

انستيو آموزشى تحقيقاتى و درمانى قلب و عروق  
شهيد رجائى

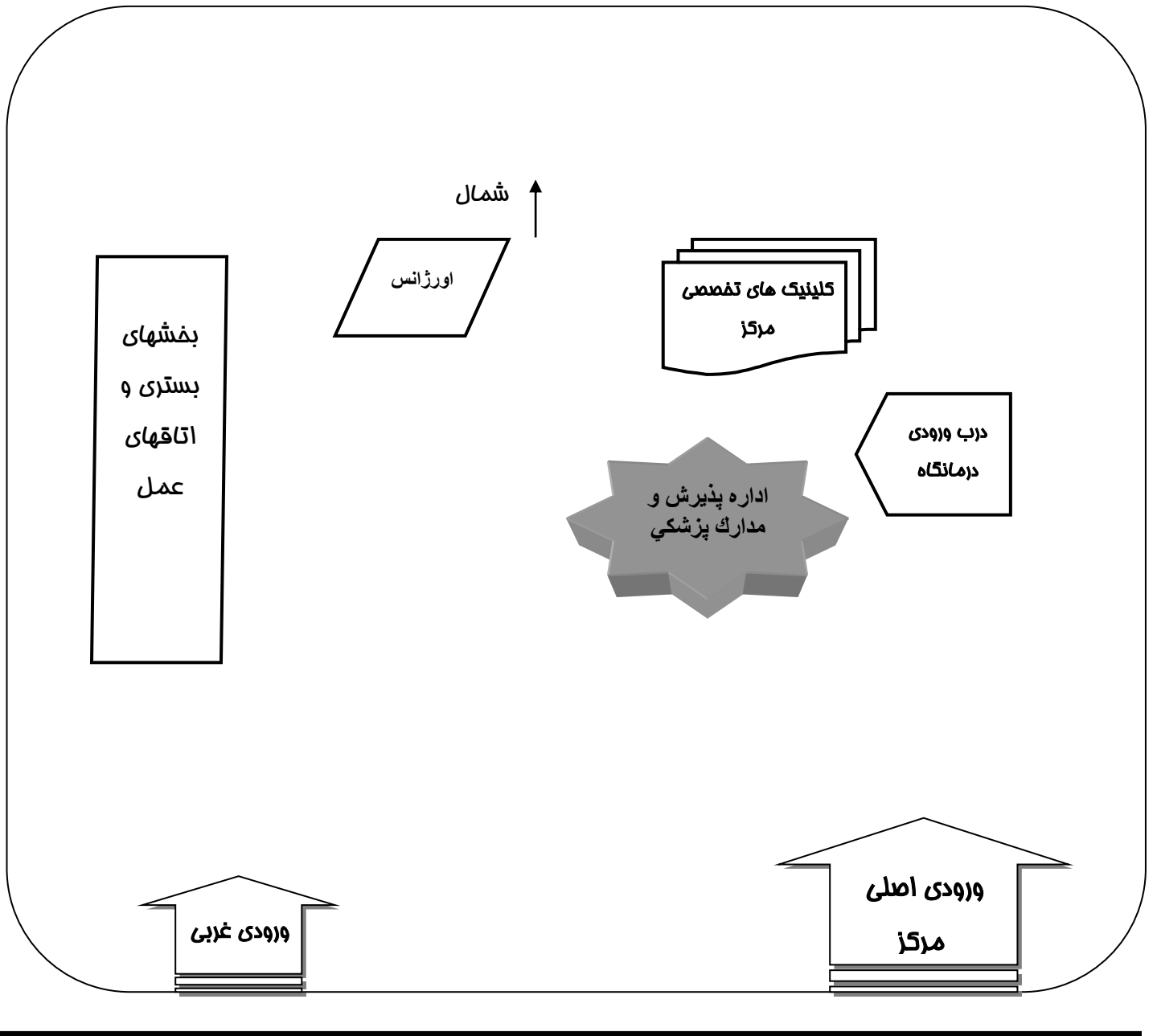
اداره پذيرش و مدارى پزشكى

"مديريت اطلاعات سلامت"

## فهرست

صفحه	عنوان
۲	موقعیت مکانی اداره مدارک پزشکی
۳	مقدمه
۴	تاریخچه و معرفی مرکز
۶	برنامه استراتژیک مرکز
۸	برنامه بهبود کیفیت
۹	مقوق گیرندگان خدمت
۱۴	مدیریت فطر و ایمنی بیمار
۱۵	کنترل عفونت
۱۶	ایمنی و سلامت حرفه ای- بهداشت ممیط
۲۱	ایمنی مریق
۲۵	مدیریت بمران
۲۹	چارت تشکیلاتی اداره پذیرش و مدارک پزشکی
۳۱	پوشش و رفتار
۳۲	قوانین و مقررات کارکنان
۳۵	شرح وظایف کارکنان اداره پذیرش و مدارک پزشکی
۴۳	فط مثنی های اداره پذیرش و مدارک پزشکی
۴۴	تجهیزات اختصاصی

# موقعیت مکانی اداره پذیرش و مدارک پزشکی بیمارستان قلب شهید رجایی



اتوبان نیایش

## مقدمه

نقش اطلاعات و اطلاع رسانی در نظام ملی بهداشت و درمان به قدری میانی و تعیین کننده است ، که گاهی اوقات ارزش آن را می توان به اندازه نجات انسانی از مرگ برشمرد. داشتن اطلاعات واقعی از وقایع و حوادث منجر به جرات و بیماری ها و اقدامات انجام شده اولیه در کمک به کادر درمانی بسیار مثر بوده و درجهت نجات جان مصدومین و مجروحین و... کارگشایی فوق العاده ای دارد.

مدارک پزشکی ( به مفهوم پرونده درمانی بیمار ) اوراقی هستند استاندارد از نظر اندازه ، کیفیت و کمیت که توسط عوامل مختلف ثبت می گردد و از آن به عنوان پل ارتباطی بین تفصص ها و عوامل مختلف بهداشتی - درمانی برای تأمین مقاصد مدیریت خدمات بهداشتی - درمانی و استفاده بهینه از امکانات و منابع سیستم بهداشت و درمان کشور استفاده می گردد.

از دیدگاه مرفه ای مدارک پزشکی عبارت است از تفصصی که بر اساس یک زبان مشترک و استانداردهای مستندسازی ، مسئولیت ثبت خدمات و اقدامات درمانی ارائه شده به بیماران را برعهده داشته و نسبت به جمع آوری ، طبقه بندی ، بایگانی ، بازیابی و تبادل اطلاعات بین عوامل مختلف کادر درمان و مراکز بهداشتی - درمانی کشور فعالیت می نماید.

همکار گرامی از اینکه در این مرکز شروع بکار نمودید ، فرسندیم . از آنجائیکه روزهای ابتدایی ورود خود به این مرکز درمانی را می گذرانید شایسته است که با مقررات و دستورالعمل های بفش آشنا شوید. امیداست که با یادگیری و بکار بستن نکات موجود در این کتابچه ما را در خدمت رسانی هرچه بهتر مددجویان یاری نمایید. قابل ذکر است که کتابچه حاضر هر سال ( در صورت نیاز و وجود تغییرات ) ویرایش می گردد .

## تاریخچه و معرفی مرکز

مرکز آموزشی ، تحقیقاتی و درمانی قلب و عروق شهیدرجایی ، یکی از بزرگترین مراکز تخصصی و فوق تخصصی در فاورمیانه می باشد. این مرکز در سال ۱۳۵۳ ، با مسامت حدود ۷۰,۰۰۰ متر مربع ، در زمینی به وسعت ۱۱ هکتار و با گنجایش ۴۰۰ تخت افتتاح شد.

• متراژ بنای بیمارستان بیش از ۶۰ هزار متر مربع ( اعیان )

• عرصه در حدود ۱۱/۴ هکتار ( سایت پلان )

• حدود فیابان و پیاده رو و پارکینگ و فضای اشغالی بیمارستان توسط بنا (بدون در نظر گرفتن فضای سبز) در حدود ۷ هکتار

• بیمارستان دارای دو درب ورودی غربی و جنوبی می باشد که از شمال به پارک ملت ، از غرب به بزرگراه نیایش ، از شرق به فیابان ولیعصر و از جنوب هم به بزرگراه نیایش و تقاطع ولیعصر نیایش فتم می شود.

• محدوده قرار ملک مزبور در نامیه ۳ شهرداری منطقه ۳ می باشد.

• بیمارستان دارای فضاهای فرهنگی و مذهبی ( نمازخانه ) ، فروشگاه تعاونی ، بوفه ، فضای درمانی ، فضای اداری ، فضای ورزشی ، فضای خوابگاه ها ، پارکینگ ( پزشکان و پرسنل ) و رفاهی ( نانوایی و ... ) می باشد.

پس از گذشت بیش از ۴۰ سال از ارائه خدمت این بیمارستان به بیماران عزیز ، در حال حاضر به عنوان یکی از معتبرترین مراکز ارائه کننده خدمات قلب و عروق در کشور بشمار آمده و آوازه آن در اروپا و آسیا نیز پیچیده است. هم اکنون بیش از ۲۰۰۰ نفر پرسنل ، ۱۳۳ عضو هیات علمی تمام وقت ، ۱۵۵ دستیار و فلوشیپ تخصصی و فوق تخصصی در رشته های مختلف قلب و عروق ، فعالیت دارند. این مرکز تلاش می کند با حضور کادر مجرب و کارآموده و همچنین استفاده از تجهیزات پیشرفته و به روز در میطه قلب و عروق ، درمد امکان و توان ، بهترین خدمت رسانی را ، به بیماران قلبی و عروقی کشور عزیز و همچنین بیماران سایر کشورهای منطقه ، ارائه دهد. لازم بذکر است هم اکنون طی مکتبی از سوی وزیر ممتربه بهداشت و درمان مرکز به عنوان قطب علمی قلب و عروق کشور شناخته می شود. بطور میانگین ، ۷۷ بیمار جدید بستری ، ۲۰ عمل جراحی ، ۹۰ پروسیجر در کت لب و ۴۰ پروسیجر در بخش الکتروفیزیولوژی از جمله فعالیتهای روزانه مرکز می باشد.

بفشهای پاراکلینیکی این مرکز شامل : اکوکاردیوگرافی بزرگسال ، اکوکاردیوگرافی کودکان ، هولترمانیتورینگ ، تست ورزش ، رادیولوژی و سونوگرافی ، آزمایشگاه ، پزشکی هسته ای ، CT scan ، MRI ، CT آنژیوگرافی ، PET/CT ، آندوسکوپی ، رکتوکولونوسکوپی ، اسپیرومتری ، نوتوانی و فیزیوتراپی ، نوروالکترودیآگنوزیس و کاردیوژنتیک می باشد. در این مرکز به طور متوسط روزانه ۷۰۰ بیمار در کلینیکهای مختلف به صورت سرپایی پذیرفته می شود.

این مرکز دارای سه سافتمان اصلی شامل سافتمانهای ریاست ، درمانی و اداری می باشد. سافتمان درمانی بیمارستان به دو بلوک تقسیم گردیده است که یک قسمت شامل چهار طبقه و سمت دیگر سه طبقه میباشد. این مرکز در سال ۱۳۵۲ تاسیس و در سال ۱۳۵۳ افتتاح گردیده است.

اداره پذیرش و مدارک پزشکی (مدیریت اطلاعات سلامت) در منتهی الیه شمال شرقی بیمارستان ، در سافتمان درمانی و روبروی درمانگاه واقع گردیده است .

وامدهای نوبت دهی درمانگاه ، پذیرش بستری ، تمویل مدارک پزشکی ، انتقال بیمار به بفش ، تکمیل پرونده ، کدگذاری و اسکن مدارک پزشکی در طبقه همکف اداره مدارک پزشکی و وامد بایگانی و نوبت دهی تلفنی در طبقه زیرزمین مستقر می باشد .

