

بنام خدا

دستور العمل برنامه پزشك خانواده
و

نظام ارجاع در مناطق شهري

دستور العمل داراي **نش** فصل ميباشد :

□ **فصل اول :** تعاريف و تكاليف عمومي

□ **فصل دوم :** بسته خدمات سلامت (شامل خدمات و مراقبتهاي كه در سطح يك براي اعضائ تيم سلامت در نظر گرفته شده است) -

رويكرد اين بسته : آموزش - پيشگيري اوليه - مراقبت -
غربالگري - درمان سرپايي عمومي - ارجاع و دريافت
پسخوراند از سطح بالاتر و اقدام بعد از پسخوراند مي باشد .

□ **فصل سوم:** نیروی انسانی و فضای فیزیکی مورد نیاز در
سطح اول میباید که شامل: پزشك عمومی - پرستار -
روانشناس بالینی - کارشناس تغذیه - کارشناس ماما -
کاردان یا کارشناس بهداشت محیط - و مبارزه با بیماریها -
تکنسین اسناد و مدارك پزشکی - خدمتگزار . که جمعا 17 نفر
باید باشند .

محل مورد ارائه خدمات باید در 5/1 کیلومتری محل سکونت
افراد گیرنده خدمات باشد .

در سطوح 2 و 3 مقررات وضع شده در صدور پروانه باید ملاك
فعالیت باشد .

□ **فصل چهارم :** پشتیبانی برنامه پزشك خانواده و نظام ارجاع در سطح كشوري - استاني - شهرستان تعريف شده كه شامل مقامات رسمي هر يك از رده هاي فوق اعم از رئيس جمهور و وزير و روساي دانشگاههاي علوم پزشكي و معاونين و فرمانداران و..... ميباشند .

□ **اعضاي كميته بيمارستاني :** رئيس بيمارستان - مدير بيمارستان رابط پزشك خانواده (دبير جلسه) - كارشناس آمار و مدارك پزشكي - مسئول واحد پذيرش و در آمد - يك نفر از پزشكان - نمايندگان بيمه مستقر در بيمارستان

مسئولیت کمیته بیمارستانی :

- ☐ بررسی کسورات
 - ☐ علل عدم ارائه بازخوراند
 - ☐ بررسی شاخص های برنامه و تجزیه و تحلیل آماری
-

❑ فصل پنجم : نظام ارائه خدمات :

❖ شامل : وظایف پزشك خانواده و محدوده فعالیت آنها را بیان میکند. پزشك خانواده میتواند 500 تا 2500 نفر را تحت پوشش خود در آورد و تا 3000 نفر نیز قابل افزایش می باشد .

❖ پزشك خانواده بایستی در تمام ساعات شبانه روزی (بجز 10 شب تا 7 صبح) توسط تلفن ثابت یا همراه به تماسهای تلفنی افراد تحت پوشش پاسخ دهد .

❖ ساعت کار موظفي پزشك خانواده 44 ساعت در هفته بجز روزهاي تعطيل مي باشد -- 8 ساعت در روز کار کرد دارد از ساعت 8 الي 12 و 4 الي 8 بعداز ظهر زمان فعاليت پزشك خانواده مي باشد .

فصل ششم : مراحل اجرائي و گردش کار در سطح يك رايان ميکند .

فصل اول : تعاریف و تکالیف عمومی

□ **نظام سلامت** : تمام سازمانها - موسسات و منابعی که به ارائه یا تولید اقدامات سلامت اختصاص دارند .

□ **Health action** : هرگونه تلاشی که خواه در مراقبت سلامت فردی یا خدمات بهداشت عمومی و یا از طریق برنامه های بین بخشی انجام گیرد و هدف اصلی آن ارتقای سلامت باشد .

□ **نظام سلامت** از اجزایی تشکیل می شود که با یکدیگر ارتباط دارند و مجموعه آنها بر سلامت مردم در خانه - محل کار و مکانهای عمومی اثر می گذارد .

پزشك خانواده :

□ پزشکی که حداقل دارای مدرک دکترای حرفه ای پزشکی و مجوز معتبر فعالیت حرفه ای پزشکی در محل ارائه خدمت باشد .

