



## به نام خدا

**سند راهنمای فرآیند ارجاع از سطح یک (مراکز بهداشتی) به سطح دو و سه  
(مراکز تخصصی و فوق تخصصی)**

تهیه شده در مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه جندی شاپور اهواز

## پیشینه و تعریف فرایند ارجاع:

بر اساس ماده ۴۵ قانون برنامه پنجم توسعه کشور وزارت بهداشت و وزارت رفاه مکلف به توسعه نظام ارجاع در سطح کشور می باشد. وزارت بهداشت مسئولیت دارد خدمات سلامت را در محدوده بسته ی خدمات تعریف شده، بدون تبعیض سنی، جنسی، ویژگیهای اقتصادی اجتماعی و ریسک بیماری در اختیار فرد، خانواده، جمعیت و جامعه ی تحت پوشش خود قرار دهد. نظام ارائه خدمات سلامت شامل ارائه تمام خدمات پیشگیری، درمانی و توانبخشی مورد تأیید وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی است که این خدمات در نظام سلامت در سه سطح ارائه میشود. مجموعه فرایندهایی که مسیر حرکت و ارتباط فرد را در سطوح سه گانه خدمات این نظام تعیین می کند ارجاع نامیده میشود.

### سطح یک:

واحدی در نظام سلامت که به طور معمول در جایی نزدیک به محل زندگی مردم (جمعیت تحت پوشش) قرار دارد، و در آن نخستین تماس فرد با نظام سلامت از طریق پزشک خانواده یا تیم سلامت اتفاق می افتد. خدمات ارتقای سلامت، پیشگیری و درمانهای اولیه، ثبت اطلاعات در پرونده سلامت و ارجاع و پیگیری بیمار عمده خدمات این سطح را تشکیل میدهد که در چارچوب خدمت های واحد پزشکی خانواده، تجویز دارو و دیگر محصولات پزشکی و درخواست انجام خدمات پاراکلینیک شکل میگیرد. این سطح خود شامل پایگاه مجری برنامه پزشک خانواده و مرکز مجری برنامه پزشک خانواده می باشد.

### سطح دو:

واحدی در نظام سلامت که خدمات درمان تخصصی سرپایی یا بستری را در اختیار ارجاع شدگان از سطح یک قرار میدهد و سپس پزشک خانواده ی ارجاع کننده را از نتیجه کار خویش مطلع می سازد. خدمات تخصصی سرپایی، خدمات بستری، تجویز دارو و دیگر محصولات پزشکی و درخواست انجام خدمات پاراکلینیک از فعالیت های این سطح است.

### سطح سه:

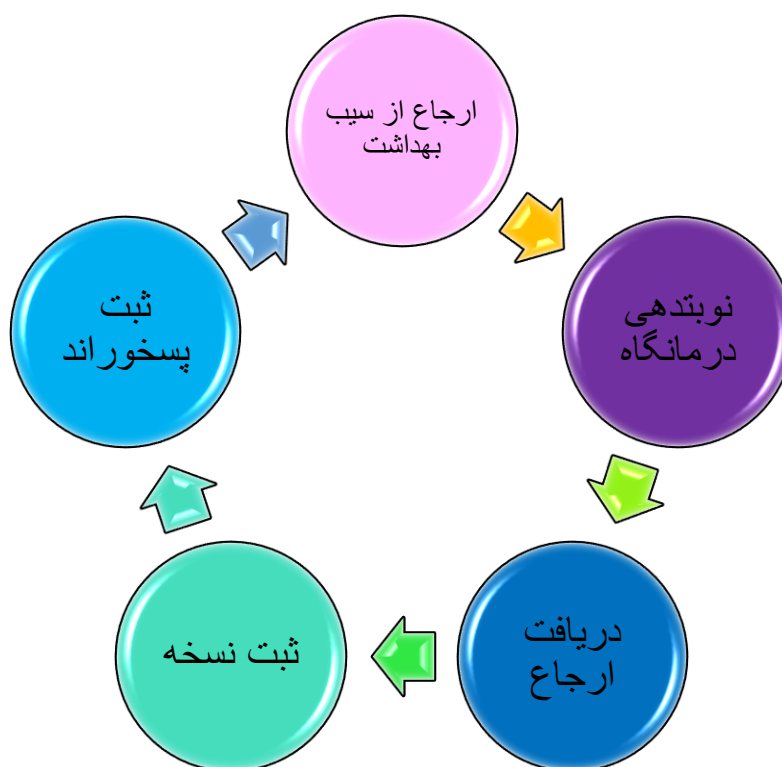
شامل خدمات فوق تخصصی و توانبخشی سرپایی یا بستری دارای اولویت، تأمین دارو و دیگر اقلام پزشکی و خدمات پاراکلینیک می باشد. بازخورد خدمات این سطح در اختیار سطح ارجاع کننده قرار میگیرد.

تبصره: فوریتها از این قاعده مستثنی هستند و مراجعه مستقیم افراد دچار فوریت به واحدهای اورژانس یا بیمارستانها مانعی ندارد.