همچنین از دی ماه سال ۹۹ محل استقرار وامد پذیرش اورژانس در سافتمان جدید اورژانس پیش بینی شده است .

در ضمن بنا به صلاحدید مسئولین وقت مرکز ، وامد آمار از سال ۱۳۹۱ از این اداره منفک شده و در طبقه سوم سافتمان اداری مسقر گردید .

## برنامه استراتژیک مرکز

سازمان برای افزایش توانمندی ها ، رشد و توسعه و بقای بلندمدت و کاهش ریسک عملیات خود ، نیازمند تدوین برنامه ریزی استراتژیک می باشد. مرکز آموزشی ، تمقیقاتی و درمانی قلب و عروق شهید رجایی به عنوان قطب علمی قلب و عروق کشور با سابقه ۴۰ ساله در ارائه خدمات به بیماران قلبی ، همواره سعی در ارتقاء مستمر کیفیت خدمات داشته و به سمت توسعه و تضمین کیفیت در همه امور برای بیماران ، که هدف اصلی برنامه های اعتباربخشی و ماکمیت بالینی می باشد ، گام برداشته است . با توجه به ضرورت استقرار استانداردهای اعتباربخشی ، تدوین برنامه استراتژیک بعنوان ضرورت اساسی مرکز قلب و عروق شهید رجایی در سال ۱۳۹۰ در آمده و مرکز نسبت به تدوین برنامه استراتژیک برای سالهای ۹۵-۹۱ اقدام نموده است.

### اهداف استراتژیک مرکز:

۱. توسعه ، توانمندسازی و آموزش مستمر سرمایه های انسانی متخصص ، ماهر و کارآمد
۲. ارتقاء سامانه های مدیریت اطلاعات سلامت و بهبود زیرساختهای شبکه
۳. ارتقاء و بهبود مستمر کیفیت
۴. ارتقاء و بهبود وضعیت ایمنی و مدیریت بحران
۵. توسعه فعالیتهای دپارتمان پیشگیری و ارتقای سلامت و بیمارستان ارتقا دهنده سلامت
۶. مدیریت درآمد و هزینه و مصرف بهینه منابع

### استراتژی های مرکز

#### در زمینه آموزش :

۱. تربیت نیروی انسانی ماهر و کارآمد
۲. توانمندسازی سرمایه های انسانی
۳. اجرای استانداردهای اعتباربخشی آموزشی
۴. دستیابی به جایگاه برند آموزشی برتر بیمار یهای قلب و عروق در سطح کشور

## در زمینه پژوهش :

۱. همکاری در طرح های کلان ملی و بین المللی در راستای مدیریت اطلاعات سلامت
۲. استقرار فرمهای الکترونیکی در سطح گسترده و بستر سازی جهت استقرار پرونده سلامت

## در راستای پیشگیری و درمان :

۱. استقرار استانداردهای اعتباربخشی ملی
۲. ارائه خدمات درمانی بموقع و با کیفیت
۳. حفظ و ارتقاء جایگاه برند درمانی بیماریهای قلبی و عروقی در سطح کشور
۴. حفظ و ارتقاء جایگاه مرکز بعنوان دبیرخانه بیمارستانهای ارتقاء دهنده سلامت در سطح کشور



## برنامه بهبود کیفیت اداره مدارک پزشکی

برنامه های اجرا شده در راستای بهبود کیفیت در سالهای گذشته

- اصلاح فرایند نوبت دهی مضموری
- ایجاد سیستم نوبت دهی اینترنتی و اپلیکیشن موبایلی
- ایجاد سیستم نوبت دهی تلفنی بصورت گویا و اپراتور
- کاهش مدت زمان انتظار نوبت دهی مضموری با هدف افزایش رضایتمندی بیماران
- اسکن پرونده ها با هدف مکانیزه کردن اوراق مکتوب و کاهش حجم پرونده ها
- دقت در کدگذاری با هدف ثبت کدهای صمیم و کاهش اشتباهات
- جابجائی پرونده های راکد با هدف حل مشکل کمبود فضای بایگانی

برنامه های بهبود کیفیت اداره مدارک پزشکی در سال جاری

- اخذ مجوزهای لازم جهت اممائی پرونده ها با هدف حل مشکل کمبود فضای بایگانی
- پیگیری فرایند اسکن پرونده های جاری ، فوتی ، پرونده های اورژانس و اوراق معاینه درمانگاه
- پیگیری عدم ارسال پرونده به واحدهای مختلف (اورژانس) و ایجاد پرونده الکترونیک در اورژانس

## مقوق گیرندگان خدمت

کلیه افراد باید در نظر داشته باشند که بیماران و همراه بیمار بدلیل شرایط خاصی که در آن به سر می‌برند تمریک پذیری زیادی دارند و بنابراین باید با نهایت متانت ، ادب و احتراهم و طبق منشور مقوق بیمار ، تمت هر شرایط با آنها رفتار مناسب صورت گیرد و در موارد ضروری و پس از اطلاع به سوپر وایزر از نگهبان بیمارستان کمک فواسته و از درگیر شدن مستقیم با بیمار و همراه بیمار اکیداً فودداری کنند . پس از ورود بیمار به بخش ، قسمتهای مختلف بخش ( از قبیل تفت بستری ، سرویس بهداشتی ، فروجی اضطراری و...) و سر پرستار را به وی معرفی و شماره داخلی بخش را در اختیار وی قرار دهید. پرسنل می بایست به گیرنده خدمت در فصوص نمونه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان اطلاع رسانی نماید. پرسنل می بایست در زمان پذیرش به گیرنده خدمت درباره خدمات بیمارستان اعم از درمانی و غیر درمانی هزینه های قابل پیش بینی ، بیمه طرف قرارداد بیمارستان و ضوابط آن ، همچنین سیستم های حمایتی اطلاع رسانی نماید. در موارد اورژانس ، بیمارستان بدون توجه به تأمین هزینه مراقبت ، خدمات سلامت مناسب ارائه می دهد و در صورتی که ارائه خدمات مناسب در موارد اورژانس مقدور نباشد ، پس از ارائه خدمات سلامت ضروری ، زمینه انتقال را به وامد مجهز فراهم می نماید. از گروههای آسیب پذیر از جمله ( کودکان ، زنان باردار ، سالمندان و بیماران روانی و ...) به طور مناسب حمایت می نماید. بیمارستان اطمینان حاصل می نماید که تنها گیرنده خدمت ، گروه درمانی و افراد مجاز از طرف گیرنده خدمت میتوانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند. خدمات سلامت با احتراهم به مفظ مریم فصوصی گیرنده خدمت ارائه شود. باید شرایط به صورتی باشد در کلیه بخش ها بفصوص بخش های ویژه از پرسنل همگن استفاده شود.

همچنین تابلوی منشور حقوق گیرنده خدمت که در بخش ها نصب شده شامل موارد زیر می باشد:

## منشور حقوق بیمار در ایران

### بینش و ارزش

یکایک افراد جامعه متعهد به مفظ و احترام به کرامت انسان ها می باشند. این امر در شرایط بیماری از اهمیت ویژه ای برخوردار است. بر اساس قانون اساسی توجه به کرامت والای انسانی از اصول پایه نظام جمهوری اسلامی بوده ، دولت موظف است خدمات بهداشتی- درمانی را برای یکایک افراد کشور تأمین کند. بر این اساس ارائه خدمات سلامت باید عادلانه و مبتنی بر احترام به حقوق و رعایت کرامت انسانی بیماران صورت پذیرد. این منشور با توجه به ارزشهای والای انسانی و مبتنی بر فرهنگ اسلامی و ایرانی و بر پایه برابری کرامت ذاتی تمامی گیرندگان خدمات سلامت و با هدف مفظ ، ارتقا و تمکیم رابطه انسانی میان ارائه کنندگان و گیرندگان خدمات سلامت تنظیم شده است.

### حقوق بیمار

۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.

- ارائه خدمات سلامت باید :

۱-۱) شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزشها ، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد .

۱-۲) بر پایه صداقت ، انصاف ، ادب و همراه با مهربانی باشد.

۱-۳) فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی ، فرهنگی ، مذهبی ، نوع بیماری و جنسیتی باشد .

۱-۴) بر اساس دانش روز باشد .

۱-۵) مبتنی بر برتری منافع بیمار باشد .

۱-۶) در مورد توزیع منابع سلامت مبتنی بر عدالت و اولویت های درمانی بیماران باشد .

۱-۷) مبتنی بر هماهنگی ارکان مراقبت اعم از پیشگیری ، تشفیص ، درمان و توانبخشی باشد .

۱-۸) به همراه تامین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تممیل درد و رنج و محدودیت های

غیرضروری باشد.

۱-۹) توجه ویژه ای به حقوق گروه های آسیب پذیر جامعه از جمله کودکان ، زنان باردار ، سالمندان ،

بیماران روانی ، زندانیان ، معلولان ذهنی و جسمی و افراد بدون سرپرست داشته باشد .

۱-۱۰) در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد .

۱-۱۱) با در نظر گرفتن متغیرهایی چون زبان ، سن و جنس گیرندگان خدمت باشد .

۱۲-۱) در مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانس) ، بدون توجه به تأمین هزینه‌ی آن صورت گیرد. در موارد غیرفوری ( الکتیو ) بر اساس ضوابط تعریف شده باشد.

۱۳-۱) در مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانس) ، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد ، لازم است پس از ارائه خدمات ضروری و توضیحات لازم ، زمینه انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد.

۱۴-۱) در مراحل پایانی میات که وضعیت بیماری غیر قابل برگشت و مرگ بیمار قریب الوقوع می باشد با هدف مفض آسایش وی ارائه گردد. منظور از آسایش کاهش درد و رنج بیمار ، توجه به نیازهای روانی، اجتماعی ، معنوی و عاطفی وی و خانواده‌اش در زمان امتضار می‌باشد. بیمار در مال امتضار حق دارد در آفرین لمضات زندگی فویش با فردی که می‌فواهد همراه گردد.

۲- اطلاعات باید به نمو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

۲-۱) محتوای اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد:

۲-۲-۱) مفاد منشور حقوق بیمار در زمان پذیرش .

۲-۱-۲) ضوابط و هزینه‌های قابل پیش بینی بیمارستان اعم از خدمات درمانی و غیر درمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم های ممایتی در زمان پذیرش.

۳-۱-۲) نام ، مسؤولیت و (تبه‌مرفه‌ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک ، پرستار و دانشجو و ارتباط مرفه‌ای آن‌ها با یکدیگر.

۴-۱-۲) روش‌های تشفیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن ، تشفیص بیماری ، پیش آگهی و عوارض آن و نیز کلیه اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم‌گیری بیمار .

۵-۱-۲) نمونه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان.

۶-۱-۲) کلیه اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند.

۷-۱-۲) ارائه آموزش‌های ضروری برای استمرار درمان .

۲-۲) نمونه‌ی ارائه اطلاعات باید به صورت ذیل باشد :

۲-۲-۱) اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب و درد و ویژگی‌های فردی وی از جمله زبان ، تمصیلات و توان درک در اختیار وی قرار گیرد ، مگر این‌که:

- تأفیر در شروع درمان به واسطه ارائه اطلاعات فوق سبب آسیب به بیمار گردد .(در این صورت انتقال اطلاعات پس از اقداه ضروری ، در اولین زمان مناسب باید انجام شود.)

- بیمار علیرغم اطلاع از حق دریافت اطلاعات ، از این امر امتناع نماید که در این صورت باید فواست بیمار ممترم شمرده شود ، مگر این‌که عدم اطلاع بیمار ، وی یا سایرین را در معرض خطر جدی قرار دهد.

۲-۲-۲) بیمار می‌تواند به کلیه اطلاعات ثبت‌شده در پرونده‌ی بالینی خود دسترسی داشته باشد و تصویر آن را دریافت نموده و تصمصیح اشتباهات مندرج در آن را در فواست نماید.

۳- مق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.

