

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه علوم پزشکی و
خدمات بهداشتی درمانی تهران

الزامات واحد بیماران بین الملل

معاونت درمان
۱۴۰۲/۵/۲۲



اهداف

- ایجاد فرصت مناسب به منظور جذب سرمایه‌های خارجی برای اداره بیمارستان های کشور و پیشگیری از ایجاد کمبود منابع مالی
- ایجاد فرصت مناسب جهت جذب سرمایه‌های خارجی برای توسعه بیمارستان‌ها و ارتقاء امکانات درمانی برای ارائه خدمت به بیماران داخلی و خارجی.
- حمایت مناسب از اعضا هیئت علمی تمام وقت دانشگاه ها و ایجاد فرصت‌های بهینه اقتصادی به منظور پیشگیری از خروج اعضا هیئت علمی از تعهد تمام وقتی.
- ایجاد فضای مناسب برای دریافت خدمات عادلانه و پیشگیری از سوء استفاده سودجویان و دلالان از بیماران کشورهای منطقه و حفظ کرامت بیماران حوزه گردشگری سلامت.
- ایجاد فضای مناسب برای القاء حس اعتماد نسبت به نظام بهداشت و درمان جمهوری اسلامی ایران در میان مردم منطقه و سایر کشورهای جهان.
- تکمیل فضاهای درمانی و تخت‌های خالی بیمارستانی توسط بیماران گردشگری سلامت با توجه به راه‌اندازی بیمارستان های جدید

تعاریف

- مجوز واحد بیماران بین الملل
- واحد بیماران بین الملل (IPD)
- بیمار بین الملل
- کارشناس واحد بیماران بین الملل (IPD)
- پزشک / پزشکان (IPD)
- پزشک معالج
- پکیج درمانی / بسته خدمتی
- بخش VIP
- کمیته IPD
- شرکت و یا دفتر خدمات مسافرتی

عوامل موثر بر موفقیت واحد IPD

- ❑ رفتار و برخورد کلیه نیروهای بیمارستان با بیماران
- ❑ پاسخگویی و تعهد در تمام فرایندهای پذیرش، درمان و پیگیری
- ❑ ظاهر و امکانات بخش بستری و اتاق بیمار
- ❑ پذیرایی و امکانات رفاهی مانند غذا، میان وعده، وسایل بهداشت فردی، اینترنت و...
- ❑ شفافیت دریافت هزینه و جلب اعتماد بیماران

زیر ساخت مورد نیاز واحد IPD

- نیروی انسانی رده بالا و مسلط به زبان انگلیسی و دارای روابط عمومی قوی
- فراهم کردن دوره‌های آموزشی
- استفاده از پزشکان متبحر جهت ارتباط و اطلاع رسانی به بیماران خارجی
- بهبود روش‌های گردآوری، ثبت و گزارش اطلاعات بیماران خارجی
- ارتباط آنلاین بیمار با پزشک و اجرای فناوری از راه دور
- تبلیغات الکترونیکی و غیر الکترونیکی (در نمایندگی‌های بین‌المللی توریسم درمانی و سفارتخانه‌ها)
- ایجاد تسهیلات هتلینگ، دسترسی به کامپیوتر متصل به اینترنت در اتاق بیمار، ارائه تسهیلات مطابق با ملیت و فرهنگ بیماران، فراهم نمودن مترجم برای راحتی ارتباطات
- فراهم نمودن تسهیلات حمل و نقل بیماران

ساختار فیزیکی واحد بیماران بین‌الملل (IPD)

- دیپارتمان بیماران بین‌الملل

(چالش: عدم قرارگیری اتاق IPD در مکان مناسب)

- بخش بستری بیماران بین‌الملل

(چالش: عدم توجه به هتلینگ بیماران)

نیروی انسانی واحد بیماران بین الملل (IPD)

□ ساختار نیروی انسانی

به کارگیری تیم IPD قوی در بیمارستان (جانشین)

- پزشک مسئول IPD
- کارشناس مسئول IPD
- کارشناس IPD
- پرستار IPD
- پزشک معالج بیمار
- سایر گروه‌های درمانی

