

عنوان مقاله:

ارزیابی سیستم نوبت دهی تلفنی بیمارستانی با استفاده از تکنیک شبیه سازی و تحلیل آماری

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مدیریت و مهندسی صنایع (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 43

نویسندگان:

عمادالدین هزاوه ای - استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک

محمد احسانی فر - استادیار، گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی-مهندسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک

سیدعلی شکراللهی - گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی-مهندسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک

خلاصه مقاله:

در مراکز درمانی، مدیریت برای رسیدن به اهداف خود به دنبال استقرار سیستم هایی می باشد تا فضای مناسب برای ارائه خدمت را فراهم نماید. از جمله سیستم هایی که در 5 سال اخیر مورد توجه مراکز درمانی علی الخصوص بیمارستان ها واقع شده است، سامانه های نوبت دهی تلفنی میباشد. هدف این پژوهش ارزیابی سیستم نوبت دهی تلفنی بیمارستانی می باشد، در این راستا برای پی بردن به مهم ترین مشکل در سیستم های نوبت دهی تلفنی که زمان انتظار بالا و مواجه با اشغالی خطوط می باشد، مدل شبیه سازی این سیستم طراحی شد، سپس اعتبار این مدل از لحاظ تطابق با واقعیت مورد بررسی قرار گرفت. در نهایت به منظور ارائه راهکارهایی در جهت بهبود عملکرد سیستم موجود، با استفاده از طراحی آزمایش ها، سناریو های پیشنهادی را شبیه سازی نموده و مدل بهبود یافته معرفی گردید.

کلمات کلیدی:

نوبت دهی تلفنی، شبیه سازی، تلفن گویا

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/756821>