۳-۱) ممدوده انتخاب و تصمیم‌گیری درباره موارد ذیل می‌باشد:

۳-۱-۱) انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه‌کننده خدمات سلامت در چارچوب ضوابط .

۳-۱-۲) انتخاب و نظر فواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور .

۳-۱-۳) شرکت یا عدم شرکت در هر گونه پژوهش ، با اطمینان از اینکه تصمیم‌گیری وی تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت.

۳-۱-۴) قبول یا رد درمان های پیشنهادی پس از آگاهی از عوارض احتمالی ناشی از پذیرش یا رد آن مگر در موارد فودکشی یا مواردی که امتناع از درمان شفص دیگری را در معرض خطر جدی قرار می‌دهد.

۳-۱-۵) اعلام نظر قبلی بیمار در مورد اقدامات درمانی آتی در زمانی که بیمار واجد ظرفیت تصمیم‌گیری می‌باشد ثبت و به‌عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در زمان فقدان ظرفیت تصمیم‌گیری وی با رعایت موازین قانونی مد نظر ارائه کنندگان خدمات سلامت و تصمیم‌گیرنده جایگزین بیمار قرار گیرد.

۳-۲) شرایط انتخاب و تصمیم‌گیری شامل موارد ذیل می‌باشد:

۳-۲-۱) انتخاب و تصمیم‌گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه ، مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع ( مذکور در بند دوم ) باشد.

۳-۲-۲) پس از ارائه اطلاعات ، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم‌گیری و انتخاب داده شود.

۴- ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر امتزاه به مریخ فصوصی بیمار ( مق فلوت ) و رعایت اصل رازداری باشد.

۴-۱) رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثناء کرده باشد .

۴-۲) در کلیه مراحل مراقبت اعم از تشفیصی و درمانی باید به مریخ فصوصی بیمار امتزاه گذاشته شود. ضروری است بدین منظور کلیه امکانات لازم جهت تضمین مریخ فصوصی بیمار فراهم گردد.

۴-۳) فقط بیمار و گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به مکم قانون مجاز تلقی می‌شوند میتوانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند.

۴-۴) بیمار مق دارد در مراحل تشفیصی از جمله معاینات ، فرد معتمد فود را همراه داشته باشد. همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان مق کودک می باشد مگر اینکه این امر بر فلاف ضرورت‌های پزشکی باشد.

۵- دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات مق بیمار است.

۵-۱) هر بیمار مق دارد در صورت ادعای نقض حقوق فود که موضوع این منشور است ، بدون افتلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذی صلاح شکایت نماید .

۲-۵) بیماران حق دارند از نمونه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند.

۳-۵) فسارت ناشی از فضای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات مطابق مقررات در کوتاه‌ترین زمان ممکن جبران شود.

در اجرای مفاد این منشور در صورتی که بیمار به هر دلیلی فاقد ظرفیت تصمیم‌گیری باشد، اعمال کلیه حقوق بیمار - مذکور در این منشور- بر عهده تصمیم‌گیرنده قانونی جایگزین خواهد بود. البته چنانچه تصمیم‌گیرنده جایگزین بر خلاف نظر پزشک، مانع درمان بیمار شود، پزشک می‌تواند از طریق مراجع ذیربط درخواست تجدید نظر در تصمیم‌گیری را بنماید. چنانچه بیماری که فاقد ظرفیت کافی برای تصمیم‌گیری است، امامیت‌واند در بخشی از روند درمان معقولانه تصمیم بگیرد، باید تصمیم او ممتنع شمرده شود.

## مدیریت خطر و ایمنی بیمار

"بیماران حق دارند که انتظار داشته باشند ، مراقبت از آنها علاوه بر تطابق با بهترین شرایط و استانداردها و آخرین شواهد علمی و بالینی ، سلامتی ایشان را دچار مخاطره نسازد."

در این شیوه ، روش‌هایی برای جلوگیری از وقوع حوادث ، بازبینی و ارزیابی نظام مند حوادث به وقوع پیوسته و همچنین روش‌هایی برای کنترل فطرات و کاهش احتمال بروز فطاها و فطرات ناشی از آن‌ها ارائه می‌شود. هدف اصلی مدیریت خطر کاهش احتمال آسیب دیدگی بیمار و کارکنان است. یعنی شیوه‌هایی از عملکرد را معرفی می‌کند که احتمال آسیب دیدن بیمار و پرسنل با آن عملکرد کاهش می‌یابد. درمقیقت این شیوه موارد زیر را مورد بررسی قرار می‌دهد.

- کاهش ریسک بالینی
- پایش شکایات از نظر بررسی بروز خطر و ریسک
- سیستم‌های گزارش دهی
- سلامت و ایمنی بیماران و کارکنان
- جلوگیری از رویدادهای نامطلوب

در این راستا در جهت شناسایی بیمار و جلوگیری از اشتباهات و افزایش ایمنی بیمار دستبند شناسایی بیمار در زمان بستری توسط همکاران اداره پذیرش و مدارک پزشکی چاپ می‌شود که حاوی اطلاعات هویتی نام ، نام خانوادگی ، نام پدر ، تاریخ تولد همراه با کد الکترونیکی و بارکد بوده و پس از اطمینان از هویت بیمار تمویل وی گردیده و در بخش مربوطه پس از تعویض لباسها به مچ دست راست بیمار الصاق می‌گردد و تا زمان ترفیص بعنوان یکی از ملاکهای شناسایی بیمار در تمامی مراحل درمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد .

## کنترل عفونت

از آنجاییکه رعایت بهداشت در انجام کلیه امور درمانی، جهت پیشگیری از عفونتهای بیمارستانی توصیه میگردد واهد کنترل عفونت با واهد آموزش ( پزشکی، پرستاری و کارکنان ) در ارتباط تنگاتنگی میباشد. به همین جهت پس از هماهنگی های لازم کلاسهای آموزشی کنترل عفونت از طریق واهد های مربوطه به اطلاع کلیه کارکنان میرسد.

با توجه به پاندمی بیماری کوید ۱۹ در سالهای اخیر، توجه به مسائل کنترل عفونت تشدید یافته و منطبق با پروتوکلهای بهداشتی که از سوی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ابلاغ گردیده است، در محیط بیمارستان کلیه پرسنل ملزم به استفاده از ماسک، بهداشت دستها و رعایت فاصله گذاری اجتماعی میشوند.

## بهداشت دستها

بهداشتی نمودن اصولی دستها، CDC، شستشوی اصولی دستها، مهمترین راه کنترل عفونت است. طبق گزارشات اخیر یکی از مهمترین راههای کنترل عفونت بیمارستانی است. به طور فاصله بهداشت دست به منظور پیشگیری از ۴ رویداد انجام میشود که عبارتند از: (۱) کلونیزاسیون در بیماران (۲) عفونتها با منشأ درونی و بیرونی در بیماران (۳) عفونت در کارکنان مراقبتهای بهداشتی (۴) کلونیزاسیون پرسنل و محیط مراقبتی.

رعایت بهداشت دست در زمان شیوع بیماری کرونا بسیار مائز اهمیت است.

## اصول کلی در شستن دستها عبارتست از:

۱- موقعیتهایی که دستها باید بهداشتی شود:

\* شستن دستها قبل و بعد از هر بار تماس با بیمار

\* قبل و بعد از انجام هر پروسیجر

\* پس از تماس با محیط اطراف بیمار

۲- رعایت کلیه مراحل شستشوی دستها طبق فط مثنی و روش PDC33/ 10 واهد کنترل عفونت

۳- استفاده از محلول های ضد عفونی کننده با پایه الکلی

۴- کوتاه نمودن ناخن ها و عدم استفاده از ناخنهای مصنوعی

۵- عدم استفاده از زیورآلات و جواهرت خصوصا" در بخشهای ویژه



## ایمنی و سلامت مرفه ای - بهداشت محیط

### اهداف بهداشت مرفه ای

از مهمترین اهداف کارشناس بهداشت مرفه ای عبارتند از:

- بازدید از کلیه بخشهای بیمارستان
- شناسائی و کنترل عوامل فیزیکی در محیط کار شامل نور ، صدا ، گرما ، رطوبت ، اشعه و ارتعاش
- شناسائی و کنترل عوامل شیمیائی در محیط کار شامل : انواع گازها و بخارات ، مایعات شیمیائی ، گردوغبارها ، ملالها ، دمه های فلزی و....
- شناسایی و کنترل عوامل بیولوژیکی در محیط کار شامل : انگل ها ، ویروس ها ، باکتریها و....
- ارزیابی ارگونومی در محیط کار شامل : حرکات مداوم و تکراری اعضاء بدن ، بلند کردن بار و....
- شناسائی و کنترل بیماریهای ناشی از کار جهت کلیه پرسنل ، بر اثر وجود عوامل زیان آور در محیط کار
- شناسائی و کنترل فطرات ومواد ناشی از کار
- نظارت بر سیستم اطفاء حریق و شناسائی مواد قابل اشتعال و اشتعال در هر بخش
- تهیه جزوات آموزشی و برقراری کلاسهای آموزشی جهت کلیه پرسنل در زمینه مسائل مربوط به رعایت نکات ایمنی و بهداشتی در محیط کار
- نظارت بر سیستم تهویه و اندازه گیری عوامل زیان آور محیط کار و اقدامات کنترلی
- نظارت برتهیه و استفاده از لوازم حفاظت فردی مناسب هر بخش
- همکاری با پزشکان طب کار در فصوص انجام معاینات قبل از استفدام و دوره ای پرسنل
- بررسی نتایج معاینات دوره ای و تهیه آمار بیماریهای پرسنل

### وامدهای اداری وپشتیبانی

اهداف بهداشت مرفه ای در بخش اداری و کلیه افرادی که کار به صورت نشسته انجام می دهند:

- تطبیق میز و صندلی های محیط کار با پرسنل
- چیدمان وسایل در محیط کار
- رعایت اصول بهداشتی کار با کامپیوتر
- تقسیم و برنامه ریزی صحیح در کار
- سیستم روشنائی

- سیستم تهویه

- تهیه فرم حوادث و ارزیابی آمار آن به منظور کاهش خطرات در محیط کار

- استفاده از ابزار و وسایل استاندارد و مناسب

- ایمنی در ساختمان به منظور کاهش حوادث

- کاهش استرس های کاری

- یکی از مشکلات عمده پرسنل اداری ناراحتی های اسکلتی و عضلانی ناشی از کار ، به صورت

نشسته با کامپیوتر میباشد که به همین منظور جهت کاهش این مشکلات راه حل های

مناسبی پیشنهاد گردیده که در ذیل به مواردی از آن اشاره شده است.:

- میز و صندلی خود را متناسب با بدن خود انتخاب کنید.

- ارتفاع صندلی باید قابل تنظیم باشد ( براساس اصول ارگونومی که از سوی سازمان بین المللی

توصیه شده است ، ارتفاع نشیمنگاه صندلی باید ۲۵-۳۵ سانتی متر پایین تر از سطح میز کار

در نظر گرفته شود) .

- ارتفاع صندلی باید به گونه ای باشد که کف پاهایتان روی زمین قرار گرفته و زانوهایتان زاویه

۹۰ درجه داشته و رانهایتان موازی زمین باشد.

- تا جاییکه می توانید باسن خود را به تکیه گاه صندلی نزدیک کنید.

- پشتی صندلی باید با نشیمنگاه زاویه ۱۲۰ درجه بسازد.

- دارای پشتی باشد ، به صورتی که گودی کمر را در بر گیرد . در صورت نیاز از کوسن های کوچک

استفاده کنید تا پایین و بالای کمرتان هم تکیه گاه داشته باشد.

- پرفشان باشد و پرفخ آن قابلیت حرکت به اطراف را داشته باشد.

- دارای پایه محکم باشد.

- میز خود را طوری قرار دهید که نزدیکترین فاصله را با شما داشته باشد. اگر با صفحه کلید

کامپیوتر کار می کنید ، میز کشویی آن یا خود صفحه کلید را تا حد امکان به سمت خود

بکشید تا کمرتان مجبور به پرفشان نشود.

