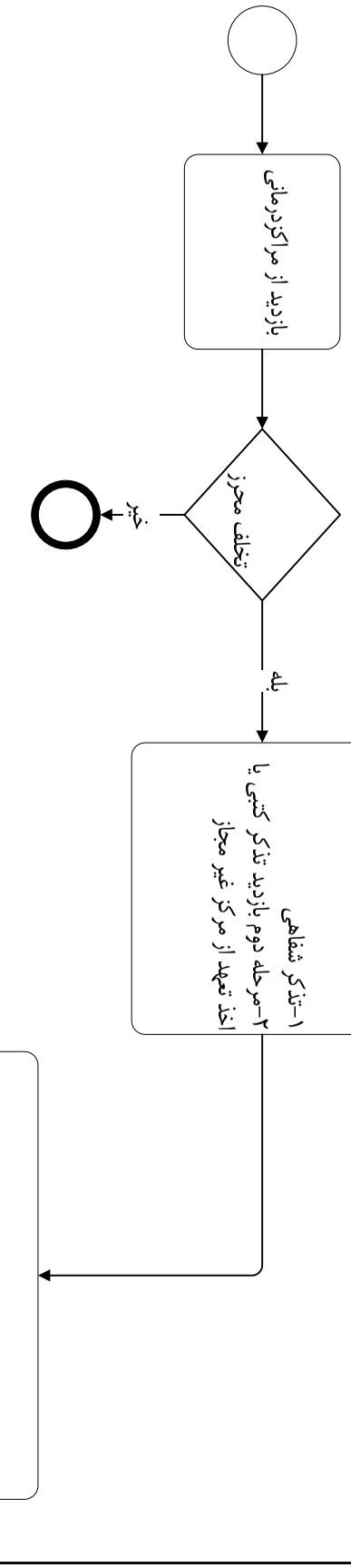
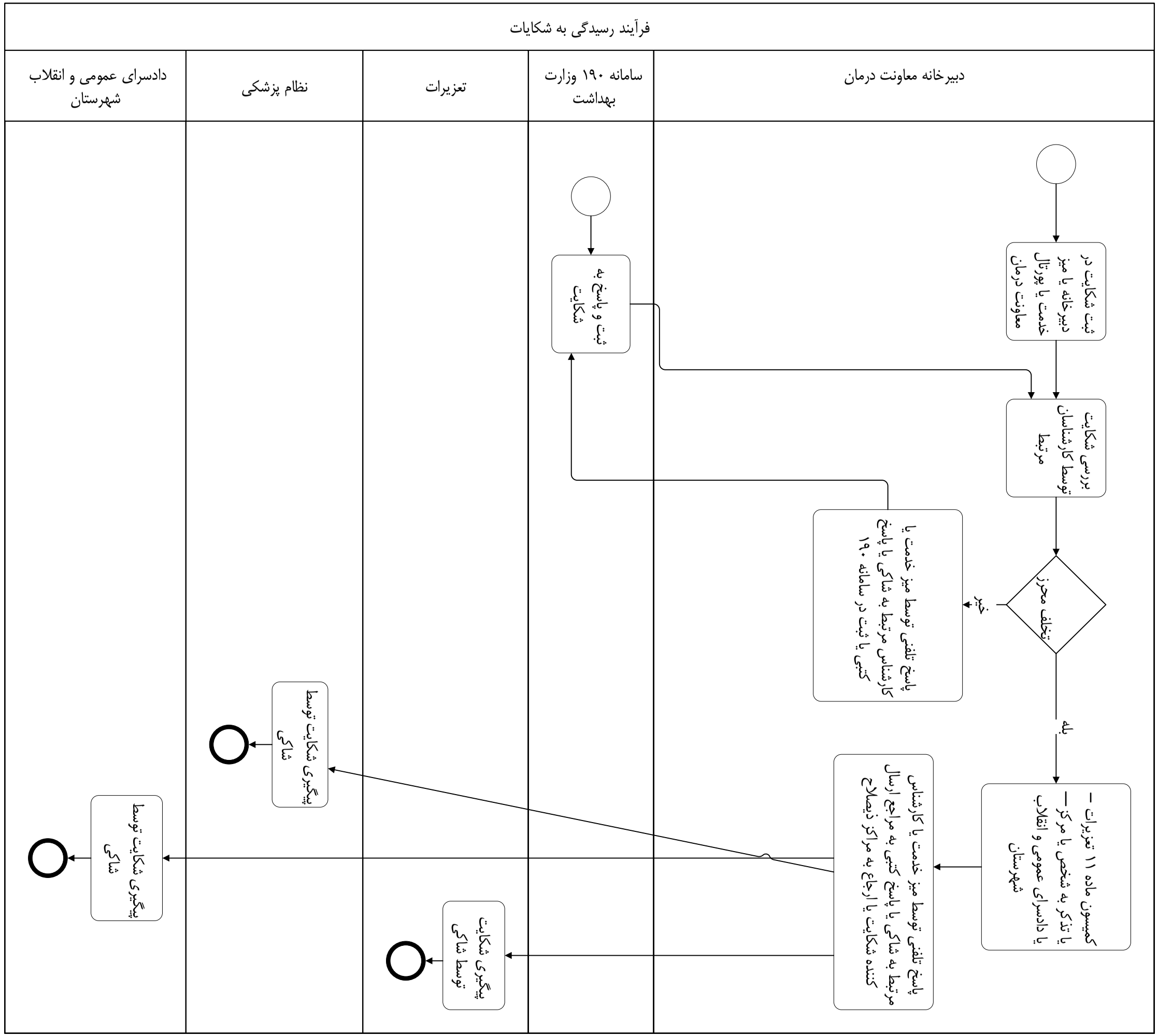
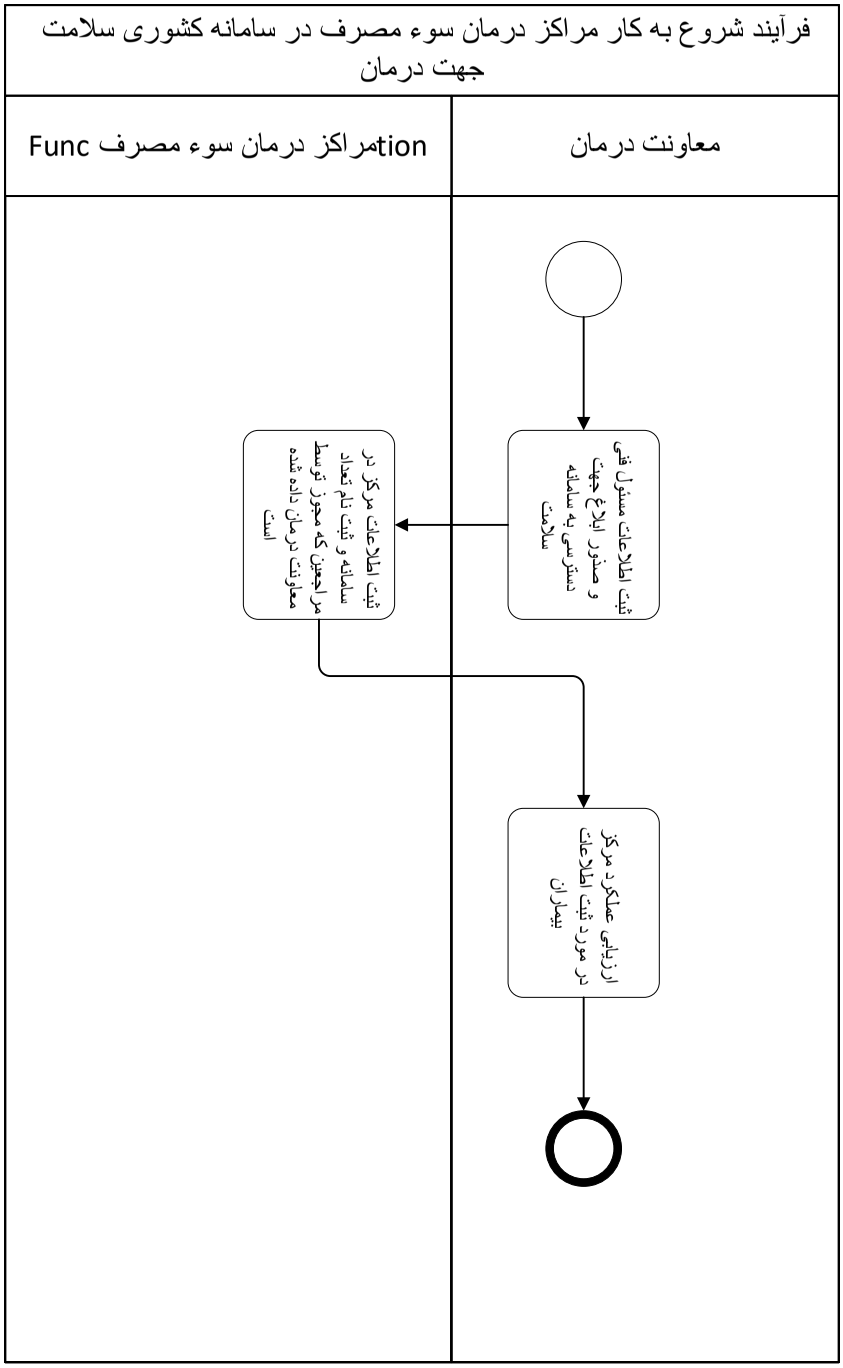
فرآیند بازدیدهای دوره ای و موردی از مراکز و موسسات ارائه دهنده خدمات تشخیصی و درمانی

