



جمهوری اسلامی ایران

وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

معاونت رفاه اجتماعی

معاونت بهداشت

سازمان ها و صندوق های بیمه

معاونت درمان

دستورالعمل برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع در مناطق شهری

نسخه ۰۲

۱۳۹۰

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمه

در راستای سیاست های ابلاغی مقام معظم رهبری در ارتباط با سلامت و به منظور اجرای بندهای جیم و دال ماده ۳۲ و الف ماده ۳۵ و با عنایت تدوین، تصویب و ابلاغ دستورالعمل پزشک خانواده و نظام ارجاع در مناطق شهری (نسخه ۰۱) و انجام پایلوت برنامه در برخی از شهرهای ۲۰ هزار تا ۵۰ هزار نفر سه استان خوزستان، چهارمحال و بختیاری و سیستان و بلوچستان مشکلات و نارسائی های برنامه با همکاری نزدیک مسئولین مربوطه در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی و سایر صاحب نظران احصاء و طی جلسات و مطالعات کارشناسی راهکارهای مناسب جهت حل آن مشکلات و روان تر کردن نحوه اجرای برنامه طراحی و توافق کارشناسی صورت پذیرفت و در مواردیکه کارشناسان و مدیران دو وزارت به اجماع نمی رسیدند موضوع در جلسه معاونین و مدیران ارشد مرتبط در دو وزارت مطرح و تصمیم لازم اخذ می شد. دستورالعمل حاضر نتیجه فرآیند فوق بوده و تحت عنوان نسخه ۰۲ برای اجرا در کل مناطق شهری سه استان فوق الذکر و نیز استان هایی که با توافق دو وزارت تعیین می گردد، تهیه شده است.

تبصره: ضروریست بسته خدمت روستایی متناسب با توسعه این برنامه به گونه ای اصلاح شود که خدمات و منافع روستائیان با رعایت سطح بندی کمتر از برنامه شهری نباشد

همچنین به منظور فراهم ساختن امکان و الزام اجرای دقیق و کامل مقرر شد نسخه حاضر به تصویب شورای عالی بیمه برسد لذا در تاریخ به تصویب شورای عالی بیمه رسیده و لازم الاجرا می باشد. همچنین بخشی از دستورالعمل که برای اجرا نیازمند مصوبه هیئت محترم دولت بوده در تاریخ به شرح پیوست به تصویب رسیده است .

بدیهی است در سال آتی تصویب تعرفه های خدمات سلامت باید منطبق بر نظام پرداخت برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع باشد. همچنین برای انطباق عملکرد دانشگاه های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی مقرر شد موارد در اولین جلسه هیأت های امنای دانشگاههای درگیر این برنامه مطرح و تصویب گردد. بدیهی است تا زمان برگزاری جلسه شورای عالی بیمه و هیأت امنای دانشگاه ها اجرای این دستورالعمل با ابلاغ وزرای محترم انجام خواهد شد.

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۰۱۱۱۱

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

فصل اول: تعاریف و تکالیف عمومی

۱. نظام سلامت

نظام سلامت عبارت است از تمام سازمان ها، موسسات و منابعی که به ارائه یا تولید اقدامات سلامت اختصاص دارند و Health action عبارت است از هرگونه تلاشی که خواه در مراقبت سلامت فردی، خدمات بهداشت عمومی و یا از طریق برنامه های بین بخشی انجام می گیرد و هدف اصلی آن ارتقای سلامت باشد بدین ترتیب نظام سلامت از اجزایی تشکیل می شود که با یکدیگر ارتباط دارند و مجموعه آنها بر سلامت مردم در خانه، محل کار و مکان های عمومی اثر می گذارد. مردم، دولت و سازمان های ارائه کننده خدمات بهداشت و درمان در بخش های دولتی، خصوصی، و غیردولتی، و سازمان های بیمه گر هر یک بخشی از نظام سلامت را تشکیل می دهند. نظام سلامت معمولاً در سطح های متفاوت شکل می گیرد و از روستا تا شهر، و از مراقبت های اولیه تا خدمات پیچیده تخصصی و فوق تخصصی را عرضه می کند.

۲. پزشک خانواده:

پزشکی است که حداقل دارای مدرک دکتری حرفه ای پزشکی و مجوز معتبر فعالیت حرفه ای پزشکی در محل ارائه خدمت باشد. پزشک خانواده، در نخستین سطح خدمات، عهده دار ارائه و مدیریت خدمات سلامتی سطح اول است و مسوولیت های زیر را برعهده دارد: تامین جامعیت خدمات، تداوم خدمات، مدیریت سلامت، تحقیق، و هماهنگی با سایر بخش ها. پزشک خانواده مسوولیت دارد خدمات سلامت را در محدوده بسته ای خدمات تعریف شده؛ بدون تبعیض سنی، جنسی، ویژگی های اقتصادی اجتماعی و ریسک بیماری در اختیار فرد، خانواده، جمعیت و جامعه ای تحت پوشش خود قرار دهد. پزشک خانواده می تواند برای حفظ و ارتقای سلامت، برابر این دستورالعمل از ارجاع فرد به سایر ارائه کنندگان خدمات سلامت و سطوح بالاتر استفاده کند، ولی مسوولیت تداوم خدمات با او خواهد بود. یکی از وظایف پزشک خانواده مدیریت و نظارت بر عملکرد تیم سلامت تحت سرپرستی خود است. تبصره: متخصصین پزشکی خانواده، متخصصین پزشکی اجتماعی، متخصصین داخلی، عفونی و متخصصین اطفال می توانند با گذراندن دوره کوتاه مدت بازآموزی تطبیقی که با نظر معاونت بهداشت طراحی و اجرا می شود مشروط به انجام کلیه وظایف پزشک خانواده و داشتن سایر شرایط مندرج در این دستورالعمل به عنوان پزشک خانواده خدمت نمایند.

۳. پزشک خانواده مسؤل (مسؤل سلامت محله):

پزشک خانواده ای است که علاوه بر وظایف فوق مسوولیت مدیریت و نظارت بر عملکرد پزشکان خانواده و تیم سلامت محله خود را بر عهده داشته و مسؤل ارائه خدمات سلامت محیط و کار و نظارت بر آن را بر عهده دارد و به طور کلی رهبری سلامت جامعه تحت پوشش، مدیریت سلامت، هماهنگی با سایر بخشها و پیگیری SDH را برعهده دارد

۴. بسته خدمات سلامت (Health Services Package):

خدمات بهداشتی، درمانی، یا توانبخشی پایه و دارای اولویت مانند مراقبتهای بهداشتی برابر برنامه های سلامت کشوری (مجموعه پیوست که توسط وزارت بهداشت تهیه شده و حسب نیاز بازنگری و تکمیل می شود)، خدمات پزشکی شامل کلیه اقدامات درمانی سرپائی، تجویز

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

داروهای لازم و انجام آزمایشات تشخیص طبی، درخواست مشاوره و پی گیری مراقبت های انجام شده یا قابل انجام برای جمعیت تحت پوشش و همچنین خدمات توانبخشی پایه و دارای اولویت که باید توسط پزشک خانواده یا تیم سلامت ارائه یا فراهم شود. و نیز کالاها یا خدماتی که در پوشش فهرست ملی انواع مراقبت‌ها، چه پیشگیرانه و چه درمانی، قرار دارند و هزینه‌ی آنها به سبب اساسی بودن یا برخورداری از اولویت توسط جامعه پرداخت می‌شود در حالی که هزینه‌ی سایر خدمات باید توسط فرد یا طرح‌های بیمه مکمل و به طور اختیاری تامین شود. بدیهی است تعهد بیمه‌ها در قبال بسته بیمه پایه که با هماهنگی دو وزارت تعیین و برابر مقررات به تصویب می‌رسد، خواهد بود

۵. نظام پرداخت به ارائه‌کنندگان خدمات (Provider Payment Mechanism)

شیوه خرید یا جبران مالی خدمات و مراقبت‌هایی که پزشکان خانواده یا تیم‌های سلامت در اختیار جمعیت یا جامعه می‌گذارند. پرداخت سرانه: روشی از شیوه خرید خدمت است که در آن برای جبران خدماتی که تیم سلامت ارائه می‌نماید متناسب با جمعیت تحت پوشش اعم از سالم یا بیمار، صورت می‌گیرد.

پرداخت کارانه: روشی از شیوه خرید خدمت است که در آن پرداخت به ازای خدمت ارائه شده به مراجعه‌کنندگان صورت می‌پذیرد. پاداش: درصدی از مبلغ سرانه است که مازاد بر سرانه به سبب رسیدن به کیفیتی خاص در ارزشیابی به پزشک خانواده و تیم سلامت تعلق می‌گیرد.

جریمه: کسر درصدی از سرانه است که به علت کسب امتیاز پائین تر از حد مورد انتظار به پزشک خانواده و تیم سلامت تحمیل می‌شود پرداخت موردی: پرداخت مبلغی مشخص که بخاطر انجام اقدامات خاص در راستای تحقق اهداف نظام سلامت، انجام خدمات ویژه در مورد افراد تحت پوشش (تشخیص بیماریهای نادر، مسری، تهدید کننده حیات در مراحل اولیه بیماری و... مانند شناسایی، تشخیص، پی‌گیری و درمان کامل هر مورد از بیماری سل) به پزشک خانواده و تیم سلامت صورت می‌پذیرد.

۶. سرانه پرداختی به پزشک خانواده و عوامل مؤثر بر آن

پرداخت برای جبران خدمت پزشک خانواده به طور عمده به صورت «سرانه» است. سرانه مبلغی است که به ازای هر بیمه شده بطور ماهانه در برابر ارائه‌ی بسته‌ی خدمت سلامت مطابق این دستورالعمل پرداخت می‌شود. سرانه‌ی متعلقه به پزشک خانواده به تعداد، سن، جنس و... افرادی که در پوشش او قرار می‌گیرند بستگی دارد. در سال جاری این مبلغ به میزانی است که در ادامه این دستورالعمل می‌آید و در آینده حسب نظر وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی و با تصویب شورای عالی بیمه خدمات درمانی تعیین و ممکن است هر سال یا هرچند سال یک بار، تغییر یابد.

ریسک بیماری: هر بیماری (و حتی هر درمان) مخاطرات خاص خود را دارد. در شرایط معمول مراکز و افراد عرضه‌کننده‌ی خدمات پزشکی ترجیح می‌دهند کسانی را در پوشش مراقبت خود بگیرند که خطر (ریسک) کمتر دارند. از پزشک خانواده انتظار می‌رود از نظر ریسک بیماری میان افراد تحت پوشش خود تبعیض قابل نشود. برای برآورده شدن این انتظار، سازوکارهایی در نظر گرفته شده است. از جمله تفاوت در میزان سرانه گروه‌های سنی و جنسی مختلف.

سابقه کار پزشک خانواده: در عقد قرارداد با پزشک خانواده سابقه پزشک به شرحی که در فصل نظام پرداخت آمده است محاسبه می‌شود

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

۷. تیم سلامت (Health Team):

گروهی از صاحبان دانش و مهارت در حوزه خدمات بهداشتی درمانی یا توانبخشی که بسته‌ی خدمات سطح اول را در اختیار فرد، خانواده و جامعه تعریف شده قرار می‌دهند و مسئولیت آنان با پزشک خانواده است. کلیه افراد جامعه برای دریافت خدمات بهداشتی و درمانی باید از طریق این تیم وارد زنجیره ارائه خدمات سلامت شوند در غیر اینصورت موظف است صد در صد هزینه های درمانی مربوط را شخصا پرداخت نماید

۸. نظام ارائه خدمات سلامت:

شامل تمام خدمات پیشگیری، درمانی و توانبخشی مورد تایید وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی است که این خدمات در نظام سلامت در سه سطح ارائه می‌شود.

۹. سطح بندی خدمات (Rationing of Health Services):

چیدمان خاص واحدهای تامین کننده خدمات و مراقبت‌های سلامت برای آنکه دسترسی مردم به مجموعه‌ی خدمات تا جایی که ممکن است سهل و سریع، عادلانه، با کمترین هزینه و با بیشترین کیفیت باشد. خدمات و مراقبت‌های سلامت در سه سطح در اختیار جمعیت و جامعه گذارده می‌شود:

سطح یک:

شامل پایگاه پزشک خانواده (مطب تطابق یافته پزشک عمومی از نظر استاندارد فضا، نیروی انسانی، محتوای خدمت، تجهیزات، ساعت کار و...)

مرکز بهداشتی درمانی مجری برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع (محل استقرار پزشک خانواده مسئول و قسمت بهداشت عمومی تیم سلامت مثل کاردان/کارشناس بهداشت محیط، مبارزه با بیماریها و ... و پایگاه پزشک خانواده ضمیمه بوده) 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 می‌افتد. خدمات ارتقای سلامت، پیشگیری و درمان‌های اولیه، ثبت اطلاعات در پرونده سلامت و ارجاع و پی‌گیری بیمار، اجرای برنامه های آموزشی جهت ارتقای سلامت عمومی عمده‌ی خدمات این سطح را تشکیل می‌دهد که در چارچوب خدمت‌های واحد پزشکی خانواده اقدامات پیشگیرانه، ارائه درمان‌های اولیه، تجویز دارو، درخواست انجام خدمات پاراکلینیک، درخواست مشاوره، ارجاع بیماران و پیگیری بیماران ارجاعی و همچنین ثبت و ضبط اطلاعات بیماران در پرونده الکترونیک سلامت آنها می باشد که در چارچوب خدمات تیم سلامت و پزشک خانواده شکل می‌گیرد.

هر پزشک خانواده جمعیتی مشخص را (که نمی بایست از حدی معین تجاوز کند) در پوشش خود دارد. جمعیت تحت پوشش هر پزشک بایستی حداقل ۵۰۰ نفر باشد (سه ماهه اول بدون در نظر گرفتن حداقل مجاز سرانه پرداخت می‌شود). تقریباً به ازای هر ۱۰۰۰۰ نفر جمعیت تحت پوشش یک مرکز مجری برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع که فضای فیزیکی آن می تواند متعلق به وزارت بهداشت و یا سایر ارگانها وسازمانهای بیمه و بخش خصوصی باشد، وجود خواهد داشت که یک یا چند پزشک(در مواردیکه پزشکان بخش خصوصی داوطلب ارائه خدمات خود در این مرکز باشند) به همراه تعدادی از اعضای تیم سلامت در مرکز بهداشتی درمانی منطقه مستقر می گردند. پزشک مستقر در آن مرکز به عنوان مدیر سلامت منطقه و مسئول فنی شناخته می‌شود.

در دستورالعمل حداقل افرادی که باید همراه پزشک خانواده کار کنند مشخص شده است. برای مرکز خدمات سلامت مجری برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع شرایطی از نظر حداقل‌های فضا، تجهیزات و ساعت‌های کار تعیین شده است. بدین ترتیب سایر پزشکان

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

خانواده ای که از بخش خصوصی وارد برنامه پزشک خانواده شده اند در همان محل مطب خود که به پایگاه مجری برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع تغییر نام خواهد داد، به ارائه خدمت به جمعیت تحت پوشش خواهند پرداخت. یک ماما/ پرستار (پرستار یا مامائی که بتواند خدمات پرستاری سرپایی را به همراه مراقبت های مادران و گروههای سنی انجام دهد) به همراه پزشک در پایگاه مجری برنامه به ارائه خدمت می پردازد. نظارت بر عملکرد پایگاهها توسط مرکز مجری برنامه پزشک خانواده انجام خواهد شد.

