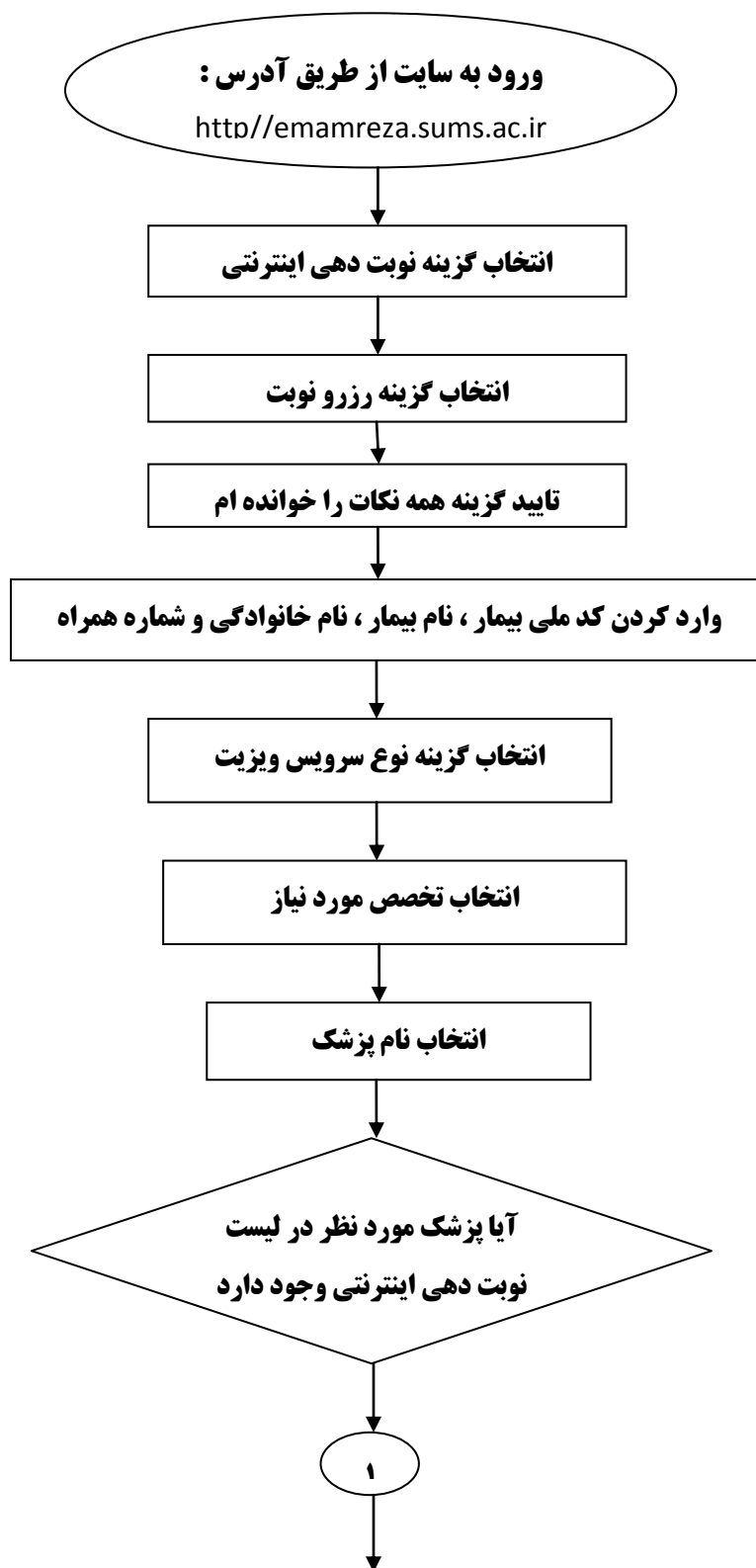