پزشك خانواده در اولین سطح عهده دار ارائه و مدیریت خدمات سلامتی میباشد .

مسئولیت پزشك خانواده :

- ☐ تامین جامعیت خدمات
 - ☐ تداوم خدمات
 - ☐ مدیریت سلامت
 - ☐ تحقیق و هماهنگی با سایر بخشها
-

پزشك خانواده مسئول :

□ يا به تعبيرى ديگر مسئول سلامت محله كه علاوه بر وظائف پزشك خانواده مسئوليت مديريت و نظارت بر عملکرد پزشكان خانواده و تيم سلامت محله خود را نيز بر عهده دارد .

□ Health services package: بسته خدمات سلامت

خدمات پزشكي كه شامل كليۀ اقدامات درمانى سر پايي - تجويز دارو - آزمايشات - درخواست مشاوره و پي گيري مراقبت هاي انجام شده و يا قابل انجام براى جمعيت تحت پوشش و نيز خدمات توانبخشي پايه و داراي اولويت ميباشد

نظام پرداخت به ارائه کنندگان خدمات :

- پرداخت سرانه : روشی که متناسب با جمعیت تحت پوشش اعم از سالم یا بیمار صورت می گیرد .
 - پرداخت کارانه : پرداخت به ازای خدمت ارائه شده
 - پاداش : در صدی از مبلغ سرانه که مازاد بر سرانه میباشد
 - جریمه : کسر در صدی از سرانه به علت امتیاز پائین از حد انتظار به پزشك خانواده و تیم سلامت تحمیل می شود .
 - پرداخت موردی : بخاطر اقدام خاص در راستای تحقق اهداف نظام سلامت و انجام خدمات ویژه . (بیماریهای نادر و مسری و تهدید کننده ...)
-

□ پرداخت براي جبران خدمت پزشك خانواده به
طور عمده به صورت سرانه مي باشد . سرانه
مبلغي است كه به ازاي **هر بيمه شده** بطور
ماهانه در برابر ارائه بسته خدمت سلامت
پرداخت مي شود .

سطح بندي خدمات :

□ سطح يك : پزشك خانواده مستقر در مركز بهداشتي درماني كه حداقل 500 نفر را در تحت پوشش خود داشته باشد .

تقريباً به ازاي هر 10/000 نفر جمعيت تحت پوشش يك مركز مجري برنامه پزشك خانواده و نظام ارجاع را بر عهده دارد كه مديريت سلامت بر عهده پزشك خانواده مسئول ميباشد .

سطح دو :

□ واحدی تخصصی در نظام سلامت که خدمات درمانی و توانبخشی تخصصی سرپایی یا بستری را در اختیار ارجاع شدگان از سطح یک قرار می دهد و سطح یک را از کارهای انجام شده مانند: تجویز دارو - مشاوره - خدمات پاراکلینیک ... در جریان قرار می دهد.

سطح سه :

□ خدمات درمانی و توانبخشی فوق تخصصی سرپایی یا بستری و تامین دارو و خدمات پاراکلینیک – و.... که باز خورد این سطح نیز در اختیار سطح يك قرار می گیرد .

نماي شماتيك ارجاع :

مرکز بهداشتي درماني
(روستايي و شهري)

□ سطح 1



بیمارستان شهرستان محيطي

سطح 2



بیمارستان مرکز استان

سطح 3

شبکه ارجاع :

□ کلیه پزشکان خانواده با مراکزی (دولتی و غیر دولتی) که در سطوح 2 و 3 به ارائه خدمات بهداشتی و تشخیصی و درمانی و توانبخشی بصورت سرپایی و یا بستری می پردازند شبکه ارجاع را می سازند .

□ ارجاع مجموعه فرآیندهایی است که مسیر حرکت و ارتباط فرد را در سطوح سه گانه برای دریافت خدمات مورد نیاز به منظور تامین جامعیت و تداوم خدمات سلامت تعیین می کند .