## برگشت ارجاع (پسخوراند):

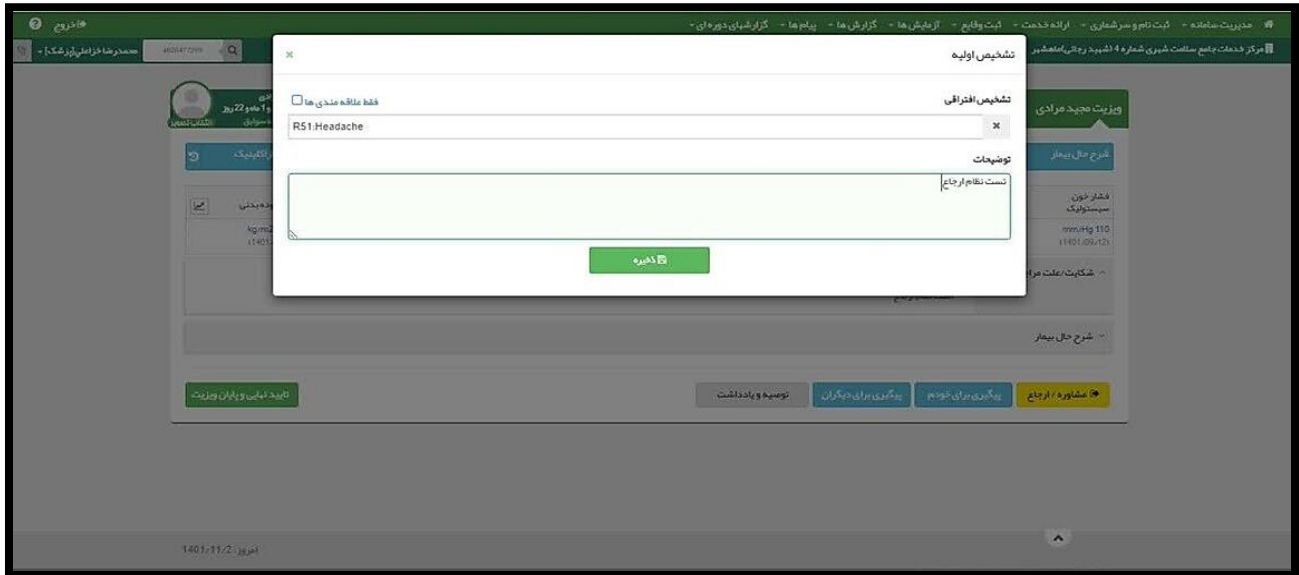
انتقال اطلاعات لازم از نحوه ارائه خدمات و پیگیری بیمار از سطح ارجاع شده به ارجاع دهنده را برگشت ارجاع (بازخوراند ارجاع) می نامند. این اطلاعات میتواند شامل شرح بیماری، اقدامات انجام شده، داروهای تجویز شده، خدمات پاراکلینیکی مورد نیاز، اقداماتی که احياناً پزشک پذیرش کننده در مرکز بهداشتی درمانی باید انجام دهد، نحوه پیگیری، تعیین تاریخ مراجعه مجدد بیمار و غیره باشد.

- سنا (سامانه نظام ارجاع): میان افزار دیتاس وزارت برای ارتباط سامانه سیب بهداشت با نرم افزار اطلاعات بیمارستان و در اصل حلقه ارتباطی این فرآیند

