

## دستورالعمل بازخورد ارجاع الکترونیک

همانگونه که مستحضرید نظام ارجاع الکترونیک از سوی خانه بهداشت به مرکز خدمات جامع سلامت (سطح 1) و از مرکز خدمات جامع سلامت به بیمارستانها و کلینیک ها (سطح 2) می باشد. در مواقع خاص ارجاع از سطح 2 به بیمارستانهای تخصصی (سطح 3) صورت می پذیرد. ارجاع به بیمارستان بر اساس «نقشه ارجاع سطح 2 و 3» صورت می پذیرد که در حال حاضر فقط در دو شهرستان صومعه سرا و ماسال این فرایند به صورت پایلوت شروع شده است.

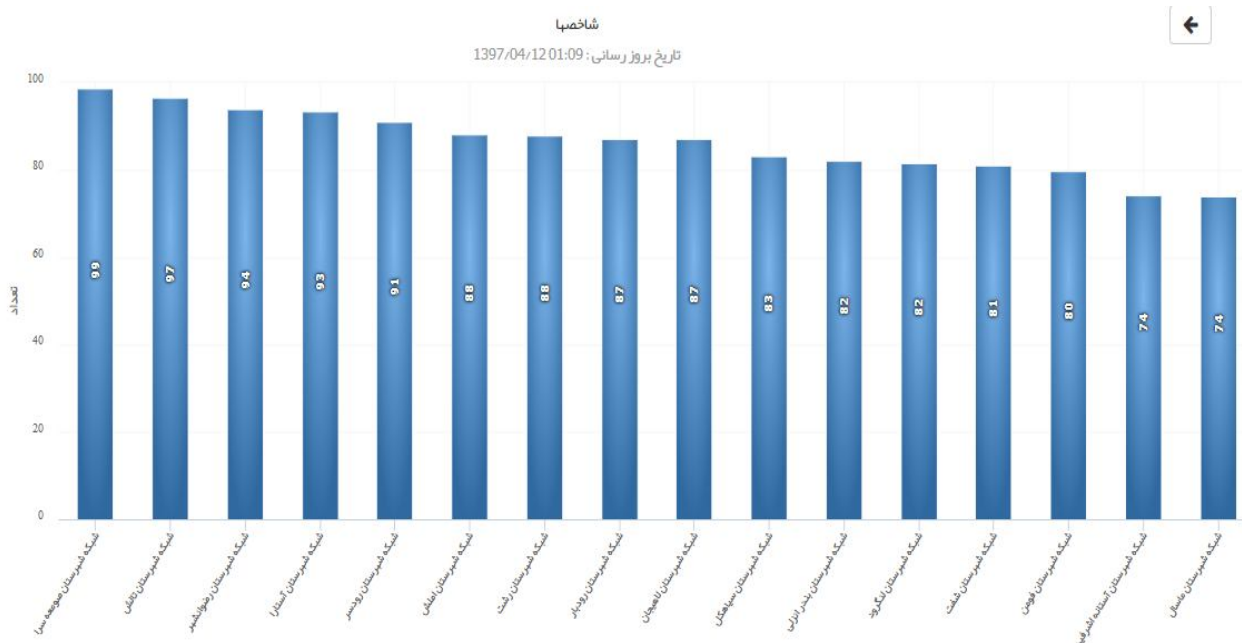
**بازخورد ارجاع** یکی از ارکان این فرایند بوده که باید به صورت زیر صورت پذیرد:

- بازخورد ارجاع توسط پزشکان خانواده (سطح 1) به بهورزان یا مراقبین.
- بازخورد ارجاع توسط متخصصان (سطح 2) به پزشکان خانواده

ارجاع بهورزان و مراقبین به پزشک مرکز منوط به **لینک ارجاع کاربر پذیرش** می باشد. اما بازخورد پزشک مستقیماً به بهورز و مراقب سلامت ارسال می گردد.