مدیریت سلامت: از پزشک خانواده مسئول مستقر در مرکز خدمات سلامت مجری برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع انتظار می رود برای اجرای برنامه های سلامت کشوری، ارزیابی، مدیریت و کاهش عوامل خطر سلامتی در سطح فردی، خانوادگی و جامعه و نیز انجام وظایف محوله به عنوان مسئول سلامت محله برنامه ریزی کند، بر اجرای این برنامه ها نظارت کند و هدایت (رهبری) تیم سلامت مستقر در مرکز و پایگاههای مجری برنامه پزشک خانواده تحت پوشش را برعهده گیرد. مجموعه ی این کارها به مدیریت سلامت تعبیر می شود. سطح دو: واحدی تخصصی در نظام سلامت که خدمات درمانی و توانبخشی تخصصی سرپایی یا بستری را در اختیار ارجاع شدگان از سطح یک قرار می دهد 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 درمانی و توانبخشی فوق تخصصی سرپایی یا بستری، تأمین دارو و دیگر اقلام پزشکی و خدمات پاراکلینیک می باشد. بازخورد خدمات این سطح در اختیار سطح ارجاع کننده و پزشک خانواده وی قرار می گیرد

۱۰. خدمات سلامتی اورژانس

معاونت های درمان دانشگاه/ شبکه موظف هستند دسترسی به خدمات اورژانس (اعم از پیش بیمارستانی و...) را در تمام ساعات شبانه روز برابر نظام سطح بندی برای کلیه ساکنین هر شهرستان تأمین نمایند.

وضعیت اورژانس: دارای دو تعریف عمومی و بالینی می باشد:

تعریف بالینی بیمار اورژانسی: به بیماری گفته می شود که باید بدون فوت وقت و در حداقل زمان ممکن نسبت به ارائه خدمات تشخیصی درمانی برای او اقدام نمود و برای بیمار اورژانسی سرعت عمل و زمان در ارائه خدمات درمانی نقشی اساسی دارد (نظیر زایمان، MI، ضربه مغزی، شکستگیهای باز، مسمومیت و...).

تعریف عمومی بیمار اورژانسی: هر وضعیتی که باعث شود تا بیمار شخصاً و یا توسط افراد دیگر به بخش اورژانس مراجعه نماید. بنابراین تعریف وضعیت اورژانس با تصور شخص بیمار یا همراهان او قابل تعریف بوده و باید هر بیمار مراجعه کننده پذیرش و تحت مراقبتهای اولیه قرار گیرد.

بیمار الکتیو: بیماری که فوریت زمانی برای دریافت خدمات تشخیصی، درمانی و توانبخشی ندارد و می تواند جهت دریافت خدمات سلامت بر اساس نوبت مراجعه نماید.

کلیه افراد در صورتی که احساس کنند وضعیت اورژانس دارند می توانند به پزشک خانواده خود و یا بدون رعایت نظام ارجاع به مراکز اورژانس مراجعه و این مراکز باید آنان را بپذیرند. بدین ترتیب فوریتها از قاعده الزام ارجاع مستثنی هستند و مراجعه مستقیم افراد دچار فوریت به واحدهای اورژانس یا بیمارستانها مانعی ندارد

خدمات اورژانس ۱۱۵ کلاً رایگان بوده لیکن هزینه خدمات اورژانس بیمارستانی بصورت فی فورسرویس پرداخت می گردد و سهم بیمه ها در پرداخت این هزینه ها در موارد تحت نظر ۹۰٪، بستری در بیمارستان ۹۵٪ و مراجعات غیر ضروری به اورژانس ۷۰٪ تعرفه بخش دولتی خواهد بود. اما در صورتیکه فرد مراجعه کننده به اورژانس نیازمند خدمات اورژانس نباشد حداقل اقدامات تشخیصی (جهت R/O حالات اورژانس) و حداقل اقدامات درمانی (جهت تسکین درد و مشکل) برای او انجام می شود (در این موارد ۷۰٪ درصد از هزینه

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

دارو و سایر اقدامات تشخیصی درمانی (بجز ویزیت) از طریق بیمه پرداخت خواهد شد) و به پزشک خانواده خودش هدایت می شود. میزان مراجعات غیر اورژانس افراد تحت پوشش هر پزشک به اورژانس که می تواند نشانه عدم حمایت پزشک از فرد باشد در پایش عملکرد پزشک خانواده لحاظ می گردد.

کلیه ارجاعات و مشاوره های درخواست شده توسط پزشک اورژانس فقط در خصوص بیماران تحت نظر و بستری نافذ خواهد بود. در موارد غیر بستری نمی تواند به سطوح ۲ و ۳ ارجاع دهد

۱۱. ارائه خدمات پزشکی عمومی در روزهای تعطیل و ساعت غیر اداری:

مشاوره (تلفنی):

پزشک خانواده موظف است در تمام ساعت شبانه روز (بجز ساعات ۱۰ شب تا ۷ صبح که با درخواست ستاد استانی و تأیید ستاد کشوری قابل تغییر است) با در اختیار گذاردن تلفن ثابت و همراه خود به کلیه تماس های تلفنی افراد تحت پوشش پاسخ داده و نسبت به ارائه مشاوره و راهنمایی لازم اقدام نماید.

برای ارائه خدمت در روزهای تعطیل و ساعات غیر فعال برنامه پزشک خانواده

- ۱- درمانگاه های فعلی روزها حسب نیاز و آمادگی به عنوان مرکز یا پایگاه ها مجری برنامه پزشک خانواده خدمت خواهند کرد در اینصورت در این ساعات تابع مقررات پزشک خانواده هستند
- ۲- به ازاء هر ۳۰ هزار نفر جمعیت این مراکز (فقط ساعت غیر برنامه پزشک خانواده و روز های تعطیل) با حضور حداقل یک پزشک و دو پرستار/بهبود در درمانگاه های فوق ارائه خدمت خواهند کرد برابر نظر ستاد شهرستان
- ۳- انتخاب کلیه پزشکان شاغل در این مراکز با تأیید ستاد شهرستان خواهد بود، ترجیحاً این گروه از پزشکان نباید پزشک خانواده باشند و باید اصول معاینه، تشخیص و تجویز دارو را رعایت کنند و براین اساس ارزشیابی و دریافتی آنان تعدیل گردد، این پزشکان باید واجد پروانه دائم بوده و پزشکان خانواده در صورت تأیید ستاد عملیاتی شهرستان می توانند در این مراکز خدمت نمایند (حداکثر ۳ شب در ماه). این مراکز باید حداقل امکانات درمانگاه اورژانس را داشته باشند
- ۴- پرداخت به این مراکز برای کشیک شب و روزهای تعطیل به صورت FFS خواهد بود
- ۵- در موارد استثنا اگر بیمار اجازه دسترسی به پرونده سلامت الکترونیک او را نداد فقط اقدامات اورژانس دریافت می کند
- ۶- در کشیکهای فوق بابت هزینه های خدمات پاراکلینیک، دارو و ویزیت بیماران سهم بیمه برابر ۷۰ درصد تعرفه دولتی خواهد بود
- ۷- درمان در این مراکز برای حداکثر ۴۸ ساعت (اولین دسترسی بعدی به پزشک خانواده بوده مگر آنکه مدت تعطیلات بیش از ۴۸ ساعت باشد که حداکثر برابر این مدت خواهد بود) بقیه ادامه درمان به عهده پزشک خانواده فرد می باشد

۱۲. ارجاع

شبکه ارجاع (نظام ارجاع):

کلیه پزشکان خانواده همراه با مراکز (دولتی یا غیر دولتی) که در سطح دوم و سوم به ارائه خدمات بهداشتی، تشخیصی، درمانی و توانبخشی بصورت سرپائی یا بستری می پردازند، شبکه ارجاع را می سازند. کلیه این مراکز بعنوان همکاران (اعضاء) شبکه ارجاع خوانده می شوند و ارجاع مجموعه فرایندهایی است که مسیر حرکت و ارتباط فرد رادر سطوح سه گانه برای دریافت خدمات مورد نیاز به منظور تامین جامعیت و تداوم خدمات سلامت تعیین می کند. اطلاعات راجع به استفاده فرد از خدمات نظام سلامت نهایتاً در پرونده سلامت الکترونیک شخص نزد پزشک خانواده یا تیم سلامت از طریق ارسال پس خوراند از سطوح تخصصی تر ثبت می شود. بدیهی است برابر

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

برنامه زمانی ای که بعداً ارائه خواهد شد کلیه ارائه دهندگان خدمت باید اقدامات خود و نتایج حاصل را رأساً و بطور مستقیم در پرونده سلامت الکترونیک فرد درج نماید

تبصره: بیماران خاص و شیمی درمانی و صعب‌العلاج (برابر لیست مورد تأیید ستاد اجرایی کشوری) جهت خدمات درمانی بیماری خاص خود نیاز به ارجاع مکرر نخواهند داشت

فرم (کاغذی یا فرم الکترونیک) ارجاع: منظور برگه یا فرمی است که مشخصات، مشکل بیمار، مداخلات انجام شده و اقدامات درخواستی در آن ثبت و به استناد آن بیمار به سطوح بالاتر یا فراهم‌کننده دیگری (در همان سطح) برای دریافت خدمات سلامت مورد نیاز مراجعه می‌کند.

ارجاع عمودی: حرکت بیمار از یک سطح به سطح بالاتر یا پائین‌تر
مهمترین ارجاعات:

ارجاع پزشک خانواده به پزشک متخصص / بیمارستان عمومی،

ارجاع از متخصص به فوق تخصص: ارجاع مستقیم پزشک متخصص به پزشک فوق تخصص مقدر نبوده مگر با اعلام و موافقت (تلفنی) پزشک خانواده یا با بازگشت از ارجاع و اخذ موافقت حضوری پزشک خانواده. یادآور می‌شود در ارجاعات فوری و یا در ارجاع به مراکز دولتی و عمومی، بستری بیمار در بیمارستان به صورت اورژانس و الکتیو در مسیر ارجاع برابر این دستورالعمل مقدر خواهد بود.

مشاوره گروهی (معمولاً بصورت کمیسیون‌های پزشکی) می‌تواند افقی یا عمودی و یا ترکیبی از هر دو باشد.

مشاوره متخصص با سایر تخصص‌های پزشکی (ارجاع افقی)

ارجاع بیمار به داروخانه و پاراکلینیک شامل: آزمایشگاه، تصویربرداری، فیزیوتراپی و ... (ارجاع افقی)

ارجاع بیمار توسط پزشک خانواده به مراکز پیراپزشکی که نیروی ارائه‌دهنده خدمت آن برابر این دستورالعمل در تیم سلامت وجود ندارد (شامل: شنوایی‌سنجی و بینایی‌سنجی، تغذیه و روانشناس بالینی)

ارجاع بیمار به توانبخشی اعم از: کار درمانی، روان‌درمانی، گفتار درمانی، رفتار درمانی، فیزیوتراپی می‌تواند هم توسط پزشک خانواده و هم توسط پزشک متخصص برای بیمار ارجاعی از طرف پزشک خانواده انجام شود.

مشاوره درمانی: استفاده و بهره‌گیری پزشک از نقطه نظرات و ایده‌های تخصصی یا فوق تخصصی یک یا چند متخصص دیگر طی فرآیند تشخیص، درمان و بازتوانی بیمار می‌باشد. جهت مشاوره لزوماً بیمار ارجاع نمی‌گردد و شاید فقط اطلاعات بیمار مورد نظر به پزشک مشاور منتقل می‌شود. بدیهی است در مشاوره درمانی مسئولیت استفاده یا عدم استفاده از نظرات پزشک مشاور بر عهده پزشک مشاوره‌کننده می‌باشد.

مشاوره پزشکی اجتماعی: مواقعی است که به منظور بهبود شاخص‌های سلامت اجتماعی، یا به هدف رفع مشکل سلامت عمومی، پزشک خانواده موضوع را به پزشک خانواده مسئول منتقل و از آن طریق حسب ضرورت از مداخلات تخصصی، بصورت حضوری یا غیرحضوری استفاده می‌نماید. این مشکلات می‌تواند مثل اقدامات لازم در کنترل یک اپیدمی، تغییر عادات تغذیه‌ای و اصلاح شیوه‌های زندگی برای ارتقاء شاخص‌های سلامتی، بهسازی منابع آب، پژوهش‌های کاربردی و ... باشد. اعتبارات و هزینه‌های این دسته از اقدامات باید توسط دانشگاه علوم پزشکی و از محل منابع HSR با اولویت تأمین گردد.

برگشت ارجاع (بازخورد): انتقال اطلاعات لازم از نحوه ارائه خدمات و پیگیری بیمار از سطح ارجاع شده به ارجاع‌دهنده را برگشت ارجاع (بازخورد ارجاع) می‌نامند. این اطلاعات باید شامل شرح بیماری، اقدامات انجام شده، داروهای تجویز شده، خدمات پاراکلینیکی مورد نیاز، اقداماتی که احیاناً پزشک خانواده باید انجام دهد، نحوه پیگیری، تعیین تاریخ مراجعه مجدد بیمار و باشد.

دکتر عبدالرضا شیخ‌الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

برگشت مشاوره: در مواردی که مشاوره درمانی یا مشاوره پزشکی اجتماعی انجام می یابد انتقال و ثبت اطلاعات مشاوره ای از نحوه حل مشکل بیمار یا جامعه را، برگشت مشاوره می نامیم. این اطلاعات می تواند شامل اقدامات لازم برای حل مشکل فرد یا جامعه، یا لزوم ارجاع فرد، نحوه پیگیری موضوع و..... باشد.

ارزشیابی مراکز ارائه کننده خدمات سلامت: برآورد وضعیت عملکرد مراکز ارائه کننده خدمات سلامت به صورت مقطعی و با استفاده از چک لیست های ارزیابی مبتنی بر شاخص های مورد انتظار می باشد.

۱۳. مرکز هدایت و راهنمایی بیماران *callcenter* :

درهر شهرستان با داشتن شماره تلفن ترجیحا ۳ یا ۴ رقمی منحصر بفرد با تعداد خطوط و اپراتور کافی در تمام مدت ۲۴ ساعت پاسخگوی مردم بوده و در کلیه مراحل انتخاب پزشک خانواده تا استفاده از خدمات اورژانس و حتی کمک به دریافت خدمات ویژه آنان را راهنمایی کرده و نقش هماهنگ کننده را در مواردیکه ناهماهنگی به هر دلیل وجود دارد بین ارائه کننده خدمت و دریافت کننده خدمت به عهده خواهد داشت. راه اندازی این مرکز از وظایف دانشگاه/شبکه بهداشت و درمان بوده و مسئولیت دریافت شکایت مردم، ارائه آن به واحد مربوطه و دریافت و ارائه پاسخ به شاکی از وظایف این مرکز است. این مرکز با نظر مرکز مدیریت، مشاوره و راهنمایی پزشکان خانواده، وظیفه حل مشکلات بیماران را در ارجاع به سطوح بالاتر بطور شبانه روزی بر عهده دارد. منابع مورد نیاز اجرای این قسمت باید توسط دانشگاه علوم پزشکی تأمین گردد.