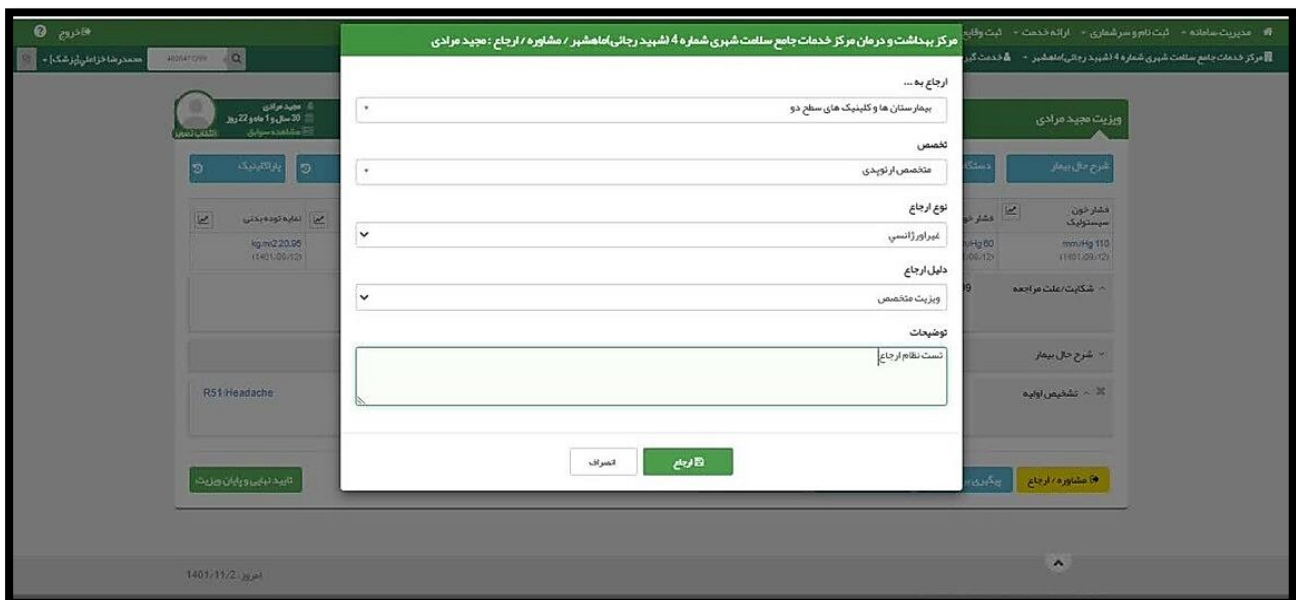


## ۱) ارجاع از سیب بهداشت:

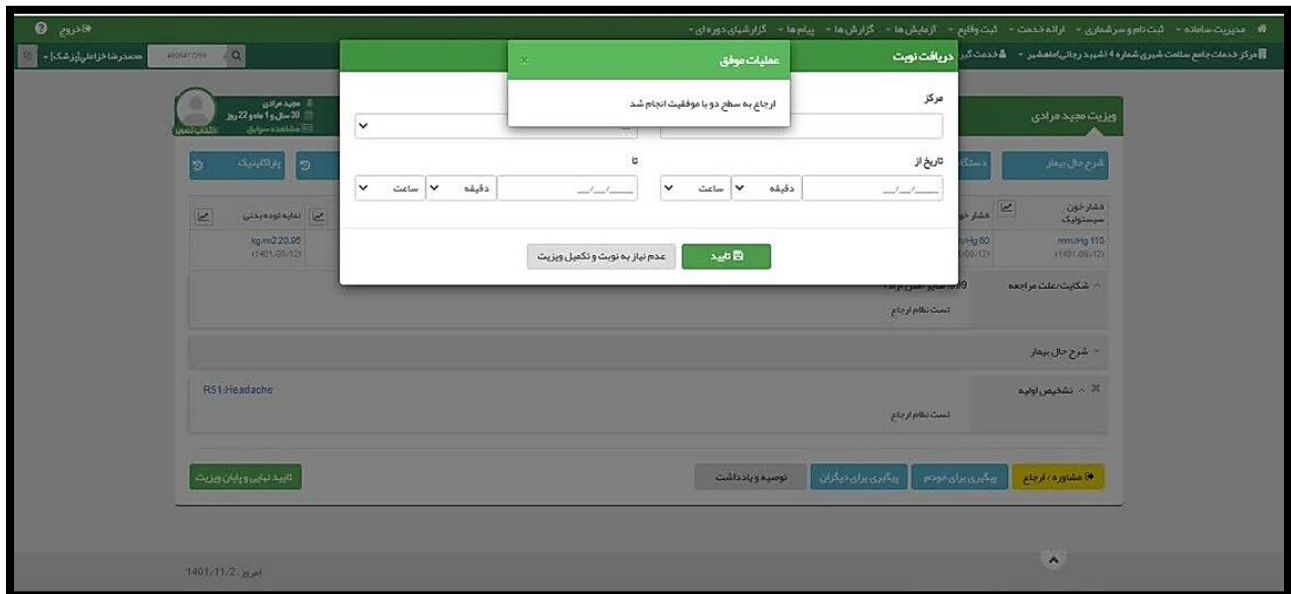
- اولین مرحله برای اجرای فرآیند، ارجاع بیمار از طریق پزشک مرکز بهداشت (سطح یک) به پزشک متخصص بیمارستان (سطح دو) می باشد. به این منظور، ابتدا در پنل کاربری خود در سامانه سیب اقدام به ویزیت بیمار، ثبت شکایت اصلی و تشخیص اولیه می کند.



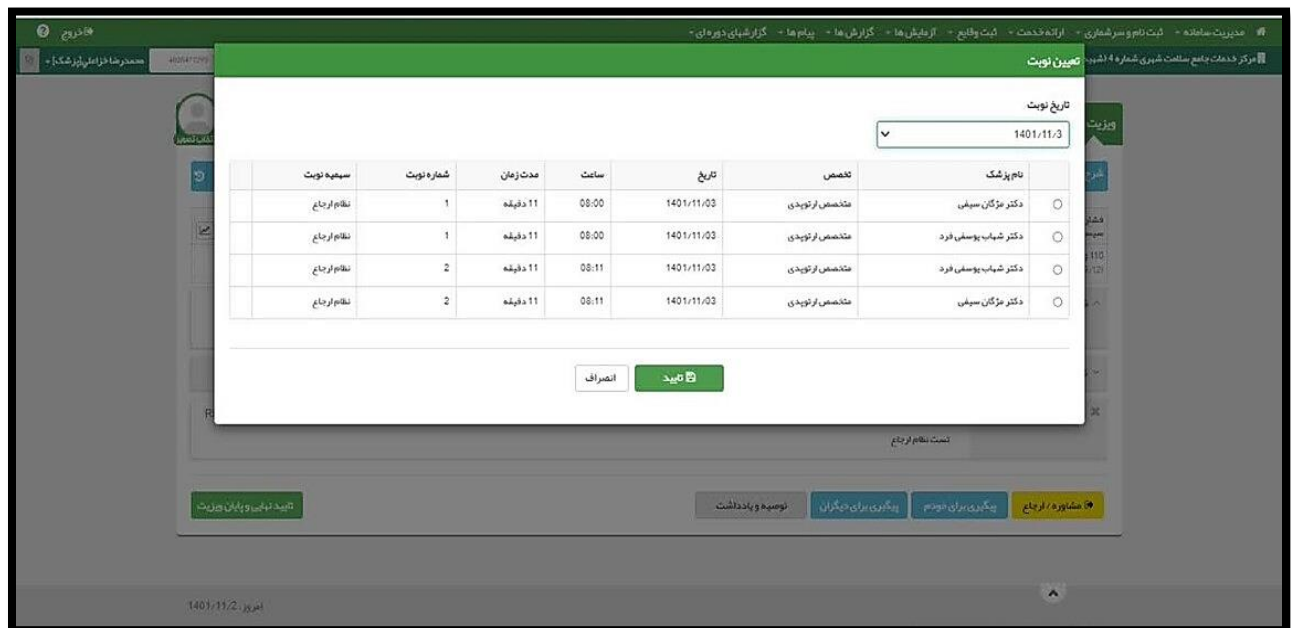
- با فعال کردن گزینه مشاوره/ارجاع، وارد قسمت ثبت اطلاعات تکمیلی خواهد شد. در اینجا سایر آیتم های مورد نیاز مانند ارجاع به کلینیک های سطح دو، نوع ارجاع، دلیل ارجاع و تخصص مربوطه وارد شده و ارجاع بیمار انجام میگیرد.




- در مرحله بعد، پس از پیام تایید ارجاع در صورت فعال بودن نوبت های درمانگاه بیمارستان اقدام به ثبت نوبت با احتساب تاریخ و ساعت مراجعه خواهد شد. در غیر اینصورت، ارجاع بدون نوبت انجام خواهد گرفت. به این منظور نام مرکز، نوع خدمت (ویزیت متخصص در مراکز سرپایی) و بازه زمانی مد نظر جهت ارجاع مشخص میشود.