از آنجائیکه شاخص **بازخورد پزشکان** در سطح کشور بسیار پایین می باشد، نحوه اجرای دقیق این فرایند آموزش

داده خواهد شد:



**درصد موارد ارجاع که بازخورد ارجاع از پزشک دریافت نشده است - 12 تیر 97**

**بر گرفته از سامانه سیب - پنل مدیر دانشگاه**

نحوه بازخورد ارجاع توسط پزشکان به بهورزان یا مراقبین :

## 1- میز کار پزشک - منوی پیامها ← گزینه ارجاعات دریافتی



فهرست ارجاعات می تواند به تفکیک موارد زیر مورد جستجو قرار گیرد :

- «خوانده شده» و «خوانده نشده»
- بازه زمانی مشخص
- نقش ارجاع دهنده / نقش ارجاع گیرنده
- کد ارجاع
- جستجو بر اساس یک بیمار مشخص

وضعیت ارجاع	کد ارجاع	تاریخ از	تا	کد ملی بیمار	نام بیمار	نام خانوادگی بیمار
خوانده نشده						
خوانده شده						

به طور پیش فرض لیست ارجاعات بر اساس تاریخ نمایش داده می شود. (بالاترین ارجاع جدیدترین ارجاع خواهد بود)

## 2- گزینه «مشاهده» روبروی ارجاع مورد نظر را اجرا تا از علت ارجاع آگاه شویم :

فهرست ارجاعات دریافتی (3 مورد)

وضعیت ارجاع	کد ارجاع	تاریخ از	تا	کد ملی بیمار	نام بیمار	نام خانوادگی بیمار
...	۳	...	...	...	...	...

کد ملی ارجاع دهنده	کد ملی بازفورد دهنده	نقش ارجاع دهنده	نقش بازفورد دهنده	جستجو
...	...	...	...	...

ردیف	کد ارجاع	از ...	به ...	عنوان	کد ملی خدمت گیرنده	تاریخ	ساعت	وضعیت مشاهده	مشاهده
1	100000027469	خانه بهداشت سردوکان/هاجر فلاح پاکدامن کسبخی، بهروز	مرکز سلامت گزرگرا/هاجر فلاح پاکدامن کسبخی، پزشکی	شریفه چاکر یا سن 45 سال جهت بررسی خدمت شما ارجاع می گردد	5250605941	1397/04/17	06:53	✓	مشاهده
2	100000027332	خانه بهداشت سردوکان/ابراهیم آقایی بروجنی، بهروز	مرکز سلامت گزرگرا/هاجر فلاح پاکدامن کسبخی، پزشکی	زهرا زهرایی یا سن 11 روز جهت بررسی خدمت شما ارجاع می گردد	100009907	1397/04/12	12:37	✓	مشاهده
3	100000027320	خانه بهداشت سردوکان/ابراهیم آقایی بروجنی، بهروز	مرکز سلامت گزرگرا/هاجر فلاح پاکدامن کسبخی، پزشکی	گلنوم مؤثر یا سن 30 سال جهت بررسی خدمت شما ارجاع می گردد	5979674322	1397/04/12	11:02	✓	مشاهده

ارجاعات فوری در الویت بوده و در صورت عدم مراجعه باید سریعاً پیگیری گردند

## 3- مشاهده علت ارجاع

مدیریت سامانه - ثبت نام و سرشماری - ارائه خدمت - ثبت وقایع - آزمایش ها - گزارش ها - پیام ها

کد خدمات جامع سلامت شهری / روستایی گزرگرا - خدمت گیرنده شریفه چاکر - فهرست خطوط شریفه چاکر - 05204404941

جزئیات ارجاع شریفه چاکر

بازگشت

خشونت خانگی - غیر پزشکی

ویزیت

4- لازم است پزشکان محترم جهت تشخیص درست در ارائه خدمت بر حسب گروه سنی بیماران ارجاعی، قبل از ویزیت، مراقبت هایی که با علت ارجاع موضوعیت دارد و بر اساس بسته خدمتی مختص آن فرد مراجعه کننده انجام تا پس از مشاهده طبقه بندی، توصیه ها و اقدامات، **ویزیت نهایی ارجاع** را انجام دهند. بنابراین پس از اطلاع از علت ارجاع بدون اینکه گزینه ویزیت را بزنیم، به صفحه فهرست مراقبت های آن فرد می رویم و مراقبت های وی را انجام می دهیم.