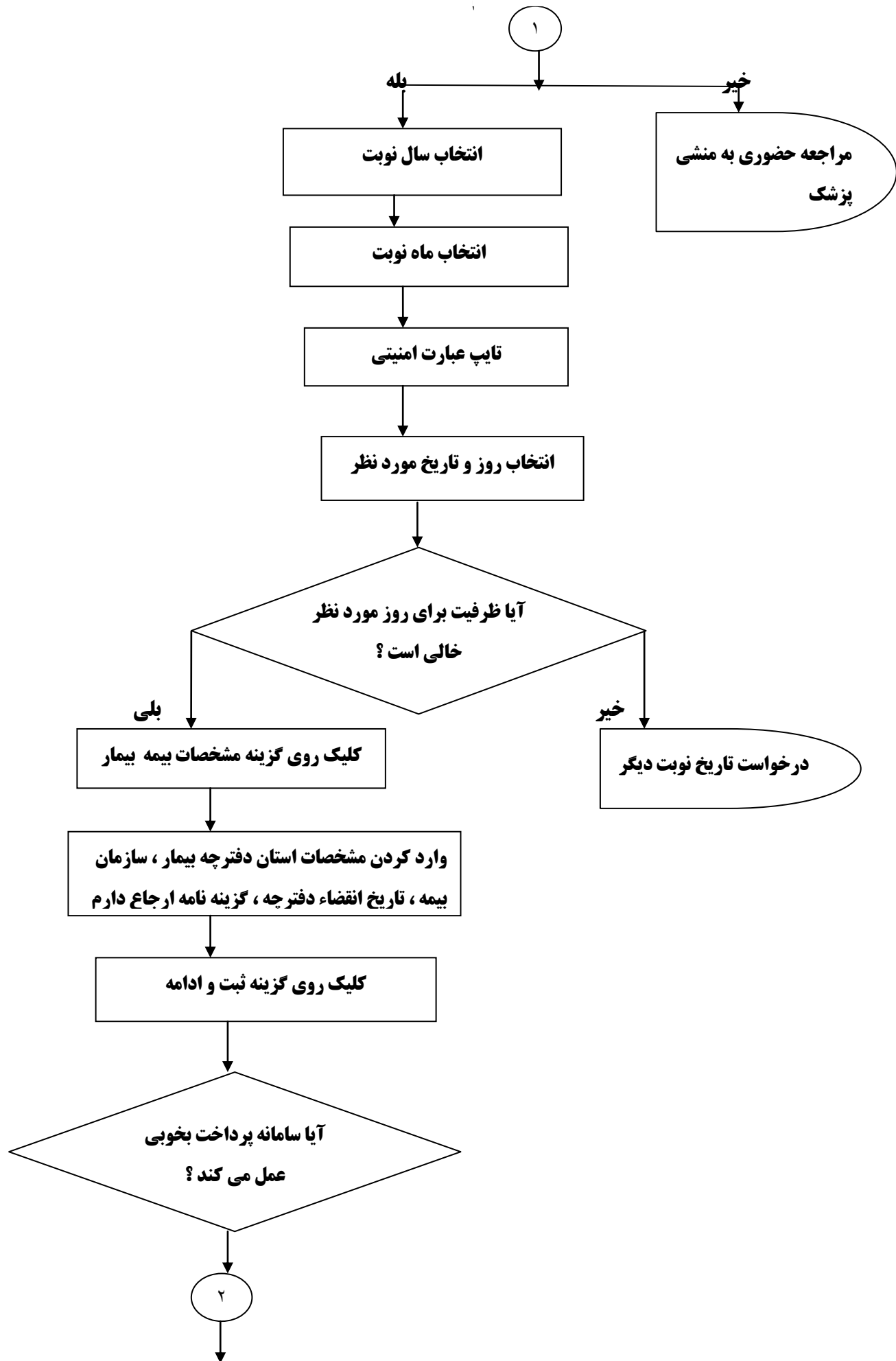
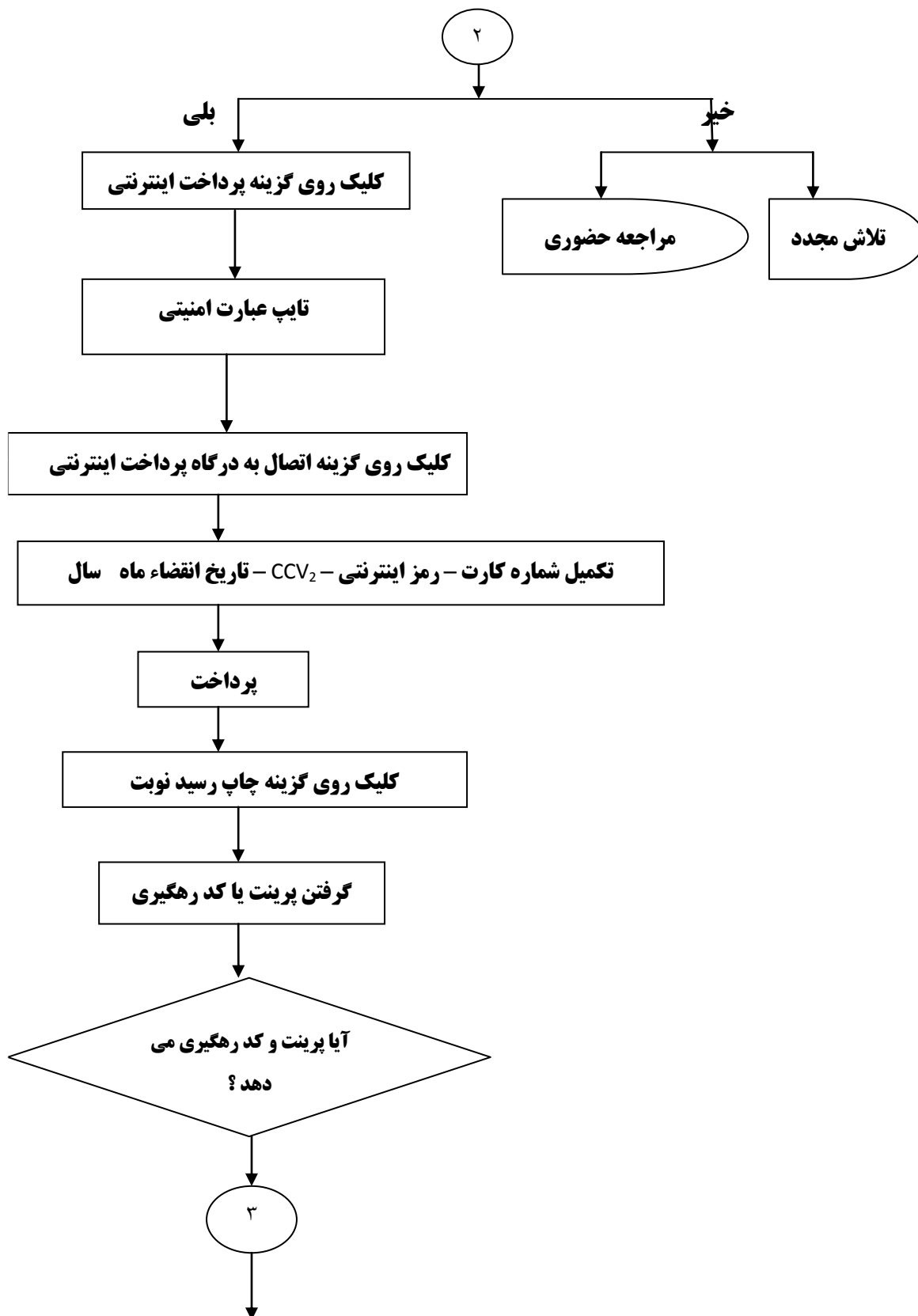