- ارتفاع میز باید طوری باشد که آرنج و شانه های شما بتواند آزاد و شل قرار گیرد و مچ دست

های شما خم نشود و در امتداد ساعد باشد . در این حالت معمولاً یک زاویه ۱۱۰ درجه بین

ساعد و بازو ایجاد می شود و برای نوشتن هم نباید روی میز خم شوید بلکه با نزدیک کردن میز

و صندلی ، خود را به کار مسلط کنید.

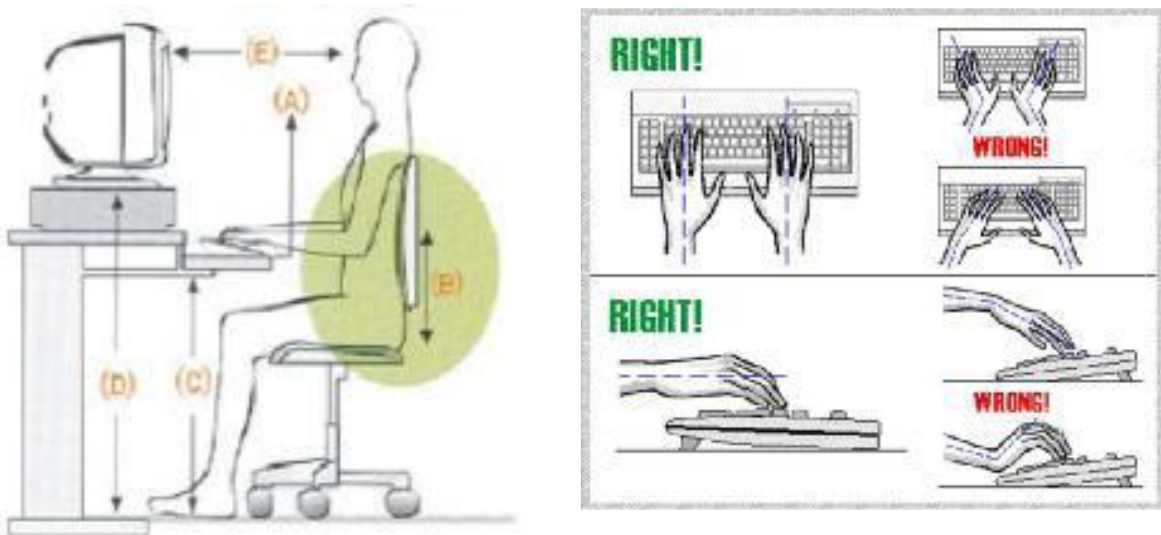
- سطح زیر میز کار باید به اندازه ای باشد که پاها به راحتی بتواند ترمز داشته باشد.

## فصوصیات مانیتور و صفحه کلید و موس :

- بهتر است مانیتور در مرکز میز و درست درمقابل چشم شما قرارگیرد. از قراردادن آن در گوشه میز جدا " فودداری کنید تا باعث پرفش گردن نشود.
- فاصله مناسب چشم با مانیتور ۵۰ تا ۶۰ سانتی متر یا معادل یک دست کشیده شماست.
- اگر از عینک استفاده می کنید ، مانیتور را کمی به سمت بالا بپرفانید طوری که بفش پایینی آن به چشم شما نزدیکتر باشد.
- از خیره شدن به تصویر مانیتوری که نقص دارد (لرزش یا برفک) باید اجتناب کرد.
- هرگز به مدت طولانی به مانیتور نگاه نکنید. حداکثر پس از هر ۲ ساعت کار ، ۵ دقیقه چشمان خود را ببندید و یا هر ۲۰ دقیقه ۲۰ ثانیه به اشیاء در فاصله ۲۰ فوتی ( ۶ متری ) نگاه کنید.
- نور مانیتورتان را طوری تنظیم کنید که تقریباً مشابه سطح روشنایی ممیطی باشد که در پشت آن قرار دارد.
- مانیتورها ها باید در مکانی دورتر از پنجره ودر امتداد قائم با آنها قرار گیرند.
- بالاترین قسمت صفحه مانیتور در امتداد دید اپراتور قرار گیرد.
- برای جلوگیری از فطرات میدانهای الکترومغناطیسی ، هیچ گاه در پشت مانیتور قرار نگیرید.
- صفحه کلید کامپیوتر باید هم سطح آرنج شما یا هم ارتفاع با دسته صندلی قرار گیرد .
- صفحه کلید مورد استفاده باید در دسترس فرد و در مملی قرار گیرد که در هنگام کار با آن ، ساعد و بازوها زاویه ای بین ۸۰ تا ۱۰۰ درجه ایجاد نماید.
- در شرایط مطلوب ساعدها تقریباً موازی با افق بوده و زاویه بین مچ دست و ساعد ۵ تا ۱۰ درجه است و زاویه بین بازو و ساعد روی دسته صندلی باید مدود ۹۰ درجه باشد. در هنگام تایپ کردن نباید مچ دست بر روی جایی قرار گیرد یا خم شود و به سمت بالا یا پایین زاویه دار قرار نداشته باشد .
- گاهی به مچ خود استراحت داده و آنها را نرمش دهید.
- مدالمقدور ماوس و صفحه کلید در یک سطح قرار گیرند.
- در هنگام کار با ماوس ، مچ دست و ساعد بایستی دارای تکیه گاه باشند .
- از پدهای طبی استفاده نمایید.
- صفحه کلید باید به طور دقیق در جلوی فرد قرار گیرد.

## نور و روشنایی در محیط کار

- میز کامپیوتر و مانیتور خود را به گونه ای قرار دهید که پشت به پنجره باشد و نور بیرون به مانیتور تابیده نشود و یا از پرده ونورگیر در پشت پنجره استفاده نمایید تا از ورود نور درفشان جلوگیری شود.
- از نورهای مهتابی و فورشیدی به طور ترکیبی در محیط کار استفاده شود.
- در صورت استفاده از چراغ مطالعه ، منبع نور را به موازات خط دید خود قرار دهید.
- در صورتیکه از مانیتور LCD استفاده می کنید ، میزان روشنایی بیشتری مورد نیاز است.



## چیدمان وسایل در محیط کار

- ❖ میز ها و فایل ها در محیط کار باید طوری قرار بگیرند که امکان فرار از منطقه در مواقع خطر و اضطرار به شخص را بدهد و مسیر حرکت همیشه باز بماند و مانعی در این مسیر قرار نداشته باشد.
- ❖ از قرار دادن وسایل نوک تیز و لیز در قسمت های بالای قفسه ها جدا" باید فودداری کرد .
- ❖ وسایل نوک تیز و لبه های فایل ها و....طوری مهار شود که باعث ایجاد ماده برای شخص نشود .
- ❖ اشیاء با شکلهای منظم و مشخص طوری در کنار هم در قفسه قرار گیرند که امکان لیز خوردن آن از روی یک دیگر وجود نداشته باشد.
- ❖ زونکن ها و کتابها و جزوات طوری بایگانی شوند که امکان سقوط آنها بر روی سر وجود نداشته باشد.

❖ از ممدود کردن فضای مرکزی زیر میزها از طریق گذاشتن لوازم اضافی مانند کیف، کارتن های فالی و... خودداری گردد.

❖ رعایت نظم و انضباط درپیدن وسایل و قرار دادن هر چیزی درجای معین و مشخص این امکان را به شخص می دهد که در مواقع لزوم سریعاً به وسیله مورد نیاز خود دسترسی پیدا کند.

❖ دسته بندی و طبقه بندی زونگنها و پرونده ها به طوریکه زونگن های مورد استفاده در نزدیکترین دسترسی قرار گیرد.

تهویه محل کار

❖ بهتر است با باز کردن پنجره ها که قابل باز شدن می باشد، به تهویه عمومی اتاق کمک کرد.

❖ در صورت عدم وجود پنجره، جهت تهویه، نصب و استفاده از هواکش الزامی است.

❖ برای اتاق کار دمای ۱۹ درجه سانتی گراد و رطوبت ۵۰ در صد مناسب است.

❖ در اداره مدارک پزشکی بدلیل تماس با اشیاء آلوده مانند کیبورد و تجهیزات بیمارستانی و تماس با پرونده بیماران (رعایت موارد ذیل ضروریست):

❖ متی الامکان در هنگام کار از دستکش و ماسک استفاده گردد.

❖ مرامل HAND WASH و HAND RUB مخصوصاً " هنگام صرف غذا و ترک محل کار بدرستی انجام پذیرد.

❖ در محیط کار از یونیفرم استفاده شود و برای شستشو به واحد لنژی بیمارستان تمویل گردد.

❖ وسایل مورد نیاز ایمنی و بهداشتی در محل دید مناسب پرسنل قرار گیرد.

❖ در استفاده از وسایل تیز و برنده مثل سوزن منگنه و گیره کاغذ و پوشه دقت لازم صورت پذیرد.

❖ موارد ایمنی در محیط کار در موارد نشستن طولانی و طرز استفاده از کامپیوتر بدرستی رعایت گردد.

❖ در مواقع احتمال انتشار عفونت فورا" به سوپروایزر کنترل عفونت اطلاع داده شود.

## ایمنی مریق

آتش نتیجه یک عمل شیمیایی است که از ترکیب اکسیژن، حرارت و یک ماده قابل اشتعال بدست می آید؛ بدین سان که اکسیژن با کربن اجسام ترکیب شده و تولید انیدرید کربنیک میکند. گاهی هم تولید اکسید کربن نموده و در اثر این فعل و انفعال، شعله و حرارت تولید می نماید.

### طبقه بندی آتش سوزی ها

آتش سوزی ها را از نظر نوع و طریقه مبارزه با آن ، به شش طبقه تقسیم مینمایند :

- فاشک
- مایعات
- گازها
- الکتریسته
- فلزات قابل اشتعال
- مواد منفجره

در آتش سوزی ، سریع و دقیق فکر کردن میاتی است . آتش به سرعت گسترش پیدا میکند . بنابراین اولین اولویت شما ، آگاه کردن افراد در معرض خطر است. اگر در داخل ساختمان هستید ، نزدیکترین آژیر مریق را فعال کنید. همچنین باید فوراً به خدمات اورژانس اطلاع دهید ، اما اگر اینکار ، فروغ شما را از ممل به تأفیر میاندازد امنیت خود را به خطر نیندازید.

افرادی که در آتش گیر افتاده اند ، به سرعت دچار هراس میشوند . شما به عنوان ارایه کننده کمکهای اولیه ، میتوانید : با آرام کردن افرادی که رفتارشان امتماًلاً ترس و دلهره را در دیگران تشدید میکند ، از میزان هراس بکاهید .

افراد را برای ترک ممل ، تشویق و کمک کنید.

هرگز برای برداشتن لوازم شفصی ، مجدداً به ساختمان در حال سوختن وارد نشوید و یا فروغ خود را به تأفیر نیندازید.

تنها موقعی میتوانید وارد ساختمان شوید که یک آتش نشان راه را برای این کار باز کرده

باشد ..

تمت هیچ شرایطی از آسانسور استفاده نکنید .

پس از ورود به محل مریق یا اشتعال ، یک لحظه صبر کنید ، محل را زیر نظر گرفته و فکر کنید و به سرعت وارد صحنه نشوید .

امکان دارد مواد قابل اشتعال یا انفجار (مثل گاز یا دودهای سمی) یا فطر برق گرفتگی وجود داشته باشد .

شعله های آتش را با استفاده از پتو یا سایر مواد غیرقابل نفوذ ، ففه کرده ، مانع رسیدن اکسیژن به آن شوید .

درها را پشت سر خود ببندید تا از گسترش آتش جلوگیری شود.

به دنبال راههای خروج از آتش و مملهایی برای تجمع بگردید.

شما باید قبلاً عملیات تخلیه را در محل کار خود فرا گرفته باشید . وقتی با سافتمانهای دیگری مواجه میشوید ، نشانه های مربوط به راههای گریز اضطراری را دنبال کنید و دستورات روی آنها را انجام دهید .