۱۴. مرکز مدیریت، مشاوره و راهنمایی پزشکان خانواده:

این مرکز سخنگوی رسمی ستاد عملیاتی است در سه سطح شهرستانی، استانی و کشوری با حضور و همکاری کلیه صاحبان فرآیند در برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع ایجاد شده و با داشتن خطوط تلفن، حداقل در کلیه ساعت کاری مسئولیت هدایت و راهنمایی رده های زیر مجموعه خود را بر عهده دارد به گونه ای که واحد شهرستانی این مرکز مسئولیت راهنمایی و هدایت ارائه دهندگان خدمت را بر عهده داشته مسئولیت رسیدگی به شکایات ارائه کنندگان از صاحبان فرآیند را بر عهده دارد. منابع مورد نیاز اجرای این قسمت باید توسط دانشگاه های علوم پزشکی تأمین گردد

تبصره: تلفیق مرکز هدایت و راهنمایی بیماران *callcenter* و مرکز مدیریت، مشاوره و راهنمایی پزشکان خانواده در سطح شهرستان بلامانع است

۱۵. نحوه ارائه خدمات سلامت به مسافران

مسافران در موارد اورژانس مانند سایر بیماران اورژانسی بدون الزام به رعایت نظام ارجاع به مراکز اورژانس مراجعه خواهند نمود لیکن ساکنین موقت و مسافران می توانند بطوریکه در این دستورالعمل (ماده ۲۰) آمده برای دریافت خدمات با راهنمایی *callcenter* از خدمات پزشکان خانواده یا کشیک تیم سلامت محل سفر استفاده نمایند که در این حالات ۳۰٪ فرانشیز را بیمار و ۷۰٪ آن را بیمه به پزشک مذکور پرداخت می نمایند.

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

۱۶. استحقاق درمان

افراد بیمه شده (و افراد تحت سرپرستی آنان) در برابر حق بیمه‌ای که ماهانه پرداخت می‌کنند، استحقاق برخوردار شدن از حمایت سازمان بیمه‌گر در درمان خویش یا دیگر مزیت‌های مربوط را می‌یابند. استحقاق درمان محدوده‌ی زمانی مشخصی دارد که در حال حاضر با تاریخ اعتبار دفترچه‌های بیمه تعیین می‌شود.

۱۷. پزشک جانشین و پزشک جایگزین

هر پزشک خانواده در هنگام عقد قرارداد باید پزشک خانواده دیگری را به عنوان جانشین خویش معرفی کند تا در شرایط خاص به جای او مراجعان تحت پوشش را پذیرفته و خدمات سلامتی لازم را برابر دستورالعمل به ایشان ارائه دهد. پزشک جانشین باید از بین پزشکان خانواده همان محله معرفی شود. در صورت نبود پزشک واجد شرایط در همان محله با کسب موافقت ستاد عملیاتی شهرستان پزشک جانشین می‌تواند از بین پزشکان خانواده محله مجاور براساس این دستورالعمل انتخاب گردد.

تا آنجا که ممکن است فاصله‌ی جغرافیایی پزشک خانواده و پزشک جانشین او باید کم باشد تا مراجعه به پزشک جانشین برای مردم دشواری پدید نیاورد. ستاد عملیاتی شهرستان نظارت بر این امر را برعهده دارد.

استفاده پزشک خانواده از پزشک جانشین بطور میانگین ۲,۵ روز در ماه معادل ۲۰ ساعت کاری با هماهنگی ستاد عملیاتی است. و در هر نوبت و در هر ۶ ماه نمی‌تواند بیش از ۱۵ روز از پزشک جانشین استفاده نماید. در صورتیکه به هر علت پزشک خانواده نخواهد و یا نتواند بیش از ۱۵ روز در محل کار خود به ارائه خدمت بپردازد با هماهنگی ستاد عملیاتی از یک پزشک واجد شرایط بطور موقت به عنوان پزشک جایگزین در همان محل استفاده خواهد شد. مدت استفاده از پزشک جایگزین حداکثر دو ماه در هر سال خواهد بود. چنانچه پزشک خانواده بیش از این مدت (دو ماه در سال) در محل ارائه خدمت حضور نداشته باشد، در صورت وجود پزشک واجد شرایط ستاد عملیاتی باید ایشان را از برنامه حذف نموده، و پزشک جدید را به برنامه وارد نماید، در غیر اینصورت باید به گونه‌ای که ارائه خدمات به مردم مختل نشود حسب صلاحدید و مقررات تصمیم‌گیری نماید.

هر پزشک خانواده می‌تواند حداکثر به عنوان جانشین دو پزشک خانواده معرفی شود. با اینحال هر پزشک خانواده (جانشین) در هر زمان می‌تواند فقط به جانشینی از یک پزشک خانواده ارائه خدمت نماید و عدم حضور دو پزشک خانواده که یک پزشک را به عنوان پزشک جانشین معرفی کرده اند مقدور نمی‌باشد.

از آنجا که در زمان مجاز استفاده از خدمت پزشک جانشین و جایگزین همچنان سرانه به پزشک اصلی پرداخت می‌گردد لذا جبران خدمت پزشکان جانشین و جایگزین در این مدت به عهده پزشک خانواده اصلی خواهد بود.

۱۸. تداوم خدمات و جامعیت خدمات

ارتباط دو سویه و مستمر میان پزشک خانواده و کسی که او را به عنوان پزشک خویش انتخاب کرده است سبب می‌شود که مراقبت از او پیوستگی یابد و بسادگی قطع نشود. حفظ تداوم خدمات از مسئولیت‌های پزشک خانواده و از جمله انتظارات مهمی است که از او می‌رود. رابطه مبتنی بر اعتماد متقابل بین پزشک و بیمار که پایه تشخیص و درمان است در مراجعات متعدد، صرف زمان و با اقدامات حرفه‌ای پزشکی ایجاد می‌شود. از جمله اقداماتی که به این تداوم خدمت کمک کرده و از وظایف پزشک است عبارتند از: ارائه مشاوره تلفنی به افراد تحت پوشش با ثبت موارد آن در پرونده الکترونیک بیمار، دقت در تکمیل پرونده الکترونیک سلامت و استفاده از آن در هر ویزیت و مراقبت به منظور ارتقاء کیفیت خدمات، نظارت بر ارائه خدمات سلامت توسط سایر اعضای تیم سلامت و نیز پیگیری فعال بیماران ارجاعی،

ارائه کلیه خدمات سلامتی برابر برنامه های سلامت کشوری به افراد تحت پوشش بطور فعال با استفاده از تلفن و سیستم پیام کوتاه و در صورت عدم مراجعه فرد پیگیری از طریق callcenter و

نظام سلامت باید هر سه نوع خدمت پیشگیری، درمان و توانبخشی را فراهم کند تا بتوان از جامعیت خدمات سخن گفت. برای تامین این مقصود از سازوکار ارجاع استفاده می شود. معنای دیگر جامعیت آنست که علاوه بر درمان بیماری جسمی، نیازهای روانی و اجتماعی شخص نیز در نظر گرفته شود.

۱۹. ثبت نام

در هر شهری که برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع اجرا می شود هر یک از افراد تحت پوشش یکی از بیمه های پایه حق دارند یکی از پزشکان خانواده را که توسط ستاد عملیاتی معرفی می شوند (شرایط و فرآیند شناسایی و معرفی پزشکان توسط بیمه ها و ستاد در ادامه خواهد آمد) به عنوان پزشک خانواده خود انتخاب کنند و با ثبت نام نزد آن پزشک، علاقه مندی خود را اعلام دارند. شخص می تواند تا دوبار در سال نظر خود را تغییر دهد و پزشک خانواده خود را عوض کند. فاصله دوبار تغییر پیاپی هیچ گاه نباید کمتر از سه ماه باشد. در شرایط خاص با نظر ستاد شهرستان این مدت قابل کاهش است.

۲۰. محله، محدوده دسترسی و جامعه تحت پوشش

محله: محدوده خاص جغرافیایی از شهر است که جمعیت آن حدود ده هزار نفر باشد و امکانات و توانمندی های حوزه سلامت (اعم از خصوصی، دولتی، عمومی و...) در آن برای ارائه خدمت در قالب پزشک خانواده و نظام ارجاع حداقل در سطح یک کفایت کند. بدیهی است در صورت عدم کفایت افراد می توانند در کوتاه مدت از خدمات محدوده های مجاور برخوردار شده لیکن سیاستهای تشویقی به گونه ای خواهد بود که توزیع عادلانه منابع رخ دهد.

محدوده دسترسی به پزشک خانواده: خانوارها باید پزشک خانواده خود را از بین پزشکانیکه حداکثر در فاصله ۱٫۵ کیلومتری محل زندگی یا کار ایشان مستقر هستند انتخاب نمایند. ستاد شهرستان با هماهنگی ستاد استان می تواند در صورت ضرورت این فاصله را تعدیل کند و مردم موظف به انتخاب پزشک خانواده خود در همان شعاع هستند. همچنین در شرایطی که در محدوده ۱٫۵ کیلومتری محل خانوار پزشک واجد شرایط وجود نداشته باشد با نظر ستاد شهرستان می توان از محدوده مجاور پزشک را انتخاب نمود.

پزشک خانواده مسئول، علاوه بر جمعیت تحت پوشش، مسوولیت هایی در برابر سلامت عمومی از جمله سلامت محیط، مراکز تهیه و توزیع مواد غذایی، مدارس و دیگر اماکن عمومی نیز دارد که از آنها به عنوان محله تحت پوشش پزشک خانواده مسئول یاد می شود.

محدوده دسترسی به خدمات سطح دو و سه: معاونت درمان وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی طی دستورالعملی که به تصویب ستاد اجرایی کشوری می رسد، مسیر مشخصی برای دسترسی حداکثری مردم برای ارجاع به سطح دو و سه را طراحی و ارائه نموده است

جمعیت تحت پوشش: در مناطق مجری، هر خانوار بر اساس نظر سرپرست خانوار، یکی از پزشکان خانواده مرکز مجری برنامه پزشک خانواده یا پایگاه پزشک خانواده نزدیک محل سکونت را به عنوان پزشک خانواده انتخاب و نزد او ثبت نام خواهد کرد. کسانی که نزد پزشک خانواده ثبت نام می کنند جمعیت تحت پوشش او به حساب می آیند. با توجه به واقعیت های جامعه، جمعیت تحت پوشش هر پزشک اندازه ای محدود دارد تا پزشک بتواند به همه مسوولیت های خود در برابر آنان عمل کند.

به صورت کلی پزشک خانواده، پزشک همه اعضای خانوار یک فرد خواهد بود مگر در مواردی که به دلایل خاص این امر برای یک یا چند نفر از اعضای خانوار مقدور نباشد، در این موارد با نظر ستاد شهرستان یکی دیگر از پزشکان همان محدوده به عنوان پزشک خانواده فرد معذور انتخاب خواهد شد.

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

هر فرد خارج از شهرستان محل استقرار پزشک خانواده خود در موارد اورژانس بدون هیچ مانع ای به اورژانس مراجعه و اگر بیماری او اورژانس بود همانند سایر مراجعه کنندگان از خدمات کامل استفاده می کند و در موارد غیر اورژانس و در صورت ضرورت می تواند به پزشک سطح یک محل سفر (در پایگاه، مرکز مجری، مرکز کشیک) مراجعه و در این شرایط توسط پزشک موقت نمی تواند به سطوح بالاتر ارجاع گردد (مگر ارجاع برای بستری به بخش دولتی و عمومی پس از تماس تلفنی با پزشک خانواده فرد و دریافت فرم ارجاع الکترونیک). بدیهی است در این موارد ۷۰٪ هزینه های دولتی سطح یک توسط بیمه پرداخت خواهد شد. تعدادی از برگه های دفترچه بیمه به ترتیبی که بیمه ها اعلام می کنند به عنوان برگه سفر در نظر گرفته می شود. در دفترچه های جدید که در آینده صادر خواهد شد برگ سفر اختصاصی درج خواهد شد. یادآور می شود ارائه خدمات غیر اورژانس به این دسته از بیماران با کسب مجوز دسترسی (از بیمار) به پرونده الکترونیک فرد مقدور بوده و باید کلیه اقدامات گروه پزشکی در پرونده فرد منعکس گردد.

۲۱. فرانشیز

بخشی از هزینه های خدمات درمانی ارائه شده توسط خود بیمار به ارائه کننده ی خدمت پرداخت می شود. در برنامه پزشک خانواده فرانشیز دارو و ویزیت پزشک خانواده و تیم سلامت سطح یک رایگان خواهد بود. برای جلوگیری از تجویز غیر متعارف دارو و پاراکلینیک عملکرد پزشک در این زمینه در پایش او بطور محسوس لحاظ می گردد.

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

فصل دوم: بسته خدمات سلامت

۲۲. بسته خدمات سلامت:

- بسته خدمات تیم سلامت (در سطح اول): در ادامه به آن اشاره شده است
- بسته خدمات سلامت سطح دوم: برابر با بسته خدمات بیمه پایه
- بسته خدمات سلامت سطح سوم: برابر با بسته خدمات بیمه پایه

۲۳. گروه هدف: در سطح اول خدمات تمامی افراد جمعیت تحت پوشش در قالب گروههای سنی ذیل:

- نوزادان و کودکان
- نوجوانان و جوانان
- میانسالان
- سالمندان
- مادران باردار

می‌باشند و خدمات سلامت باید بر اساس حیطه‌های محیط خانواده، محیط عمومی جامعه و محیط‌های جمعی به گروههای هدف ارائه گردد.

۲۴. راهنمای بالینی ارائه خدمات استاندارد:

- خدمات مورد نیاز مراجعین با اختلالات و شکایات زیر در قالب راهنماهای مربوطه ارائه خواهد شد.
 - آکنه
 - رنیت آلرژیک
 - اضطراب
 - نارسایی قلب
 - سردرد
 - کم‌کاری تیروئید
 - افسردگی
 - درد گردن
 - استئوآرتریت
 - اوتیت گوش میانی
 - پنومونی



- صرع
- سینوزیت
- سنکوپ
- خونریزی دستگاه گوارش فوقانی و
- سایر موارد مصوب وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

راهنمای ارجاع بین سطوح سه گانه:

- ارجاع درون سطح اول و بین ارائه کنندگان خدمات در این سطح و از سطح اول به سطح دوم: در مراقبتهای تعیین شده بر اساس منابع معرفی شده بسته‌های خدمات به گروههای هدف و راهنماهای بالینی تدوین شده، زمان و شرایط ارجاع مشخص شده و ارائه کنندگان خدمت غیر پزشک باید بر این اساس به پزشک و پزشک به سطح دوم ارجاع دهند. در مورد خدماتی که در این بسته‌ها تعریف نشده اند، ارجاع بر اساس تشخیص پزشک صورت خواهد گرفت.
- ارجاع به سطح دوم و سطح سوم بر اساس ضوابط ذکر شده دستورالعمل مصوب ستاد اجرایی کشوری خواهد بود.

۲۵. بسته خدمات تیم سلامت

الزامات بسته خدمت:

- رویکرد بسته خدمت: آموزش، پیشگیری اولیه، مراقبت، غربالگری، درمان سرپایی عمومی، ارجاع و دریافت پس‌خوراند از سطح بالاتر و انجام اقدامات مورد نیاز بر اساس پس‌خوراند
- حفظ جامعیت و یکپارچگی خدمات در ارائه و دسترسی به بسته خدمت:

○ گیرنده خدمت باید به کلیه خدمات (به جز خدمات پاراکلینیک و داروخانه) به گونه‌ای دسترسی داشته باشد که کلیه خدمات پیش‌بینی شده سطح یک را در حداقل زمان ممکن در پایگاه مجری برنامه پزشک خانواده (مطب تطابق یافته با الزامات) یا مرکز مجری برنامه پزشک خانواده بصورت کامل دریافت نماید.

○ ارائه دهنده خدمت باید قابلیت لازم را بر اساس لزوم حفظ جامعیت خدمت دارا بوده تا بتواند تمام خدمات پیش‌بینی شده را با حداقل مراجعه گیرنده خدمت به واحد ارائه کننده خدمت بر اساس بسته خدمت ارائه نماید.