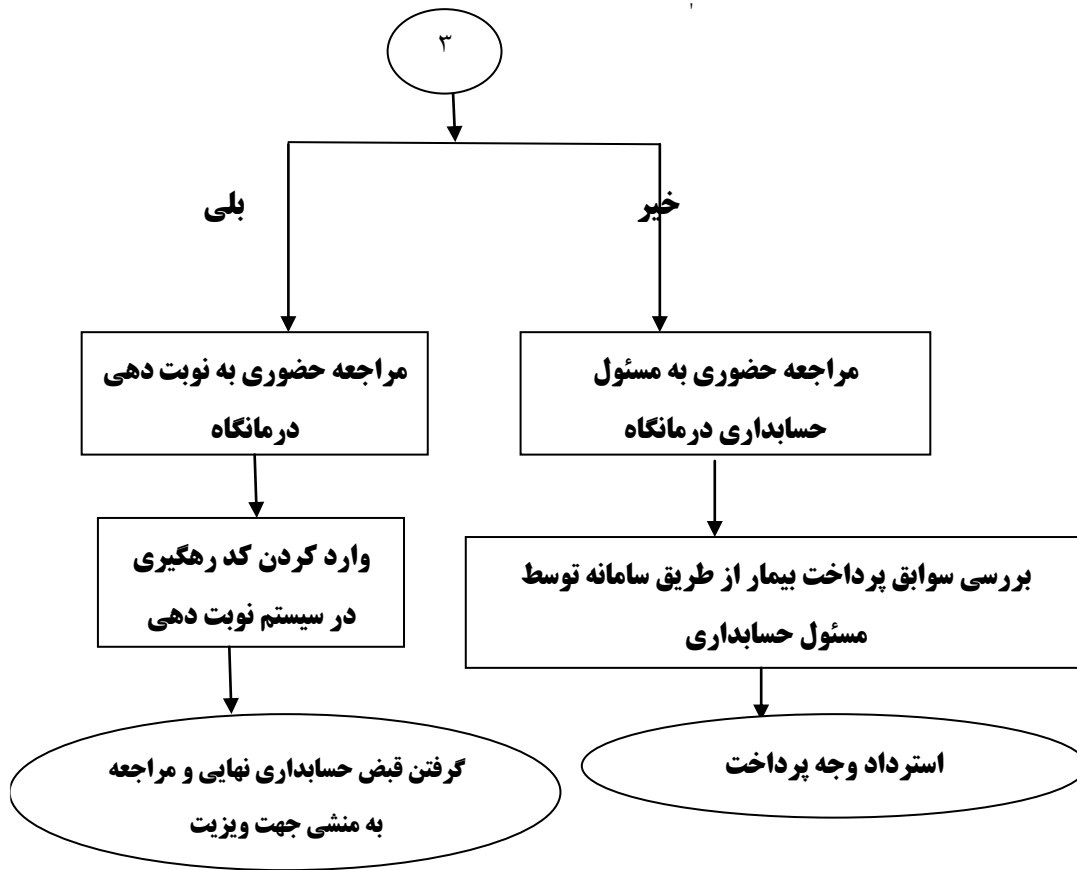


