

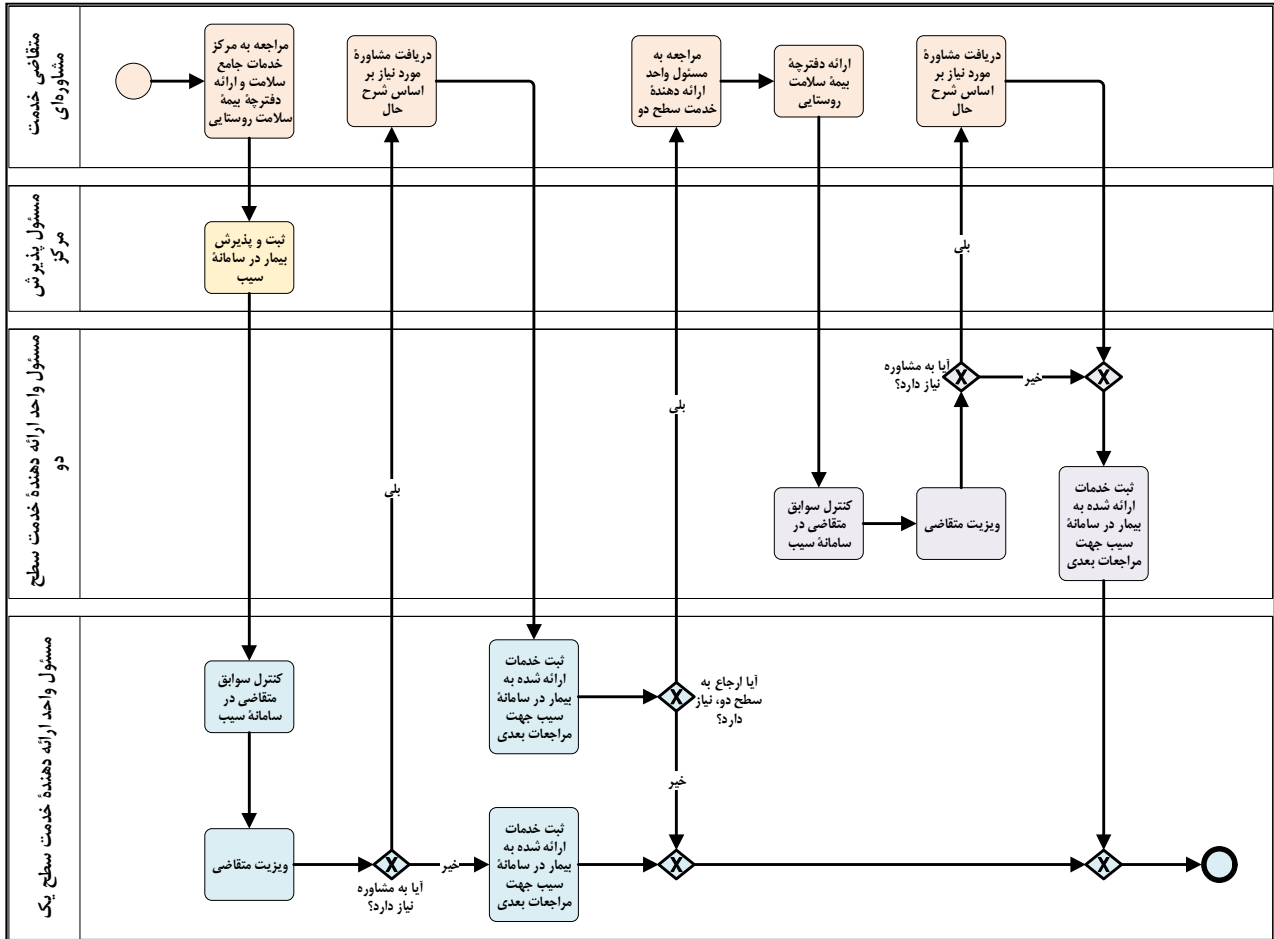


بسمه تعالی
فرم شناسنامه فرآیند

نام فرآیند: ارائه خدمات مشاوره‌ای پزشک خانواده			
کد فرآیند	۱۶۰۴۲۵۷۳۱۰۴	شماره بازنگری	-
تاریخ بازنگری	-	شناسنامه خدمت تولید شده	۱۶۰۴۲۵۷۳۰۰۰
خدمت تولید شده	ارائه خدمات بهداشتی و درمانی		
هدف فرآیند	ویزیت بیمار توسط پزشک، ماما، دندان‌پزشک، در سطح یک یا سطح دو و ارائه مشاوره		
نوع فرآیند	اصولی		
اهداف استراتژیک مرتبط	ارتقای سطح سلامت جامعه		
فرآیند بالادستی	-		
زیر فرآیندهای مرتبط	-		
دامنه کاربرد	در مراکز خدمات جامع سلامت، در ساعات اداری (بسیست و چهار ساعته در بعضی مراکز با توجه جمعیت تحت پوشش و دسترسی) در تمامی روستاهای بالای هشت هزار نفر و شهرهای زیر بیست هزار نفر تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اراک		
متولی و پاسخگوی نتایج فرآیند	رؤسای مراکز بهداشت شهرستان‌ها		
ناظر فرآیند	معاون بهداشتی دانشگاه		
ذینفعان فرآیند	سازمان بیمه سلامت ایران، جمعیت تحت پوشش مراکز مجری برنامه پزشک خانواده		
محرک فرآیند	نیاز به دریافت خدمات مشاوره‌ای بنابر تقاضای مردم		
قوانین و آیین‌نامه‌های مرتبط با فرآیند	<p>* سیاست‌های کلی سلامت، ابلاغ شده توسط رهبر معظم انقلاب</p> <p>* قانون برنامه پنج‌ساله ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران ۱۳۹۶ - ۱۴۰۰</p> <p>* تصویب‌نامه هیأت وزیران به شماره ۱۴۲۴۳۵/ت/۵۴۹۸۶۳ مورخ ۱۳۹۲/۸/۲۹ در خصوص تشکیل کارگروه بررسی طرح تحول سلامت و هماهنگی دستگاه‌های اجرایی</p> <p>* آخرین دستورالعمل اجرایی برنامه پزشک خانواده و بیمه روستایی</p> <p>* تفاهم‌نامه سالانه بین مرکز بهداشت شهرستان و اداره کل بیمه سلامت استان</p>		
سیستم‌ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	سامانه یکپارچه بهداشت (سیب)		