○ توجه خاص بر هزینه‌های اثربخشی و هزینه‌فایده بودن خدمات در بسته خدمت

○ استانداردهای استقرار واحدهای ارائه کننده داروخانه و پاراکلینیک برابر ضوابط موجود

خدماتها و مراقبتهایی که در سطح یک، برای اعضای تیم سلامت در نظر گرفته شده به شرح زیر است و هر کدام از پرسنل هماهنگ با سایر همکاران و در چهارچوب سامانه جامع و همگانی سلامت ایرانیان نقش خود را ایفا می نمایند. پزشک مرکز نقش نظارتی و مدیریتی بر پایگاه ها و پرسنل داشته و وظایف سلامت محیط و کار، ارتباطات بین بخشی و مبارزه با بیماریها را در سطح جامعه پیگیری می کند. پرستار یا ماما در پایگاه پزشک خانواده موظف است کلیه وظایف پرستار یا ماما را منطبق بر بسته های خدمت مصوب وزارت بهداشت برای جمعیت تحت پوشش پزشک پایگاه خود انجام دهد

الف- مدیریت سلامت در جمعیت تحت پوشش

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

ب- آموزش و ارتقای سلامت

ج- مراقبت از جامعه تحت پوشش با اجرای برنامه‌های سلامت تدوین و ابلاغ شده در نظام ارائه خدمات سلامت

د- پذیرش موارد ارجاعی و ارائه پس‌خوراند مناسب

ه- درمان اولیه و تدبیر فوریت‌ها

و- ارجاع مناسب و به موقع، پیگیری موارد ارجاع شده به سطح بالاتر

ز- دریافت پس‌خوراند از سطح بالاتر و انجام اقدامات مورد نیاز بر اساس پس‌خوراند

الف- مدیریت سلامت:

- شناسایی محیط جغرافیایی محل خدمت
- شناسایی جمعیت تحت پوشش از نظر تعداد نفرات به تفکیک سن و جنس
- شناسایی معضلات و مشکلات بهداشتی منطقه تحت پوشش
- ثبت داده‌ها و مدیریت اطلاعات سلامت افراد و جمعیت تحت پوشش
- شناسایی چرخه کار مرکز و فعالیت واحدهای مختلف موجود در مرکز
- اقدام به حل مسائل بهداشتی از راه همکاری‌های درون‌بخشی و بین‌بخشی
- تلاش در حل مسائل سلامت جامعه از راه جلب مشارکت‌های مردمی
- همکاری در اجرای برنامه‌های استانی و کشوری
- همکاری در برنامه‌های مقابله با اثرات حوادث غیرمترقبه و عضویت در تیم‌های مذکور بر اساس پروتکل‌های کشوری
- پایش و ارزشیابی خدمات تیم سلامت بر اساس دستورالعمل‌های موجود

ب- آموزش و ارتقای سلامت

➤ آموزش سلامت

➤ ترویج شیوه زندگی سالم

ج- مراقبت از جامعه تحت پوشش با اجرای برنامه‌های سلامت تدوین و ابلاغ شده در نظام ارائه خدمات سلامت توسط تیم سلامت بر

اساس کتاب / کتابهای مصوب وزارت بهداشت:

➤ مراقبت‌های از کودکان

- با تأکید بر پیشگیری از بیماریها و مخاطرات شایع دوران نوزادی و کودکی با توجه به اولویتها و آموزش صحیح به والدین، تشخیص و درمان صحیح و به موقع، پیشگیری از بروز عوارض و ناتوانیهای احتمالی، درمان عوارض ایجاد شده، ارجاع به موقع و پیگیری نتیجه ارجاع
- در هر بار مراجعه جهت انجام مراقبت‌های جاری انجام ارزیابی (به شرح زیر)، انجام توصیه‌ها و اقدامات لازم
- مراقبت نوزادان (در دوره‌های سنی ۳-۵ روز، ۱۴-۱۵ روز، ۳۰-۴۵ روز)
- غربالگری هیپوتیروئیدی نوزادی

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

- ارزیابی از نظر توانایی شیرخوردن، مشاهده تنفس تند، باز و بسته شدن سریع (پرش) پره‌های بینی، تو کشیده شدن قفسه سینه و ناله کردن
- ارزیابی از نظر حال عمومی (کاهش سطح هوشیاری، بی‌قراری و تحریک پذیری، تحرک کمتر از معمول و بیحالی، برآمدگی ملاحظ، درجه حرارت بالا یا پایین، رنگ پریدگی شدید، سیانوز، زردی)
- مراقبت‌های از کودکان سالم (در دوره های سنی ۲ ماهگی، ۴ ماهگی، ۶ ماهگی، ۹ ماهگی، ۱۲ ماهگی، ۱۵ ماهگی، ۱۸ ماهگی، ۲ سالگی، ۳ سالگی، ۴ سالگی، ۵ سالگی، ۶ سالگی)
 - ارزیابی و کنترل کودک از نظر وضعیت عمومی (توانایی شیرخوردن، تنفس، علائم حیاتی، رفلکسها و...)
 - ارزیابی و کنترل کودک از نظر زردی (زیر ۲ ماه)
 - ارزیابی و کنترل کودک از نظر وضعیت وزن، قد، دور سر
 - ارزیابی و کنترل کودک از نظر وضعیت تغذیه
 - ارزیابی و کنترل کودک از نظر وضعیت بینایی
 - ارزیابی و کنترل کودک از نظر وضعیت تکامل
 - ارزیابی و کنترل کودک از نظر وضعیت واکسیناسیون و مصرف مکملهای دارویی
 - ارزیابی و کنترل کودک از نظر وضعیت سلامت دهان و دندان
- انجام مراقبت‌های درمانی برای کودکان بیمار با رعایت استانداردهای ارائه شده در برنامه مراقبت‌های ادغام یافته ناخوشیهای اطفال
 - عفونت‌های موضعی، اسهال، کنترل مشکل شیرخوردن، سرفه، ناراحتی گوش، گلودرد، تب، کنترل کم وزنی، مشکل تغذیه
 - تشخیص افتراقی خواب‌آلودگی، کاهش سطح هوشیاری یا تشنج
 - تشخیص افتراقی تنفس مشکل همراه با و بدون ویز
 - تشخیص افتراقی تب با و بدون علائم موضعی
- ◀ مراقبت‌های ادغام یافته سلامت نوجوانان و جوانان (گروه سنی ۶ تا ۲۵ سال)
 - در دوره‌های سنی بدو ورود به مدرسه، ۱۰ سال، ۱۲ سال، ۱۵ سال، ۱۸ سال، ۲۱ سال و ۲۴ سال و با تأکید بر پیشگیری از بیماریها و مخاطرات شایع دوران نوجوانی و جوانی با توجه به اولویتهای آموزش صحیح به فرد و والدین، تشخیص و درمان صحیح و به موقع بیماریها و اختلالات ایجاد شده، پیشگیری از بروز عوارض و ناتوانیهای احتمالی، درمان عوارض ایجاد شده، ارجاع به موقع و پیگیری نتیجه ارجاع:
 - مشارکت در انجام سنجش سلامت در بدو ورود به مدرسه، سال اول راهنمایی و سال اول دبیرستان
 - پیشگیری و مراقبت فرد از نظر چاقی و اضافه وزن
 - پیشگیری، تشخیص و درمان کم خونی
 - پیشگیری، تشخیص و درمان اختلالات بینایی
 - پیشگیری، تشخیص و درمان اختلالات شنوایی

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

- پیشگیری، تشخیص و درمان اختلالات روانی (شامل اختلالات سایکوتیک حاد و مزمن، افسردگی، دو قطبی، اضطراب جدایی، پانیک، وسواس جبری، هراس اجتماعی، تیک، پرخاشگری، بیش فعالی و نقص توجه، رشد، ارزیابی رشد و تکامل، تعامل مادر و کودک، عقب ماندگی ذهنی، صرع و اختلال فراگیر رشد)
- پیشگیری، تشخیص و درمان عفونتهای پوستی
- پیشگیری، تشخیص و درمان آسم، آلرژی و سینوزیت
- پیشگیری، تشخیص و درمان آسیبها و صدمات
- پیشگیری، تشخیص و درمان سل
- آموزش فعالیت فیزیکی و تحرک بدنی
- آموزش تغذیه مناسب
- آموزش پیشگیری از سوء مصرف مواد
- آموزش پیشگیری از رفتارهای پرخطر
- آموزش پیشگیری از استعمال دخانیات
- کنترل و انجام واکسیناسیون توأم ۱۶-۱۴ سالگی

◀ مراقبتهای ادغام یافته سلامت میانسالان (گروه سنی ۲۵ تا ۶۰ سال)

با تأکید بر پیشگیری از بیماریها و مخاطرات شایع دوران میانسالی با توجه به اولویتها و آموزش صحیح به فرد و خانواده و جامعه، تشخیص و درمان صحیح و به موقع بیماریها و اختلالات ایجاد شده، پیشگیری از بروز عوارض و ناتوانیهای احتمالی، درمان عوارض ایجاد شده، ارجاع به موقع و پیگیری نتیجه ارجاع.

- پیشگیری، تشخیص و درمان فشار خون
- پیشگیری، تشخیص و درمان دیابت
- پیشگیری، تشخیص و درمان چاقی
- پیشگیری، تشخیص و درمان دیس لیپیدمی
- آموزش پیشگیری و کنترل استعمال دخانیات
- پیشگیری، تشخیص و درمان افسردگی
- پیشگیری، تشخیص و درمان اختلالات دوقطبی
- پیشگیری، تشخیص و درمان اختلالات اضطرابی

◀ مراقبتهای ادغام یافته سلامت سالمندان (گروه سنی ۶۰ سال و بالاتر)

با تأکید بر پیشگیری از بیماریها و مخاطرات شایع دوران سالمندی با توجه به اولویتها و آموزش صحیح به فرد و خانواده و جامعه، تشخیص و درمان صحیح و به موقع بیماریها و اختلالات ایجاد شده، پیشگیری از بروز عوارض و ناتوانیهای احتمالی، درمان عوارض ایجاد شده، ارجاع به موقع و پیگیری نتیجه ارجاع.

- پیشگیری، تشخیص و درمان آنژین صدری و سکته های قلبی و مغزی
- پیشگیری، تشخیص و درمان اختلالات ناشی از فشارخون بالا

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۰۱۱۱۱۱

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

دستورالعمل نظام ارجاع و پزشک خانواده در مناطق شهری، نسخه (۰۲)

- پیشگیری، تشخیص و درمان اختلالات تغذیه ای، سوء تغذیه، لاغری و چاقی
 - پیشگیری، تشخیص و درمان دیابت
 - پیشگیری، تشخیص و درمان سقوط و عدم تعادل
 - پیشگیری، تشخیص و درمان افسردگی
 - پیشگیری، تشخیص و درمان اختلالات اضطرابی
 - پیشگیری، تشخیص و درمان اختلالات خواب
 - پیشگیری، تشخیص و درمان پوکی استخوان
 - پیشگیری، تشخیص و درمان سل
 - پیشگیری، تشخیص و درمان اختلالات بینایی و شنوایی
- ◀ مراقبتهای ادغام یافته سلامت مادران باردار
- مشاوره پیش از بارداری
 - دوران بارداری (اولین ملاقات بارداری)
- انجام ارزیابی های معمول، بررسی از نظر وجود علائم خطر، معاینه چشم، دندان، پوست و...
 - اندازه گیری قد، وزن، علائم حیاتی، ارتفاع رحم، شنیدن صدای قلب جنین، لمس حرکت جنین
 - تجویز مکمل های دارویی (اسید فولیک، آهن، مولتی ویتامین)
 - آموزش (بهداشت فردی و روان و جنسی، بهداشت دهان و دندان، عدم مصرف دارو و مواد مخدر، عدم کشیدن سیگار و دخانیات، عدم مصرف الکل، تغذیه و مکمل های دارویی، شکایت شایع، علائم خطر، فواید و آمادگی و محل مناسب زایمان طبیعی، شیردهی، مراقبت از نوزاد، علائم خطر نوزاد)
 - ترسیم جدول وزن گیری
 - توجه به تاریخ تقریبی زایمان
 - ایمن سازی با واکسن توأم در صورت نیاز طبق دستورالعمل کشوری
 - ارجاع برای انجام آزمایش معمول
 - ارجاع برای انجام سونوگرافی معمول در دو نوبت
 - مشاوره تنظیم خانواده در هفته ۳۵ تا ۳۷ بارداری
 - تزریق رگام در مادر ارهانش منفی با همسر ارهانش مثبت
 - شناسایی مادر در معرض خطر
 - ارجاع مادر عارضه دار به سطوح بالاتر (در صورت نیاز)
 - ارجاع و معرفی مادر برای شرکت در کلاس های آمادگی برای زایمان
 - پیگیری و دریافت پسخوراند (در صورت نیاز)
 - ثبت خدمات

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

▪ ارایه آموزش های فردی یا گروهی

- زایمان و بلافاصله پس از زایمان (۶ ساعت اول پس از زایمان) در منزل
- زایمان و بلافاصله پس از زایمان (۶ ساعت اول پس از زایمان) در واحد تسهیلات زایمانی
- دوران پس از زایمان (پس از گذشت ۶ ساعت اول تا ۶ هفته پس از زایمان) – ملاقات اول و دوم

◀ تنظیم خانواده و جمعیت

- انجام مشاوره و ارائه خدمت قبل از ازدواج: زنان و مردان در سنین باروری (۱۰-۴۹ سال)
- انجام مشاوره و ارائه خدمت حین ازدواج: زنان همسر دار در سنین باروری (۱۰-۴۹ سال) و مردانی که همسر آنها در این سنین هستند
- انجام مشاوره و ارائه خدمت بعد از ازدواج: زنان همسر دار در سنین باروری (۱۰-۴۹ سال) و مردانی که همسر آنها در این سنین هستند
- بررسی و تعیین مناسب ترین شیوه پیشگیری از بارداری برای هر زوج
- انجام مراقبتهای لازم حین استفاده از روش انتخابی متناسب با هر روش
- ارجاع موارد مورد نیاز و پیگیری نتیجه ارجاع

◀ مراقبت و درمان بیماریهای خاص (لزوم پیشگیری از این بیماریها و ابتلا به آنها ارتباطی با سن افراد ندارد) با اولویت و شیوع

بیماری در منطقه

آموزش افراد جامعه برای شناخت بیماری و راههای پیشگیری از ابتلا به آن، شناخت موارد مشکوک، انجام اقدامات مناسب جهت تشخیص به موقع بر اساس دستورالعملهای موجود، ارجاع موارد مورد نیاز به ارجاع و پیگیری نتیجه ارجاع

- هاری
- کالآزار (لشمانیوز احشایی)
- تب خونریزی دهنده ویروسی کنگو کریمه (CCHF)
- سالک (لشمانیوز جلدی)
- تب مالت
- جذام
- مالاریا
- تزریقات ایمن
- هیپاتیت
- مننژیت
- سرخک
- سرخجه و سندرم سرخجه مادرزادی



- فلج اطفال
- آنفلوانزا
- دیفتری
- سیاه سرفه
- ایدز
- وبا
- تیفوئید
- اسهال خونی
- بوتولیسم
- زنجیره سرما
- سل

د- سلامت محیط و کار

- سلامت محیط جامعه (مدیریت)

- آب آشامیدنی سالم
- آلودگی هوا
- ابتکارات جامعه محور (CBI)
- اقدامات اضطراری در بلایای طبیعی
- بهداشت پرتوها
- جمع آوری و دفع فاضلاب
- کنترل ناقلین بیماریها
- پسماندها
- مواد شیمیایی و سموم

- سلامت محیط خانوار

- ابتکارات جامعه محور (CBI)
- ایمنی غذا (بهداشت مواد غذایی، سیستم پخت و پز مناسب)
- سوانح و حوادث
- محیط فیزیکی مسکن

- سلامت محیط های جمعی

- سلامت محیط های زندگی جمعی (پادگان، پرورشگاه، خوابگاه، زندان، سرای سالمندان)



- سلامت محیط های بهداشتی درمانی (بیمارستان، کلینیک تخصصی، کلینیکهای دامپزشکی، مراکز بهداشتی درمانی، مراکز پرتوشناسی، مطب)
- سلامت محیط های آرایشی و بهداشتی
- سلامت محیط های تهیه، توزیع، نگهداری و فروش مواد غذایی
- سلامت محیط های آموزشی
- سلامت محیط های فرهنگی و تفریحی
- سلامت محیط کار
 - بهداشت حرفه ای
 - ارائه مراقبتهای اولیه بهداشتی به کارگران
 - ایجاد ایستگاههای بهرگر
 - پیشگیری و مراقبت از بیماریهای شغلی
 - پیشگیری و مقابله با عوامل فیزیکی و شیمیایی محیط کار

ج- درمان اولیه و تدبیر فوریتها (در مواردی که راهنمای عملکرد بالینی تدوین شده ارائه خدمات بر اساس راهنما و در مواردی که راهنمای بالینی تهیه و ابلاغ نشده است، ملاک تشخیص و درمان و نیاز به ارجاع نظر پزشک خانواده است).