فرآیند نوبت دهی اینترنتی









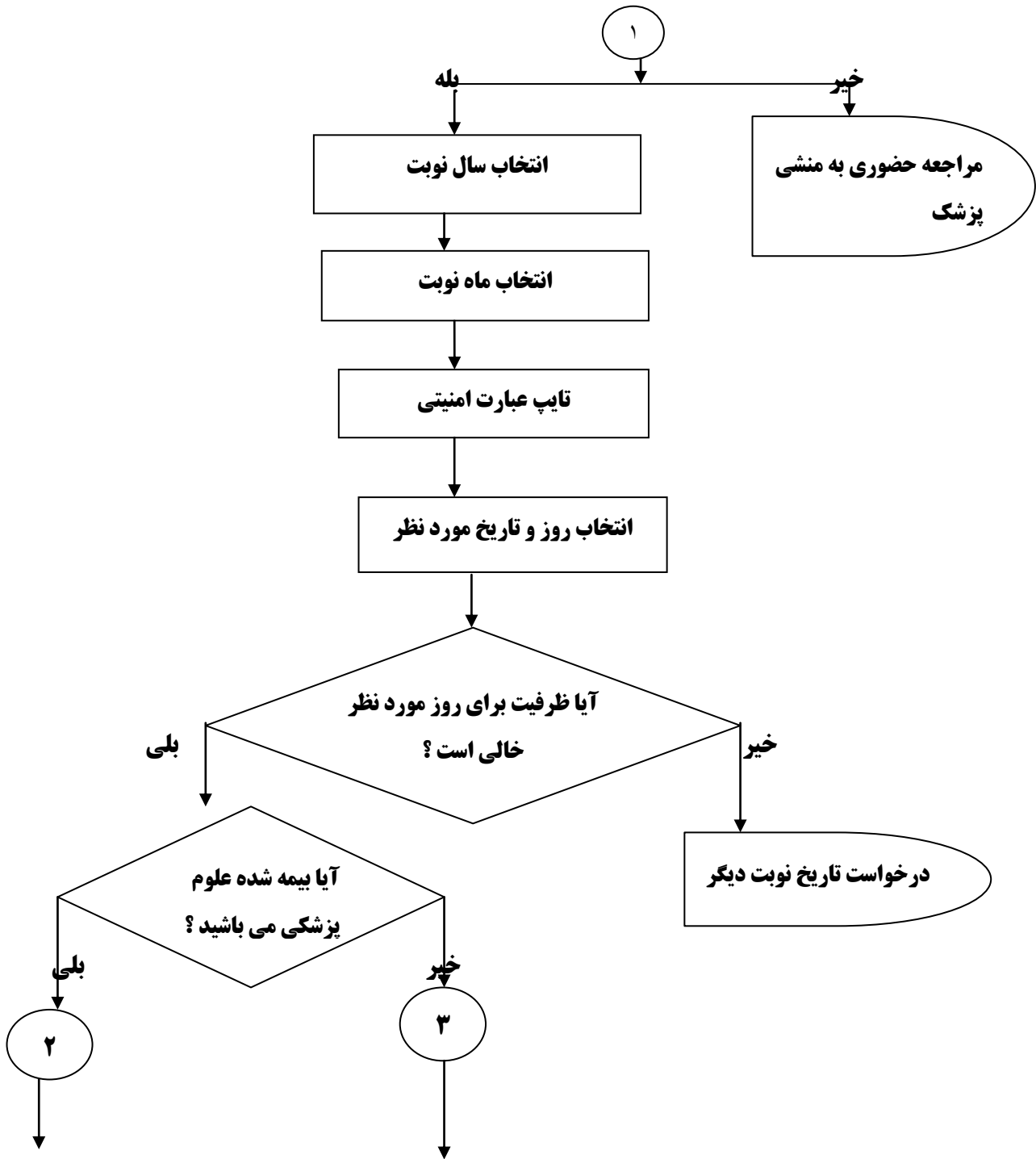
صاحبان فرآیند: امیر حسین گنج کریمی ، محبوبه غریب ، لیلی پرچمی ، مریم خواصی ، مریم