معاونت درمان	تعزیرات	دادسرای انتظامی نظام پزشکی	نظام پزشکی	دادسرای عمومی و انقلاب شهرستان	پلیس فتا
					


فرآیند رسیدگی به شکایات
دبیرخانه معاونت درمان
سامانه ۱۹۰ وزارت بهداشت
تعزیرات
نظام پزشکی
دادسرای عمومی و انقلاب شهرستان
ثبت شکایت در دبیرخانه یا میز خدمت یا پورتال معاونت درمان
ثبت و پاسخ به شکایت
بررسی شکایت توسط کارشناسان مرتبط
تخلف محرز
خیر
بله
پاسخ تلفنی توسط میز خدمت یا کارشناس مرتبط به شاکی یا پاسخ کتبی یا ثبت در سامانه ۱۹۰
کمیسون ماده ۱۱ تعزیرات – یا تذکر به شخص یا مرکز — یا دادسرای عمومی و انقلاب شهرستان
پاسخ تلفنی توسط میز خدمت یا کارشناس مرتبط به شاکی یا پاسخ کتبی به مراجع ارسال کننده شکایت یا ارجاع به مراکز ذیصلاح
پیگیری شکایت توسط شاکی
پیگیری شکایت توسط شاکی
پیگیری شکایت توسط شاکی


فرآیند شروع به کار مراکز درمان سوء مصرف در سامانه کشوری سلامت
جهت درمان
معاونت درمان
مراکز درمان سوء مصرف Function
ثبت اطلاعات مسئول فنی و صدور ابلاغ جهت دسترسی به سامانه سلامت
ثبت اطلاعات مرکز در سامانه و ثبت نام تعداد مراجعین که مجوز توسط معاونت درمان داده شده است
ارزیابی عملکرد مرکز در مورد ثبت اطلاعات بیماران

۱- عنوان خدمت: **ارائه پروانه فعالیت موسسات سلامت**	۲- شناسه خدمت 16061013000

۳- ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه اجرایی: دانشگاه علوم پزشکی قزوین-معاونت درمان

نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

۴- مشخصات خدمت

شرح خدمت	ارائه پروانه فعالیت موسسات سلامت		
نوع خدمت	■ خدمت به شهروندان (G2C) ■ خدمت به کسب و کار (G2B) ■ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G)	نوع مخاطبین	کلیه متقاضیان
ماهیت خدمت	■ حاکمیتی	☐ تصدی گری	
سطح خدمت	☐ ملی ☐ منطقه ای ■ استانی ☐ شهری ☐ روستایی		
رویداد مرتبط با:	☐ تولد ☐ آموزش ■ سلامت ☐ مالیات ■ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت ☐ تاسیسات شهری ☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ بازنشستگی ☐ مدارک و گواهینامه‌ها ☐ وفات ☐ سایر		
نحوه آغاز خدمت	■ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص ☐ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...		
مدارک لازم برای انجام خدمت	با توجه به نوع درخواست مدارک که در سامانه کشوری بارگزاری شده تکمیل می گردد.		
قوانین و مقررات بالادستی	آیین نامه تشکیل وزارت بهداشت آیین نامه ها و دستورالعمل های اجرایی ارسال از وزارت		

۵- جزییات خدمت

آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین ۳۵۰ خدمت گیرندگان در: ماه ☐ فصل ■ سال ☐		
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	در طول سال متغییر (با عنایت به گستردگی و نوع خدمات و تکمیل مستندات توسط متقاضی)		
تواتر	■ یکبار برای همیشه میانگین ۲ بار در: ماه ☐ فصل ☐ سال ☐		
تعداد بار مراجعه حضوری	حداقل دو بار جهت انجام خدمت		
هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
	متفاوت بر اساس نوع خدمت و نوع مرکز	۴۰۰۱۰۳۳۱۰۳۰۱۴۷۵۱	☐
			☐
			☐