- نوبت های ارسال شده و ست شده از درمانگاه بیمارستان به میان افزار وزارت در نرم افزار سیب قابل رویت بوده و تاریخ و ساعت مراجعه و پزشک مربوطه انتخاب می گردد.

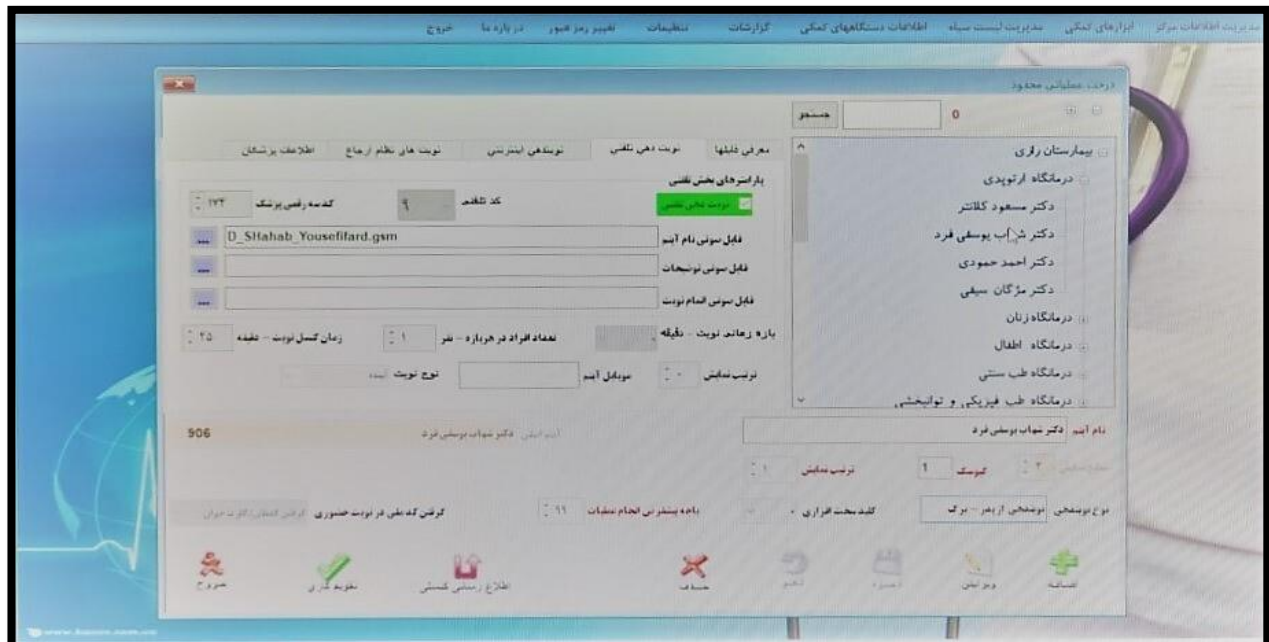
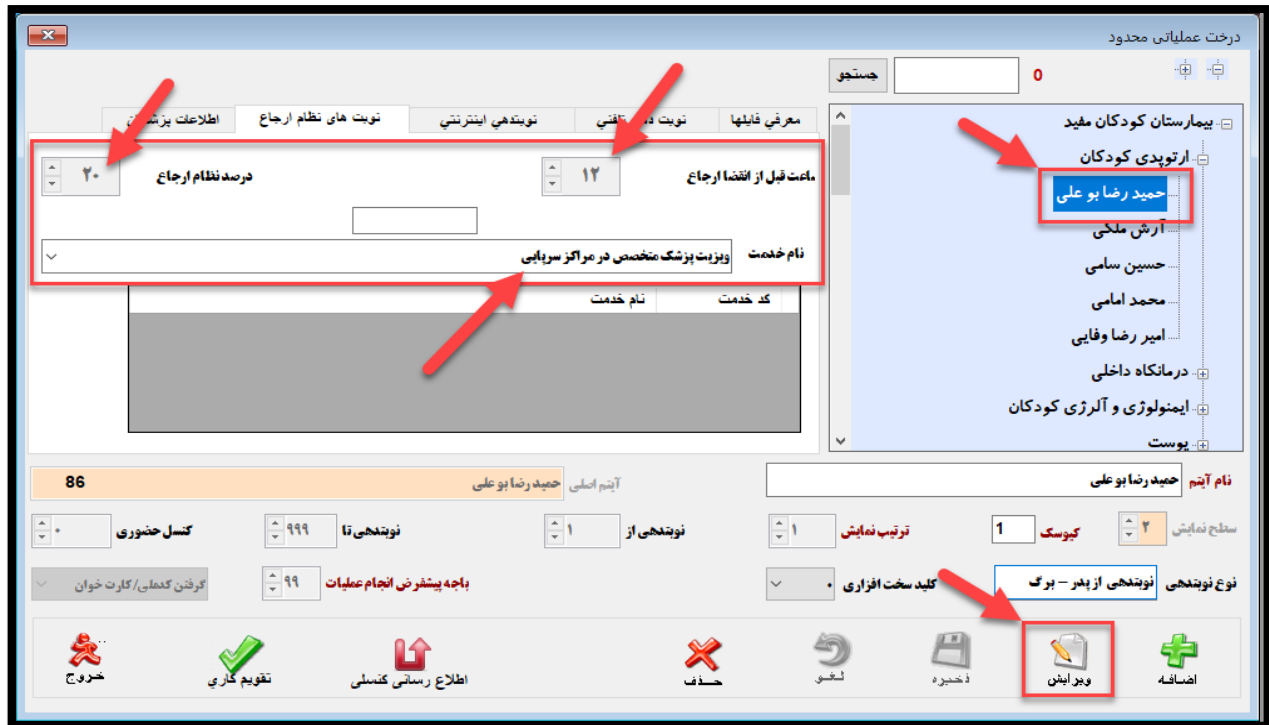


- در نهایت، فرم الکترونیکی ارجاع پرینت شده و تحویل بیمار داده میشود.