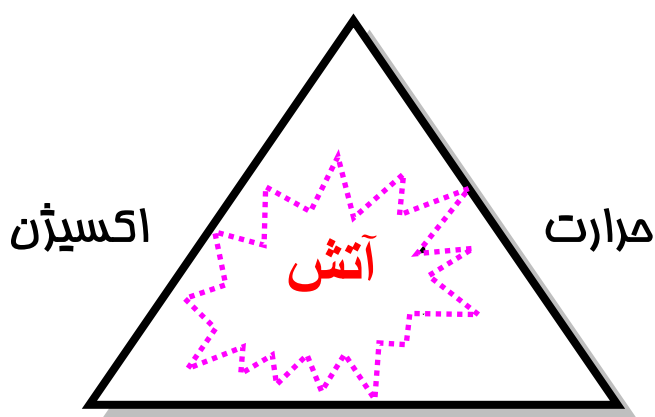
اگر مجبور به استفاده از راه پله هستید ، مطمئن شوید که کسی عجله نخواهد کرد و فطر سقوط وجود ندارد .

از ومشت زده شدن ، دویدن یا بیرون رفتن مصدوم جلوگیری کنید .

آتش سوزی در فضای بسته ، جو فطرناکی ایجاد میکند که اکسیژن کمی دارد و ممکن است با مونوکسید کربن گازهای سمی آلوده شده باشد . هرگز وارد سافتمانی که در حال سوختن یا پر از گاز است نشوید و هرگز دری را که به محل آتش سوزی فتم میشود ، باز نکنید . این کارها را به گروه فدمات اورژانس واگذار کنید .

اگر در یک سافتمان در حال سوختن گیر افتادید ، به یک اتاق پنجره دار پناه برده ، در را ببندید . اگر مجبور هستید از یک اتاق پر از دود عبور کنید ، در حالت نشسته حرکت کنید : هوا در سطوح پایین و نزدیک کف ، صاف تر است.

اگر مجبور به فرار از پنجره هستید ، ابتدا پاهای خود را خارج کنید سپس با گرفتن لبه پنجره به اندازه طول دستهایتان به زمین نزدیک شده ، بعد بپرید .



## مثلث آتش:

ماده سوختی

## پیشگیری از آتش

- . مواد قابل اشتعال را در کمترین مقدار ممکن خریداری و در محل مناسب ذخیره کنید .
- . مملوهای قابل اشتعال را در کابینت ها و یا ظروف ایمن مناسب نگهداری کنید .
- . از سالم بودن کابل های برق اطمینان حاصل کنید .
- . محل ، وضعیت و چگونگی استفاده از کپسول های اطفاء مریق را بدانید .
- . از نگهداری کپسولهای آتش نشانی بر روی زمین جدا "فودداری نمائید .
- . از شارژ بودن کپسول های آتش نشانی مطمئن شوید .
- . برای استفاده به موقع و مناسب ، هشدار دهنده آتش بایستی همیشه تمیز و سالم باشند .
- . از سالم بودن سیم های برق مطمئن شوید . استفاده از سیم ها یا تجهیزات لفت وبدون روکش عایق ممنوع است .
- . سیم و کابل های کنار دیوار و گوشه ها باید در داخل داکت یا لوله قرار بگیرد .
- . از قراردادن وسایل و اشیاء در مسیر کپسول آتش نشانی جدا "باید فودداری کرد .



طریقه استفاده صحیح از فاموش کننده جهت اطفاء حریق

فونسردی فود را در هر حال مفظ نمایید.

در فضاهاى رو باز پشتت به باد و در فضاهاى بسته جلوى درب ورود یا خروج بایستید.

سر پاشنده شلنگ کپسول را ممکم در دست گرفته و به طرف آتش نشانه گیری نمایید.

بن آتش را هدف گرفته و به صورت جاروب کردن آتش را اطفاء نمایید.

ضامن کپسول های سیلندر داخل را از ممل فود فارچ نمایید و با وارد کردن ضربه به سوزن بالای درب

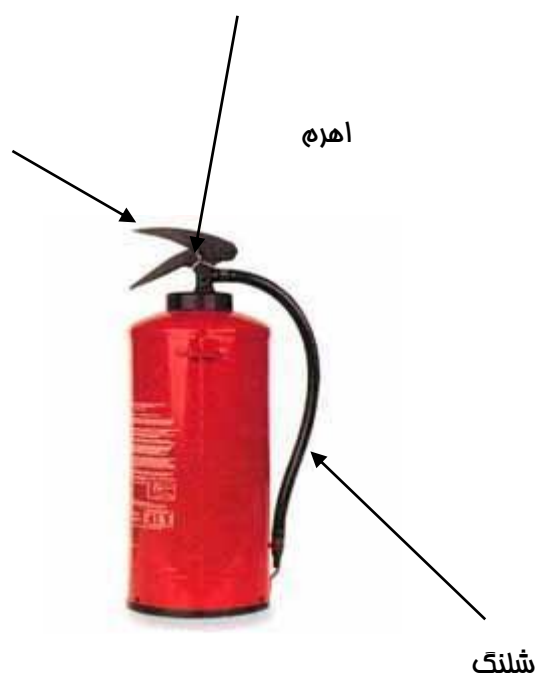
کپسول ، پاشنده شلنگ کپسول را ممکم در دست گرفته و با فشار به اهرم ، سر شلنگ را به سوی آتش

نشانه گیری نمایید

در مورد کپسول های سیلندر بخل ، اهرم پاشنده شلنگ را در دست گرفته و فلکه سیلندر بخل را به آرامی

تا انتها باز نموده و با فشار به اهرم ، سر شلنگ را به سوی آتش نشانه گیری نمایید .

پین ( ضامن )



## مدیریت بحران

مدیریت بحران و مقابله با شرایط اضطراری از دیر باز یکی از مهمترین دغدغه و نگرانیهای سازمان های بزرگ بوده است . بحران ، شرایط ماد و مخاطره آمیزی است که اعتبار هر سازمانی را به شدت مورد تهدید قرار می دهد.

بحران به صورت بخش جدائی ناپذیر و طبیعی میا ت سازمانها و جوامع امروز در آمده است . در این راستا بیمارستانها نیز با ارائه مراقبتهای بهداشتی و درمانی سریع و به موقع بمنظور کاهش عوارض ناشی از حوادث غیر مترقبه به واعد نظام سلامت تبدیل شده اند .

موقعیت وقوع حوادث غیر مترقبه بیمارستانی را می توان بر اساس شدت و میزان تاثیر بر بیمارستان براساس ۵ موقعیت تقسیم بندی کرد :

حوادث غیر مترقبه داخلی – حوادث غیر مترقبه خارجی جزئی – حوادث غیر مترقبه خارجی عمده – تهدیدات ناشی از حوادث غیر مترقبه بیمارستان یا جامعه – حوادث غیر مترقبه ای که در منطقه دیگر رخ می دهد .

تعریف بحران : بحران یک حادثه طبیعی و یا سافته دست بشر است که بطور طبیعی به مرگ ، جراحت و ویرانی منجر می شود بنموی که نمی توان آنرا از طریق اقدامات معمول و منابع و تجهیزات درست مهار کرد.

فرایند بحران

فاز ۱: قبل از بحران

فاز ۲: مین بحران

فاز ۳: بعد از بحران

فاز ۴: نتایج مثبت بیماران / جامعه

## مدیریت بمران در اداره پذیرش و مدارک پزشکی

در زمان بمران تقسیم وظایف کارکنان بشرح ذیل می باشد :

رابط فرمانده بمران : رئیس اداره پذیرش و مدارک پزشکی

هماهنگ کننده رابط و کارکنان : معاون اداره پذیرش و مدارک پزشکی

مسئول اطلاع رسانی و آمار : کارشناس مدارک پزشکی

مسئول پذیرش در موارد بمران : سه نفر از کارکنان پذیرش

در زمان وقوع بمران نیاز است که اداره پذیرش با قسمتهایی که در ارتباط است هماهنگیهای لازم را انجام

دهد از جمله :

۱. مسابرداری

۲. اورژانس

۳. درمانگاه

۴. بخشها

اداره پذیرش نیاز است که هماهنگیهای لازم را بین واحدهای خود نیز برقرار نماید از جمله :

۱. نوبت دهی سرپائی

۲. تمویل پرونده

۳. بایگانی

۴. نوبت دهی بستری

۵. تشکیل پرونده

در تمامی مراحل بالا باید به چند نکته توجه داشت :

۱. برقراری آرامش

۲. سرعت عمل بیشتر پرسنل

۳. تهیه رنوشنت که در موقع رفع بمران اطلاعات موجود وارد کامپیوتر شود.

### نوبت دهی سرپائی :

۱- بیمارانی که برای اولین بار مراجعه کردند نیاز است اطلاعات آنها وارد دفتر مخصوص شود و سپس به درمانگاه ارسال شود که شامل :

الف- ردیف ب- نام و نام خانوادگی ج- نام پزشک د- شماره کد بیمار

۲- بیمارانی که پرونده دارند ، علاوه بر پذیرش باید یک برگ حاوی درخواست پرونده نیز به بایگانی ارسال شود. این برگ حاوی نام و نام خانوادگی ، شماره پرونده و شماره کلینیک مربوطه است .

بیمارانی که پس از ویزیت نیاز به وقت بعدی دارند باید در دفتر مخصوص نوبت دهی ثبت شود تا پس از رفع بمران در کامپیوتر وارد گردد .

### بایگانی :

موظف است درخواستهای دستی را بطور دقیق در دفتری ثبت نماید و پرونده را به قسمتهای مورد نیاز ارسال کند .

ثبت درخواستها از دو جهت هائز اهمیت است :

۱- ردیابی پرونده های خارج شده

۲- اطمینان از برگشت پرونده ها

### نوبت دهی بستری :

این قسمت در زمان بمران موظف است از طریق تماس تلفنی با بیمار ، وقت بستری را کنسل نموده و وقت بعدی را به وی ابلاغ نماید.

### تشکیل پرونده اورژانس :

در این قسمت برگه پذیرش و فلامه ترفیص باید در دو نسخه بطور دقیق کامل شود که یک نسخه ضمیمه پرونده بیمار می شود و نسخه دوم در پذیرش باقی میماند تا پس از رفع بمران اطلاعات پرونده بیمار وارد کامپیوتر شود .

## کد گذاری بیماریها:

با توجه به اینکه بیمارستان آموزشی و تحقیقاتی و درمانی می باشد و احد کد گذاری باید دارای کارتهای مخصوصی باشد که در صورت نیاز بصورت دستی کامل شود که شامل زیر می باشد:

۱- شماره پرونده

۲- سن

۳- جنس

۴- کد بیماری

۵- نام پزشک

۶- تاریخ پذیرش

## آمار بیماران :

این قسمت باید از طریق تلفن آمارهای لازم را از بخشها گرفته و هماهنگیهای لازم را انجام دهد.