ویزیت

- مصاحبه با بیمار و گرفتن شرح حال
 - معاینه (جسمی_روانی)
 - ارزیابی علائم و نشانه ها و طراحی مسیر تشخیص
 - تدوین و اجرای برنامه درمانی
 - ثبت کلیه داده ها در پرونده فرد
- انجام خدمات پرستاری نظیر تزریقات و وصل سرم در سرانه پزشک خانواده و تیم سلامت منظور گردیده و رایگان ارائه می گردد ولی مواد مصرفی (سرنگ و ست سرم) توسط گیرنده خدمت تأمین خواهد شد
- اقدامات و مداخلات ساده جراحی و بالینی: شامل خدماتی (غیر اورژانس) است که حسب مهارت و تمایل پزشک خانواده انجام می شود، که متضمن پرداخت تعرفه دولتی بوده که ۳۰ درصد آن توسط مراجعه کننده و ۷۰ درصد آن توسط بیمه ها قابل پرداخت خواهد بود. (فهرست این خدمات مطابق فهرست سازمانهای بیمه خواهد بود)
- واکتومی بدون تیغ جراحی (برابر ضوابط وزارت بهداشت)
 - ختنه
 - کشیدن ناخن
 - برداشتن خال و لیپوم و زگیل (در موارد غیر زیبایی)
 - نمونه برداری از پوست و مخاط

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

- کاتتریزاسیون ادراری
- آتل بندی شکستگی ها
- شستشوی گوش
- خارج کردن جسم خارجی
- کار گذاشتن لوله معده و رکتوم
- ◀ فوریتها
- انجام احیاء قلبی ریوی
- لوله گذاری تراشه
- اقدامات اولیه در مسمومیت ها
- اقدامات اولیه در اورژانسهای تنفسی
- اقدامات اولیه در بیماران مصدوم
- اقدامات اولیه در بیماران اورژانسی و هماهنگی برای انتقال مجروح به سطوح بالاتر برای ادامه درمان
- بخیه و دبیردمان زخمها

۲۶. ارجاع

- ◀ ارجاع مراجعان نیازمند به خدمات تکمیلی به سطوح بالاتر
- ◀ پی گیری بیماران و خدمات مورد نیاز مراجعان
- ◀ پیگیری دریافت بازخورد از سطوح پذیرنده ارجاع
- ◀ تنظیم و ارائه گزارش های مورد نیاز
- ◀ تبادل اطلاعات یا هماهنگی برای فرستادن پرونده ی فرد یا افراد تحت پوشش به یکی دیگر از پزشکان خانواده



فصل سوم: نیروی انسانی و فضای فیزیکی مورد نیاز در سطح اول

بر اساس انجام روشی مدون برای برآورد نیروی انسانی مورد نیاز مرکز خدمات سلامت مجری برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع و با در نظر گرفتن دو موضوع زیر اعضای تیم سلامت در شهر تعیین گردید:

"بسته خدمت" که در مرکز و پایگاه خدمات سلامت مجری برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع باید توسط اعضای تیم سلامت ارائه گردد. زمان سنجی هر کدام از این خدمات، خدماتی که در بخش دولتی یا بخش خصوصی (از جمله خدمات تشخیص و درمان) ارائه می‌شود.

ترکیب و تعداد اعضای تیم سلامت برای پوشش ۱۰۰۰۰ نفر جمعیت

ردیف	عنوان شغلی	تعداد		
		مورد نیاز نفر	هر پایگاه	هر مرکز
۱	پزشک عمومی	۴ نفر	به ازای حداکثر هر ۲۵۰۰ نفر یک پزشک	-
۲	پرستار *	۲ نفر	۰,۵	۰,۵
۳	روانشناس بالینی	۱ نفر	۰	۱
۴	کارشناس تغذیه	۱ نفر	۰	۱
۵	کارشناس مامایی *	۲ نفر	۰,۵	۰,۵
۶	کاردان یا کارشناس بهداشت خانواده	۳ نفر	۰	۳
۷	کاردان یا کارشناس مبارزه با بیماری‌ها	۱ نفر	۰	۱
۸	کاردان یا کارشناس بهداشت محیط و حرفه ای	۱ نفر	۰	۱
۹	کاردان تکنسین اسناد پزشکی	۱ نفر	۰	۱
۱۰	خدمتگزار	۱ نفر	اختیاری	۱
جمع کل		۱۷ نفر	۲	۱۵

با توجه به ردیف ۲ و ۵ جدول فوق در هر پایگاه و مرکز به ازای هر پزشک یک ماما یا یک پرستار تمام وقت بکارگیری می‌شود (بدیهی است در مواردیکه پزشک خانواده مرد است بکارگیری ماما در این جایگاه الزامی می‌باشد)

خدمات روانشناس بالینی و کارشناس تغذیه بصورت FFS از محل دفتر کار ایشان یا مرکز مجری حسب درخواست پزشک خانواده صرفاً در قالب مشاوره توسط بیمه‌ها خریداری می‌شود

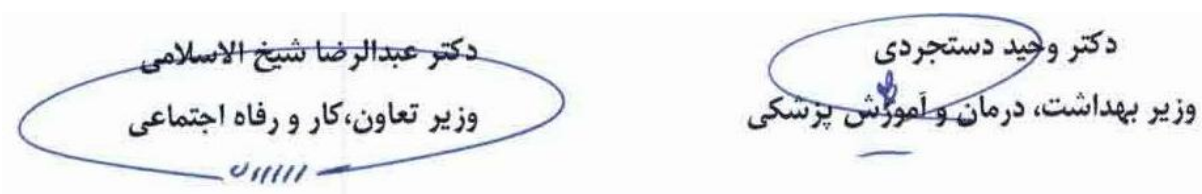
تبصره: پزشکان واجد شرایط شاغل در مراکز بهداشتی درمانی دولتی در تمام سازمانها موظف به مشارکت در طرح هستند و در اینصورت لازم است کلیه ضوابط را رعایت نمایند.

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

استانداردهای فیزیکی محل ارائه خدمت:

- محل استقرار واحد ارائه خدمت در سطح اول:
 - محل استقرار پزشک خانواده در شهر حداکثر ۱,۵ کیلومتر از محل سکونت فرد فاصله خواهد داشت.
 - تبصره: ستاد شهرستان با هماهنگی ستاد استان می تواند در صورت ضرورت این فاصله را تعدیل کند
- پایگاه پزشک خانواده همان مطب پزشک عمومی که واجد استانداردهای جاری وزارت بهداشت بوده و برای استقرار و ارائه خدمت ماما یا پرستار یک اتاق اضافه دارای تجهیزات لازم با امکان رعایت طرح انطباق و حریم خصوصی افراد باشد
- مرکز بهداشتی درمانی مجری برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع محل استقرار پزشک خانواده مسئول و قسمت بهداشت عمومی تیم سلامت مثل کاردان/کارشناس بهداشت محیط و خانواده و... و پایگاه پزشک خانواده ضمیمه می باشد
- شرایط فیزیکی محل ارائه خدمت مرکز مجری برنامه پزشک خانواده و پایگاه های ضمیمه و غیر ضمیمه و شبانه روزی آن در سطح اول: برابر ضوابطی خواهد بود که حسب مورد توسط معاونت بهداشت و درمان وزارت بهداشت اعلام شده یا می شود
- سطح دوم و سوم (سرپایی): برابر مقررات وضع شده مربوط به صدور پروانه ها
- محل استقرار واحد ارائه خدمت و شرایط فیزیکی محل ارائه خدمت و تجهیزات و نیروی انسانی مورد نیاز در سطح دوم و سوم (بستری): برابر مقررات وضع شده در برنامه مدیریت منابع ساختاری درمان بستری کشور (سطح بندی خدمات درمان بستری)



فصل چهارم: پشتیبانی برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع

ساختارهای مدیریت در اجرای برنامه فوق به شرح زیر خواهد بود:

۲۷. اعضای ستاد ملی برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع:

- ۱- رئیس جمهور (رئیس ستاد)
- ۲- معاون اول (جانشین رئیس ستاد)
- ۳- وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (دبیر ستاد)
- ۴- وزیر تعاون کار و رفاه اجتماعی
- ۵- معاون برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور
- ۶- وزیر دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح
- ۷- معاونت بهداشت وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی (مسئول دبیرخانه ستاد ملی)

تبصره: وظایف ستاد ملی برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع به شرح زیر می‌باشد:

- سیاستگذاری و تعیین راهبردهای مورد نیاز در اجرای برنامه (فنی، اجرایی و پشتیبانی و ...)
- تعیین راهکارهای مناسب به منظور تأمین و تخصیص منابع مورد نیاز برای اجرای مناسب برنامه
- نظارت بر عملکرد سازمانهای ذیربط و ستادهای استانی و شهرستانی در اجرای برنامه با تشکیل کمیته‌های نظارتی
- جلب حمایت‌های مورد نیاز قانونی و مدیریتی
- تصمیم‌گیری در موارد ارجاعی از طرف ستاد اجرایی

۲۸. اعضای ستاد هماهنگی کشوری:

- ۱- معاون بهداشت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (رئیس ستاد)
- ۲- معاون درمان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
- ۳- معاون رفاه اجتماعی وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی (دبیر و مسئول دبیرخانه ستاد هماهنگی)
- ۴- معاون بودجه معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور
- ۵- مدیر عامل سازمان تأمین اجتماعی
- ۶- مدیر عامل سازمان بیمه خدمات درمانی
- ۷- مدیر عامل سازمان بیمه خدمات درمان نیروهای مسلح
- ۸- سرپرست کمیته امداد حضرت امام (ره)
- ۹- رئیس کل سازمان نظام پزشکی
- ۱۰- رئیس کمیسیون بهداشت و درمان مجلس شورای اسلامی
- ۱۱- رئیس مرکز مدیریت شبکه وزارت بهداشت

تبصره: وظایف ستاد هماهنگی کشوری برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

- تعیین تعداد و عناوین کمیته‌های تخصصی مورد نیاز
- بازدید از عملیات اجرایی در استانها و حفظ ارتباط پیوسته با عرصه‌های پایلوت
- نظارت بر طرح های پژوهشی مرتبط
- تصویب ترکیب اعضای کمیته‌های مورد نیاز برای اجرای برنامه
- سفارش انجام بررسی ها و مطالعه های مختلف و استفاده از نتایج آنها برای تدوین سیاست ها یا مداخله های مورد نیاز و پیشنهاد این سیاست ها یا مداخله ها به ستاد ملی
- تدوین گزارش های تحلیلی
- جلب همکاری صاحب نظران و ذینفعان برنامه از طریق اعضای واحد کشوری یا کمیته های فنی مربوط به هر مدیریت
- نظارت بر پیشرفت برنامه ها و عملیات
- ارزیابی فعالیت هایی که توسط مدیران برنامه های چهارگانه در سطح ملی یا در عرصه های پایلوت به اجرا گذارده می‌شود.
- ظرفیت سازی

۲۹. اعضای ستاد اجرایی کشوری:

- ۱- رییس مرکز مدیریت شبکه وزارت بهداشت (رییس ستاد)
- ۲- مدیرکل دفتر بیمه های درمان وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی (دبیر ستاد)
- ۳- مدیرکل دفتر مدیریت بیمارستانی و تعالی خدمات بالینی وزارت بهداشت
- ۴- مدیرکل دفتر سلامت جمعیت، خانواده و مدارس وزارت بهداشت
- ۵- رییس امور اجتماعی معاون بودجه معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور
- ۶- مدیرکل دفتر ارزیابی خدمات سلامت سازمان بیمه خدمات درمانی
- ۷- مدیرکل بهداشت و درمان کمیته حضرت امام (ره)
- ۸- مدیرکل درمان سازمان خدمات درمانی نیروهای مسلح
- ۹- مدیر کل درمان غیر مستقیم سازمان تأمین اجتماعی

تبصره: وظایف ستاد اجرایی کشوری برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع

- تهیه و تدوین فرایندهای اجرایی و دستورالعملهای مربوطه در سطح ملی، استانی و شهرستانی
- تصویب ترکیب اعضا و شرح وظایف ستادهای استان و شهرستان
- تعیین ترکیب اعضا و شرح وظایف کمیته‌های استانی و شهرستانی مورد نیاز برای اجرای برنامه (ترکیب اعضای کمیته ها متناسب با کمیته های ملی بوده و اختیار انتخاب درصدی از اعضا حسب نیاز به عهده استان گذاشته شود)

۳۰. ستاد راهبردی استان:

ستادهای راهبردی در سطح استان با ترکیب استاندار رییس ستاد، رییس دانشگاه (دبیر ستاد)، معاونین بهداشت (مسئول دبیرخانه ستاد)، درمان و غذا و دارو دانشگاه، دبیر مجمع نمایندگان استان، مدیر کل بیمه خدمات درمانی استان، مدیر درمان سازمان بیمه نیروهای مسلح، مدیر درمان تأمین اجتماعی و مدیر درمان کمیته امام (ره)، رییس شورای عالی نظام پزشکی استان، نماینده تام‌الاختیار شورای سلامت صدا و سیما استان، رییس گروه توسعه شبکه مرکز بهداشت استان خواهد بود.

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

دستورالعمل نظام ارجاع و پزشک خانواده در مناطق شهری، نسخه (۰۲)

تبصره: در استانهایی که بیش از یک دانشگاه علوم پزشکی وجود دارد رییس و معاونین دانشگاههای غیر از مرکز استان عضو ستاد خواهند بود.