آنچه در رابطه با ارجاع بیمار باید بدانیم :

□ ارجاع پزشك خانواده به پزشك متخصص یا بیمارستان
عمومي

□ ارجاع از متخصص به فوق تخصص مقدور نبوده مگر با
اعلام و موافقت (تلفني) پزشك خانواده یا با بازگشت از
ارجاع و اخذ موافقت حضوري پزشك خانواده

ارجاع بیمار توسط متخصص :

□ به پاراکلینیک : جهت تصویر برداري - آزمایشگاه - فیزیوتراپی

□ به مراکز پیرایشکی : جهت شنوایی سنجي - بینایی سنجي - تغذیه و روانشناسی بالینی

□ به توانبخشی : جهت کاردرمانی - روان درمانی گفتار درمانی - فیزیوتراپی

□ مشاوره درمانی : بهره گیری از نظرات دیگر متخصصین در فرآیند درمانی و بازتوانی

□ به مشاوره پزشکی اجتماعی : برای بهبود شاخصهای سلامت اجتماعی یا به هدف رفع مشکل سلامت عمومی پزشك خانواده به پزشك مسئول منتقل و از آن طریق در كنترل يك اپیدمی یا تغییر عادات تغذیه ای یا اصلاح شیوه های زندگی و... اعمال میگردد .

بازگشت ارجاع (بازخوراند) :

□ انتقال اطلاعات لازم از نحوه ارائه خدمات و پیگیری بیمار
از سطح ارجاع شده به ارجاع دهنده را برگشت ارجاع
(بازخوراند) می گویند .

ثبت نام افراد :

- هريك از افراد تحت پوشش يكي از بيمه هاي پايه حق دارند يكي از پزشكان خانواده را كه توسط ستاد عملياتي معرفي مي شوند به عنوان پزشك خانواده خود انتخاب كنند و با ثبت نام نزد آن پزشك علاقمندي خود را اعلام كنند
 - افراد تا دو بار در سال مي توانند پزشك خود را تغيير نمايند
-

□ **محلہ:** محدوده خاص جغرافیایی از شهر است که جمعیت آن حدود 000/10 نفر باشد .

□ **جمعیت تحت پوشش:** در مناطق مجری - هر خانوار بر اساس نظر سرپرست خانوار یکی از پزشکان خانواده مرکز مجری برنامه پزشک خانواده یا پایگاه پزشک خانواده محل سکونت را به عنوان پزشک خانواده انتخاب و نزد او ثبت نام خواهد کرد . کسانی که نزد پزشک خانواده ثبت نام میکنند جمعیت تحت پوشش میگویند .

فرانشیز :

□ بخشی از هزینه درمانی ارائه شده توسط خود بیمار به ارائه کننده خدمت پرداخت می شود . دارو و ویزیت پزشک خانواده و تیم سلامت سطح یک رایگان خواهد بود .

به ازای هر نفر 17500 ریال سرانه پایه در نظر گرفته شده است 1 تا 500 نفر سرانه پایه

500 تا 1000 نفر = سرانه پایه ضربدر 1/1

1001 تا 1500 نفر = تا 3000 نفر طبق فرمول .

حقوق ماهیانه برای پزشکان خانواده نیز پرداخت می شود

پرداخت در سطوح دو و سه :

□ پرداخت حق الزحمه پزشکان در سطوح دو و سه بصورت کارانه خواهد بود - 50% يك k حق الزحمه پزشك معالج میباشد

□ فرد در سطوح دو و سه 10 % هزینه يك ویزیت را پرداخت می نماید .

□ سه ویزیت در بخش دولتی توسط بیمه ها پرداخت می شود

□ خارج از ارجاع فرد باید 100% هزینه را پرداخت نماید .

□ 95% هزینه بستری در بخش دولتی بر عهده بیمه هاست .

پرداخت داروها :

□ خارج از نظام بر عهده بیمار است. لیست مورد تعهد بیمه ها طبق شرایط فعلی میباشد که فرانشیز بعدا توسط بیمه اعلام می شود .

