

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: فرایند پذیرش تا ترخیص بیمار		۲- شناسه خدمت: بهبود کیفیت - دفتر پرستاری		
دهنده خدمت: ۳- ارائه	نام دستگاه اجرایی: بیمارستان بنت الهدی خراسان شمالی			
	نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت			پذیرش بیمار در بخش زنان و جراحی - زنان - انجام اقدامات لازم - ترخیص بیمار
	نوع خدمت			<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G۲C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G۲B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G)
	ماهیت خدمت			<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری
	سطح خدمت			<input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی
	رویداد مرتبط با:			<input checked="" type="checkbox"/> تولد <input checked="" type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثابت مالکیت
				<input type="checkbox"/> اسیسات شهری <input checked="" type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه ها <input type="checkbox"/> ثبت <input type="checkbox"/> مالکیت
	نحوه آغاز خدمت			<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...
	مدارک لازم برای انجام خدمت			پرونده پزشکی بیمار - دفترچه بیمه
	قوانین و مقررات بالادستی			کلیه آیین نامه ها و دستور العمل های وزارت بهداشت و قوانین و مقررات مرتبط با سلامت ابلاغی و مدارک پزشکی
	۵- شرایط خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:			حدود ۳ روز	
تواتر <input type="checkbox"/>			یکبار برای همیشه <input type="checkbox"/> بصورت مستمر <input checked="" type="checkbox"/> هر دو هفته یکبار در: ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/>	
تعداد بار مراجعه حضوری			۱-۲ بار	
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان			مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک	
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
			زایمان طبیعی با بیمه رایگان سایر خدمات مشمول تعرفه بیمه	

آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن :			
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		رسانه ارتباطی خدمت	
مراحل خدمت	نوع ارائه		
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	الکترونیکی <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	ذکر ضرورت مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: اطلاع رسانی و نصب تراکت در کلیه مراکز درمانی - جهت سهولت دسترسی برای کسانی که امکان دسترسی الکترونیکی برایشان فراهم نیست	
در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	ذکر ضرورت مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: تمایل خدمت گیرنده	
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	الکترونیکی <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) یا (ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	ذکر ضرورت مراجعه حضوری گزارشات و مستندات حتما باید بصورت کتبی موجود باشند. <input checked="" type="checkbox"/> جلسات حضوری جهت کار تیمی و استفاده از خرد جمعی	
در مرحله ارائه خدمت	الکترونیکی <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	ذکر ضرورت مراجعه حضوری <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: تمایل خدمت گیرنده	
مراجعه به دستگاه:	مراجعه به دستگاه:	مراجعه به دستگاه:	مراجعه به دستگاه:
ملی <input checked="" type="checkbox"/>	ملی <input checked="" type="checkbox"/>	ملی <input checked="" type="checkbox"/>	ملی <input checked="" type="checkbox"/>
استانی <input type="checkbox"/>	استانی <input type="checkbox"/>	استانی <input type="checkbox"/>	استانی <input type="checkbox"/>
شهرستانی <input type="checkbox"/>	شهرستانی <input type="checkbox"/>	شهرستانی <input type="checkbox"/>	شهرستانی <input type="checkbox"/>

۶- نحوه دسترسی به خدمت

استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		فیلدهای موردتبادل			نام سامانه های دیگر	۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه		
	دستای (Batch)	برخط online							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	استعلام الکترونیکی		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای موردتبادل	نام دستگاه دیگر	۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر			
	دستای (Batch)	برخط online							
	دستگاه مراجعه کننده	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	رایگاه	اداره کل بازرسی استان سامانه رسیدگی به شکایات و اطلاعات سازمان بازرسی
	دستگاه مراجعه کننده	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>		استانداری - مدیریت بازرسی و حقوقی
دستگاه مراجعه کننده	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
۱- دریافت شکایت : فرایند پذیرش بیمار تا زمان ترخیص							۹- عناوین فرایندهای خدمت		
۲- بررسی شکایت									
۳- استعلام نظر تخصصی									
۴- ارائه گزارش به شاکی									
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت									