## منوی ارائه خدمت ← فهرست مراقبت ها

لازم به ذکر است که ارتقای شاخص های «افرادی که خدمت نگرفته اند»، «تعداد خدمات ثبت شده» و پوشش کامل جمعیت تحت پوشش، از مزایای این روش بوده و لازم به یادآوری است که یکی از آیتم های اختصاص سرانه دانشگاه ها، تعداد ویزیت چرخه ارجاع و تعداد کل خدمات ثبت شده می باشد.

**امتیاز (ضریب k) ویزیت نظام ارجاع از، ویزیت معمولی بالاتر می باشد بعبارتی ویزیتی که از سمت ارجاع ارسالی بهورزان و مراقبین صورت گیرد از ویزیت معمولی پزشکان با ارزش تر خواهد بود.**



## انجام مراقبت ها



اگر بهورز، یک شخص را 4 بار با 4 علت مختلف به پزشک ارجاع دهد پزشک می بایست کل مراقبت های مرتبط با 4 علت مراجعه را به طور کامل انجام دهد

در مواقع اورژانسی و شرایطی که بیمار بدحال بوده و شرایط تکمیل مراقبت های بسته خدمتی وی فراهم نمی باشد پزشک باید فقط قسمت ویزیت ارجاعات را انجام داده و بازخورد دهد.

5- مجدداً منوی پیام‌ها ← گزینه ارجاعات دریافتی را باز نموده، گزینه «مشاهده» ارجاع همان بیمار را اجرا و سپس با آگاهی از طبقه بندی، توصیه‌ها و ...، بیمار را ویزیت می‌کنیم



اگر بیمار شکایتی ندارد و صرفاً جهت مراقبت‌های بسته خدمت گروه سنی، از طریق چرخه ارجاع به پزشک مراجعه نموده است، پزشک ضمن انجام مراقبت‌ها و ثبت تشخیص افتراقی، جهت اجرای بازخورد، در قسمت شکایت کد 999 (سایر - متن آزاد) ثبت و توضیحات لازم یادداشت نماید

6- پس از ویزیت پزشک، گزینه «تایید نهایی و بازخورد ارجاع» را اجرا نموده تا بازخوراند لازم به بهورز یا مراقب سلامت یا ... ارسال گردد.



گزینه زرد رنگ «مشاوره / ارجاع» برای ارجاع به سطح 2 می‌باشد که در حال حاضر شهرستانهای صومعه سرا و ماسال پایلوت بوده و قادر به انجام ارجاع به سطح 2 می‌باشند.

همچنین برای ارجاع «پزشک» به هم سطح خودش مانند «ارجاع پزشک به دندانپزشک»، «ارجاع پزشک به کارشناس تغذیه» جهت مشاوره، «ارجاع پزشک به ماما» و ... از این گزینه استفاده می‌کنیم. ارجاعات پزشک به هم سطح نیاز به لینک پذیرش ندارد.

با اجرای گزینه «پیگیری برای دیگران» پزشک می تواند یکی از وظایف تعیین شده زیر را به بهورز ، مراقب یا ... محول کند :

- پیگیری مصرف داروها
- پیگیری مراجعه به متخصص یا بیمارستان
- کنترل قند خون دو مراقبت های دیابتی
- کنترل فشار خون و مراقبت های تحرک فیزیکی
- کنترل محیط زندگی بیمار و اطلاع به بهداشت محیط
- مراقبت های دوره ای بر اساس دستور العمل
- توصیه های تغذیه ای بیمار و اطرفیان
- مراجعه بعدی بعد از انجام دستور ها
- آموزش فرزند پروری
- آموزش خود مراقبتی
- آموزش مهارت های زندگی
- سایر...

**نکته مهم 1:** پیگیری توسط دیگران به منزله بازخورد نیست و آمار بازخورد بالا نمی رود.

**نکته مهم 2:** گزینه بازخورد فقط در انتهای ویزیتی که از مسیر پیامها - ارجاعات دریافتی ، انجام می گیرد ظاهر می شود . گزینه ویزیت از منوی ارائه خدمت برای افراد ، منجر به بازخورد نمی شود .