وظایف ستاد راهبردی استان شامل موارد زیر می باشد:

- هماهنگی اجرای برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع در سطح استان برابر دستورالعمل های کشوری
- انجام هماهنگی های مورد نیاز (در قالب برنامه عملیاتی) برای اجرای سیاستهای ابلاغی از سوی ستاد ملی (فنی، اجرایی و پشتیبانی و ...)
- تأمین و تخصیص منابع مورد نیاز برای کمک به اجرای مناسب تر برنامه
- بررسی چالشها و پیشنهاد راهکارهای مناسب برای برطرف کردن مشکلات به ستاد اجرایی کشوری
- ارائه پس خوراند به ستاد ملی

۳۱. ستاد اجرایی استان

ترکیب ستاد عملیاتی استان شامل:

۱. رییس دانشگاه (رییس ستاد)،
۲. معاون بهداشتی و رییس مرکز بهداشت استان (جانشین رئیس و دبیر ستاد)،
۳. معاون درمان دانشگاه،
۴. رییس گروه توسعه شبکه استان،
۵. مدیر کل بیمه خدمات درمانی استان
۶. مدیر درمان تأمین اجتماعی استان
۷. رییس شعبه بیمه نیروهای مسلح
۸. رییس کمیته امام (ره)
۹. رئیس شورای هماهنگی نظام پزشکی استان

تبصره: کمیته های اجرایی پیشنهادی در سطح استانها به شرح زیر می باشد:

- کمیته فرهنگی و تبلیغات و اطلاع رسانی عمومی
- کمیته آمار و فن آوری اطلاعات
- کمیته ساماندهی تامین و توزیع منابع مالی و غیر مالی
- کمیته آموزش و مدیریت نیروی انسانی
- کمیته پایش و نظارت

۳۲. ستاد اجرایی شهرستان

این ستاد با ترکیب :

۱. فرماندار (رییس ستاد)،
۲. رییس شبکه (جانشین رئیس ستاد و دبیر ستاد)،



۳. رییس مرکز بهداشت شهرستان،
 ۴. معاون درمان شبکه شهرستان (در شهرستان تک بیمارستانی رئیس بیمارستان)،
 ۵. نماینده هر یک از سازمان های بیمه گر شهرستان،
 ۶. رئیس مجمع نمایندگان شهرستان
 ۷. مسئول واحد توسعه شبکه شهرستان
- تبصره: وظایف ستاد عملیاتی شهرستان به شرح زیر خواهد بود:
۱. تحلیل وضعیت موجود
واحدهای ارائه خدمت
تعداد و نوع واحدها در بخش دولتی و غیر دولتی
نیروی انسانی موجود (ترکیب و تعداد) در بخش دولتی و غیر دولتی
تطبیق فضای فیزیکی و تجهیزات موجود بخش دولتی و غیر دولتی برابر ضوابط وزارت بهداشت
 ۲. سازماندهی لازم برای استقرار نظام ارجاع با محوریت پزشک خانواده و تیم سلامت:
تعیین وظایف واحدهای مرتبط ستادی شهرستان در استقرار و ارائه خدمات تیم سلامت با توجه به مصوبات ستاد هماهنگی شهرستان
برآورد و توزیع منابع مورد نیاز جهت راه اندازی مراکز بهداشتی درمانی مجری برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع شامل فضا، تجهیزات، نیروی انسانی و منابع مورد نیاز برای فعالیتهای اجرایی نظام ارائه خدمات سلامت در شهرستان با بیشترین استفاده از امکانات موجود (در شبکه ها، سازمان های بیمه گر و بخش غیردولتی)
راه اندازی مراکز بهداشتی درمانی و پایگاه های مجری برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع و استقرار تیم های سلامت
 ۳. تحلیل وضعیت سلامت شهرستان: (Health Profile)
ساختار جمعیت
وضعیت سنی، جنسی، اشتغال، بیمه
ترسیم وضعیت سلامت شهرستان
ایجاد نظام یکپارچه اطلاعات نظام سلامت در سطح شهرستان.
 ۴. ترسیم وضعیت مطلوب شهرستان به منظور هدف گذاری عملیات اجرایی بر اساس توان شهرستان
 ۵. تدوین برنامه عملیاتی شهرستان
 ۶. تدوین نظام پایش و ارزشیابی
 ۷. هماهنگی آموزش همگانی، برقراری ارتباط و اطلاع رسانی
برقراری ارتباط با مسئولان سیاسی و مذهبی شهرستان و جلب حمایت آنان با استفاده از دستورعمل ها و متن هایی که واحد کشوری در اختیار می گذارد.
آگاه سازی مردم از آرمان ها و اهداف نظام ارائه خدمات سلامت و پزشکان خانواده با استفاده از همه وسایل ارتباط جمعی و سایر امکانات استانی و شهرستانی
 ۸. هماهنگی جهت آموزش نیروی انسانی

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

آموزش کارشناسان شبکه شهرستان و سازمان‌های بیمه‌گر درباره آیین‌نامه براساس دستورالعمل‌های ستاد اجرایی نظام ارائه خدمات سلامت و شورای استانی نظام ارائه خدمات سلامت
برقراری ارتباط، اطلاع‌رسانی و بازآموزی پزشکان، به ویژه پزشکان عمومی شهرستان درباره آرمان‌ها و هدف‌های نظام ارائه خدمات سلامت و نیز آموزش نحوه اجرای آیین‌نامه سطح‌بندی و نظام ارجاع و تبیین نقش جامعه پزشکی در این زمینه.

۹. اعلام آغاز طرح و شرایط همکاری و ثبت نام پزشکان با ستاد عملیاتی شهرستان.
ثبت نام و تشکیل پرونده برای پزشکان واجد شرایطی که اعلام آمادگی کرده‌اند.
صدور مجوز کار پزشکان خانواده پس از اعلام آمادگی آنان و اعلام فهرست آنان به ستاد عملیاتی شهرستان
اعلام عام به مردم برای انتخاب پزشک خانواده خود و ثبت نام در نزد پزشک خانواده.

۱۰. هدایت عملیات اجرایی طرح در شهرستان.

۱۱. پایش عملکرد پزشکان، تیم سلامت

۱۲. پیش‌بینی ساز و کار تلفیق نتایج پایش‌های مجزای انجام شده توسط واحدهای مختلف

۱۳. فراهم نمودن شرایط اجرای کلیه دستورالعمل‌های ابلاغی از سوی ستاد ملی و استانی

۱۴. نظارت بر عملکرد ادارات ذیربط در اجرای برنامه

۱۵. حمایت‌های مورد نیاز قانونی و مدیریتی در اجرای برنامه

۱۶. بررسی چالش‌ها و تعیین راهکارهای مناسب برای برطرف کردن مشکلات اجرای برنامه و هماهنگی با ستاد استانی
کمیته‌های اجرایی پیشنهادی و شرح وظایف آنها:

● کمیته اطلاع‌رسانی و روابط عمومی

- تدوین برنامه‌های آموزشی عموم مردم
- هماهنگی با شورای شهر
- هماهنگی با هیات امناء و بخشدارها
- سایر هماهنگی درون و برون بخشی مورد نیاز
- آگاه‌سازی جامعه و شناسایی طرح به مردم

● کمیته آمار و فناوری اطلاعات

- فراهم‌آوری زیرساخت مورد نیاز برای استقرار و توسعه پرونده الکترونیکی سلامت
- استقرار نظام اطلاعات شهرستان
- تحلیل داده‌ها و گزارشات واصله
- ارائه گزارشات مورد نیاز به ستاد عملیاتی شهرستان
- (تعیین ملزومات) آموزش نیروی انسانی جهت کاربردی شدن پرونده الکترونیکی سلامت
- پشتیبانی از سیستم‌های اطلاعاتی و کاربران آنها
- بروزرسانی سیستم‌های اطلاعاتی

● کمیته آموزش نیروی انسانی

- آموزش نیروهای جدیدالورود

دکتر عبدالرضا شیخ‌الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۰۱۱۱۱۱

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

○ بازآموزی مداوم نیروهای موجود

● کمیته پایش و نظارت

○ تعیین ترکیب تیم‌های پایش

○ برنامه‌ریزی و پایش عملکرد اعضای تیم سلامت بر اساس بسته خدمت مطابق با چک لیست‌های تعیین

شده از سوی ستاد اجرایی کشوری

○ بررسی گزارشات حاصل از تیم پایش و تعیین نقاط قوت و ضعف اقدامات انجام شده

○ تصمیم‌گیری در خصوص انحرافات ایجاد شده در برنامه

○ ارائه نتایج حاصل از پایش به سایر کمیته‌ها

○ تهیه و ارسال چک لیست پیشنهادی / تکمیلی به کمیته پایش و نظارت استانی

○ تدوین چک لیست برای شرایط خاص شهرستان

○ گزارش نتایج حاصل از پایش عملکرد در زمانهای از پیش تعیین شده به ستاد عملیاتی شهرستان

○

تبصره: وجود ستادهای فوق نافی وظایف هریک از ارگانهای مسئول در اجرای برنامه نبوده و هر ارگان موظف است در سطح ملی، استانی و شهرستانی وظایف ذاتی خود را برابر مقررات و مصوبات این دستورالعمل هماهنگ با سایر دستگاهها به انجام رساند. ستاد اجرایی کشوری حسب ضرورت می تواند وظایف ستادهای استانی و شهرستانی را اصلاح و تکمیل نماید.

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

فصل پنجم: نظام ارائه خدمات

- پزشک خانواده (برابر تعریف صدر این دستورالعمل) محور ارائه‌ی خدمات بهداشت و درمان به جمعیت‌های معین است.
- پزشکان با دارا بودن شرایط زیر می‌توانند به عنوان پزشک خانواده قرارداد ببندند و ارائه خدمات و مراقبت‌ها را تعهد کنند:
 ۱. دارا بودن حداقل شرایط یاد شده در تعریف پزشک خانواده (مدرک دکتری حرفه‌ای پزشکی یا تخصص‌های ذکر شده در صدر دستورالعمل، پروانه دائم و مجوز معتبر کار پزشکی).
 ۲. اعلام آمادگی برای همکاری به بیمه‌ها و ستاد عملیاتی در شهرستان.
 ۳. تعهد اینکه فقط در برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع اشتغال داشته باشدتبصره: پزشکانی که نمی‌توانند یا نمی‌خواهند بطور دوشیفته تمام وقت در برنامه پزشک خانواده شرکت کنند مشروط به پیشنهاد ستاد شهرستان و موافقت ستاد استان می‌توانند با کاهش حداکثر بیمار تحت پوشش متناسب با ساعات کار در برنامه شرکت نمایند
- ۴. عقد قرارداد یکساله بدون حق توكیل به غیر
- ۵. تداوم همکاری با برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع منوط به رعایت استاندارد‌های اعلام شده می‌باشد و در صورت تخطی از وظایف، ستاد شهرستان می‌تواند با توجه به مقتضیات مربوطه تصمیم لازم را در مورد ادامه یا عدم ادامه همکاری ایشان اخذ نماید
- ۶. گذراندن دوره‌های آموزشی مرتبط حسب نظر ستاد استانی
- ۷. ارائه بسته خدمات اعلام شده برابر این دستورالعمل و اصلاحات و متمم‌های بعدی آن
- ۸. آشنایی با مبانی پزشک خانواده و نظام ارجاع
- ۹. تعداد افراد ثبت نام شده به ازاء هر پزشک بسته به نیاز و حسب شرایط منطقه و تأیید ستاد استانی بین ۵۰۰ تا ۲۵۰۰ نفر به ترتیبی که در این دستورالعمل آمده، خواهد بود.
- ۱۰. استفاده از پزشک جانشین و جایگزین برابر ضوابط پیشگفت خواهد بود
- ۱۱. عقد قرارداد با سازمان‌های بیمه
- ۱۲. در مورد پزشکانی که در استخدام یکی از دستگاهها بوده و در مرکز بهداشتی درمانی داوطلب اجرای برنامه مشغول خدمت هستند، انجام اقدامات فوق و عقد قرارداد توسط مسئول مرکز مذکور انجام می‌شود. بدیهی این پزشک، پزشک خانواده افرادی خواهد بود که او را انتخاب کرده‌اند و تابع کلیه مقررات پزشک خانواده هستند.
- ۱۳. دارا بودن فضای فیزیکی و تجهیزات مطابق استاندارد اعلام شده برای پایگاه پزشک خانواده
- ۱۴. بکارگیری یک فرد دارای صلاحیت علمی و حرفه‌ای ماما یا پرستار (این فرد باید تعهدات قانونی خود را گذرانده و منعی برای کار نداشته باشد بدون نیاز به داشتن پروانه دفتر کار) که متعهد به ارائه خدمات طبق دستورالعمل کشوری باشد در هر پایگاه (مطب انطباق یافته) پزشک خانواده

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

۳۳. نحوه عقد قرارداد و ارائه خدمت

همه سازمان‌های بیمه‌گر موظفند رأساً در چارچوب ضوابطی (از جمله: شرایط عمومی قرارداد، تعهدات پزشک خانواده و سازمان های بیمه، زمان قرارداد، شرایط تمدید و فسخ قرارداد و تعیین مرجع حل اختلاف در موارد مورد نیاز) که ستاد اجرایی کشوری در اختیار می‌گذارد با پزشکان خانواده متناسب با تعداد بیمه شده خودشان در آن واحد به منظور خرید خدمات آنان (مندرج در این دستورالعمل) و ماما یا پرستار همکار او با پزشک قرارداد بسته و یک نسخه از آن را به شبکه بهداشت شهرستان مربوطه ارسال نمایند

سازمانهای بیمه گر موظف به عقد قرار داد با شخصیت حقوقی مراکز مجری برنامه پزشک خانواده جهت خرید بسته خدمات تیم سلامت می باشد.

برابر مندرجات این دستورالعمل در صورت فقدان هر کدام از اعضای تیم سلامت مرکز حق الزحمه ایشان از مبلغ پرداختی پرداخت کننده کسر خواهد شد.

طبق یک بند مستقل در کلیه قراردادهای برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع مدیر شبکه بهداشت و درمان (در مرکز استان رئیس مرکز بهداشت شهرستان مرکز استان) ناظر قرارداد (برابر روال تعیین شده در این دستورالعمل و چک لیست های مصوب) و ارائه خدمات بوده و پرداختها برابر این دستورالعمل به پزشکان و تیم سلامت پس از گزارش و تأیید ایشان قابل انجام است. یادآور می شود در این شرایط مدیر شبکه بهداشت و درمان خود نمی تواند به عنوان پزشک خانواده فعالیت نماید

پزشکان متخصص اطفال و داخلی و پزشکی اجتماعی و عفونی در صورت علاقه‌مندی می‌توانند با همان تعرفه و نقش‌های تعریف شده برای پزشک خانواده یا پزشک خانواده مسئول در اجرای فعالیت‌های این دستورالعمل مشارکت کنند.

پزشکان متخصص که به عنوان پزشک خانواده قرارداد می‌بندند مجاز نخواهند بود بیماران را از خود (به عنوان پزشک سطح یک) به خود (به عنوان پزشک سطح دو) ارجاع دهند.

کلیه پزشکان خانواده و متخصص می بایست تمامی تجویزهای پزشکی شامل دارو، پاراکلینیک، مشاوره و سایر اقدام درخواستی را فقط در دفترچه های بیمه بنویسند.

ثبت نام پزشکان با پیگیری ستاد های شهرستان و استان در سامانه سلامت ایرانیان و یا سیستم های الکترونیک متصل به این سامانه انجام و همچنین برای همه افراد که نزد پزشکان خانواده ثبت نام می‌کنند، پرونده الکترونیک سلامت برخط برابر استانداردهای سامانه جامع و همگانی سلامت ایرانیان تشکیل می شود.

بیمه شده حداکثر می‌تواند دو بار در سال، با اطلاع سازمان های بیمه مربوطه پزشک خانواده خود را تغییر دهد. این تغییر از طریق بیمه به اطلاع دبیرخانه ستاد شهرستان رسیده تا تغییرات لازم در دسترسی به پرونده الکترونیک اعمال شود.