تعاریف و اصطلاحات	<p>پزشک خانواده: فردی است که دارای حداقل مدرک دکترای حرفه‌ای پزشکی و مجوز معتبر کار پزشکی است و عهده‌دار خدمات پزشکی سطح اول در مناطق روستایی و شهرهای زیر بیست هزار نفر می‌باشد و از طریق عقد قرارداد خدمت تمام‌وقت با سیستم بهداشتی درمانی در مراکز خدمات جامع سلامت مجری برنامه پزشک خانواده با شرح وظایف مشخص براساس بسته خدمات سلامت به ارائه خدمت می‌پردازد.</p> <p>نظام ارجاع: ارائه خدمات سلامت به صورت زنجیره‌ای مرتبط و تکاملی می‌باشد تا چنانچه مراجعه‌کننده‌ای از واحد محیطی به خدمات تخصصی‌تر نیاز داشت، بتواند او را به سطح بالاتر ارجاع نماید و نتیجه اقدامات درمانی در سطوح بالاتر به سطوح پایین‌تر جهت پیگیری درمان اعلام می‌گردد.</p>		
ورودی	تأمین‌کننده ورودی	خروجی	مشتری
دفترچه بیمه درمانی روستایی	متقاضی خدمات مشاوره‌ای	دریافت خدمت مورد نیاز بر اساس شرح حال	متقاضی خدمات مشاوره‌ای
شرح فرآیند و فعالیت‌های اصلی آن			
<p>متقاضی خدمات مشاوره‌ای به مرکز خدمات جامع سلامت مراجعه و دفترچه بیمه سلامت روستایی را به مسئول پذیرش مرکز ارائه می‌کند. مسئول پذیرش مرکز با ثبت و پذیرش متقاضی در سامانه سیب، متقاضی را به مسئول واحد ارائه‌دهنده خدمت سطح ۱ (پزشک، ماما، دندانپزشک) ارجاع می‌دهد. مسئول واحد ارائه‌دهنده خدمت سطح ۱ با کنترل سوابق متقاضی در سامانه سیب و ویزیت و بررسی وضعیت سلامتی ایشان، در صورت نیاز به مشاوره، اقدام کرده (ثبت خدمات ارائه شده در سامانه سیب) یا در صورت نیاز به ارجاع به سطح دوم، ایشان را از طریق سامانه سیب ارجاع می‌دهند. پزشک متخصص با کنترل سوابق متقاضی در سامانه سیب و ویزیت و بررسی وضعیت سلامتی ایشان، در صورت نیاز به مشاوره، اقدام کرده و خدمات ارائه شده به بیمار را در سامانه سیب ثبت می‌نمایند.</p>			
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند			
در هنگام ویزیت متقاضی خدمات مشاوره‌ای توسط مسئول واحد ارائه دهنده خدمت سطح یک و دو، در زمان بررسی مستندات مربوط به میزان ارجاع به سطح ۲ در نسخ			