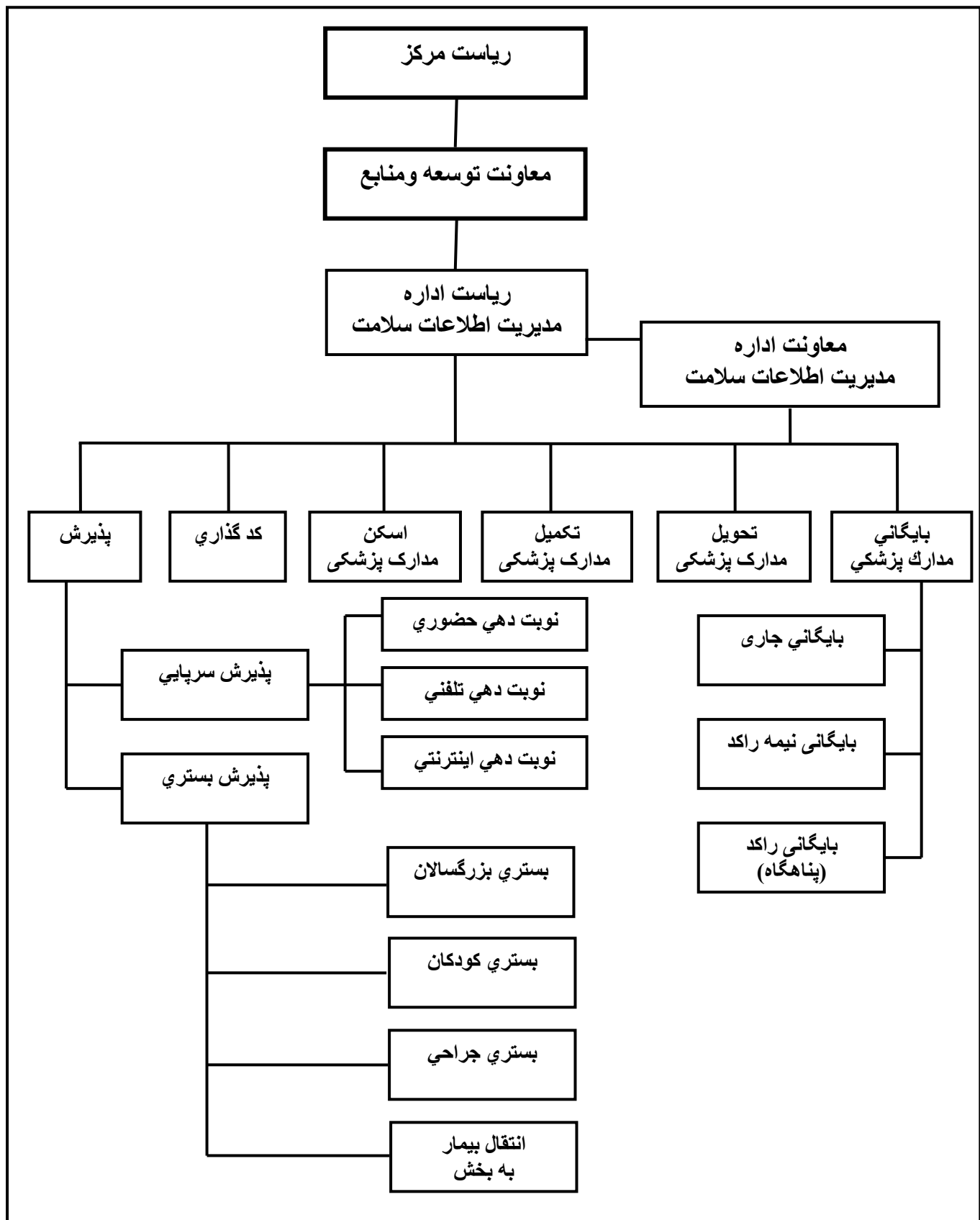
۱- ابتدا فضائی را جهت انجام امور پذیرش بیماران مشخص می نمائیم .

۲- به نفراتی که باید طبق لیست از قبل تعیین شده در اداره مضمون داشته باشند ، اطلاع رسانی می کنیم .

۳- اگر به تجهیزات الکترونیکی مانند کامپیوتر فسارتنی وارد نشده بود از آنها برای پذیرش بیماران استفاده می کنیم . در غیر اینصورت از سیستم دستی و کاغذی استفاده می نمائیم .

۴- در صورت آسیب ندیدن بایگانی پرونده قبلی بیماران از بایگانی خارج نموده و جهت تشکیل پرونده از آن استفاده می کنیم در غیر اینصورت از پرونده المثنی تا زمان بهبود شرایط استفاده می نمائیم .

۵- در صورت نداشتن پرونده قبلی بصورت دستی پرونده جدید تشکیل داده می شود.



چارت تشکیلاتی اداره پذیرش و مدارک پزشکی بیمارستان قلب شهید (جایی  
(مدیریت اطلاعات سلامت)

در هر واحد اداره پذیرش و مدارک پزشکی سرپرست تعیین گردیده که پرسنل تمامی مسائل و برنامه کاری و گزارشات مربوطه را با سرپرست واحد مطرح می نمایند و ایشان موارد مذکور را با معاونت یا ریاست اداره مطرح می کند.

جلسات دوره ای نیز جهت هم اندیشی و ارائه راهکار مناسب در راستای اصلاح فرایندها تشکیل می گردد و در صورت لزوم موارد تصویب شده برای هماهنگی با دیگر واحدها به مسئول مربوطه ارائه می گردد .

## قوانین مربوط به رعایت استانداردهای پوشش و رفتار

فرهنگ دینی مجموعه باورها ، ارزشها ، نگرش ها و دانش مذهبی و اخلاقی است که به اشکال مختلف در رفتار فردی و اجتماعی افراد متجلی می شوند. این فرهنگ ، بینش ، نیات و کنش های مذهبی افراد جامعه را در برمی گیرد .

با توجه به مجموعه فرهنگهای دینی و آداب و رسوم متنوع در کشور ، قوانین و مقرراتی برای نحوه پوشش و رفتار اداری وضع گردیده است .

بر طبق این قوانین :

### لباس :

۱. لباسها باید ساده، تمیز و مرتب باشند.

۲. لباسها باید ضمن رعایت حدود شرعی ، متناسب با اندام و آزاد باشند و نباید جلوی حرکات آزادانه بدن را بگیرند.

۳. لباسها باید به رنگهای متعارف باشند و نباید حاوی تصاویر ، علائم تبلیغاتی نامتعارف و حاوی پیام باشد.

۴. رعایت ضابطه بفش در پوشیدن لباس فرم پاکیزه ضروری است. فارغ از ممیپاهایی که اسکراب جزو ضوابط بفش است ، نباید اسکراب بر تن داشت و یا پوشیدن روپوش سفیدروی آن لازم است.

۵. در ممیپ بالینی نصب کارت شناسایی عکس دار در محل قابل رؤیت همگان روی لباس الزامی است.

۶. پوشیدن کفش و جوراب مناسب الزامی است.

۷. پوشیدن مقنعه یا روسری باید ضمن تأمین پوشش شرعی، به نحوی باشد که مدافله ای در معاینه و اقدامات بالینی ایجاد نکند.

۸. در ممیپ بالینی نباید پوششی روی لباس فرم پوشید که مزاحم کار بالینی شود.

### آرایش و زیورآلات :

۱. ظاهر افراد در ممیپ دانشگاه و ممیپ بالینی باید ساده ، مرتب و درعین حال بدون آرایش باشد.

۲. به استثنای یک ملقه یا انگشتر ساده استفاده از سایر زیورآلات آشکار مجاز نیست.

۳. ناخنها باید کوتاه ، مرتب و تمیز باشند. داشتن لاک و ناخن مصنوعی مجاز نیست.



## بهداشت :

۱. بهداشت فردی شامل پاکیزگی موها و بدن الزامی است.
۲. استعمال عطر و ادکلن با بوی تند در محیط دانشگاه و محیط بالینی مجاز نیست.

## قوانین و مقررات اداری کارکنان

همکار گرامی در این بخش شما با قوانین مربوط به مضور و غیاب ، مرفصی ها و آموزش کارکنان آشنا فواید شد.

### ۱- مضور و غیاب کارکنان :

ساعت موظف کاری کارکنان ۴۴ ساعت در هفته می باشد

شیفت‌های کاری به قرار زیر می باشد:

شیفت صبح: ۷:۳۰ الی ۱۴:۳۰

شیفت عصر: ۱۳:۳۰ الی ۱۹:۳۰

شیفت صبح و عصر: ۷:۳۰ الی ۱۹:۳۰

شیفت عصر و شب: ۱۳:۳۰ الی ۸:۰۰

شیفت شب: ۱۹:۰۰ الی ۸:۰۰

### ۲- مرفصی ساعتی :

مدت مرفصی ساعتی قابل افذ در یک سال ۱۱ روز یا ۷۷ ساعت می باشد که میزان مذکور در پایان

سال از مرفصی های استمقاقی کسر میگردد. ضمنا مدت پاس ساعتی در یک روز ۳ ساعت می باشد.

### ۳- تاخیر و تعجیل :

میزان تاخیر در ورود به محل کار و یا تعجیل در فروچ از محل کار از سقف مرفصی های سالیانه کسر میگردد.

### ۴- مرفصی ها :

۴-۱ مرفصی استمقاقی: مرفصی استمقاقی مجموعا" یک ماه در طول یک سال می باشد که قانون گذار برای هرماه دو روز و نیم روز مرفصی در نظر گرفته است.

۲-۴ مرفعی استعلاجی: سقف مرفعی استعلاجی در طول یک سال متناسب با قوانین جاری می باشد.  
۳-۴ مرفعی بدون مقوق: مستخدم مجاز است با موافقت مسئول ذیربط و با رعایت آئین نامه های مربوطه از مرفعی بدون مقوق استفاده نماید.

## ۵- آموزش کارکنان :

تمامی پرسنل رسمی ، پیمانی و قراردادی هنگامی که در سازمان استفاده میشوند باید دوره توجیهی بدو خدمت بگذرانند که برای ثبت نام در این دوره باید به سامانه آموزشی [www.academy.tums.ac.ir](http://www.academy.tums.ac.ir) مراجعه نمایند.

ضمناً " پرسنل در طول خدمت ، سالیانه موظف به ثبت نام و گذراندن دوره های اعتبار بخشی بوده و با توجه به مدرک تمصیلی مرتبط با رعایت سقف مجاز ساعت آموزشی مورد قبول اداره منابع انسانی میتوانند در دوره های عمومی و تخصصی رشته شغلی خود در سامانه آموزشی آکادمی شرکت نمایند .  
نمونه شرکت در دوره های اعتبار بخشی با اعلام وامد آموزش کارکنان به قسمتهای مختلف و پس از برنامه ریزی کلاسی جهت همکاران اداره می باشد که اسامی همکاران و ساعت مضور ایشان در کلاسها و آزمونهای مربوطه در برد اطلاع رسانی اداره نصب می گردد .

سقف ساعات آموزشی سالانه برای کارمندان غیر هیات علمی بشرح ذیل است:

الف ) دارندگان مدرک تمصیلی دیلم و فوق دیپلم حداکثر ۱۵۰ ساعت

ب ) دارندگان مدرک تمصیلی لیسانس حداکثر ۱۳۰ ساعت

ج) دارندگان مدرک تمصیلی فوق لیسانس و بالاتر حداکثر ۱۲۰ ساعت

دوره های مازاد بر آن مورد پذیرش و قابل ذخیره سازی برای سالهای بعد نخواهد بود .

## گواهینامه های آموزشی مورد قبول :

الف) گواهینامه صادر شده از دفاتر آموزش و پژوهش استانداری سراسر کشور.

ب) گواهینامه های دارای مجوز از سازمان مدیریت و برنامه ریزی.

ج) گواهینامه های آموزشی داری مجوز از کمیته راهبری در سطح کشور و کمیته آموزش در سطح مرکز

د) ساعت آموزشی دوره توجیهی بدو خدمت قابل امتساب نمی باشد .

و) گواهینامه های دوره مضوری که در آن ساعت آموزشی قید نشده باشد، بطور میانگین ۶ ساعت به

ازای هرروز در نظر گرفته می شود.

دوره های تکراری در شناسنامه آموزشی قابل امتساب نمی باشد .

## ارتقای شغلی و امکانات رفاهی :

کارکنان این اداره طبق چارت سازمانی شامل رئیس اداره پذیرش و مدارک پزشکی ، معاون اداره مدارک پزشکی ، کارشناس فناوری اطلاعات سلامت ، ، کارشناس مدارک پزشکی ، کارشناس پذیرش ، کارشناس درمانگاه ، متصدی امور دفتری و بایگان میباشد که امکان اداری و ارتقای رتبه و طبقه یا گروه آنان طبق ضوابط قانون خدمات کشوری بوده و در طول خدمت نیز بر اساس قوانین موجود ، در صورت صلاحدید مسئولین اداره و مقامات مرکز مورد تشویق ، ارتقای رتبه و یا گروه قرار می گیرند و بر اساس تجربه ، تخصص و توانمندی کارکنان در قسمتهای مختلف اداره به کار گمارده می شوند .