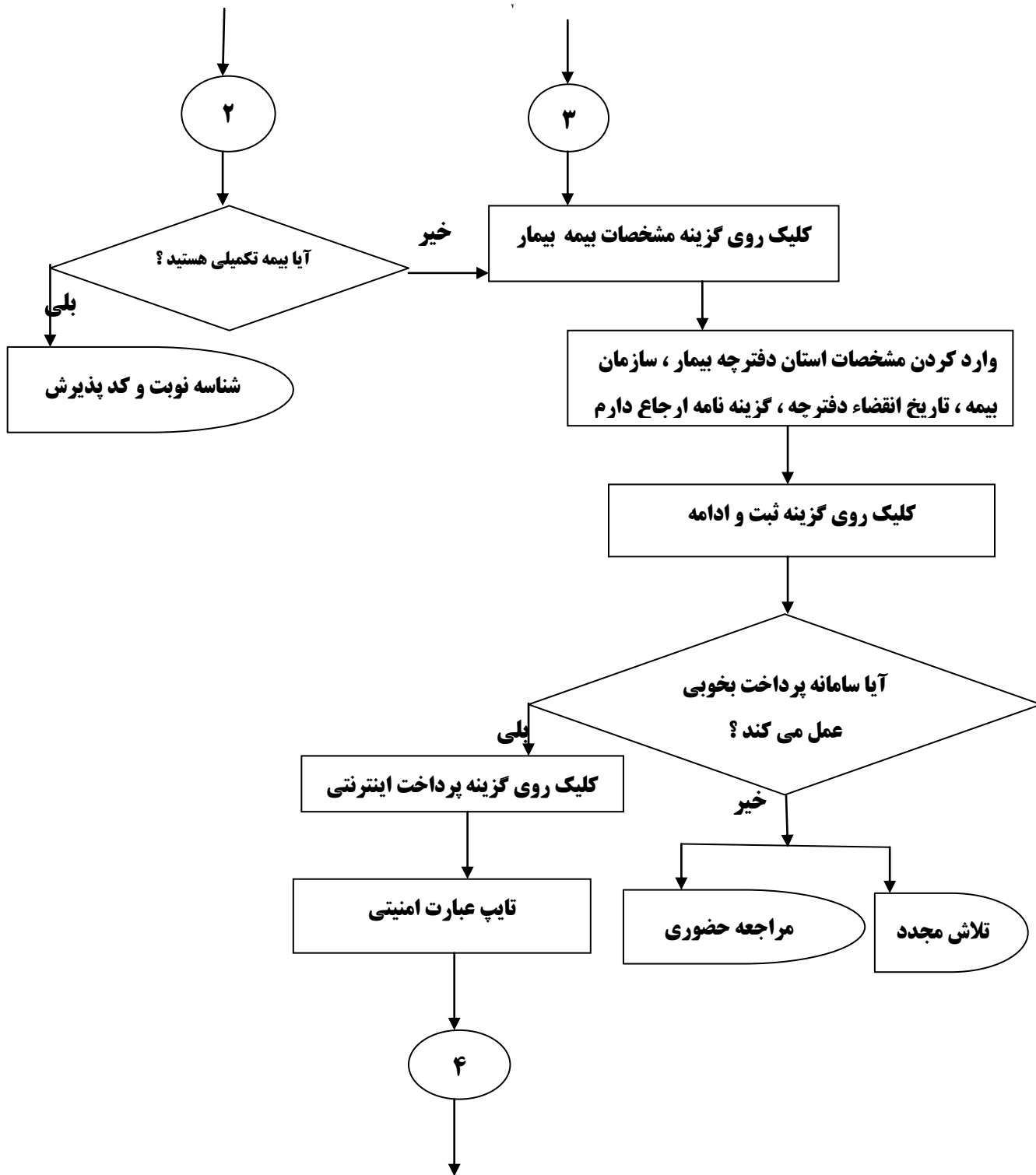
دوکوهکی ، مرتضی خیریه و لیلا صادقی ، فریبرز فرهمند فر ، حمید تکبیری ، نجمه ضیغمی .