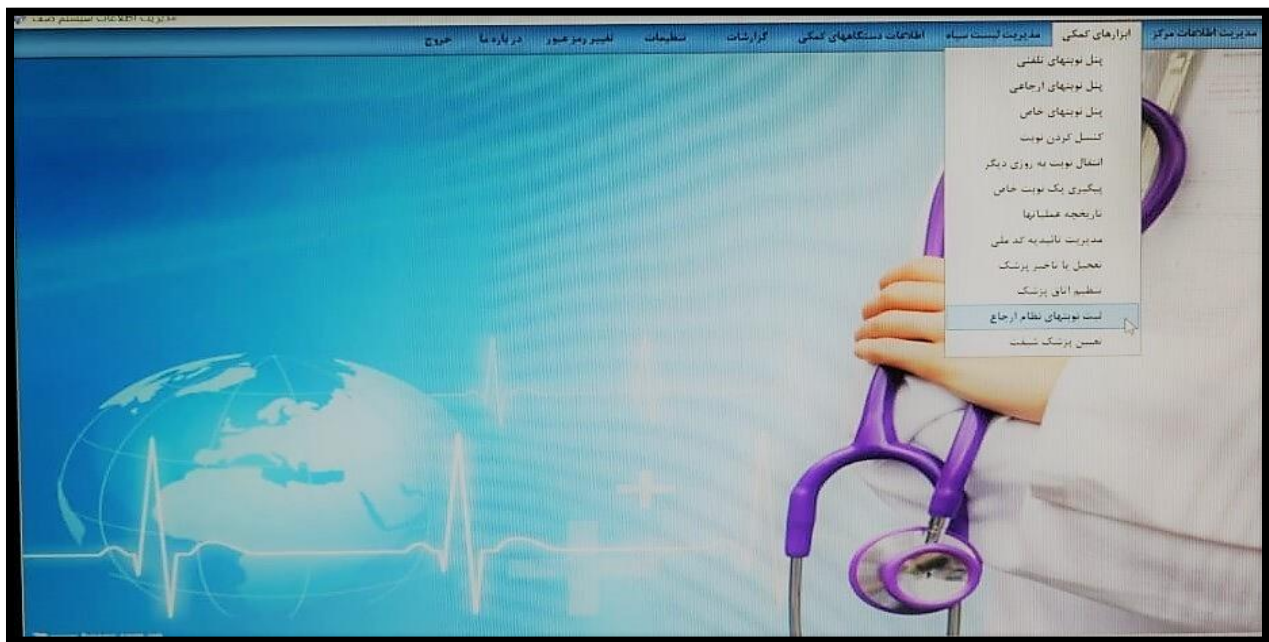
فرم ارجاع بیمار از مرکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی (سطح 1) به مرکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی تخصصی (سطح 2)					
		تاریخ پذیرش: 1401/11/2			
02201DQXDDNJ		تاریخ نوبت: 1401/11/03 08:00			
نام مرکز نوبت گرفته شده: بیمارستان رازی اهواز - شناسه داخلی نوبت: 483419					
فرم ارجاع بیمار توسط پزشک خانواده					
سازمان بیمه گر: خدمات درمانی		صندوق بیمه ای:		شماره بیمه: 4020477299	
مرکز خدمات جامع سلامت: مرکز خدمات جامع سلامت شهری		شماره تماس مرکز: 09026294033, 09026294033			
شماره 4 (شهید رجایی) ماهشهر		شماره نظام پزشکی: 192066			
نام و نام خانوادگی پزشک خانواده: محمدرضا خراعلی		تاریخ تولد: 1371/9/10			
نام و نام خانوادگی بیمار: مجید مرادی		شماره ملی:		تاریخ تولد: 1371/9/10	
شکایت اصلی بیمار:		یافته های بالینی:			
تعداد تنفس:	درجه حرارت:	نیض:	فشار خون:	وزن: 64.9000015258789 kg	قد: 176 cm
بیماری زمینه ای:		داروهای مصرفی:		سابقه خانوادگی:	
<b>تشخیص پزشک خانواده: Headache</b>					
داروهای تجویزی:		آزمایشات درخواستی:			
رادیولوژی:		رادیولوژی:			
علت ارجاع: ویزیت متخصص		نوع ارجاع: غیراورژانسی			
نوع ارجاع: غیراورژانسی		نوع تخصص ارجاعی: متخصص ارتوپدی			
توضیحات:					
تنست نظام ارجاع					
فرم بازخوراند از مراکز ارائه خدمات درمانی					
نام بیمارستان / درمانگاه:		شماره تماس:			
نام و نام خانوادگی متخصص/فوق تخصص:		نوع تخصص:		شماره نظام پزشکی:	
علت مراجعه:		علامه بالینی:		یافته های بالینی:	
فشارخون:	نیض:	درجه حرارت:	تعداد تنفس:	قد:	وزن:
<b>تشخیص اولیه پزشک متخصص / فوق تخصص:</b>					
داروهای تجویزی:		آزمایشات درخواستی:			
رادیولوژی:		سایر اقدامات:			
پیگیری لازم:		توضیحات:			
<input type="checkbox"/> مراجعه مجدد <input type="checkbox"/> ارجاع به متخصص یا فوق تخصص <input type="checkbox"/> ادامه درمان و کنترل توسط پزشک خانواده <input type="checkbox"/> بستری					
<b>تشخیص نهایی پزشک متخصص / فوق تخصص:</b>					