### امکانات رفاهی مرکز:

این امکانات شامل باشگاه ورزشی ، زمین فوتبال ، قرارداد با تورهای گردشگری و برگزاری گلگشتهای یک روزه و برنامه های کوهنوردی و ... از سوی واحد رفاه می باشد که با برنامه ریزی مسئولین مرکز و هماهنگی اداری ، کارکنان می توانند از آنها استفاده نمایند .

## شرح وظایف کارکنان اداره پذیرش و مدارک پزشکی (مدیریت اطلاعات سلامت)

### شرح وظایف رئیس اداره مدارک پزشکی:

۱. حفظ اسرار و مریم خصوصی بیماران .
۲. تکریم ارباب رجوع و رعایت منشور مقوق بیماران .
۳. تعیین شرح وظایف کارکنان قسمت‌های مختلف اداره و تنظیم شیفت‌های کاری آنان.
۴. تنظیم برنامه کاری کارکنان بصورت دستی و کامپیوتری.
۵. نظارت بر برنامه کاری کارکنان .
۶. نظارت و کنترل بر فرآیندهای و امدهای مختلف اداره مدارک پزشکی.
۷. تعامل با ریاست و مدیریت مرکز و معاونت توسعه و مسئولین وامدهای دیگر.
۸. تمویل مدارک درخواستی به بیماران برمسب درخواست سازمانهای مختلف.
۹. ارسال پرونده های درخواستی به مراجع قضائی یا سازمانهای زیربط.
۱۰. انجام مکاتبات داخلی سازمان و بازگشت جوابیه آنان.
۱۱. جوابگوئی به بیماران و همراهان ایشان بصورت تلفنی و مضموری.
۱۲. تهیه برنامه درمانگاهی پزشکان در سال آتی در سیستم نوبت دهی.
۱۳. تهیه و کنترل ملزومات مصرفی اداره.
۱۴. شرکت در جلسات مختلف مرکز بر مسب دستور مقامات مافوق و کمیته تفصیص مدیریت اطلاعات سلامت و فناوری اطلاعات
۱۵. انجام هرگونه امور مربوط به اداره طبق دستور مقامات مافوق مرکز.

### شرح وظایف معاون اداره مدارک پزشکی:

۱. حفظ اسرار و مریم خصوصی بیماران .
۲. تکریم ارباب رجوع و رعایت منشور مقوق بیماران .
۳. تمویل مدارک درخواستی به بیماران برمسب درخواست سازمانهای مختلف.
۴. ارسال پرونده های درخواستی به مراجع قضائی یا سازمانهای زیربط.
۵. انجام کلیه مکاتبات داخلی سازمان و بازگشت جوابیه آنان .
۶. جوابگوئی به بیماران و همراهان ایشان بصورت تلفنی و مضموری.
۷. مدیریت و توزیع تفت‌های بستری.
۸. ارتباط و هماهنگی با گروه پزشکان داخلی قلب بزرگسال.
۹. ارتباط و هماهنگی با منشی بفس های بستری. ( افذ آمار تفت های فالی )

۱۰. اولویت قرار دادن نقل و انتقالات اورژانس و بخش های ویژه.
۱۱. تهیه گزارش روزانه پذیرش بستری برای ریاست اداره مدارک پزشکی.
۱۲. تهیه گزارش روزانه نقل و انتقالات بیماران بخش های ویژه به بخش های عادی.
۱۳. شرکت در جلسات مختلف مرکز بر مسب دستور و کمیته تخصصی اداره مدیریت اطلاعات سلامت و فناوری اطلاعات .
۱۴. انجام هرگونه امورمربوط به اداره مدارک پزشکی طبق دستور مقام مافوق.

### شرح وظایف معاون دوم اداره:

۱. حفظ اسرار و مریح خصوصی بیماران .
۲. تکریم ارباب رجوع و رعایت منشور مقوق بیماران .
۳. جوابگوئی به بیماران و همراهان ایشان بصورت تلفنی و مضموری.
۴. رابط بین همکاران اداره و دفتر رئیس اداره مدارک پزشکی.
۵. هماهنگی با سرپرستان وامدهای اداره جهت انجام صمیع فرایندها.
۶. انجام امور مربوط به معاون اول اداره در زمان عدم مضمور ایشان.
۷. ارائه گزارش به دفتر ریاست اداره مدارک پزشکی به تناسب نیاز.
۸. شرکت در جلسات اداره مدارک پزشکی.
۹. انجام هرگونه امورمربوط به اداره مدارک پزشکی طبق دستور مقام مافوق.

### شرح وظایف سرپرست بایگانی:

۱. حفظ اسرار و مریح خصوصی بیماران .
۲. تکریم ارباب رجوع و رعایت منشور مقوق بیمار.
۳. برنامه ریزی و مدیریت فرایندهای بایگانی (تقسیم کار ، پرینت و ارسال پرونده ها با توجه به شرایط زمانی و ... ) .
۴. مدیریت ارسال پرونده های اورژانس و پیگیری در صورت "نبود" آن .
۵. پیگیری پرونده هایی که در محل فایل خود قرار ندارند. ( پرونده های مفقودی )
۶. مدیریت ارسال پرونده های درفواستی از دفتر پذیرش ، پذیرش بستری و پاراکلینیکهای بیمارستان .
۷. مدیریت و کنترل فروچ پرونده های مطالعاتی. (امور تمقیقاتی و پژوهشی )
۸. نظارت بر نحوه انجام کار پرسنل بایگانی.
۹. مسئولیت رنگ مربوط به همکارانی که در بایگانی مضمور ندارند .

۱۰. ساماندهی نمونه فروچ پرونده ها از بایگانی. ( دفتر مورتالیتی ، دفتر مطالعاتی و... )
۱۱. هماهنگی مرفصی همکاران بایگانی .
۱۲. سرپرستی ، نظارت و آموزش پرسنل جدید و کارآموزان بایگانی .
۱۳. ارائه گزارش به دفتر ریاست اداره مدارک پزشکی به تناسب نیاز.
۱۴. شرکت در جلسات اداره مدارک پزشکی .
۱۵. انجام سایر امور محوله طبق دستور مقام مافوق .

### شرح وظایف بایگان مدارک پزشکی:

۱. حفظ اسرار و مریخ فصوصی بیماران.
۲. تکریم ارباب رجوع و رعایت منشور مقوق بیماران.
۳. انجام بایگانی پروند های پزشکی مطابق فط مشی تهیه شده.
۴. رسیدگی به کلیه درخواست های صبح و عصر تا پایان ساعت اداری.
۵. فایل نمودن پرونده های برگشتی به بایگانی.
۶. هماهنگی با مسئول انتقال پرونده ها جهت تسریع ارسال آنها.
۷. هماهنگی با واعد تمویل پرونده .
۸. جوابگویی به درخواست های مطالعاتی پزشکان و محققان معرفی شده.
۹. الویت قرار دادن به درخواست های اورژانس ، دفتر پذیرش ، باجه های بستری.
۱۰. انجام سایر امور مربوطه طبق دستور مقام مافوق.

### شرح وظایف سرپرست پذیرش بستری:

۱. حفظ اسرار و مریخ فصوصی بیماران.
۲. تکریم ارباب رجوع و رعایت منشور مقوق بیماران .
۳. سرپرستی و نظارت برنمونه کار پرسنل پذیرش بستری.
۴. برنامه ریزی ماهانه شیفت های پذیرش بستری.
۵. مدیریت امور بستری در زمان مرفصی همکاران.
۶. هماهنگی مرفصی همکاران بستری.
۷. سرپرستی ، نظارت و آموزش پرسنل جدید پذیرش بستری و کارآموزان.
۸. ارائه گزارش به دفتر ریاست اداره مدارک پزشکی به تناسب نیاز.
۹. شرکت در جلسات اداره مدارک پزشکی.
۱۰. انجام سایر امور محوله طبق دستور مقام مافوق.

### شرح وظایف مسئول تشکیل پرونده داغلی :

۱. مفا اسرار و مریم فصوصی بیماران .
۲. تکریم ارباب رجوع و رعایت منشور مقوق بیماران.
۳. تعیین نوبت بستری بیماران داغلی و ورود اطلاعات در کامپیوتر.
۴. راهنمایی بیماران در فصوص نوبت بستری و ودیعه اولیه ( مضوری ، تلفنی ) .
۵. تماس با بیماران نوبت داده شده از روز قبل جهت هماهنگی از لماظ وجود تفت کافی ، مضور پزشک ، آمادگی بیمار ، مدارک و ودیعه لازم و سایر موارد طبق نظر مقام مافوق.
۶. مطلع نمودن پزشکان در فصوص بیماران بستری شده.
۷. بستری نمودن روزانه بیماران داغلی در بخشهای مربوطه.
۸. افذ کد HID و در صورت قطعی سیستم افذ پرینت استمقاق سنجی (بیمه تامین اجتماعی).
۹. افذ رضایت نامه بیماران بستری .
۱۰. انجام سایر امور مربوطه طبق دستور مقام مافوق.

### شرح وظایف مسئول تشکیل پرونده جراحی اطفال و بزرگسال:

۱. مفا اسرار و مریم فصوصی بیماران .
۲. تکریم ارباب رجوع و رعایت منشور مقوق بیماران .
۳. ثبت مشاوره های ارسالی از دفتر جراحی.
۴. تعیین نوبت بستری بیماران جراحی و ورود اطلاعات در کامپیوتر.
۵. راهنمایی بیماران در فصوص نوبت بستری و ودیعه اولیه و انجام تست های لازم ( مضوری،تلفنی )
۶. تماس با بیماران نوبت داده شده از روز قبل جهت هماهنگی از لماظ وجود تفت کافی ، مضور پزشک ، آمادگی بیمار ، مدارک و ودیعه لازم و سایر موارد طبق نظر مقام مافوق.
۷. مطلع نمودن پزشکان در فصوص بیماران بستری شده.
۸. هماهنگی با منشی بخشهای جراحی در فصوص انتقال بیماران و آمار تفت های عالی و اشغال شده و هماهنگی روزانه جهت اطلاع از تعداد بیماران منتظر عمل جراحی.
۹. بستری نمودن روزانه بیماران جراحی اطفال در بخش جراحی اطفال بعد از ok بیهوشی.
۱۰. بستری نمودن روزانه بیماران جراحی بزرگسال در بخش جراحی مردان و زنان بعد از ok بیهوشی .
۱۱. افذ کد HID و در صورت قطعی سیستم افذ پرینت استمقاق سنجی (بیمه تامین اجتماعی).
۱۲. افذ رضایت نامه ها بیماران بستری .
۱۳. انجام سایر امور طبق دستورمقام مافوق.

### شرح وظایف مسئول تشکیل پرونده اطفال:

۱. حفظ اسرار و مریم خصوصی بیماران .
۲. تکریم ارباب رجوع و رعایت منشور مقوق بیماران .
۳. تعیین نوبت بستری بیماران اطفال و ورود اطلاعات در کامپیوتر.
۴. راهنمایی بیماران در خصوص نوبت بستری و ودیعه اولیه ( مضموری ، تلفنی ) .
۵. تماس با بیماران نوبت داده شده از روز قبل جهت هماهنگی از لحاظ وجود تفت کافی ، مضور پزشک ، آمادگی بیمار ، مدارک و ودیعه لازم و سایر موارد طبق نظر مقام مافوق.
۶. مطلع نمودن پزشکان در خصوص بیماران بستری شده .
۷. هماهنگی با منشی بخشهای اطفال در خصوص انتقال بیماران و آمار تفت ها خالی و اشغال شده.
۸. بستری نمودن روزانه بیماران آنژیوگرافی اطفال در بخش داخلی اطفال.
۹. اخذ کد HID و در صورت قطعی سیستم اخذ پرینت استمقاق سنجی (بیمه تامین اجتماعی).
۱۰. اخذ رضایت نامه از پدر یا جد پدری یا قیم قانونی بیماران بستری.
۱۱. انجام سایر امور طبق دستور مقام مافوق.