۶- نحوه دسترسی به خدمت

آدرس دقیق و مستقیم خدمت Parvaneh.behdasht.gov.ir

نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:	Parvaneh.behdasht.gov.ir

مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	■ الکترونیکی	■ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی): اتوماسیون اداری دانشگاه

ارتباط ۷-	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی

		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ☐جهت احراز اصالت مدرک ☐نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐شهرستانی
در مرحله درخواست خدمت		■ الکترونیکی	☐اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐م کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی) اتوماسیون اداری دانشگاه		
		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ☐جهت احراز اصالت مدرک ☐نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی استانی ☐شهرستانی
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		■ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ■ اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یاERP) ☐ پست الکترونیک ☐سایر (باذکرنحوه دسترسی)		
		غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
درمرحله ارائه خدمت		■ الکترونیکی	■ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐م کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)		
		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	■جهت احراز اصالت فرد ■جهت احراز اصالت مدرک ☐نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ملی ■استانی ☐شهرستانی

			برخط	دسته‌ای (Batch)	
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐

۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (درصورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
					برخط online	دسته‌ای Batch	
	سازمان نظام پزشکی				☐	☐	☐ دستگاه ■ مراجعه کننده
	دفاتر خدمات قضایی				☐	☐	■ دستگاه ☐ مراجعه کننده
	ستاد وزارت بهداشت				■	☐	■ دستگاه ☐ مراجعه کننده
	اداره امور مالیاتی				■		☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
۹- عناوین							

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: ابوالفضل بهرامی بایه	تلفن:۳۳۶۸۱۱۶۰	پست الکترونیک:	واحد مربوط:صدور پروانه

شناسنامه خدمت ارائه پروانه فعالیت موسسات سلامت ۱۶۰۶۱۰۱۳۰۰۰
متقاضی
معاونت درمان
وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی
ثبت درخواست وتکمیل مدارک متقاضی در سامانه صدور پروانه
تکمیل مجدد مدارک
اعلام به متقاضی
اعلام به متقاضی جهت اخذ نامه موافقت اصولی یا پروانه‌های قانونی
خیر
خیر
بررسی مدارک توسط رییس اداره / کارشناس صدور پروانه
کامل بودن مستندات
بله
طرح در کمیسیون قانونی ماده ۲۰ دانشگاه
موافقت کمیسون
بله
صدور نامه تغییرات، موافقت اصولی یا پروانه بهره‌برداری یا مسئولین فنی
خیر
خیر
ارسال مدارک تفویض نشده
کامل بودن مستندات
بله
طرح در کمیسیون قانونی ماده ۲۰ وزارت
موافقت کمیسون
بله
صدور نامه تغییرات، موافقت اصولی یا پروانه بهره‌برداری یا مسئولین فنی و اعلام به دانشگاه

۱- عنوان خدمت: **اعتباربخشی موسسات سلامت**	۲- شناسه خدمت۱۶۰۶۱۰۱۲۰۰۰

۳- ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه اجرایی:معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی قزوین

نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

۴- مشخصات خدمت

شرح خدمت	ارزیابی عملکرد بالینی و مدیریتی ارائه خدمات درمانی									
نوع خدمت	■ خدمت به شهروندان (G2C) ■ خدمت به کسب و کار (G2B) □ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G)							نوع مخاطبین	کلیه کارکنان و مدیران	
ماهیت خدمت	■ حاکمیتی						□ تصدی گری			
سطح خدمت	■ ملی	□ منطقه ای	■ استانی	□ شهری	□ روستایی					
رویداد مرتبط با:	□ تولد	آموزش	■ سلامت	□ مالیات	■ کسب و کار	□ تامین اجتماعی	□ ثبت مالکیت			
	□ تاسیسات شهری		□ بیمه	□ ازدواج	□ ازنشستگی	□ مدارک و گواهینامه-ها	وفات □	سایر □		
نحوه آغاز خدمت	تقاضای گیرنده خدمت	■ فرارسیدن زمانی مشخص	□ رخداد رویدادی مشخص							
	□ تشخیص دستگاه	□ سایر: ...								
مدارک لازم برای انجام خدمت	مجوز وزارت بهداشت جهت انجام اعتباربخشی									
قوانین و مقررات بالادستی	۱-دستورالعمل وزارت بهداشت جهت اعتباربخشی موسسات									

۵- جزییات خدمت

آمار تعداد خدمت گیرندگان	ماه	فصل	سال	هر دو سال ۱۶ مرکز	□
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	در طول سال هر دوسال حداقل ۵۰ روز – ۲۵ روز				
تواتر	□ یکبار برای همیشه	میانگین ۲ بار در:	ماه	□ فصل	سال □ هر دو سال یکبار
تعداد بار مراجعه حضوری	نیازی به مراجعه حضوری ندارد				

هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
	متغیر	سامانه درآمد وزارت بهداشت	■
			□
			□

۶- نحوه دسترسی به خدمت

سامانه accreditation.behdasht.gov.ir

مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	■ لکترونیکی	اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) □ تلفن همراه (برنامه کاربردی) □ پست الکترونیک □ ارسال پستی □ تلفن گویا یا مرکز تماس □ پیام کوتاه ■ سایر(باذکرنحوه دسترسی): اتوماسیون اداری دانشگاه

		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ☐جهت احراز اصالت مدرک ☐نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی استانی ☐شهرستانی
	در مرحله درخواست خدمت	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی) اتوماسیون اداری دانشگاه	☐ن همراه (برنامه کاربردی) ☐ال پستی ☐ام کوتاه		
		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی استانی ☐شهرستانی
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک accreditation.behdasht.gov.ir	اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یاERP) ☐ سایر (باذکرنحوه دسترسی)		
		غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
	درمرحله ارائه خدمت	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)--- Hse.health.gov.ir accreditation.behdasht.gov.ir سامانه ۱۹۰	☐ن همراه (برنامه کاربردی) ☐ال پستی ☐ام کوتاه		