## ۱) نوبتهای درمانگاه:

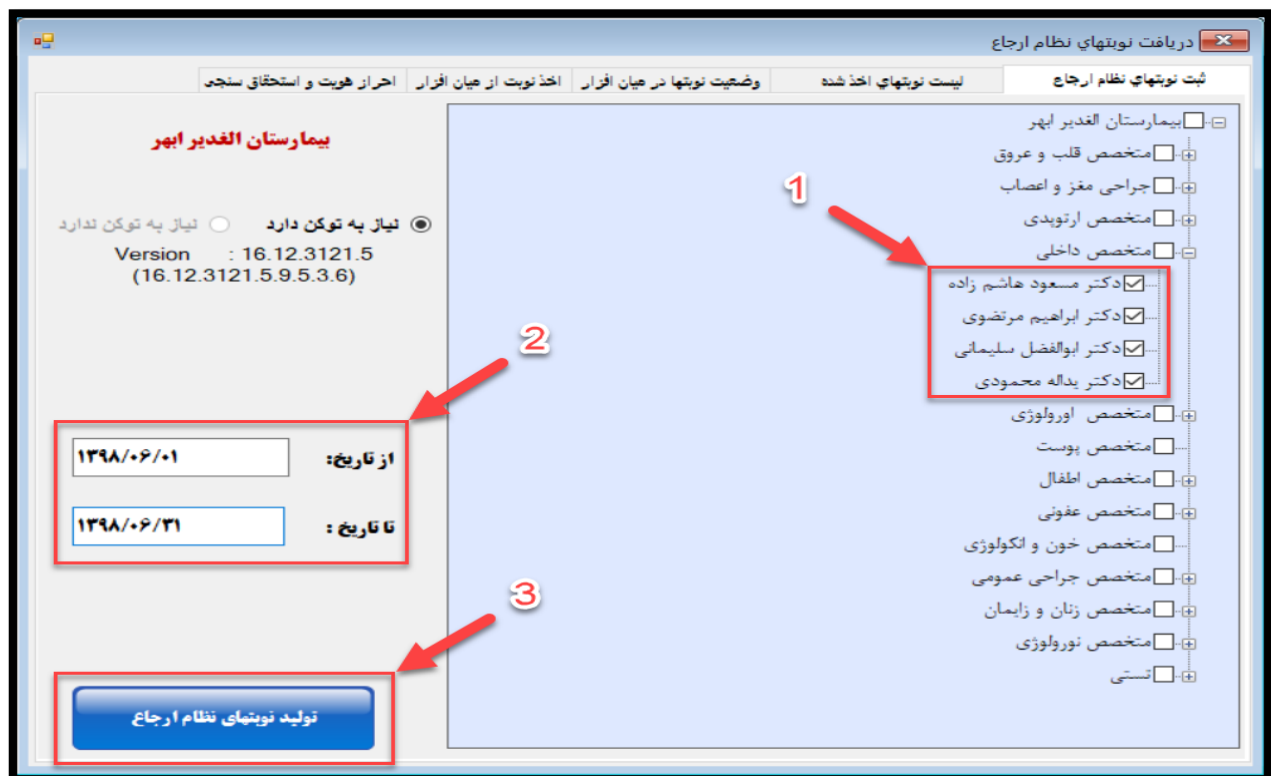
- ابتدا از طریق مسیر مدیریت اطلاعات مراکز (منوی بالای برنامه) برای پزشک مد نظر ساعت انقضا و درصد نوبت های نظام ارجاع ست میشود (بطور پیش فرض روی ۱۲ ساعت و ۲۰ درصد).
- رزرو نوبت های نظام ارجاع از سهمیه **نوبت های تلفنی** استفاده میکند؛ بنابراین این درصد در سهمیه نوبت های تلفنی باید خالی و تیک نوبت های تلفنی فعال باشد.



- سپس از تب ابزارهای کمکی، لیست نوبتهای نظام ارجاع انتخاب شده و وارد قسمت ثبت اطلاعات نوبتهای ارجاع خواهد شد.



- در این مرحله از منوی ثبت نوبت های نظام ارجاع، روی نام پزشک مربوطه کلیک کرده و بازه زمانی مد نظر را برای تولید نوبت های ارجاع وی انتخاب می کنیم.