(چالش: عدم دسترسی تمام وقت به تیم IPD به خصوص کارشناس IPD، تعهد در پیگیری و پاسخگویی، نحوه برخورد با بیماران، عدم تمام وقت بودن کارشناسان IPD، عدم پاسخ به موقع به پرونده های ارسال، عدم اطلاع سایر کارکنان بیمارستان از فرایندهای IPD، عدم شرکت در کلاس های آموزشی)

سایت بیماران بین الملل

- حداقل به زبان عربی، انگلیسی باشد.
- مشخصات جغرافیایی بیمارستان و دسترسی به آن وجود داشته باشد.
- اطلاعات تماسی واحد و همچنین آدرس الکترونیک واحد IPD درج گردد.
- امکان آپلود مدارک بیمار از طریق سایت وجود داشته باشد.
- امکان نوبت‌دهی ویزیت آنلاین در سایت وجود داشته باشد.
- مشخصات، رزومه و عکس پزشکان قرار گرفته باشد.
- امکان ارائه نظر، پیشنهاد، انتقاد بیمار بین‌الملل از خدمات دریافت شده در مؤسسه پزشکی بدون اعمال محدودیت وجود داشته باشد.
- بسته‌های خدمات (پکیج‌های درمانی) به‌صورت شفاف درج گردد.
- تعرفه‌های خدمات بیماران بین‌الملل به‌صورت شفاف درج گردد.
- امکان پذیرش مستقیم از طریق سایت وجود داشته باشد.
- امکان نمایش گالری تصاویر از بیمارستان بخش بستری بیمار و تجهیزات و امکانات وجود دارد.

کمیته IPD /بیماران بین الملل

□ اعضای اصلی کمیته بیمارستان عبارت‌اند از: رئیس بیمارستان (رئیس کمیته)، معاون درمان، پزشک دیپارتمان، کارشناس دیپارتمان، مسئول پذیرش، مسئول ترخیص، مدیر بیمارستان، مترون بیمارستان، مسئول سایت بیمارستان

کلیه بیمارستان‌ها ملزم به برگزاری کمیته به صورت فصلی می‌باشند. کلیه موضوعات خدمات درمانی بین‌الملل در سطح بیمارستان در این کمیته مطرح خواهد شد.

صدور و تمدید مجوز

□ ارائه خدمات درمانی به بیماران بین‌الملل در بیمارستان‌هایی امکان‌پذیر می‌باشد که دارای مجوز IPD از وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی باشند. بیمارستان‌هایی که فاقد مجوز IPD می‌باشند در صورت مراجعه مستقیم بیمار می‌بایست به سایر بیمارستان‌های دارای مجوز ارجاع داده شوند.

□ اعتبار مجوزها: دو ساله و یک‌ساله

صدور و تمدید مجوز

بیمارستان‌ها جهت اخذ مجوز می‌بایست دارای شرایط ذیل باشند:

- بیمارستان بایستی حداقل دارای درجه 1 اعتباربخشی ملی باشد.
- توسعه جذب بیمار بین‌الملل در برنامه استراتژیک بیمارستان لحاظ شده باشد
- برنامه عملیاتی و شاخص‌های بهبود کیفیت تدوین و در زمان‌های مشخص پایش گردد.
- بیمارستان تخلف ماده 33 نداشته باشد.
- تیم IPD شامل پزشک، کارشناس و پزشکان معالج واحد IPD را به معاونت درمان دانشگاه مربوطه معرفی نمایند.
- مکان و فضای فیزیکی، تجهیزات و نیروی انسانی مورد نیاز واحد IPD و نیز امکانات مرکز، به تأیید معاونت درمان دانشگاه رسیده باشد.
- فرایندهای موردنیاز بازاریابی، پذیرش، درمان، پیگیری بیماران بین‌الملل در بیمارستان پیش‌بینی شده باشد و کلیه کارکنان بیمارستان به آن آگاهی داشته باشند.
- بسته‌های خدمتی قابل ارائه به بیماران بین‌الملل تدوین شده باشد. (شامل مدت زمان حضور بیمار در ایران، در بیمارستان، فواصل پیگیری، تجهیزات مورد استفاده، خدمات جراحی، مشاوره و پاراکلینیک جهت خدمت مورد نظر، قیمت پکیج و...)
- ارائه خلاصه پرونده و صورت‌حساب به زبان انگلیسی به بیماران بین‌الملل برنامه‌ریزی شده باشد.
- وب سایت بیماران بین‌الملل بیمارستان نیز مطابق با استانداردهای این دستورالعمل راه‌اندازی شده باشد.
- اولویت بیمارستان با بیماران ایرانی می‌باشد و تنها در صورت وجود تخت‌های مازاد بیماران بین‌الملل پذیرش می‌گردند. (در صورت عدم رعایت مورد مجوز IPD بیمارستان باطل می‌گردد).
- تبصره 1: مسئول فنی مؤسسه پزشکی به‌عنوان مسئول فنی واحد بیماران بین‌الملل نیز می‌باشد.
- تبصره 2: مؤسسه پزشکی تنها خدماتی را به بیماران بین‌الملل می‌تواند ارائه دهد که در پروانه بهره‌برداری مرکز قید شده باشد.