زمان تقریبی ۱۵ دقیقه

فرآیند ارتقاء نوبت دهی اینترنتی







۴

کلیک روی گزینه اتصال به درگاه پرداخت اینترنتی

تکمیل شماره کارت - رمز اینترنتی - CCV₂ - تاریخ انقضاء ماه سال

پرداخت

کلیک روی گزینه چاپ رسید نوبت

گرفتن پرینت یا کد رهگیری

آیا پرینت و کد رهگیری می دهد؟

بلی

مراجعه حضوری به نوبت دهی
درمانگاه

وارد کردن کد رهگیری
در سیستم نوبت دهی

گرفتن قبض حسابداری نهایی و مراجعه به
منشی جهت ویزیت

خیر

مراجعه حضوری به مسئول
حسابداری درمانگاه

بررسی سوابق پرداخت بیمار از طریق سامانه توسط
مسئول حسابداری

استرداد وجه پرداخت

صاحبان فرآیند: امیر حسین گنج کریمی ، محبوبه غریب ، لیلی پرچمی ، مریم خواصی ، مریم دوکوهکی ، مرتضی

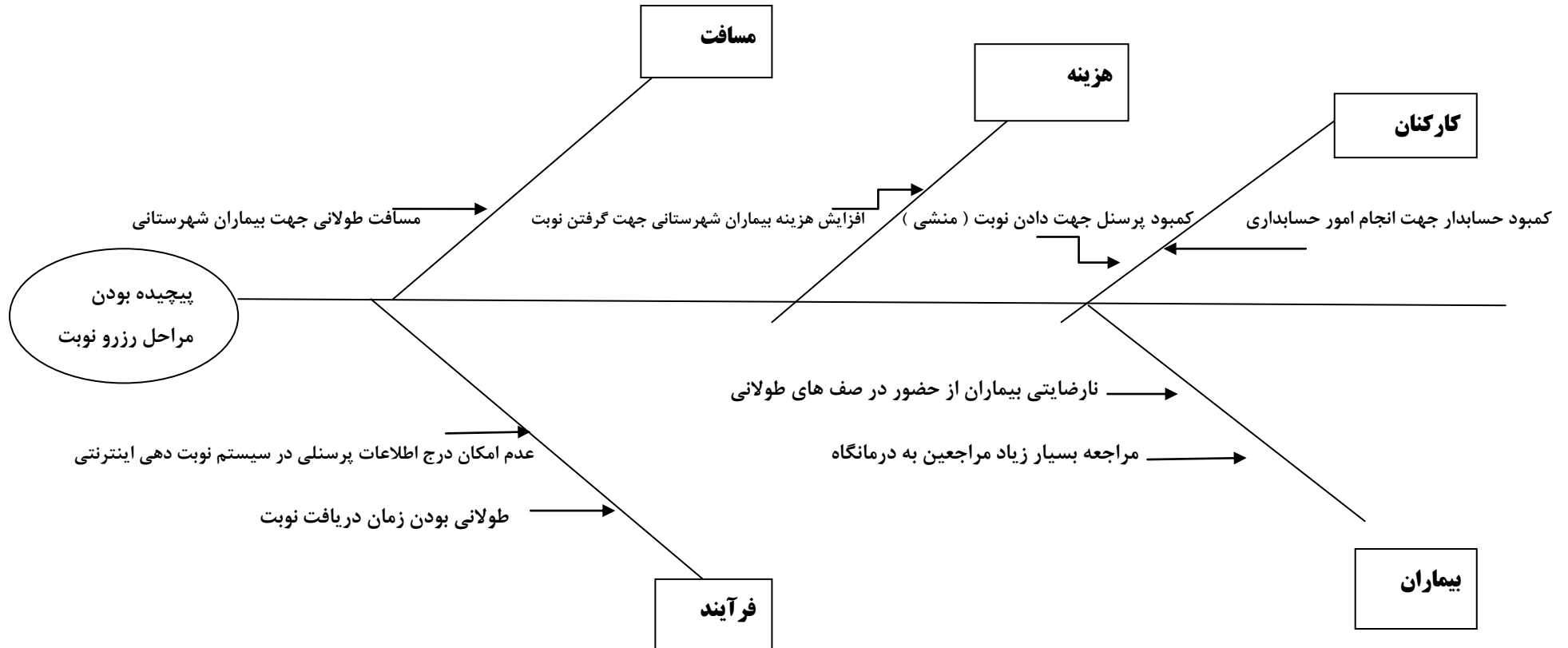
خیره و لیلا صادقی ، فریبرز فرهمند فر ، حمید تکبیری ، نجمه ضیفمی .