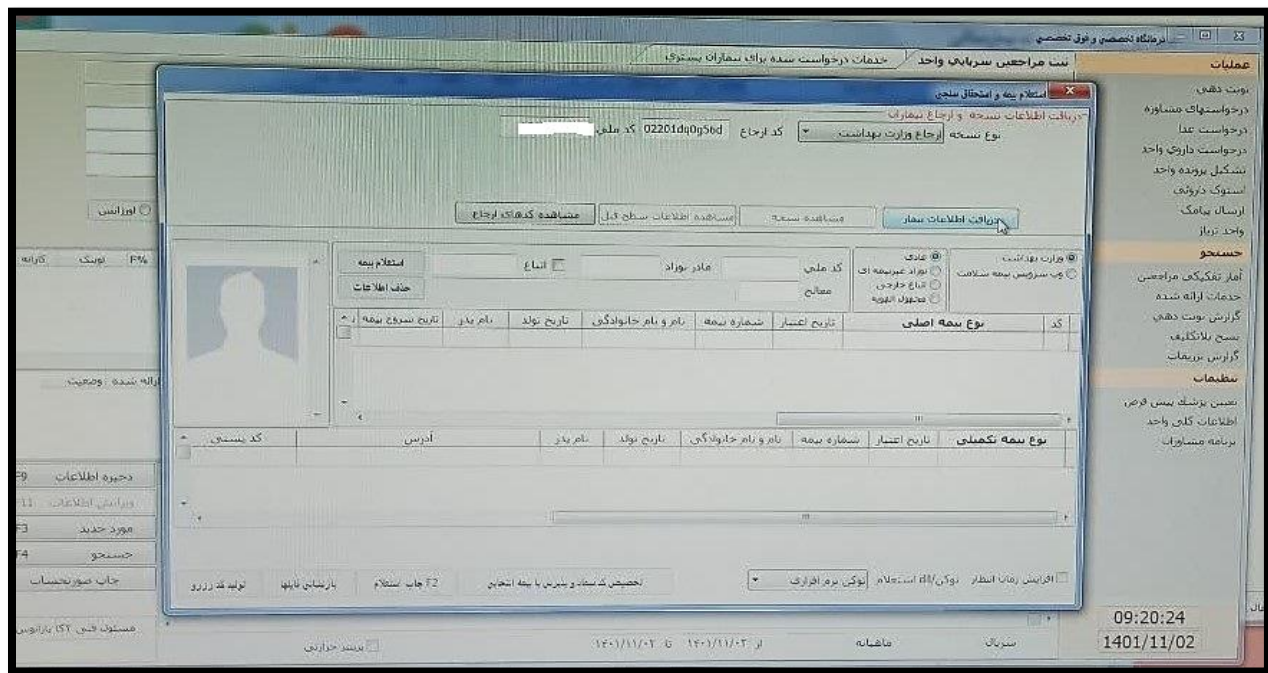


- از منوی لیست نوبت های اخذ شده، پزشک مربوطه را انتخاب و با درج و اعمال بازه زمانی تولید نوبت های ارجاع ( حداکثر دو هفته)، نوبت ها به میان افزار سنا انتقال داده میشود. پس از انتقال موفق نوبت ها به نرم افزار، کد منتسب پزشک صادر خواهد شد.

- برای دیدن وضعیت نوبت ها از منوی وضعیت نوبتها در نظام ارجاع استفاده میشود. به این منظور، بازه زمانی سه روزه انتخاب شده و ضمن درج گزینه اعمال تاریخ در لیست، وضعیت نوبتها به همراه کد پیگیری از نرم افزار وزارت فراخوانی میشود.

## ۲) دریافت ارجاع:

اطلاعات بیمار در ماژول پذیرش HIS وارد میشود. ابتدا نوع نسخه را روی ارجاعی وزارت بهداشت گذاشته و سپس کد ارجاع (موجود در فرم ارجاع بیمار) و کد ملی وارد میشود. با زدن گزینه دریافت اطلاعات بیمار اطلاعات وی از میان افزار واکنشی شده و نمایش داده میشود.



- پس از واکنشی اطلاعات، اقدام به استعلام هویت بیمار از طریق ثبت کد ملی و استحقاق درمان از طریق دریافت کد سمد می شود. سایر مراحل تکمیلی پذیرش سرپایی (ورود اطلاعات تکمیلی مانند کد پزشک، نوع بیمه که در اینجا **بیمه روستایی** با فرم ارجاع می باشد و ...) نیز ثبت خواهد شد.
- پس از تایید پذیرش بیمار، اطلاعات بیمار جهت ثبت نسخه در کارتابل پزشک قرار خواهد گرفت.

## ۳) ثبت نسخه:

در کارتابل پزشک، بیمار ارجاعی پذیرش شده بصورت **نوار صورتی رنگ** نمایش داده میشود. پس از آن پزشک از طریق Rx اقدام به ثبت نسخه مربوطه خواهد کرد.

ردیف	شماره پرونده	بخش	نام و نام خانوادگی	کد ملی	تاریخ پذیرش	ساعت	سابقاً بیمه گر	نوع بیمه	تاریخ تولد	ارسال نشده	ارسال شده	تعداد سند	ویزیت ارسال شده	شماره پرونده
۲۰۵	۲۹۰۳۹۹	درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی	جاسم حسینی		۱۳۹۱/۱۱/۲۲	۰۹:۳۸	بیمه روستایی با فرم ارجاع	خدمات درمانی	۱۳۳۶/۱۱/۰۱	+	+	+	+	
۲۰۶	۲۹۰۳۶۸	درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی	محمد طاهر فریسات		۱۳۹۱/۱۱/۰۲	۰۹:۳۴	آزاد	آزاد	۱۳۹۱/۰۲/۲۶	+	+	+	+	
۲۰۷	۲۹۰۳۶۶	درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی	پرسش خمینی		۱۳۹۱/۱۱/۰۲	۰۹:۲۴	آزاد	آزاد	۱۳۹۱/۱۱/۰۱	+	+	+	+	
۲۰۸	۲۹۰۳۶۵	درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی	مذبحه نجیبی حاجپور		۱۳۹۱/۱۱/۰۲	۰۹:۱۷	تأمین نادی	تأمین اجتماعی	۱۳۶۵/۰۸/۳۰	+	+	+	+	
۲۰۹	۲۹۰۳۶۴	درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی	زیب حسینی		۱۳۹۱/۱۱/۰۲	۰۹:۰۲	بیمه سلامت همگانی	خدمات درمانی	۱۳۸۵/۰۳/۲۹	+	+	+	+	
۲۱۰	۲۹۰۳۵۱	درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی	فاطمه حجاب		۱۳۹۱/۱۱/۰۲	۰۹:۵۰	بیمه روستایی بدون فرم ارجاع	خدمات درمانی	۱۳۴۶/۱۱/۰۱	+	+	+	+	
۲۱۱	۲۹۰۳۴۷	درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی	علی قربانی		۱۳۹۱/۱۱/۰۲	۰۹:۲۳	مدار آشنای	خدمات درمانی	۱۳۹۱/۰۳/۲۶	+	+	+	+	
۲۱۲	۲۹۰۳۴۴	درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی	محمد طاهر فریسات		۱۳۹۱/۱۱/۰۲	۰۹:۲۶	تأمین نادی	تأمین اجتماعی	۱۳۹۱/۰۲/۲۶	+	+	+	+	
۲۱۳	۲۹۰۳۴۵	درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی	فهرده فریسی		۱۳۹۱/۱۱/۰۲	۰۹:۲۱	آزاد	آزاد	۱۳۵۱/۰۸/۲۳	+	+	+	+	
۲۱۴	۲۹۰۳۳۹	درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی	حمیده علیایی		۱۳۹۱/۱۱/۰۲	۰۹:۳۳	بیمه روستایی بدون فرم ارجاع	خدمات درمانی	۱۳۳۶/۱۱/۰۵	+	+	+	+	
۲۱۵	۲۹۰۳۳۱	درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی	شهرن فریسات		۱۳۹۱/۱۱/۰۲	۰۹:۲۴	تأمین نادی	تأمین اجتماعی	۱۳۴۶/۱۱/۰۱	+	+	+	+	
۲۱۶	۲۹۰۳۲۹	درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی	امید شامی زاده		۱۳۹۱/۱۱/۰۲	۰۹:۱۲	بیمه سلامت همگانی	خدمات درمانی	۱۳۴۶/۱۱/۰۲	+	+	+	+	
۲۱۷	۲۹۰۳۲۷	درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی	آرین نورمحمد		۱۳۹۱/۱۱/۰۲	۰۹:۱۵	تأمین نادی	تأمین اجتماعی	۱۳۸۴/۱۱/۰۱	+	۳	۳	+	
۲۱۸	۲۹۰۳۲۲	درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی	علی سوزانی		۱۳۹۱/۱۱/۰۲	۰۹:۲۹	تأمین نادی	تأمین اجتماعی	۱۳۹۵/۰۵/۱۲	+	۲	۲	+	
۲۱۹	۲۹۰۳۲۰	درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی	فاطمه سوزانی		۱۳۹۱/۱۱/۰۲	۰۹:۳۳	تأمین نادی	تأمین اجتماعی	۱۳۹۱/۰۵/۱۳	+	+	+	+	

