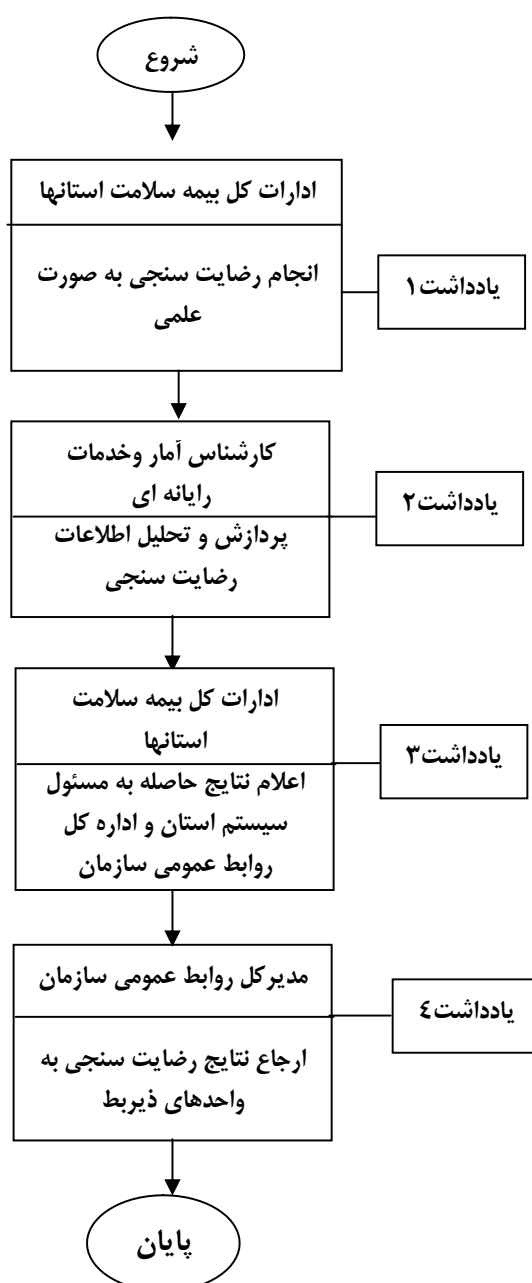


روش اجرایی سنجش رضایت بیمه شدگان

شرح اقدامات:

بیمه‌شدگان به عنوان دریافت‌کننده نهایی خدمات بیمه درمانی و مشتری اصلی سازمان تلقی شده و خدمات مربوط را مستقیماً از ادارات کل بیمه سلامت استان‌ها دریافت می‌نمایند. این گروه، از حسن یا ضعف عملکرد و فعالیت‌های ستاد سازمان تأثیر می‌پذیرند. از این رو اطلاع از میزان رضایت‌مندی بیمه‌شدگان در اصلاح و بازنگری اهداف کلان و استراتژی‌های سازمان و بهبود فرآیندها و زیر ساخت‌های موجود سهم به‌سزایی دارد.

اندازه‌گیری رضایت ذینفعان مطابق فلوجارت ذیل صورت می‌گیرد:



۱- در فرآیند رضایت سنجی از ارباب رجوع از افراد مراجعه کننده به واحدهای بیمه گری (اعم از مرکز استان و ادارات شهرستانی، دفاتر پیشخوان یا نمایندگیها)، تأیید نسخ، خسارت متفرقه و... نظرسنجی بعمل می آید.

۲- در رضایت سنجی از ارباب رجوع علاوه بر مراجعه به افراد برای انجام نظرسنجی در کلیه واحدهای دارای ارباب رجوع در مرکز استان و ادارات شهرستانی محلی برای قرار دادن فرمهای رضایت سنجی از ارباب رجوع و صندوقی جهت انداختن فرمهای رضایت سنجی تکمیل شده در آن تعبیه شده است.

۳- سطح بندی رضایتمندی :

اگر مجموع امتیازها بین ۹۰ تا ۱۰۰ باشد: دارای سطحی عالی از رضایتمندی می باشند.

اگر مجموع امتیازها بین ۷۵ تا ۸۹ باشد : دارای سطحی خوب از رضایتمندی می باشند.

اگر مجموع امتیازها بین ۶۰ تا ۷۴ باشد : دارای سطحی متوسط از رضایتمندی می باشند.

اگر مجموع امتیازها کمتر از ۶۰ باشد : دارای سطحی ضعیف از رضایتمندی می باشند.

۴- تحلیل های به دست آمده از این رضایت سنجی ها به منظور تعیین اهداف کیفیت، اصلاح فرآیندها، اصلاح رویکردهای موجود در ارائه خدمات و هر گونه اقدامی که جهت جلوگیری از عدم رضایت و تعمیم موارد منجر به رضایت به کلیه سطوح اداره کل لازم باشد به کار گرفته می شود.