زمان تقریبی ۱۰ دقیقه

نمودار همگرایی علل تغییرات طولانی بودن زمان رزرو نوبت پزشکان (

مسافت	فرایند	هزینه	بیماران	کارکنان
<p>مسافت طولانی جهت بیماران شهرستانی</p>	<p>طولانی بودن زمان دریافت نوبت عدم امکان درج اطلاعات پرسنلی در زمینه بیمه تکمیلی در سیستم نوبت دهی</p>	<p>افزایش هزینه بیماران شهرستانی جهت گرفتن نوبت</p>	<p>– نارضایتی بیماران از حضور در صف های طولانی – مراجعه بسیار زیاد مراجعه به درمانگاه</p>	<p>– کمبود حسابدار جهت انجام امور حسابداری – کمبود پرسنل جهت دادن نوبت</p>

نمودار استخوان ماهی



مزایای ارتقاء فرآیند نوبت دهی اینترنتی :

- ۱ - کوتاه شدن زمان کل فرآیند به علت اینترنتی شدن پروسه و عدم حضور فیزیکی در باجه ها برای رزرو نوبت
- ۲ - رزرو نوبت از هر جایی که بتوان به اینترنت وصل شد (منزل ، کافی نت ، موبایل و ...)
- ۳ - عدم نیاز به حضور در صف جهت پرداخت وجه
- ۴ - پرداخت وجه از طریق درگاه اینترنتی در منزل و یا هر جایی که بتوان به اینترنت دسترسی داشته باشد .
- ۵ - دسترسی آسانتر به رزرو نوبت پزشکان