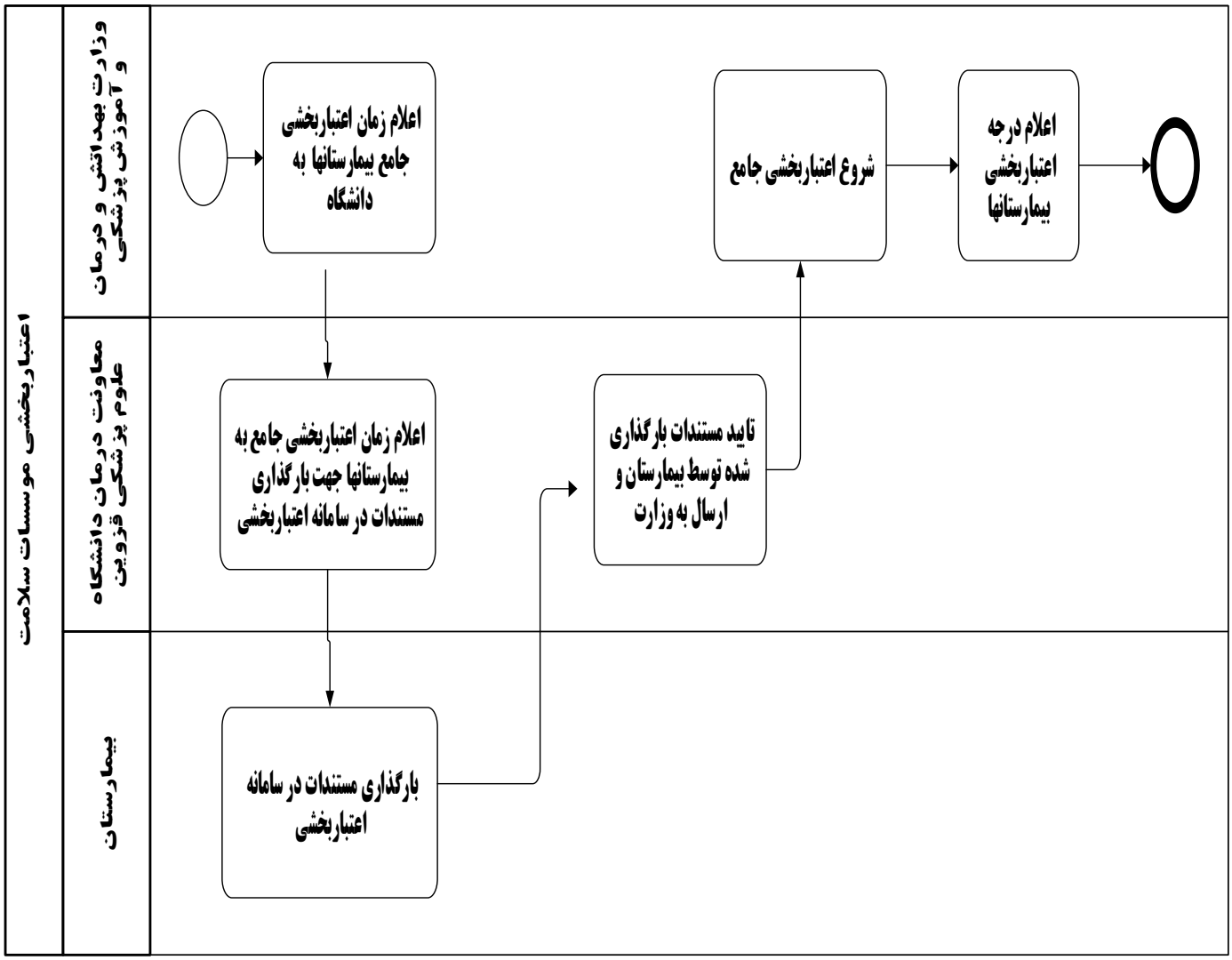
		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ■ سایر: حضور جهت اعتباربخشی بیمارستان	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ■ استانی ☐ شهرستانی

۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی
			برخط	دسته‌ای (Batch)	
	accreditation.behdasht.gov.ir			☐	☐
	اتوماسیون اداری			☐	☐
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐

۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (درصورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
					برخط online	دسته‌ای (Batch)	
	مراکز بهداشتی درمانی دولتی			بر اساس دستورالعمل وزارت بهداشت محاسبه هزینه بر اساس تعداد تخت و تعرفه تخت در سال اعتباربخشی اخذ می گردد.		☐	دستگاه ☐ مراجعه کننده
	سازمان تامین اجتماعی			بر اساس دستورالعمل وزارت بهداشت محاسبه هزینه بر اساس تعداد تخت و تعرفه تخت در سال اعتباربخشی اخذ می گردد.	☐	☐	دستگاه ☐ مراجعه کننده
	بخش خصوصی			بر اساس دستورالعمل وزارت بهداشت محاسبه هزینه بر اساس تعداد تخت و تعرفه تخت در سال اعتباربخشی اخذ می گردد.		☐	دستگاه ☐ مراجعه کننده

۹- عناوین مدارک پیوست	۱-اعتباربخشی جامع و ادواری

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:ملک نیازی	تلفن:۳۳۶۸۱۱۶۰	پست الکترونیک:	واحد مربوط:اداره نظارت و اعتباربخشی امور درمان


اعتباربخشی موسسات سلامت
وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی
معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی قزوین
بیمارستان
اعلام زمان اعتباربخشی جامع بیمارستانها به دانشگاه
اعلام زمان اعتباربخشی جامع به بیمارستانها جهت بارگذاری مستندات در سامانه اعتباربخشی
بارگذاری مستندات در سامانه اعتباربخشی
تایید مستندات بارگذاری شده توسط بیمارستان و ارسال به وزارت
شروع اعتباربخشی جامع
اعلام درجه اعتباربخشی بیمارستانها

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم): **اعتباربخشی موسسات سلامت**					
کد فرآیند	**۱۶۰۶۱۰۱۲۰۰۰**	**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	**سالیانه**

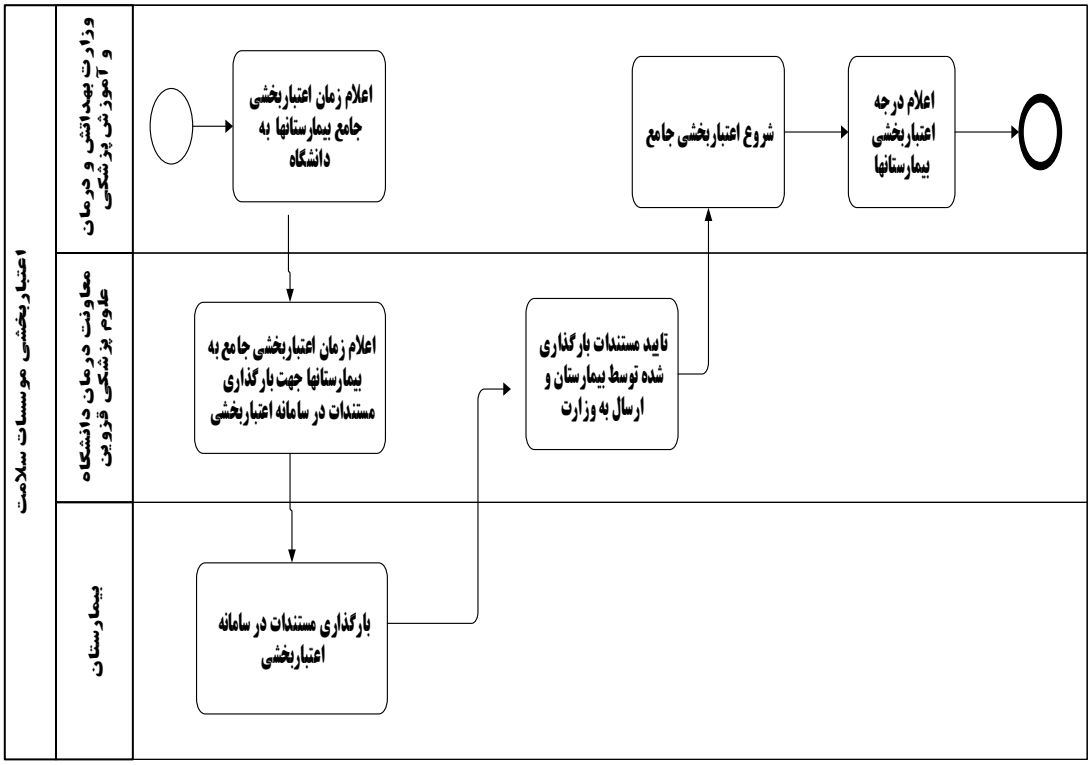
خدمت تولید شده	**اعتبارسنجی موسسات سلامت**	**شناسه خدمت تولید شده**	**۱۶۰۶۱۰۱۲۰۰۰**

هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	-رضایتمندی ارباب رجوع -ارتقا خدمات با کیفیت
نوع فرایند	● اصلی (تحقق محصول یا خدمت) پشتیبانی ☐ مدیریتی
اهداف استراتژیک مرتبط	حفظ و ارتقای سرمایه های انسانی نظام سلامت -ارتقا خدمات با کیفیت -حفظ ایمنی بیماران
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)	اعتبارسنجی موسسات سلامت
زیرفرایندهای مرتبط	-
دامنه کاربرد	محل استفاده: ستاد وزارت و دانشگاه*های علوم پزشکی* — زمان بکارگیری:در طول سال گستره استفاده (سایر مناطق): ستاد وزارت و دانشگاه*های علوم پزشکی*

متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت:وزارت بهداشت	واحدمربوطه:وزارت بهداشت
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: اداره نظارت و اعتباربخشی	واحدمربوطه: اداره نظارت و اعتباربخشی
ذینفعان فرایند	ارباب رجوع و مشتریان	
محرک (های) فرایند	-	

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم): **اعتباربخشی موسسات سلامت**					
کد فرآیند	**۱۶۰۶۱۰۱۲۰۰۰**	**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	**اجرای استاندارد اعتباربخشی**				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	اتوماسیون اداری و سامانه اعتباربخشی				
تعاریف و اصطلاحات					
دریافتی ها / تامین کنندگان	اجرای استانداردهای اعتباربخشی	**خروجی ها / مشتریان**	صدور گواهینامه اعتباربخشی		
شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن					
ارزیابی عملکرد بالینی و مدیریتی ارائه خدمات درمانی در مراکز درمانی					
نقاط نظارتی و کنترلی فرایند					

شاخصهای پایش و اندازه گیری	معیارهای پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری	دوره پایش و اندازه گیری
گواهینامه اعتباربخشی مراکز	تعدادگواهینامه اعتباربخشی مراکز	وزارت بهداشت و درمان	اخذ گواهینامه اعتباربخشی


اعتبار بخشی موسسات سلامت
وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی
معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی قزوین
بیمارستان
اعلام زمان اعتباربخشی جامع بیمارستانها به دانشگاه
اعلام زمان اعتباربخشی جامع به بیمارستانها جهت بارگذاری مستندات در سامانه اعتباربخشی
بارگذاری مستندات در سامانه اعتباربخشی
تایید مستندات بارگذاری شده توسط بیمارستان و ارسال به وزارت
شروع اعتباربخشی جامع
اعلام درجه اعتباربخشی بیمارستانها

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم): بازدیدهای دوره ای و موردی از مراکز و موسسات ارائه دهنده خدمات تشخیصی و درمانی					
کد فرآیند	-	شماره بازنگری		تاریخ بازنگری	سالیانه
خدمت تولید شده	بازدیدهای دوره ای و موردی از مراکز و موسسات ارائه دهنده خدمات تشخیصی و درمانی	شناسه خدمت تولید شده	-		
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	بازدیدهای دوره ای و موردی از مراکز و موسسات ارائه دهنده خدمات تشخیصی و درمانی جهت ارزیابی عملکرد مراکز در زمینه های متعدد و به منظور رفع اشکالات موجود و بالا بردن کیفیت ارائه خدمت انجام می شود.				
نوع فرایند	● اصلی (تحقق محصول یا خدمت)	پشتیبانی	● مدیریتی		
اهداف استراتژیک مرتبط	۱–ارتقا کیفیت خدمات درمانی ۲–حفظ ایمنی بیماران ۳–رضایتمندی شهروندان				
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)	اعتبارسنجی موسسات سلامت				
زیرفرایندهای مرتبط	بازدیدهای دوره ای و موردی از مراکز و موسسات ارائه دهنده خدمات تشخیصی و درمانی				
دامنه کاربرد	محل استفاده: ستاد وزارت و دانشگاه‌*های علوم پزشکی*		زمان بکارگیری:در طول سال		
	گستره استفاده (سایر مناطق): ستاد وزارت و دانشگاه‌*های علوم پزشکی*				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت:مدیر اداره نظارت و اعتباربخشی امور درمان		واحدمربوطه:اداره نظارت و اعتباربخشی		
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: مدیر اداره نظارت و اعتباربخشی امور درمان		واحدمربوطه: اداره نظارت و اعتباربخشی		
ذینفعان فرایند	مشتریان				
محرک (های) فرایند	چک لیست				

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) : بازدیدهای دوره ای و موردی از مراکز و موسسات ارائه دهنده خدمات تشخیصی و درمانی					
کد فرآیند		شماره بازنگری		تاریخ بازنگری	
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	چک لیست نظارتی				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	اتوماسیون اداری				
تعاریف و اصطلاحات					
دریافتی ها / تامین کنندگان	چک لیست	خروجی ها / مشتریان	گزارش بازدید		
شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن					
بازدیدهای دوره ای و موردی از مراکز و موسسات ارائه دهنده خدمات تشخیصی و درمانی جهت ارزیابی عملکرد مراکز در زمینه های متعدد و به منظور رفع اشکالات موجود و بالا بردن کیفیت ارائه خدمت انجام می شود					
نقاط نظارتی و کنترلی فرایند					
شاخصهای پایش و اندازه گیری	معیارهای پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری	دوره پایش و اندازه گیری		
ارتقا خدمات با کیفیت به مراجعین	دستورالعمل و قوانین بالادستی و دانشگاهی	اداره نظارت و اعتباربخشی	طول سال		