فاصله ثبت نام نزد پزشک خانواده و اولین تغییر، و فاصله‌ی دو تغییر نباید کمتر از سه ماه باشد. در شرایط خاص با نظر ستاد شهرستان این مدت قابل کاهش است

تعویض پزشک خانواده در پایان ماه قابل انجام است. (با رعایت ضوابط اعلام شده در خصوص تعویض پزشک خانواده) پزشک موظف است حداکثر طی یک هفته نسبت به اعلام انصراف فرد به سازمان بیمه مذکور و ستاد عملیاتی اقدام نماید.

هر پزشک خانواده می‌تواند حداقل ۵۰۰ و حداکثر ۲۵۰۰ نفر را در پوشش خود گیرد لیکن ستاد عملیاتی شهرستان پس از تأیید ستاد استان مجاز است در شرایط استثنایی (مانند کمک به جذب نیرو در مناطق محروم) با گرفتن مجوز از واحد کشوری این سقف را تا ۳۰۰۰ نفر بازای هر پزشک خانواده تغییر دهد.)

ستاد عملیاتی شهرستان مجاز است از دیگر سازوکارهای تشویقی، مانند کمک به اعطای وام و یا در اختیار گذاردن محل مراکز بهداشتی درمانی (برابر مقررات)، برای تشویق پزشکان به کار در مناطق محروم استفاده کند.

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

در مناطق جغرافیایی ویژه که در صورت لزوم توسط ستاد اجرایی کشوری اعلام می شود جمعیت تحت پوشش، مدت الزامی قرارداد قابل تعبیر خواهد بود.

کار موظف پزشک خانواده در هفته ۴۴ ساعت (جز در روزهای تعطیل رسمی) است .

ساعت کار تیم سلامت روزانه ۸ ساعت در دو نوبت صبح و بعد از ظهر (۸ تا ۱۲ و ۴ تا ۸ و پنج شنبه ها فقط صبح) تعیین می گردد. ساعت آغاز و پایان ، حسب مکان جغرافیایی و نیازهای منطقه و در موارد و شرایط خاص به پیشنهاد ستاد استانی و با تصویب ستاد اجرایی کشوری مشروط به رعایت دو شیفت و میزان ساعات کار الزامی قابل تعبیر خواهد بود.

اشتغال پزشکان خانواده در موارد خاص با تشخیص ستاد عملیاتی شهرستان و تائید ستاد استان به منظور رفع نیاز اورژانس بیمارستان و مراکز شبانه روزی شهرستان محل خدمت، برای مدت محدود تا بر طرف شدن نیاز بلامانع است. ایام فوق در طول هر ماه نباید بیش از سه کشیک شبانه باشد. بدیهی است پرداخت کشیک اورژانس FFS خواهد بود.

پزشک خانواده در هنگام عقد قرارداد ، یک پزشک واجد شرایط را به عنوان جانشین برابر ضوابط این دستورالعمل با اخذ مهر و امضای ایشان معرفی می نماید. نام و نشانی محل کار پزشک جانشین که توسط پزشک خانواده به صندوق بیمه مربوطه و ستاد عملیاتی شهرستان اعلام می شود باید در جایی مناسب نصب شود و به صورتی مشخص به اطلاع همه افراد در پوشش برسد .

در صورتیکه پزشک به هر دلیل نتواند به طور موقت در محل کار خود حاضر شود، لازم است مراتب را حداقل سه روز قبل به صندوق بیمه مربوطه، پزشک جانشین و از طریق پزشک خانواده مسئول به ستاد عملیاتی شهرستان اطلاع دهد. در موارد اضطرار ، مطلع ساختن پزشک خانواده مسئول و پزشک جانشین کفایت می کند. پزشک خانواده مسئول محله موضوع را به بیمه و ستاد عملیاتی شهرستان اطلاع خواهد داد. هر گاه پزشک خانواده در طول قرارداد خویش، ناگزیر از ترک دایم محل باشد به منظور رعایت حال جمعیتی که در پوشش خود دارد باید در فاصله زمانی دو تا سه ماهه ستاد عملیات شهرستان را از تصمیم خود مطلع سازد.

با دریافت خبر مهاجرت یکی از پزشکان خانواده یا در صورت بروز حوادثی که مانع ادامه ی خدمت پزشک باشد، بیمه ها با هماهنگی ستاد عملیاتی شهرستان باید برای جلوگیری از بروز وقفه در خدماتی که به مردم ارائه می شود هرچه زودتر با پزشک خانواده دیگری قرارداد ببندد.

تبصره: نحوه قرارداد، در پایگاه ها (مطب های پزشکان عمومی) و مراکز مجری برنامه یکسان نبوده بطوریکه در پایگاه قرارداد بابت پزشک و همکارش (ماما یا پرستار) با پزشک منعقد می شود و در مراکز مجری با مالک و صاحب امتیاز موسس مرکز عقد قرارداد خواهد شد

۳۴. انتخاب پزشک خانواده

سازمان های بیمه مبتنی بر این دستورالعمل و با هماهنگی ستاد شهرستان نسبت به عقد قرارداد با پزشکان واجد شرایط اقدام و ضمن اطلاع رسانی به افراد تحت پوشش خود نتیجه را جهت تدوین فهرست پزشکان واجد شرایط در محدوده شهرستان و اطلاع رسانی به مضمولین طرح جهت انتخاب پزشک خانواده به ستاد استان اعلام می نمایند.

انتخاب پزشک خانواده از سوی خانوار در فاصله مجاز تعیین شده اختیاری است. در این میان تنها عامل محدود کننده نام نویسی کافی افراد نزد پزشکی معین و پرشدن ظرفیت او خواهد بود. انجام کلیه مراحل اطلاع رسانی به بیمه شدگان برای انتخاب پزشک خانواده و نیز فراهم کردن امکانات و الزمات آن به عهده سازمان بیمه مربوطه بوده که با هماهنگی ستاد عملیاتی انجام می شود

بیمه شدگان برای بهره مندی از خدمات پزشک خانواده و نظام ارجاع در انتخاب پزشک خانواده از پایگاه ها (مطب) و مراکز مجری برنامه مختار هستند

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

محل ورود خانواده ها به برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع جهت ثبت نام و دریافت خدمات در سطح اول، محل زندگی و سکونت خانواده (حداکثر شعاع مجاز) است. برای افرادی که به هر دلیل مانند اشتغال ادواری یا خوابگاهی بین محل سکونت و محل کار فرد در دو شهر جداگانه باشد، انتخاب محل سکونت یا کار برای ورود به برنامه آزاد است.

انتخاب پزشک خانواده در محدوده دسترسی از بین پزشکان طرف قرارداد بصورت اختیاری، و انتخاب به صورت خانواری است به این معنی که سرپرست خانوار مسئول انتخاب پزشک خانواده بوده اما انتخاب فردی هم مشروط به درخواست سرپرست با ذکر دلیل و موافقت ستاد عملیاتی شهرستان مقدور است.

در صورت تغییر محدوده جغرافیایی محل زندگی و یا کار بیمه شده، امکان تعویض پزشک خانواده با انجام هماهنگی لازم با بیمه و ستاد شهرستان بدون هرگونه محدودیتی وجود خواهد داشت.

۳۵. شرایط ثبت نام افراد

کلیه بیمه شدگان تحت پوشش بیمه ها براساس دفترچه معتبر و شماره ملی، احراز هویت شده و در برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع توسط پزشکان خانواده ثبت نام می شوند.

تبصره ۱: کسانی که فاقد بیمه درمان هستند طبق ضوابط تحت پوشش بیمه ایرانیان قرار می گیرند
تبصره ۲: در مورد کسانی که بیمه شده هستند اما شماره ملی ندارند (تبعه ایران نیستند) علاوه بر دفترچه بجای شماره ملی از شماره گذرنامه استفاده می شود که می توان آن را بعنوان جایگزین شماره ملی برای اینگونه افراد در برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع در نظر گرفت

۳۶. استحقاق درمان و حداقل مدت پرداخت سرانه

در خصوص مدت اعتبار و استحقاق درمان بشرح زیر اقدام خواهد شد:
ملاک عمل دفترچه های بیمه دارای اعتبار بوده و داشتن حداقل سه ماه اعتبار در دفترچه از شرایط اصلی ثبت نام است و از تاریخ ثبت نام خانواده ها نزد پزشک خانواده (به شرط تداوم خدمت و رعایت استانداردها) سازمان های بیمه گر موظفند بدون توجه به استحقاق درمان بیمه شدگان تا ۶ ماه نسبت به پرداخت سرانه افراد فوق به تیم سلامت اقدام نمایند
برای استفاده از خدمات بستری در سطح دوم و در صورت نیاز، استحقاق درمان به روش فعلی (دریافت تأیید استحقاق درمان قید شده در دفترچه بوسیله دفاتر اسناد پزشکی) دریافت می شود. البته به موازات بهبود روش و مکانیزاسیون می توان از روش های الکترونیک نیز بهره گرفت.

۳۷. دفترچه های درمانی موجود

در برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع دفترچه های موجود در فاز اول تغییری نکرده و فرم های مورد نیاز (مانند ارجاع به سطوح بالاتر و دریافت بازخورد به سطح اول) حسب مورد استفاده خواهد شد. لیکن برای شناسایی پزشک خانواده هر فرد به ترتیبی که سازمان های بیمه گر طراحی و اعلام می نمایند نام پزشک خانواده فرد در دفترچه درج می گردد. و در بلند مدت کارت هوشمند سلامت جایگزین دفترچه ها می شود.

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۰۱۱۱۱

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

۳۸. پرونده الکترونیک سلامت

پزشک خانواده و تیم سلامت موظف هستند برابر دستورالعمل ابلاغی وزارت بهداشت نسبت به تکمیل پرونده الکترونیک سلامت، انجام ویزیت پایه و ثبت کلیه اقدامات، ارجاعات و نتایج خدمات بهداشتی، درمانی و تشخیصی در این پرونده برخط اقدام نمایند. بدین ترتیب پرونده الکترونیکی سلامت به مجموعه اطلاعات مرتبط با سلامت شهروندان اطلاق می‌گردد که به صورت مداوم در طول زندگی افراد به شکل الکترونیکی ذخیره گردیده و بدون محدودیت زمان یا مکان در دسترس افراد مجاز قرار خواهد گرفت. بدین منظور هر مرکز ارائه خدمات سلامت، بایستی مجهز به سیستم اطلاعاتی باشد که اطلاعات سلامت شهروندان را در کنار خدمات سلامت ارائه شده، به شکل الکترونیکی ذخیره نماید. ضروری است حداکثر تلاش جهت فراهم آوردن الزامات استقرار این سامانه توسط دست اندرکاران صورت گرفته و استقرار پرونده الکترونیکی عملیاتی گردد.

لازم به ذکر است که اطلاعات پرونده سلامت افراد محرمانه بوده و فقط در اختیار افراد مجاز بوده، این افراد وظیفه حفظ حراست از محتویات پرونده را بر عهده داشته و هرگونه سوء استفاده از آن ممنوع و پیگرد قانونی دارد.

۳۹. نظام پرداخت به پزشک خانواده (سطح اول)

حق الزحمه پزشک خانواده بصورت سرانه پرداخت می‌شود. میزان سرانه پایه پزشک خانواده و دستیارش (ماما یا پرستار) به ازای هر نفر در ماه ۱۷۵۰۰ ریال خواهد بود که با توجه به پذیرش گروههای خاص سنی و جنسی و نیز برخی از موارد خاص که در ذیل خواهد آمد افزایش می‌یابد.

۴۰. نحوه محاسبه سرانه فعلی پزشک خانواده

سرانه پایه پزشک خانواده (پایگاه یا همان مطب انطباق یافته) با سرانه پایه ۱۷۵۰۰ ریال بابت خدمات پزشکی عمومی و خدمات پرستاری و مامایی که توسط هر کدام از بیمه‌گرها متناسب با تعداد بیمه شده تحت پوشش و سایر ضرایب تعریف شده به شرط رعایت استانداردهای خدمت پس از کسر مالیات و سایر کسورات قانونی قابل پرداخت میباشد. در هر صورت این گروه هیچ رابطه استخدامی با بیمه‌ها و وزارت بهداشت ندارند.

پزشک خانواده مسئول حداکثری تواند ۲۰۰۰ نفر را (به دلیل داشتن وقت کافی برای نظارت بر عملکرد پزشکان پایگاه‌های محله خود و نیز نظارت و پیگیری سلامت عمومی در آن محله) تحت پوشش مستقیم قرار دهد.

محاسبه حق الزحمه پزشک خانواده مسئول به عنوان پزشک خانواده و با توجه به جمعیت تحت پوشش مانند سایر پزشکان خانواده است. همچنین به عنوان حق مدیریت بر عملکرد و سلامت محله عدد ثابت ۸۵۰ ریال به ازای هر فرد تحت پوشش خود و پزشکان محله تحت سرپرستی ایشان از محل اعتبارات دانشگاه علوم پزشکی مربوطه دریافت می‌نماید.

یادآور می‌شود این پرداخت‌ها پس از کسر مالیات و سایر کسورات قانونی به حساب مالک یا صاحب امتیاز واریز و ایشان پس از کسر حداکثر ۱۰ درصد بابت استهلاک، اجاره، سود سرمایه، مواد مصرفی، نیروهای پشتیبانی (خدمتگزار، مدارک پزشکی) و ... مابقی را به ذینفعان پرداخت می‌کند. بدیهی است اگر این فرد حقوق بگیر باشد هزینه حقوق آنان کسر و مابقی بصورت کارانه به ایشان پرداخت خواهد شد.

تبصره: پرداخت حقوق و حق الزحمه کاردان یا کارشناس بهداشت خانواده، کاردان یا کارشناس مبارزه با بیماری‌ها، کاردان یا کارشناس بهداشت محیط و حرفه‌ای که در واحدهای زیرمجموعه خدمت می‌کنند برابر مقررات به عهده دانشگاه‌ها/دانشکده‌های علوم پزشکی است در صورتیکه حسب نیاز از مراکز سایر دستگاهها اعم از خصوصی یا دولتی و ... به عنوان مرکز ارائه دهنده خدمات استفاده شود

دکتر عبدالرضا شیخ‌الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

دانشگاه ها/دانشکده های علوم پزشکی موظف به پرداخت معادل حق الزحمه این افراد متناسب با درصد ارزشیابی اخذ شده برابر مقررات جاری خود بعلاوه ۱۰٪ بابت استهلاک، اجاره، سود سرمایه، مواد مصرفی، نیروهای پشتیبانی(خدمتگزار، مدارک پزشکی) می باشد .
خرید خدمت از سایر اعضای تیم سلامت (تغذیه و روانشناس بالینی) بصورت FFS خواهد بود
تبصره ۱: ویزیت و داروی ارائه شده در سطح یک برنامه پزشک خانواده به بیمه شده در قالب بسته خدمتی تعریف شده رایگان است و صد در صد آن توسط بیمه پرداخت می شود
تبصره ۲: کلیه پرداخت ها طبق این دستورالعمل هر سال توسط شورای عالی بیمه بر مبنای رشد تعرفه، رشد حقوق و دستمزد و سایر پارامترهای تاثیرگذار بازبینی خواهد شد.