پرداخت آزمایشگاه - تصویر برداري :

- 70% هزینه در بخش دولتي بر عهده بیمه مي باشد . اگر بیمار به مراکز غير قرار داد مراجعه نماید طبق ارجاع پرداخت 100% بر عهده وي مي باشد .
 - لیست خدمات آزمایشگاهی نیز بعدا توسط بیمه ارائه مي شود .
 - پرداخت دارو و خدمات پاراکلینیک در صورتي است که برگ سبز دفترچه + بن ارجاع بهمراه باشد .
-

فصل 6 دستور العمل (شیوه نامه اجرایی) :

□ که شامل 3 فصل می باشد :

1 - فرآیند و گردش کار

2 -- پایش و ارزیابی

3 -- ثبت و گزارشدهی

فصل اول : فرایند ها و گردش کار

□ بیمار تحت پوشش بیمه از سطح 1 به 2 و 3 بصورت الکتیو یا اورژانسی ارجاع داده می شود .

□ خدمات کلینیکی در سطوح 2 و 3 شامل:

- 1- ویزیت سرپایی و درخواست خدمات پارکلینیک
 - 2 - ویزیت سرپایی و تجویز دارو به همراه تکمیل فرم پسخوراند
 - 3 - ویزیت سرپایی و ارجاع مراجعه کننده به خدمات تخصصی به همراه تکمیل فرم پسخوراند
-

□ 4 - ویزیت سرپایی + درخواست مشاوره به همراه تکمیل
فرم بازخوراند

5 - ویزیت سرپایی + صدور دستور بستری به همراه تکمیل
فرم بازخوراند

بیمار به دو صورت **ارجاع** داده می شود :

□ 1 - الکتیو - که به درمانگاه مراجعه می شود

□ 2 - اورژانسی که بصورت اورژانسی ویزیت میشود .



بیمار اگر تحت پوشش بیمه نباشد 100% هزینه ها را پرداخت می نماید .

پزشك خانواده در سطح اول تشخیص می دهد که بیمار نیاز به ارجاع به سطح بعدی دارد یا خیر .

تکميل فرم ارجاع :

- در 3 برگ فرم ارجاع پر مي شود که بیمار یا الکتیو است یا اورژانسی
 - يك برگ نزد پزشك مي ماند بعنوان سابقه و دو برگ باقیمانده به همراه دفترچه به بیمار تحويل داده مي شود .
 - در صورتي که بیمار اورژانسی باشد بعد از stable کردن بیمار با آمبولانس مرکز یا 115 به سطح بعدي ارجاع داده مي شود .
 - بیمار در مراجعه به بیمارستان به پذیرش مراجعه مي نماید .
-

□ بیمار بعد از پرداخت تعرفه لازم برای ویزیت متخصص مراجعه می نماید

□ پس از ارائه خدمات مورد نیاز پزشك متخصص برگه اول فرم بازخوراند را تکمیل کرده به همراه برگه بیمه در انتها ویزیت تحویل می نماید .

□ برگه دوم فرم بازخوراند به پزشك خانواده ارجاع داده می شود .

-
- اگر بیمار بستری شود پس از ترخیص بیمار از بیمارستان خلاصه پرونده بیمار به سطح اول ارسال می شود .
 - در موارد اعزام اورژانسی نیز برگ بازخوراند توسط پزشك پر شده و به سطح اول ارسال می شود .
 - پزشك خانواده در نهایت از برگه های ارجاع شده پسخوراند های برگشتی را کسر کرده مانده ی پسخوراندها را پیگیری مینماید .
-

فصل دوم : پایش و ارزیابی :

شاخصهای پایش بیمارستانی عبارتند از :

□ نسبت ارجاع شدگان اورژانسی بستری شده به کل بیماران بستری شده اورژانس

□ نسبت ارجاع شدگان بستری الکتیو به کل بیماران الکتیو بستری شده

□ نسبت ارجاع شدگان سرپایی الکتیو به کل بیماران سرپایی الکتیو

□ نسبت ارجاع شدگان سرپایی اورژانس به کل بیماران سرپایی اورژانس

-
- نسبت ارجاعي پاراکلینک به کل مراجعین پاراکلینک
 - نسبت ارجاعي مشاوره به کل مشاورین طبق چک لیستهای ارسالی .
-

فصل سوم : ثبت – تجزیه و تحلیل و گزارشدهی :

□ موارد ارجاعی و بازخوراند توسط واحد پذیرش و درمانگاه هر ماه جمع آوری و تا دوم هر ماه به معاونت درمان طبق فرمهای مجود ارسال خواهد شد .

شاد و سالم باشید

تیرماه - 1391