فرآیند بازدیدهای دوره ای و موردی از مراکز و موسسات ارائه دهنده خدمات تشخیصی و درمانی
معاونت درمان
تعزیرات
دادسرای انتظامی نظام پزشکی
نظام پزشکی
دادسرای عمومی و انقلاب شهرستان
پلیس قضا
بازدید از مراکزدرمانی
تخلف محرز
بله
خیر
۱-تذکر شفاهی
۲-مرحله دوم بازدید تذکر کتبی یا اخذ تعهد از مرکز غیر مجاز
در صورت تکرار مجدد تخلف در مرکز سرپایی
ارجاع پزشک
ارجاع پزشک
ارجاع پزشک در خصوص تبلیغات
ارجاع افراد غیر پزشک و پیراپزشک
ارجاع افراد غیر پزشک و پیراپزشک در خصوص تبلیغات در فضای مجازی

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم):رسیدگی و پاسخگویی به شکایات					
کد فرآیند	**-**	**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	**سالیانه**
خدمت تولید شده	**رسیدگی و پاسخگویی به شکایات**		**شناسه خدمت تولید شده**		**-**
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	-رضایتمندی ارباب رجوع -ارتقا خدمات با کیفیت				
نوع فرایند	● اصلی (تحقق محصول یا خدمت) پشتیبانی ☐ مدیریتی				
اهداف استراتژیک مرتبط	حفظ و ارتقای سرمایه های انسانی نظام سلامت -ارتقا خدمات با کیفیت -حفظ ایمنی بیماران				
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)	اعتبارسنجی موسسات سلامت				
زیرفرایندهای مرتبط	**رسیدگی و پاسخگویی به شکایات**				
دامنه کاربرد	محل استفاده: ستاد وزارت و دانشگاه*های علوم پزشکی*			زمان بکارگیری:در طول سال	
	گستره استفاده (سایر مناطق): ستاد وزارت و دانشگاه*های علوم پزشکی*				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت:معاون درمان			واحدمربوطه:معاونت درمان	
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: معاون درمان			واحدمربوطه: معاونت درمان	
ذینفعان فرایند	ارباب رجوع و مشتریان				
محرک (های) فرایند	ثبت شکایت مراجعین به موسسات درمانی				

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم): رسیدگی و پاسخگویی به شکایات					
کد فرآیند		**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	اجرای آیین نامه‌ها و دستورالعمل های اباغی وزارت بهداشت				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	اتوماسیون اداری و سامانه وزارتی ۱۹۰				
تعاریف و اصطلاحات					
دریافتی ها / تامین کنندگان	ثبت شکایت در سامانه ۱۹۰ یا میز خدمت معاونت درمان	**خروجی ها / مشتریان**	تجربه های منتشر شده		

شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن

شاکی می تواند با تماس با سامانه ۱۹۰ وزارت شکایت خود را توسط اپراتور وزارت ثبت نموده و با ارجاع شکایت به معاونت درمان پیگیری های لازم از جانب مسئول سامانه ۱۹۰ و میز خدمت از کارشناسان مرتبط انجام گردیده جوابیه شکایت آماده گردیده و پاسخ در سامانه ۱۹۰ بارگذاری شده و در خصوص ثبت شکایت در میز خدمت کلیه اقدامات توسط کارشناس مرتبطانجام گردیده و اطلاعات لازم به شاکی داده می‌شود.

نقاط نظارتی و کنترلی فرایند

شاخصهای پایش و اندازه گیری	معیارهای پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری	دوره پایش و اندازه گیری
تعداد شکایت های بررسی شده تقسیم بر تعداد شکایت‌های ثبت شده	پایش و آنالیز تعداد شکایت های بررسی شده	**معاون درمان**	تا حصول نتیجه شکایت

فرآیند رسیدگی به شکایات
دبیرخانه معاونت درمان
سامانه ۱۹۰ وزارت بهداشت
تعزیرات
نظام پزشکی
دادسرای عمومی و انقلاب شهرستان
ثبت شکایت در دبیرخانه یا میز خدمت یا پورتال معاونت درمان
بررسی شکایت توسط کارشناسان مرتبط
تخلف محرز
بله
خیر
کمیسون ماده ۱۱ تعزیرات – یا تذکر به شخص یا مرکز— یا دادسرای عمومی و انقلاب شهرستان
پاسخ تلفنی توسط میز خدمت یا کارشناس مرتبط به شاکی یا پاسخ کتبی به مراجع ارسال کننده شکایت یا ارجاع به مراکز ذیصلاح
پاسخ تلفنی توسط میز خدمت یا کارشناس مرتبط به شاکی یا پاسخ کتبی یا ثبت در سامانه ۱۹۰
ثبت و پاسخ به شکایت
پیگیری شکایت توسط شاکی
پیگیری شکایت توسط شاکی
پیگیری شکایت توسط شاکی

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم):صدور ، تمدید ، اصلاح ، ابطال و لغو پروانه موسسات سلامت					
کد فرآیند	**-**	**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	**سالیانه**
خدمت تولید شده	**صدور ، تمدید ، اصلاح ، ابطال و لغو پروانه موسسات سلامت**		**شناسه خدمت تولید شده**		**-**
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	داشتن مجوزهای قانونی برای موسسات جهت ادامه فعالیت برای ایجاد و ادامه اشتغال				
نوع فرایند	● اصلی (تحقق محصول یا خدمت) پشتیبانی ☐ مدیریتی				
اهداف استراتژیک مرتبط	حفظ و ارتقای خدمات با کیفیت نظام سلامت				
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)	آیین نامه ها و دستورالعمل های اجرایی ارسالی از وزارت				
زیرفرایندهای مرتبط	**صدور ، تمدید ، اصلاح ، ابطال و لغو پروانه موسسات سلامت**				
دامنه کاربرد	گستره استفاده (سایر مناطق): کل سطح استان			زمان بکارگیری:در طول سال	
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت:مدیر اداره نظارت و اعتبار بخشی امور درمان			واحدمربوطه: اداره نظارت و اعتبار بخشی امور درمان	
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت:مدیر اداره نظارت و اعتبار بخشی امور درمان			واحدمربوطه: اداره نظارت و اعتبار بخشی امور درمان	
ذینفعان فرایند	ارباب رجوع و مشتریان				
محرک (های) فرایند	ثبت درخواست موسسات درمانی توسط متقاضیان در سامانه صدور پروانه				

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم): صدور ، تمدید ، اصلاح ، ابطال و لغو پروانه موسسات سلامت					
کد فرآیند	-	**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	آیین نامه‌ها و دستورالعمل های اباغی وزارت بهداشت				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	اتوماسیون اداری و سامانه صدور پروانه ها				
تعاریف و اصطلاحات					
دریافتی ها / تامین کنندگان	ثبت درخواست موسسات درمانی توسط متقاضیان در سامانه صدور پروانه		**خروجی ها / مشتریان**	صدور پروانه بهره برداری و مسئولین فنی	

شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن

ثبت درخواست موسسات درمانی توسط متقاضیان در سامانه صدور پروانه ، بررسی توسط کارشناسان صدور پروانه ، طرح در کمیسیون های قانونی و در نهایت صدور پروانه های بهره برداری و مسئولین فنی که شامل صدور ، تمدید ، اصلاح ، ابطال و لغو پروانه های موسسات می گردد.