#### ۴) ثبت پسخوراند:

پس از ثبت نسخه، از گزینه فلش بالا برای مشاهده اطلاعات بیمار ارجاعی و ورود به صفحه اختصاصی وی، استفاده میشود. اطلاعات پسخوراند مهم و ضروری ( **تشخیص بیماری و ثبت بازخورد**) توسط پزشک معالج وارد و ذخیره خواهد شد. سایر موارد فرم ارجاع در حال حاضر ضرورتی برای ثبت ندارند. اطلاعات وارد شده در نرم افزار واسط سنا قرار گرفته و توسط پزشک خانواده و یا پزشک ارجاع دهنده بیمار در سطح یک قابل رویت خواهد بود.

بازخوراند بیمار- ثبت اطلاعات جهت پیگیری مراجعات بعدی

تاریخ: ۱۳۹۱/۱۱/۰۵ ساعت: ۱۳:۰۱

مراجعه مجدد

توضیحات بازخورد:

جواب فرم بازخوراند  
 ارسال بازخوراند بیمار ارجاعی  
 ذخیره

نوع مراجعه بعدی	تاریخ مراجعه بعدی	ساعت مراجعه بعدی	زمان مراجعه بعدی	واحد	توضیحات
مراجعه مجدد	۱۳۹۱/۱۱/۰۹	۱۰:۴۵	۲	۱۸۵	

تشخیص بیماری  
 ثبت بازخورد  
 ارجاع بیمار  
 سوابق پزشکی  
 سوابق خانوادگی  
 سوابق مصرف داروهای  
 سوابق دارو مصرفی  
 معاینات کلی  
 اقدامات درمانی  
 داروهای تجویزی  
 سوابق زایمان  
 سوابق قلب  
 سوابق جراحی  
 فشار خون  
 تب و وزن  
 نور کمربان

## • نکات تکمیلی:

- (۱) در حال حاضر دو نوع ارجاع وزارت بهداشت و ارجاع سلامت تعریف شده است. فرآیند ذکر شده در خصوص ارجاع وزارتی است که بیمار از طریق **پزشک عمومی** از مرکز سطح یک بهداشت به بیمارستان سطح دو ارجاع داده میشود. این مورد شامل پزشک خانواده نیز میباشد اما در حال حاضر اجرا نشده است. ارجاع سلامت نوع دیگری از ارجاع بیمار مربوط به بیماران کمیته امداد بوده که بیمار توسط پزشک از مراکز کمیته امداد ارجاع داده میشود و شناسه ارجاع آن، یک کد پنج رقمی می باشد.
- (۲) بر حسب نقشه ارجاع تعریف شده استانی، پزشک میتواند بیمار را به بیش از یک مرکز درمانی ارجاع دهد.
- (۳) به منظور اجرای فرآیند نظام ارجاع در حال حاضر به توکن های سخت افزاری جهت واکنشی اطلاعات در پذیرش، نوبت دهی درمانگاه و ثبت پسخوراند بیمار نیاز است. اما طبق اطلاعات اخیر، بروز رسانی سرویس های وزارت جهت ایجاد بستر نرم افزاری توکن در دست اقدام و بررسی می باشد.
- (۴) حداکثر زمان ست کردن نوبت های پزشک تا ۱۴ روز می باشد. به این معنا که مسئول نوبتدهی مجاز است تا ۱۴ روز در تقویم کاری پزشک نوبت تنظیم کند. از طرفی، پزشک مرکز بهداشت نیز میتواند تا مدت دو هفته نوبت های پزشکان درمانگاه را ببیند.
- (۵) حداقل زمان ویزیت هر بیمار نمی تواند از ۱۱ دقیقه کمتر باشد.
- (۶) بازه زمانی قابل قبول برای ارسال درخواست درمانگاه به میان افزار برای آبدیت کردن و یا دیدن اطلاعات نوبت ها سه روز می باشد.
- (۷) زمان انقضا نوبت بیمار ارجاعی ۱۲ ساعت می باشد؛ به این معنا که حداقل ۱۲ ساعت قبل از مراجعه بیمار جهت ویزیت، نوبت رزرو شده بطور سیستمی فیکس میشود.