۴۱. تغییرات میزان سرانه به ازای تعداد جمعیت تحت پوشش :

میزان سرانه دریافتی پزشک و تیم سلامت متناسب با تعداد جمعیت تحت پوشش با نسبت های زیر تغییر خواهد کرد
اگر تعداد مجموع افراد ثبت نام شده و تحت پوشش پزشک خانواده:
۱ نفر تا ۵۰۰ نفر باشد میزان سرانه برابر خواهد بود با = سرانه پایه
۵۰۱ نفر تا ۱۰۰۰ نفر باشد میزان سرانه برابر خواهد بود با = سرانه پایه ضربدر ۱,۱
۱۰۰۱ نفر تا ۱۵۰۰ نفر باشد میزان سرانه برابر خواهد بود با = سرانه پایه ضربدر ۱,۲
۱۵۰۱ نفر تا ۲۰۰۰ نفر باشد میزان سرانه برابر خواهد بود با = سرانه پایه ضربدر ۱,۳
۲۰۰۱ نفر تا ۲۲۵۰ نفر باشد میزان سرانه برابر خواهد بود با = سرانه پایه ضربدر ۰,۵
۲۲۵۱ نفر تا ۲۵۰۰ نفر باشد میزان سرانه برابر خواهد بود با = سرانه پایه ضربدر ۰,۳
در موارد خاص که تعداد افراد تحت پوشش با کسب مجوزهای لازم به بیش از ۲۵۰۰ نفر ارتقاء یابد سرانه پرداختی بابت افراد مازاد برابر سرانه پایه ضربدر ۰,۳ خواهد بود.
اگر پزشکان تا سه ماه نتوانند حداقل ۵۰۰ نفر را جذب و ثبت نام نمایند از برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع شهری خارج و افراد تحت پوشش آنان باید به سایر پزشکان خانواده محدوده تعریف شده مراجعه و ثبت نام نمایند.

۴۲. چگونگی پرداخت سرانه پزشک خانواده

۸۰٪ سرانه جمعیت تحت پوشش پزشک خانواده بصورت ماهیانه با اعلام لیست اسامی ثبت نام شدگان به ستاد عملیات استانی پزشک خانواده و نظام ارجاع بصورت علی الحساب در پایان هرماه پرداخت شده و ۲۰٪ مابقی پس از پایش و بازخورد که توسط تیم مشترک بیمه و شبکه بهداشت و درمان انجام خواهد شد، پرداخت می شود (در پایان هر فصل).

۴۳. تعیین سرانه پزشک خانواده و ارزیابی عملکرد

بر اساس نتایج استخراج شده از چک لیستهای ارزیابی عملکرد، سرانه پزشک خانواده تا ۲۰ درصد قابل افزایش یا کاهش خواهد بود

۴۴. سرانه پزشک خانواده و سوابق کاری

در بدو همکاری پزشکان با برنامه پزشک خانواده، به ازای هر سال از زمان فراغت از تحصیل (از پزشکی عمومی) به میزان ۱٪ به سرانه ی پرداختی (۵۰۰ تا ۲۰۰۰ نفر) افزوده می شود. لازم به ذکر است که مدت بیش از ۲۰ سال قابل محاسبه نمی باشد.

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

۴۵. سرانه پزشک خانواده و مدت مشارکت در طرح

از تاریخ اجرای این دستورالعمل بمنظور ایجاد انگیزه برای استمرار همکاری پزشکان خانواده و نظام ارجاع، در پنج سال اول همکاری و به ازای هر سال سابقه ۱ تا ۳٪ به سرانه پایه پرداختی (۵۰۰ تا ۲۰۰۰ نفر) متناسب با نتایج پایش عملکرد پس از تأیید ستاد شهرستان اضافه خواهد شد.

۴۶. سرانه پزشک خانواده و جمعیت تحت پوشش

به ازای افراد بالای ۶۰ سال و زیر ۵ سال، و مادران باردار جمعیت تحت پوشش پزشک خانواده ۲۰٪ به سرانه پایه پرداختی به ازای هر نفر از گروه هدف اضافه خواهد شد.

۴۷. کاهش سرانه پرداختی در صورت عدم انجام به موقع ویزیت پایه

پزشک خانواده باید در اسرع وقت با همکاری ماما/پرستار تیم نسبت به تکمیل پرونده الکترونیک سلامت و انجام ویزیت پایه و ارائه مراقبت های فعال مبتنی بر سامانه سلامت ایرانیان اقدام نماید. ثبت نام کامل با اطلاعات دموگرافیک برای شروع پرداخت سرانه اجباری است و بدون آن سرانه قابل پرداخت نخواهد بود
تکمیل پرونده سلامت الکترونیک و انجام ویزیت پایه برای تک تک افراد الزامی است با توجه به زمانبری تشکیل پرونده، هر پزشک حداقل به ازای هر ۵۰۰ نفر ثبت نام شده حداکثر یکماه فرصت برای ویزیت پایه و تکمیل پرونده خواهد داشت بدیهی است هرگاه طی این زمان پرونده تکمیل نشود بابت افرادی که پرونده سلامت آنان تکمیل نگردیده است، صرفاً ۶۰٪ سرانه به او پرداخت و با اضافه شدن هرماه به این تأخیر ۱۰٪ دیگر از این ۶۰٪ سرانه تا ششمه کاهش و بعد از آن درمورد ادامه همکاری ایشان با برنامه توسط ستاد شهرستانی تصمیم گیری می شود
تبصره:

زنان باردار، افراد بالای ۶۰ سال و کودکان زیر ۵ سال بیماران شناخته شده مزمن باید در هنگام ثبت نام ویزیت پایه آنان انجام و پرونده الکترونیک سلامت آنان تکمیل گردد و گرنه هیچ سرانه ای بابت این افراد پرداخت نمی شود
یادآور می شود پزشکی که هنوز لیست و ظرفیت او پر نشده به هیچ عنوان حق عدم ثبت نام افراد جدید را نخواهد داشت
حق الزحمه سایر خدمات ارائه شده توسط پزشکان خانواده :
حق الزحمه خدماتی مانند: ختنه، بخیه زدن و دبریدمان، کشیدن ناخن، برداشتن خال و لیپوم و زگیل، نمونه برداری از پوست و مخاط و... (مطابق فهرست سازمان های بیمه) که توسط پزشکان خانواده ارائه می شود با اخذ ۳۰٪ تعرفه دولتی از بیمار و ۷۰٪ تعرفه دولتی از بیمه ها قابل انجام است.

تبصره: انجام هرگونه تزریقات و سرم تراپی شامل بند فوق نبوده و در سرانه پزشک خانواده دیده شده است

۴۸. پرداخت سرانه به پزشک خانواده در مناطق محروم

در مناطق محروم برای هر فرد ثبت نام شده بین ۴ تا ۴۰٪ صرفاً به سرانه پایه اضافه می شود. تعیین مناطق محروم با استناد به مصوبه ضریب تعرفه ترجیحی مناطق محروم (نامه ۶/۵۲۸۱۱/س مورخه ۸۱/۴/۲۹ برنامه ۳۰۴۳۹ ذیل ردیف ۱۲۹۱۰۹ قانون بودجه سال ۱۳۸۱ تعرفه ترجیحی مناطق محروم که پیوست است) خواهد بود

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

۴۹. حق الزحمه مشاوره

حق الزحمه مربوط به درخواست مشاوره از کارشناسان پروانه دار شاغل در حرف مشاوره تغذیه، روانشناس بالینی، بینایی سنجی؛ شنوایی سنجی در صورت ارجاع از طرف پزشک خانواده برابر تعرفه های مصوب هیئت دولت در بخش دولتی و یا خصوصی و به شرط ارسال بازخورد از طریق بیمه ها قابل پرداخت می باشد.

تبصره: خدمات دندانپزشکی برابر ضوابط جاری سازمان های بیمه گر خواهد بود.

۵۰. نظام پرداخت پزشک متخصص در سرپایی (سطح دوم)

روش پرداخت به پزشک متخصص بصورت کارانه (پرکیس) می باشد

حق الزحمه پزشک متخصص و فوق تخصص و فلوشیپ شرح ذیل تعیین می گردد:

هرگاه پزشک خانواده، به هر دلیل یکی از افراد تحت پوشش خود را به پزشک متخصص ارجاع دهد، در صورت رعایت استانداردهای لازم توسط متخصص و ارائه بازخورد به پزشک خانواده، این فرد در مراجعات سرپایی باید (در بخش دولتی و خصوصی حسب مورد ۱۰ درصد یک ویزیت) را پرداخت نماید در صورتیکه مراجعه به بخش خصوصی باشد بیمه ها ۹۰٪ یک ویزیت خصوصی کامل بعلاوه یک ویزیت کامل دولتی را در صورت رعایت استانداردها از جمله ارائه پس خوراند، به پزشک خواهند پرداخت و اگر فرد به بخش دولتی مراجعه کرده بود سه ویزیت دولتی توسط بیمه ها پرداخت خواهد و در صورتی که فرد خارج از سیستم ارجاع به پزشک متخصص مراجعه کند، باید ۱۰۰ درصد ویزیت پزشک متخصص را شخصا پرداخت نماید و در این حالت کلیه هزینه ها کلینیک و پاراکلینیک، داروخانه و... به عهده بیمار خواهد بود.

در بیمارستانهای دانشگاهی و دولتی:

پرداخت ۹۵٪ هزینه خدمات بستری طبق تعرفه های مصوب هیات وزیران در بخش دولتی به عهده بیمه ها خواهد بود که در صورت رعایت استانداردها و ارائه فیدبک ارجاع (با تأیید پزشک خانواده) و با نظر ستاد استان تا ۵۰ درصد حق الزحمه پزشک (مشمول K) معالجه به این مبلغ اضافه خواهد شد. (قواعد تمام وقتی به قوت خود باقی است لیکن مازاد پرداختی به ازای فیدبک همان ۵۰٪ یک K حق الزحمه صرفا به پزشک معالجه خواهد بود)

اما در بیمارستانهای غیردولتی، خیریه و... پرداخت ۹۵٪ هزینه خدمات بستری طبق تعرفه های مصوب هیات وزیران در بخش دولتی به عهده بیمه می باشد در صورت ارائه فیدبک ارجاع معادل ۵۰ درصد حق الزحمه دولتی پزشک معالجه به این مبلغ اضافه خواهد شد (فرانشیز سهم بیمار ۵٪ تعرفه های مصوب هیات وزیران به اضافه مابه التفاوت تعرفه های مصوب هیات وزیران در بخش مربوطه به عهده بیمه شده خواهد بود). در صورت دریافت هرگونه وجه خارج از تعرفه تحت هر عنوان آن بیمارستان و پزشک مربوطه از مسیر ارجاع حذف خواهد شد

در کلیه موارد بیمه شده به هیچ وجه بابت فیدبک وجهی نمی پردازد

تبصره: در خصوص ارجاع بیماران الکتیو، اختیار انتخاب تخصص و ویژگی های بیمارستان با پزشک است و انتخاب متخصص یا بیمارستان جهت بستری از بین بیمارستانهای دارای ویژگی لازم توسط بیمار در قالب نظام ارجاع و برابر نقشه ارجاع سطح ۲ و ۳ انجام می شود

تعداد ارجاعات پزشک خانواده به متخصص و فوق تخصص نباید از حد استاندارد تعریف شده توسط ستاد اجرایی کشوری پزشک خانواده و نظام ارجاع بیشتر باشد و در صورت عدم رعایت استاندارد، متناسب با عدول از استاندارد تعریف شده از سرانه پرداختی پزشک خانواده کسر خواهد شد.

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

بدیهی است ارجاع پزشک خانواده به فوق تخصص صرفاً پس از ارجاع به متخصص و کسب نظر او مقدور بوده و در مواردیکه به دلیل نوع بیماری نیاز به مراجعه مکرر به فوق تخصص باشد در صورت درج برنامه درمان در پرونده قابل انجام است

۵۱. نظام پرداخت پزشک فوق تخصص - بستری (سطح سوم)

ضوابط پرداخت به فوق تخصص ها بابت خدمات بستری همانند متخصصین است.

۵۲. نظام پرداخت در مراکز دارویی در سرپایی

فرانشیز داروی سطح اول ۰٪ بوده در سطح دوم و سوم مانند شرایط فعلی خواهد بود و ظرف ششماه مدل دسته بندی فرانشیز دارو ها توسط بیمه ها ارائه می شود

در خارج از نظام ارجاع، کلیه هزینه های دارویی به عهده بیمار خواهد بود.

تبصره ۱: لیست داروهای مورد تعهد بیمه ها در مراکز طرف قرارداد برای پزشکان مربوطه (اعم از خانواده، متخصص و فوق تخصص) برابر ضوابط جاری و ابلاغی شورای عالی بیمه می باشد.

تبصره ۲: بدیهی است بخشنامه های مربوط به تبصره های بودجه و بیماران خاص (ویژه) کماکان به قوت خود باقی است.

۵۳. نظام پرداخت در آزمایشگاه و تصویربرداری در سرپایی

اگر نسخه بیمار توسط پزشک خانواده، متخصص و فوق تخصص به آزمایشگاه و تصویربرداری طرف قرارداد و در قالب نظام ارجاع، ارجاع شده باشد، ۷۰٪ هزینه در بخش دولتی و ۷۰٪ هزینه در بخش خصوصی (طبق تعرفه توافقی) به عهده سازمان های بیمه خواهد.

اگر بیمار جهت دریافت خدمات آزمایشگاهی و تصویربرداری به مراکز غیر طرف قرارداد مراجعه نماید پرداخت صد درصد هزینه ها به عهده وی خواهد بود.

در خارج از نظام ارجاع، کلیه هزینه های آزمایشگاهی و تصویربرداری به عهده بیمار خواهد بود.

تبصره ۱: لیست خدمات آزمایشگاهی و تصویربرداری مورد تعهد سازمان های بیمه در مراکز طرف قرارداد برای پزشکان مربوطه (اعم از خانواده، متخصص و فوق تخصص) برابر ضوابط جاری و ابلاغی شورای عالی بیمه می باشد.

تبصره ۲: خرید خدمات در بخش خصوصی براساس تعرفه های توافقی خواهد بود.

تبصره ۳: ۸۰٪ وجوه مطالبات خدمات دارویی، آزمایشگاهی و تصویربرداری پس از دریافت اسناد و مابقی پس از طی مراحل رسیدگی پرداخت خواهد شد.

۵۴. شیوه شناسائی پزشکان خانواده و پزشکان متخصص طرف قرارداد توسط مراکز پاراکلینیک

برای اینکه داروخانه یا پاراکلینیک به راحتی تشخیص دهد که پزشکی که دارو یا خدمت را تجویز کرده است از چه رابطه ای با سازمان های بیمه گر برخوردار است بیمه ها تدابیر لازم را طراحی و اجرا خواهند کرد.

۵۵. شرایط باز پرداخت هزینه دارو و پاراکلینیک

الف: سطح اول: پرداخت هزینه دارو و پاراکلینیک منوط به ارسال برگ اول دفترچه و یکسان بودن مهر پزشک خانواده با اطلاعات پزشک خانواده بر روی دفترچه (با حداکثر دو هفته اعتبار از زمان تجویز)،

ب: سطح دوم و سوم: پرداخت هزینه دارو و پاراکلینیک منوط به ارسال برگ سبز دفترچه و بن ارجاع و صحت کنترل موارد زیر است:

دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی
وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دکتر وهید دستجردی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

انطباق شماره درج شده نظام پزشکی پزشک خانواده یا جانشین وی بر روی نسخ، با مهر روی بن ارجاع و تاریخ تجویز (با حداکثر دو هفته اعتبار از زمان تجویز)، وجود نقش مهر و تاریخ درج شده توسط پزشک متخصص در پشت بن ارجاع،

فصل هشتم: مراحل اجرایی و گردش کار در سطح اول

پس از تصویب نهایی فصول فوق مراحل اجرایی توسط ستاد اجرایی کشوری تهیه و لازم الاجرا می باشد

 <p>دکتر عبدالرضا شیخ الاسلامی وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی</p>	 <p>دکتر وهید دستجردی وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی</p>
--	--