نقاط نظارتی و کنترلی فرایند

شاخصهای پایش و اندازه گیری	معیارهای پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری	دوره پایش و اندازه گیری
تعداد درخواست های ثبت شده در سامانه پروانه های صادر شده	**تعداد پروانه های صادر شده در سامانه پروانه ها**	**معاون درمان**	تا حصول صدور پروانه ها

صدور، تمدیدوتغییراتپروانه بهره برداری و مسئولین فنی مراکز و موسسات پزشکی و پیراپزشکی

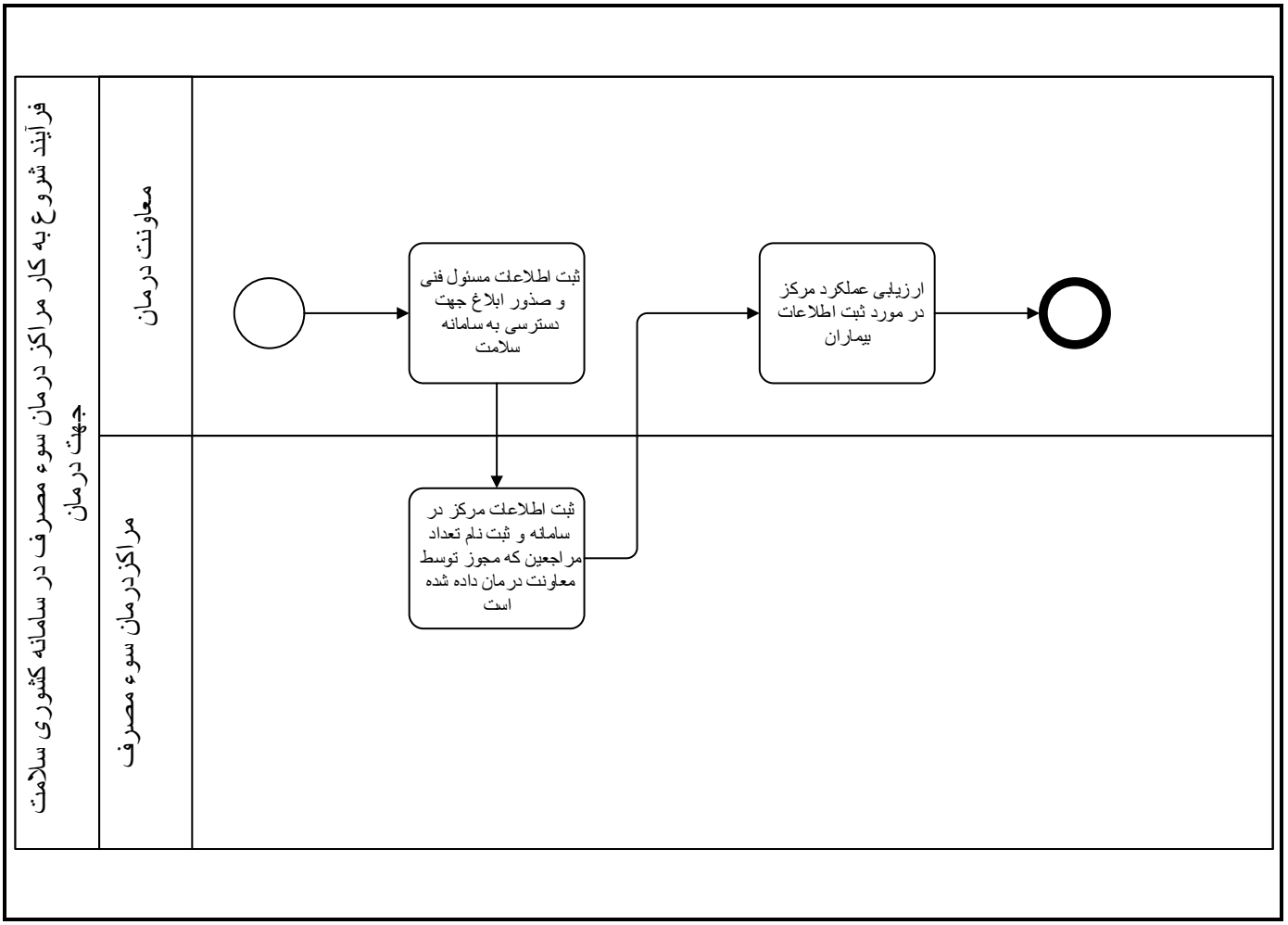
فرم شناسه فرآیند

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم):شروع به کار مراکز سوء مصرف در سامانه کشوری سلامت					
کد فرآیند	**–**	**شماره بازنگری**	**–**	**تاریخ بازنگری**	**سالیانه**
خدمت تولید شده	**پایش تجارب ثبت شده–**	**شناسه خدمت تولید شده**	**–**		
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	**–نظارت و بررسی سامانه و جمع آوری اطاعات آماری –پایش مراکز جهت ثبت نام بیماران در سامانه جهت درمان –پایش مراکز جهت حفظ و ارتقاء عملکرد مراکز و نظارت مستمر بر نحوه درمان بیماران –بررسی سامانه سلامت بصورت روزانه و ویرایش اطلاعات جدید مراکز در سامانه مذکور –فقط بیمار می تواند در یک مرکز درمانی،دریافت دارو داشته باشد**				
نوع فرایند	**■اصلی (تحقق محصول یا خدمت) □ پشتیبانی □ مدیریتی**				
اهداف استراتژیک مرتبط	**–ارائه خدمات درمانی با کیفیت به بیماران –حفظ بیماران در درمان و ارتقاء رضایت مندی بیماران –ارجاع بیماران از یک مرکز به مرکز دیگر از طریق بررسی سامانه سلامت(انفصال یا اختتام)**				
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)	**–**				
زیرفرایندهای مرتبط	**–**				
دامنه کاربرد	**محل استفاده: ستاد وزارت و دانشگاه*های علوم پزشکی***		**زمان بکارگیری:در طول سال**		
	گستره استفاده (سایر مناطق): وزارت و دانشگاههای علوم پزشکی				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	**سمت:مدیر اداره نظارت و اعتبار بخشی امور درمان**		**واحدمربوطه:واحد درمان سوء مصرف مواد**		
ناظر (ناظرین) فرایند	**سمت: مدیر اداره نظارت و اعتبار بخشی امور درمان**		**واحدمربوطه: واحد درمان سوء مصرف مواد**		
ذینفعان فرایند	**مراکز درمان سوء مصرف مواد و مراجعین به مراکز**				
محرک (های) فرایند	**چک لیست**				