ویزیت شریفه چاکر

شماره پانکر: 45 - سال و 2 ماه و 16 روز - انتصاب بهورز

شکایت: دستگاه بدن | معاینه فیزیکی | تشخیص | تصویر دارو | اقدام | بازنگاری

فشار خون	فشار خون	درجه حرارت	تعداد نبض	وزن	قد	تعداد تنفس	نمونه کوده بدنی
سیستولیک	دیاستولیک	درجه سانتیگراد	تعداد نبض	کیلوگرم	سانتی متر	تعداد تنفس	نمونه کوده بدنی
mmHg 140	mmHg 140	70 درجه سانتیگراد	85 در دقیقه	60 کیلوگرم	160 سانتی متر	70 در دقیقه	---
(1397.04-17)	(1397.04-17)	(1397.04-17)	(1397.04-17)	(1397.04-17)	(1397.04-17)	(1397.04-17)	

شکایت: 246 بدن درد

شرح حال بیمار

مشاوره / ارجاع | پیگیری برای خودم | پیگیری برای دیگران | توصیه و یادداشت

تایید نباشد و بازخورد ارجاع

فرق منوی ارائه خدمت ← ویزیت

و منوی پیامها ← ارجاعات دریافتی ← ویزیت

ویزیت شریفه چاکر

شماره پانکر: 45 - سال و 2 ماه و 16 روز - انتصاب بهورز

شکایت: دستگاه بدن | معاینه فیزیکی | تشخیص | تصویر دارو | اقدام | بازنگاری

فشار خون	فشار خون	درجه حرارت	تعداد نبض	وزن	قد	تعداد تنفس	نمونه کوده بدنی
سیستولیک	دیاستولیک	درجه سانتیگراد	تعداد نبض	کیلوگرم	سانتی متر	تعداد تنفس	نمونه کوده بدنی
mmHg 140	mmHg 140	70 درجه سانتیگراد	85 در دقیقه	60 کیلوگرم	160 سانتی متر	70 در دقیقه	---
(1397.04-17)	(1397.04-17)	(1397.04-17)	(1397.04-17)	(1397.04-17)	(1397.04-17)	(1397.04-17)	

شکایت: 263 درد کتف

شرح حال بیمار

مشاوره / ارجاع | پیگیری برای خودم | پیگیری برای دیگران | توصیه و یادداشت

تایید نباشد و پایان ویزیت

## مشاهده آمار تعداد ارجاعات و بازخوردها از میز کار پزشک :

منوی پیام ها ← بازخوردهای ارسالی ، تعداد بازخوردهای ارسال شده از میز کار پزشک را نمایش می دهد . قاعدتاً تعداد «ارجاعات دریافتی» با تعداد «بازخوردهای ارسالی» تقریباً باید برابر باشد . موارد محدودی که مراجعه نکرده و پذیرش و بازخورد نشدند شامل آمار بازخورد نمی گردند .



## مشاهده آمار تعداد ارجاعات و بازخوردها از میز کار مدیر سیستم :

پزشکان مسئول مرکز که با نقش «مدیر سیستم» تعریف شده اند می توانند از طریق منوی خدمات ← گزارش ارجاعات و بازخوردها ، آمار کل مرکز خود را مشاهده نمایند .

## این گزارش می تواند به تفکیک آیتم های زیر استخراج گردد :

- واحد مورد نظر (کد واحد ارجاع دهنده )
- نقش ارجاع دهنده (مثلاً بهورز یا ...)
- نقش ارجاع گیرنده (مثلاً پزشک ، ماما ، ...)
- بازه زمانی مشخص
- وضعیت ارجاع :

**پذیرش نشده:** یعنی ارجاعاتی که بیمار مراجعه نکرده و توسط متصدی پذیرش، پذیرش نشده

**پذیرش شده / بازخورد نشده:** یعنی ارجاعاتی که توسط متصدی پذیرش به میز کار پزشک فرستاده شده ولی پزشک بازخورد به بهورز یا مراقب نفرستاده است. (گاهها مشاهده شده که متصدیان، بدون حضور هم ارجاعات را به اشتباه به پزشک ارسال می کنند)

**پذیرش شده / بازخورد شده:** یعنی ارجاعاتی که توسط متصدی پذیرش به میز کار پزشک فرستاده شده و پزشک محترم، بازخورد لازم را به بهورز یا مراقب ارسال نموده است. جمع این سه حالت با تعداد کل ارجاعات برابر خواهد بود. مورد دوم نقطه ضعف پزشک و مورد سوم عملکرد مثبت کار پزشک خواهد بود.

