



معاون محترم درمان دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی .....

جناب آقای دکتر مشکینی

معاون دفتر نظارت و اعتباربخشی امور درمان

موضوع: ساماندهی نحوه وقت دهی و پذیرش درمانگاههای تخصصی/بخشنامه

سلام علیکم

با احترام، در راستای تکریم بیماران و مراجعین درمانگاههای تخصصی و دستور مقام عالی وزارت در خصوص ساماندهی موضوع در سراسر کشور، به استحضار می رساند از آنجا که زیرساخت الکترونیکی نمودن فرآیندهای درمانگاهی به خصوص در زمینه وقت دهی امکان پذیر می باشد خواهشمند است دستور فرمایید در راستای تامین حقوق و جلب رضایتمندی بیماران و ارتقاء کیفیت خدمات درمانگاهی، با در نظر گرفتن موارد ذیل نسبت به ساماندهی موضوع از طریق استقرار سامانه جامع وقت دهی و یا تکمیل و تعیین فرآیندهای سامانه های موجود اقدام و گزارش آن را حداکثر تا پایان مرداد ماه به این دفتر اعلام نمایند.

۱- برنامه ریزی برای کاهش نوبت دهی حضوری جهت عموم بیماران و الکترونیکی نمودن آن از طریق ایجاد سامانه جامع وقت دهی با قابلیت دسترسی ساده و کاربری آسان

۲- در نظر گرفتن تمهیدات لازم در سامانه وقت دهی جهت پذیرش بیماران ارجاعی از اورژانس، سالمندان، افراد ناتوان و مراجعه کنندگان سرپایی با شرایط خاص از جمله بیماران مراجعه کننده از راههای دور، شهرستانها و روستاهای مجاور

۳- تعیین و تسهیل فرآیند اخذ وقت مجدد جهت بیماران ارجاعی به سایر تخصص ها، مراجعات بعدی بیماران به درمانگاه با تشخیص پزشک معالج، بدون قرار گرفتن در لیست انتظار و یا نیاز به اخذ نوبت مجدد از طریق سامانه

۴- ایجاد امکان قرار گرفتن در لیست انتظار درمانگاههای تخصصی (در زمان تکمیل ظرفیت سامانه) و برنامه ریزی لازم به منظور تعیین وقت از طریق افزایش ساعات فوق العاده و اطلاع رسانی به بیمار توسط تماس تلفنی و یا ارسال پیامک



- ۵- بررسی، مطالعه و برنامه ریزی فعال و مستمر بر اساس عملکرد ماهیانه درمانگاههای تخصصی و اعمال تغییرات لازم در میزان ساعت و تعداد پذیرش بیماران بالاخص در درمانگاههای فوق تخصصی با رعایت اصول ارجاع
- ۶- اطلاع رسانی نحوه اخذ نوبت درمانگاهها از طریق سایت اینترنتی بیمارستان، نصب بنر، چاپ بروشور
- ۷- فراهم نمودن امکاناتی از جمله اعلام شماره تلفن یا صندوق دریافت پیشنهادات و شکایات بیماران مراجعه کننده درمانگاه جهت کاهش نواقص و ارتقاء سیستم نوبت دهی (در محل درمانگاه)
- ۸- برنامه ریزی و نظارت دقیق بر نحوه حضور به موقع پزشکان در درمانگاه برابر وقت اعلامی به بیماران
- ۹- اطلاع رسانی به بیماران وقت دهی شده در صورت عدم حضور پزشک یا تغییر ساعت پزشکان از طریق سامانه پیامکی یا تماس تلفنی

دکتر علیرضا عسکری

مدیرکل دفتر نظارت و اعتباربخشی

امور درمان