### شرح وظایف سرپرست پذیرش درمانگاه:

۱. حفظ اسرار و مریم خصوصی بیماران .
۲. تکریم ارباب رجوع و رعایت منشور مقوق بیمار.
۳. برنامه ریزی و کنترل ظرفیت نوبت دهی پزشکان.
۴. نظارت بر توزیع متناسب بیماران جدید بین پزشکان مرکز.
۵. نظارت بر نحوه کار پرسنل تعیین وقت.
۶. هماهنگی مرفعی همکاران تعیین وقت .
۷. سرپرستی ، نظارت و آموزش پرسنل جدید و کارآموزان تعیین وقت .
۸. ارائه گزارش به دفتر ریاست اداره مدارک پزشکی به تناسب نیاز.
۹. تهیه گزارش میزان توزیع بیماران جدید بین پزشکان در پایان ماه .
۱۰. شرکت در جلسات اداره مدارک پزشکی .
۱۱. انجام سایر امور محوله طبق دستور مقام مافوق .



### شرح وظایف مسئول پذیرش تعیین وقت صبح و عصر بیماران درمانگاه:

۱. حفظ اسرار و مریه فصوصی بیماران .
۲. تکریم ارباب رجوع و رعایت منشور مقوق بیماران .
۳. اختصاص دادن کد الکترونیکی برای بیماران جدید در صورت نیاز وامدهای دیگر (داروفانه و...)
۴. تعیین نوبت اولیه درمانگاه صبح و عصر بیماران جدید و قدیم .
۵. تعیین نوبت بعدی درمانگاه صبح و عصر بیماران جدید و قدیم .
۶. توزیع متناسب بیماران جدید بین پزشکان درمانگاههای صبح و عصر.
۷. انجام سایر امور مربوطه طبق دستور مقام مافوق.

### شرح وظایف مسئول پذیرش تلفنی :

۱. حفظ اسرار و مریه فصوصی بیماران .
۲. تکریم ارباب رجوع و رعایت منشور مقوق بیماران .
۳. تعیین نوبت برای بیماران جدید.
۴. تعیین نوبت درمانگاه صبح و عصر بیماران قدیمی.
۵. انجام سایر امور مربوطه طبق دستور مقام مافوق.

### شرح وظایف واهد تمویل پرونده:

۱. حفظ اسرار و مریه فصوصی بیماران .
۲. تکریم ارباب رجوع و رعایت منشور مقوق بیماران .
۳. تمویل پرونده های اورژانس ، اکو ، پزشکی هسته ای ، ام آر آی ، توسط همکاران مرکز.
۴. هماهنگی با بایگانی جهت پیگیری و تسریع ارسال پرونده بیماران.
۵. هماهنگی با مسئول انتقال پرونده جهت تسریع ارسال پرونده بیماران.
۶. پیگیری پرونده های المثنی بیماران بستری در بخشها.
۷. کپی مدارک پزشکی جهت ارایه به بیمه ، سازمانها و ... با حفظ جنبه های محرمانه و قانونی .
۸. راهنمایی و پاسفگویی درباره مدارک پزشکی بیماران.
۹. انجام سایر امور مربوطه طبق دستور مقام مافوق.

### شرح وظایف مسئول واهد تکمیل پرونده:

۱. حفظ اسرار و مریه فصوصی بیماران .
۲. تکریم ارباب رجوع و رعایت منشور مقوق بیماران .

۳. بررسی پرونده های بیماران ترفیصی از نظر کمی و کیفی و ممهور نمودن پرونده به مهر کامل است ( امیانا " فوتی ها به مهر فوت شد ) .
۴. تکمیل برگه یک لیست اوراق پرونده .
۵. تمویل گرفتن پرونده های برگشتی از مسابرداری و ثبت اسامی بیماران به همراه شماره پرونده در دفتر مربوطه .(در آینده از طریق سیستم کامپیوتری انجام خواهد شد)
۶. تمویل گرفتن پرونده های برگشتی از درمانگاههای صبح و اورژانس از طریق کامپیوتر. ( پرونده های اورژانس در دفتر مربوطه نیز تمویل گرفته خواهند شد).
۷. تکمیل و مرتب نمودن اوراق پرونده های برگشتی از مسابرداری .
۸. دو جلدی نمودن پرونده های قطور و تعویض پوشه پرونده های آسیب دیده.
۹. رفع نواقص اصلاح مشخصات پرونده بیمار بر اساس مدارک شناسایی معتبر.
۱۰. انجام سایر امور طبق دستور مقام مافوق.

### شرح وظایف شبکاران:

۱. حفظ اسرار و مریح فصوصی بیماران.
۲. تکریم ارباب رجوع و رعایت منشور حقوق بیماران .
۳. تشکیل پرونده بیماران اورژانس ( تمت نظر و بستری ) .
۴. تمویل دستبند شناسائی بیمار در تمامی شیفت پذیرش اورژانس .
۵. انجام سایر امور مربوطه طبق دستور مقام مافوق.

### شرح وظایف مسئول کدگذاری بیماریها:

۱. حفظ اسرار و مریح فصوصی بیماران .
۲. تکریم ارباب رجوع و رعایت منشور حقوق بیماران .
۳. پرینت بیماران ترفیص شده و کد نفورده جهت ثبت کد نهائی در سیستم (سامانه سپاس).
۴. کدگذاری پرونده بیماران بر اساس تشفیص نهایی پزشک معالج پس از ترفیص بر اساس کتابهای ICD ( ICD10 و ICD9CM )
۵. ثبت کدهای اختصاص داده شده به بیماریها در کامپیوتر .
۶. هماهنگی و پیگیری پرونده هایی که دارای تشفیص نهایی اشتباه یا نامفهوم از جانب پزشک می باشد .

۷. همکاری با پزشکان و محققان در فصول تهیه لیست پرونده های مطالعاتی و تحقیقاتی بر اساس تشخيص های ثبت شده .

۸. انجام ساير امور مربوطه طبق دستور مقام مافوق .

### شرح وظايف مسئول انتقال پرونده :

۱. حفظ اسرار و مريم فصوصی بیماران.
۲. تکریم ارباب رجوع و رعایت منشور مقوق بیماران.
۳. هماهنگی با بایگانی جهت تسریع در ارسال پرونده ها به واحد های درخواست کننده.
۴. هماهنگی با مسئول تمویل پرونده جهت پیگیری درخواست های جاری.
۵. انتقال پرونده های ارسالی از بایگانی به واحد های درخواست کننده.
۶. مرتب کردن پرونده های برگشتی از درمانگاه ها و اورژانس و ارسال به بایگانی ( پس از تمویل گرفته شدن آنها در سیستم توسط مسئول مربوطه ).
۷. تمویل گرفتن پرونده های ترفیصی از مسابداري و ارسال به اداره.
۸. انجام ساير امور مربوطه طبق دستور مقام مافوق.

### شرح وظايف بیمار بر:

- ۱- حفظ اسرار و مريم فصوصی بیماران .
- ۲- تکریم ارباب رجوع و رعایت منشور مقوق بیمار.
- ۳- تهیه برچسب مشخصات بیمار.
- ۴- تهیه دستبند شناسائی بیمار. ( لیبل )
- ۵- کنترل مشخصات هویتی بیمار .
- ۶- هماهنگی با بخشهای بستری در رابطه با آماده شدن تختها.
- ۷- انتقال و تمویل بیماران همراه پرونده به بخش های مربوطه.
- ۸- انجام ساير امور مربوطه طبق دستور مقام مافوق.

### شرح وظايف مسئول اسکن پرونده ها :

۱. حفظ اسرار و مريم فصوصی بیماران .
۲. تکریم ارباب رجوع و رعایت منشور مقوق بیمار .
۳. اسکن نمودن برگه های معینه درمانگاهی بیماران .

۴. اسکن نمودن اوراق مشخص شده پرونده های جاری و فوتی طبق خط مشی .
۵. اسکن نمودن اوراق پرونده تمت نظر اورژانس .
۶. اختصاص کدهای مشخص شده به اوراق اسکن شده .
۷. کنترل مراحل انجام کار از ابتدا تا انتها .
۸. مرتب نمودن پرونده های اسکن شده و ارسال آنها به بایگانی جهت فایل .
۹. انجام سایر امور مربوطه طبق دستور مقام مافوق.

#### شرح وظایف ریلیف:

۱. حفظ اسرار و مریع خصوصی بیماران .
۲. تکريم ارباب رجوع و رعایت منشور مقوق بیماران .
۳. انجام هرگونه امور مربوط به اداره مدارک پزشکی طبق دستور مقام مافوق .

## فط مشی های اداره پذیرش و مدارک پزشکی (مدیریت اطلاعات سلامت) ، مداخل شامل موارد ذیل است ■

۱. محافظت و امنیت ، سیستم های ذخیره و بازیابی اطلاعات .
۲. شرایط و معیارهای دسترسی به مدارک پزشکی .
۳. حفظ مریح خصوصی و اسرار بیماران .
۴. بایگانی پرونده ها و امضاء آنها پس از یک دوره ی زمانی تعیین شده .
۵. فواصل و دفعات تهیه نسخه پشتیبان از داده ها .
۶. مشخص بودن ترتیب محتویات پرونده بیمار ، مثلاً تفکیک از طریق رنگ برگه ها .
۷. ثبت در پرونده بیمار بر اساس فهرست افراد مجاز .
۸. ارسال پرونده در زمان انتقال بیمار به واحد یا بیمارستان دیگر .
۹. چک لیست ممیزی کلیه اوراق پرونده در زمان ترفیص .
۱۰. کنترل و رفع نقص در چارچوب زمانی مشخص شده توسط کمیته مدارک پزشکی بیمارستان
۱۱. فتم پرونده ی پزشکی ناقص .
۱۲. مدیریت و طراحی سایر فرمهای بیمارستانی مورد نیاز ( علاوه بر ۱۸ برگ اصلی پرونده )  
طبق مصوبات کمیته مدیریت اطلاعات سلامت و فناوری اطلاعات بیمارستان .
۱۳. پیگیری و امیاء اطلاعات پرونده های مفقود شده و آسیب دیده .
۱۴. پذیرش مجدد بیمار با استفاده از پرونده قبلی .
۱۵. سیستم بایگانی متناسب بانیز اداره مدارک پزشکی .
۱۶. کنترل خروج پرونده از اداره مدارک پزشکی .
۱۷. کنترل و مطابقت پرونده های ورودی .
۱۸. رویه یکسان سازی ثبت مشخصات بیمار در سیستم HIS .
۱۹. تضییع هویتی بیمار در صورت لزوم .
۲۰. نمونه ارائه خدمات در زمان بمران در اداره مدارک پزشکی .

فط مشی های مربوط به ۲۰ مورد مطرح شده ، توسط همکاران اداره تهیه گردیده و پس از تصویب واحد  
حاکمیت بالینی و اعتبار سنجی بصورت مکتوب در دفتر اداره و در دسترس همه همکاران قرار دارد .  
فط مشی مربوط به بهداشت و شستشوی دست و فط مشی شناسائی بیمار ( دستبند ) نیز به عنوان  
فط مشی های عمومی در دفتر اداره جهت مطالعه همکاران وجود دارد .

## **تجهيزات افتصاصی :**

تجهيزات افتصاصی این اداره شامل کامپیوتر ، پرینتر چاپ برقه پذیرش ، پرینتر دستبند ، پرینتر لیبل ، فیش پرینتر ، اسکنر و فایلهاى بايگانيمى باشند .

## **گردآوری و تنظیم :**

**علی مصیمی (رئیس اداره پذیرش و مدارک پزشکی)**

**عبدالرمیم مرادی (معاون اداره پذیرش و مدارک پزشکی)**