کد فرآیند	۱۶۰۴۲۵۷۳۱۰۴	شماره بازنگری	-	تاریخ بازنگری	-
شاخص‌های پایش و اندازه‌گیری	معیارهای پذیرش	مسئول پایش و اندازه‌گیری		دوره پایش و اندازه‌گیری	
وضعیت سلامتی متقاضی خدمت درمانی	تندرستی	مسئول واحد ارائه دهنده خدمت سطح یک (پزشک، ماما، دندان‌پزشک)		روزانه برای هر متقاضی خدمت درمانی	
وضعیت سلامتی متقاضی خدمت درمانی	تندرستی	مسئول واحد ارائه دهنده خدمت سطح دو (پزشک متخصص، دندان‌پزشک متخصص)		روزانه برای هر متقاضی خدمت درمانی	
میزان ارجاع به سطح ۲	۱۵٪ از مراجعین به پزشک	کارشناس گسترش شبکه بهداشت شهرستان، کارشناس گسترش مرکز بهداشت استان، کارشناس بیمه سلامت استان		ماهانه	

نمودار فرآیند بر اساس BPMN



سوابق بازنگری فرآیند

تاریخ بازنگری	مستندات، سوابق و گزارش‌های مرتبط	سطح بلوغ فرآیندی	خلاصه نتایج و بهبودها
-	-	-	-

واحدهای درگیر در اجرای فرآیند

مراکز خدمات جامع سلامت در تمامی روستاهای بالای هشت هزار نفر و شهرهای زیر بیست هزار نفر تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اراک، واحدهای ذیل در سطح شهرستان‌ها و استان: گسترش شبکه، مبارزه با بیماری‌ها، بهداشت خانواده، بهداشت مدارس، آموزشگاه بهورزی، بهداشت روان، بهداشت محیط و حرفه‌ای، بهبود تغذیه، آموزش بهداشت و ارتقای سلامت

عناوین	تهیه‌کنندگان	تأییدکننده	تصویب‌کننده
نام و نام خانوادگی	آقای ابوالفضل نحوی زاده	خانم آذر دخت بنی‌جمالی	آقای مجید صنایعی‌افخم
سمت	کارشناس مهندسی سیستم‌ها	کارشناس مسئول سیستم‌ها و روش‌ها	کارشناس گسترش معاونت بهداشت
امضا			آقای دکتر سیدمحمد جمالیان رئیس دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اراک