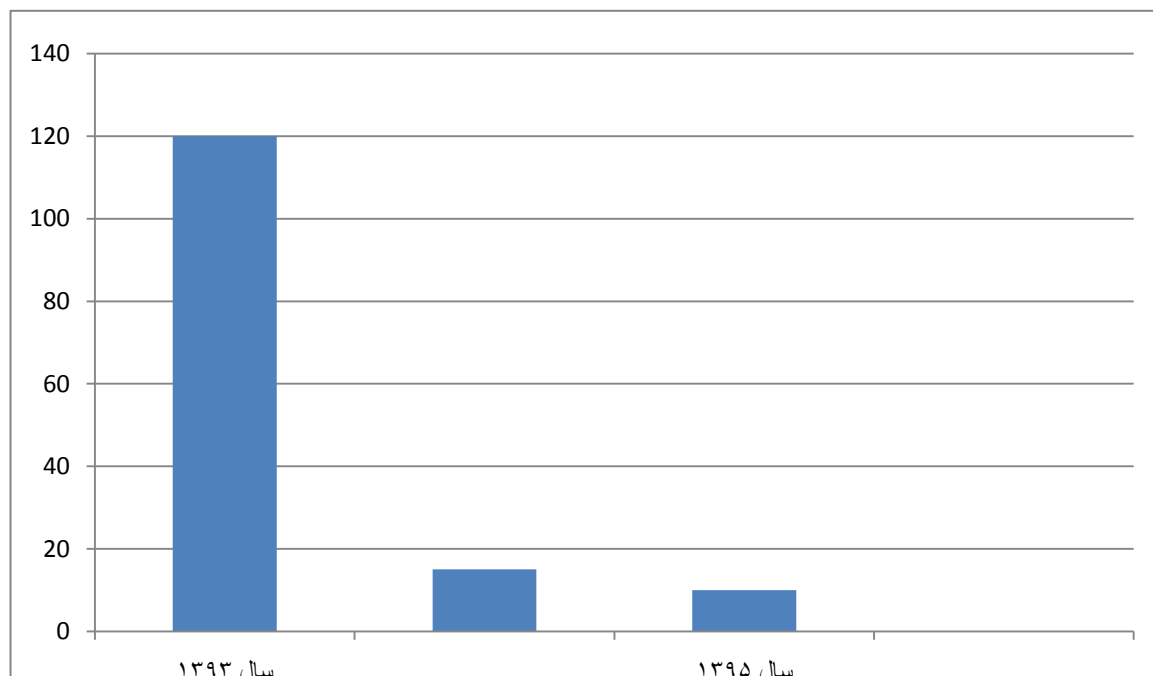
راهکارها:

- ۱ - اینترنتی نمودن دریافت نوبت
- ۲ - اینترنتی نمودن پرداخت هزینه نوبت
- ۳ - اطلاع رسانی به مراجعین جهت دریافت نوبت از طریق اینترنت
- ۴ - عقد قرارداد با بانکهای صادرات ، ملت و رفاه جهت پرداخت هزینه از درگاه اینترنتی
- ۵ - ایجاد ارتباط بین سامانه رشد و بیمه تکمیلی پرسنل دانشگاه علوم پزشکی در سامانه نوبت دهی اینترنتی

پایش فرآیند

شاخص	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵
کاهش زمان فرآیند (دقیقه)	۱۲۰ دقیقه	۱۵ دقیقه	۱۰ دقیقه

نمودار کاهش زمان فرآیند نوبت دهی اینترنتی



بیمارستان / واحد

درمانگاه امام رضا (ع) واحد نوبت دهی

شناسنامه سنجه

وجه سنجه	فرآیندی	بروندهی	ساختاری	هدف / جهت مطلوب	کاهش
نام سنجه (شاخص)	زمان انجام نوبت دهی اینترنتی		مسئول سنجه	محبوبه غریب - فریبرز فرهمندفر	محبوبه غریب ، فریبرز فرهمندفر
توضیحات	نمودن گزینه شماره پرونده به صفحه مشخصات بیمار و نیز ارتباط بین سامانه رشد و بیمه تکمیلی جهت پرسنل دانشگاه و عقد قرارداد با بانک های صادرات ، ملت و رفاه جهت استفاده از درگاه اینترنتی آنان سبب گردید زمان دریافت نوبت اینترنتی از ۱۵ دقیقه به ۱۰ دقیقه کاهش یابد .				
دوره اندازه گیری شاخص	فصلی	واحد اندازه گیری شاخص		دقیقه	
فرمول	<u>متوسط زمان دریافت نوبت * تعداد نوبت های اینترنتی دریافت شده</u> کل درخواستها				
منابع گردآوری وضعیت مبنا	بخش نوبت دهی				
تناوب گزارش دهی	فصلی	سطوح گزارش دهی	مسئول واحد	مدیر خدمات پرستاری	مدیر درمانگاه
ارائه بازخورد	مسئول واحد ، مدیر خدمات پرستاری ، مدیر درمانگاه				
ش ها و موارد مخدوش کننده					
نام و امضای مسئول سنجه :	نام و امضای اندازه گیری سنجه :		نام و امضای مدیر واحد		
تاریخ بازنگری: ۹۵/۱۲/۱	محبوبه غریب-فریبرز فرهمند فر		امیرحسین گنج کریمی		