

جدول شاخص ها و معیارهای مرتبط با بیمه شدگان و شرکای اجتماعی

دوره اندازه گیری	معیار پذیرش	نحوه اندازه گیری	واحد اندازه گیری	عنوان شاخص	نام فرآیند	ردیف
سالانه	$A \leq 90\%$	نتایج کامل از تحلیل سنجش نظرات بیمه شدگان در زمینه میزان آگاهی ایشان از قوانین و مقررات و خدمات سازمان (بر اساس فرمهای نظرسنجی)	درصد	میزان آگاهی بیمه شدگان از مقررات و خدمات سازمان	مدیریت ارتباط با ذینفعان	۱
سه ماهه	$A \leq 15$ روز	میانگین مدت زمانی رسیدگی و پاسخگویی شکایات (فاصله زمانی از تاریخ دریافت شکایت تا تاریخ پاسخ به شاکی بر حسب روز)	روز	مدت زمان رسیدگی به شکایات		
سه ماهه	$A \leq 1$ روز	بررسی کلیه اسناد سرپایی خسارت متفرقه از نظر فاصله زمانی پذیرش مدارک کامل تا تاریخ انتقال به امور مالی	روز	مدت زمان رسیدگی به اسناد سرپایی خسارت متفرقه	پذیرش و رسیدگی به اسناد خسارت متفرقه (پرداخت هزینه های بیمه شدگان در مراکز غیر طرف قرارداد)	۲
	$A \leq 7$ روز	بررسی کلیه اسناد بستری خسارت متفرقه از نظر فاصله زمانی پذیرش مدارک کامل تا تاریخ انتقال به امور مالی	روز	مدت زمان رسیدگی به اسناد بستری خسارت متفرقه		
سه ماهه	$A \leq 25$ روز	بررسی کلیه پرونده های موسسات و پزشکان جدید از نظر فاصله زمانی ارائه تقاضا تا تاریخ عقد قرارداد یا نامه رد درخواست	روز	مدت زمان انعقاد قرارداد با پزشکان و موسسات تشخیصی درمانی	اعتبار بخشی و انعقاد قرارداد با پزشکان / موسسات تشخیصی درمانی	۳
سه ماهه	$A \leq 25$ دقیقه	مجموع مدت زمان صرف شده برای صدور $A = \frac{N}{N}$ نحوه نمونه گیری: در روزهای اول، پنجم، دهم، پانزدهم، بیستم و بیست و پنجم هر ماه، میانگین زمانی صدور پنج دفترچه محاسبه می گردد. این نمونه گیری در تاریخهای ذکر شده به طور تصادفی در ساعات ۸ صبح، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۲، انجام می گیرد. بدین ترتیب مدت زمان صرف شده به صورت اتفاقی در ۱۸ روز محاسبه می شود	دقیقه	میانگین مدت زمان صدور دفترچه (صدور اولیه، تمدید، تعویض)	بیمه گری	۴