به عنوان مثال اگر کل ارجاعات یک ماه پزشک 500 مورد باشد و

○ پذیرش نشده - 200 مورد - یعنی 40%

○ پذیرش شده / بازخورد نشده - 50 مورد یعنی 10%

○ پذیرش شده / بازخورد شده - 250 مورد یعنی 50%

یعنی میزان امتیاز این شاخص برای پزشک در این ماه نسبت به کل ارجاعات 50% و نسبت به ارجاعات پذیرش شده 83% می باشد.



## وظایف متصدی پذیرش :

همانطور که اشاره شد بدون لینک پذیرش ، ارجاعات سطح 1 در میز کار پزشک مشاهده نمی شود . از آنجاییکه شاخص بازخورد ارجاع جزء عملکرد پزشک محاسبه می شود ، پزشکان مسئول کنترل و نظارت بر نحوه کار متصدیان پذیرش می باشند .

پذیرش موظف است افرادی را که از سوی بهورز یا مراقب (چرخه ارجاع الکترونیک ) مراجعه نموده ، در سامانه سیب به روش زیر پذیرش نماید:

1) منوی پیامها ← ارجاعات پذیرش نشده

2) گزینه «ارسال به...» در انتهای هر ردیف و انتخاب کاربر مورد نظر

- ارجاعات (بهورز) جمعیت روستایی باید به پزشک خانواده روستایی ارجاع داده شود
- ارجاعات (مراقبین) جمعیت شهری باید به نقش «پزشک» ارجاع داده شود .

11	100000026495	خانه بهداشت سردوکان اسیده شبنم پی سنن، بهورز)	پزشک خانواده روستایی مرکز سلامت گزر	امیر امیری با سن 1 ماه و 8 روز جهت بررسی خدمت شما ارجاع می گردد.	100009660	1397/03/17	10:20	(زهرا قلی، بزاد)
12	100000026310	خانه بهداشت سردوکان ابراهیم آقایی بروجنی، بهورز)	پزشک خانواده روستایی مرکز سلامت گزر	سعید عزیزی ورز دی با سن 28 سال جهت بررسی خدمت شما ارجاع می گردد.	4680023295	1397/03/08	11:42	ارسال تغییر ارجاع
13	100000026198	پایگاه سلامت هنگ احسن سکری، مراقب سلامت)	پزشک خانواده روستایی مرکز سلامت گزر	نادر بلوچی بوکه با سن 35 سال جهت بررسی خدمت شما ارجاع می گردد.	3580097040	1397/03/06	11:50	ارسال به ...
14	100000026051	پایگاه سلامت هنگ احسن سکری، مراقب سلامت)	پزشک خانواده روستایی مرکز سلامت گزر	محمد درزاده با سن 30 سال جهت بررسی خدمت شما ارجاع می گردد.	6450613084	1397/03/02	09:23	ارسال به ...

در صورتیکه لینک ارجاع اشتباه انجام شده باشد ، پذیرش می تواند با ضربدر قرمز آنرا حذف نموده و ارجاع را تغییر دهد . بعنوان مثال اشتباها ارجاع به پزشکی انجام شده که در مرخصی به سر می برند . پذیرش می تواند آنرا حذف کرده و به پزشک دوم ارجاع دهد . به شرطی که هر دو با یک نقش در سامانه تعریف شده باشند . اگر یک نفر با نقش «پزشک خانواده روستایی» و پزشک دوم با نقش «پزشک» در سامانه تعریف شده باشند ، از آنجاییکه انتخاب نقش با اسامی می باشد ، پذیرش قادر نخواهد بود به جای پزشک شهر ، «پزشک خانواده روستایی» را انتخاب نماید .

**لازم است سامانه سیب در رایانه متصدی پذیرش باز و به صورت کوچک نمایی (minimize) آماده باشد تا به صورت اکتیو تمام بیمارانی را که از چرخه ارجاع مراجعه نموده به اتاق پزشک یا... هدایت نماید . پذیرش بیماران ارجاعی در صورت عدم حضور منع قانونی داشته و برای پزشک و متصدی پذیرش مسئولیت در پی خواهد داشت .**