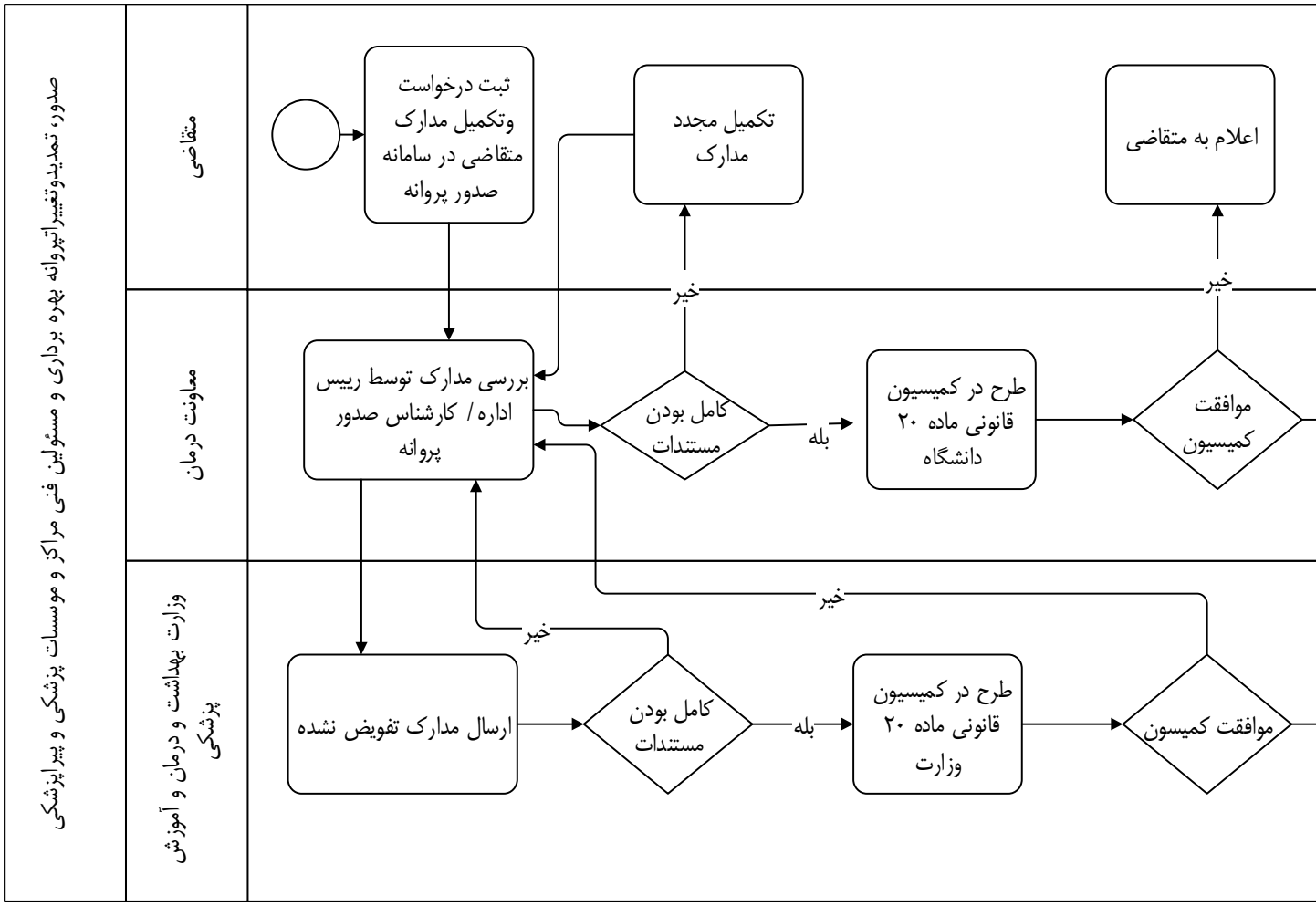
فرم شناسه فرآیند

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) شروع به کار مراکز سوء مصرف در سامانه کشوری سلامت					
کد فرآیند	**–**	**شماره بازنگری**	**–**	**تاریخ بازنگری**	**–**
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	**پروتکل ها و آیین نامه های ابلاغی از وزارت بهداشت**				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	**سامانه سلامت و اتوماسیون اداری**				
تعاریف و اصطلاحات	**سلامت سامانه استاندارد جهت ثبت اطلاعات بیماران و مراکز و بررسی فرایند درمان بیماران دراین مراکز**				
دریافتی ها / تامین کنندگان	**پروتکل ها**	**خروجی ها / مشتریان**	**بیماران مراجعه کننده**		
شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن					
نظارت و بررسی سامانه و جمع آوری اطاعات آماری **–پایش مراکز جهت ثبت نام بیماران در سامانه جهت درمان** **–پایش مراکز جهت حفظ و ارتقاء عملکرد مراکز و نظارت مستمر بر نحوه درمان بیماران** **–بررسی سامانه سلامت بصورت روزانه و ویرایش اطلاعات جدید مراکز در سامانه مذکور** **–فقط بیمار می تواند در یک مرکز درمانی،دریافت دارو داشته باشد**					
نقاط نظارتی و کنترلی فرایند					
بازدید از مراکز درمان سوء مصرف مواد استان براساس استانداردهای ابلاغی و چک لیست ها					
شاخصهای پایش و اندازه گیری	**معیارهای پذیرش**	**مسئول پایش و اندازه گیری**	**دوره پایش و اندازه گیری**		
حفظ و افزایش کیفی و کمی ارائه خدمت به بیماران	**رعایت پروتکل های ابلاغی**	**واحد نظارت و اعتبار بخشی امور درمان**	**سالیانه**		

فرم شناسه فرآیند



فلوچارت خدمت اعتبار
وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی
معاونت درمان دانشگاه علوم پز قزوین
اعلام زمان اعتباربخشی جامع بیمارستانها به دانشگاه
اعلام زمان اعتباربخشی جامع به بیمارستانها جهت بارگذاری مستندات در
تایید مستندات بارگذاری شده توسط بیمارستان و
شروع اعتباربخشی جامع



ویزیو صدور–تمدید–اصلاح–ابطال و لغو پروانه موسسات سلامت