صدور و تمدید مجوز

فرایند اخذ مجوز:

بیمارستان‌های متقاضی مجوز پس از انجام کلیه امور بر اساس چک لیست های ابلاغی و آماده‌سازی فضای فیزیکی درخواست خود را به معاونت درمان دانشگاه ارسال می‌نمایند. اداره گردشگری سلامت معاونت درمان بر اساس استانداردهای اعلام‌شده بازدید از مراکز متقاضی را انجام داده و در صورت کسب حد نصاب نمره مراتب را به معاونت درمان وزارت بهداشت اعلام می‌نمایند.

الزامات قانونی

رعایت برخی از موارد جز الزامات قانونی برای بیمار بین‌الملل می‌باشد و تیم IPD بیمارستان می‌بایست اطلاعات کافی از آن داشته باشند.

❑ رضایت آگاهانه باید قبل از اعمال جراحی، بیهوشی، بی‌درد سازی، استفاده از خون یا محصولات خونی و در صورت انجام هرگونه اقدامات درمانی یا تشخیصی پرخطر از بیمار و در صورتی که بیمار شرایط اخذ رضایت را نداشته باشد از نماینده قانونی وی گرفته شود.

❑ فرم آموزش به بیمار به زبان بیمار طراحی و در پرونده قرار گیرد.

❑ برگه ترخیص با رضایت شخصی به زبان بیمار مورد استفاده قرار گیرد.

تبصره: نماینده قانونی بیمار بر اساس قوانین کشور متبوع بیمار مشخص می‌گردد.

❑ هر مورد مرگ بیمار خارجی نیازمند تشکیل کمیته بررسی مرگومیر حداکثر ظرف 24 ساعت پس از فوت بیمار می‌باشد و گزارش مربوطه باید تا 24 ساعت بعد به واحد گردشگری سلامت دانشگاه تحت پوشش ارسال گردد.

❑ در صورت فوت بیمار ریاست مؤسسه پزشکی باید مراجع قانونی مربوطه را مطلع سازد.

❑ در صورت فوت بیمار مطابق ضوابط و دستورالعمل‌های جاری کشور عمل می‌شود.

❑ منشور حقوق بیمار تدوین و در زمان پذیرش به زبان بیمار در دسترس ایشان قرار گیرد.

❑ فرایند نحوه شکایت بیمار به زبان انگلیسی/عربی تدوین و در دسترس بیمار قرار گیرد.

❑ رعایت کلیه بخشنامه‌ها و ابلاغیه‌های مرتبط به مدیریت خطر و ایمنی بیمار و

استانداردهای درمانی الزامی است.

آموزش

برای موفقیت بیمارستان در جذب بیماران بین‌الملل آموزش تمام کارکنان بیمارستان به‌خصوص مدیران ارشد بیمارستان و مدیران و سرپرستاران بخش‌ها و مسئولین پذیرش و ترخیص بسیار ضروری است. سرفصل این آموزش‌ها عبارت است از:

- هدف‌گذاری و تدوین استراتژی برای حضور در بازارهای بین‌المللی
- شناخت انتظارات بیماران بین‌الملل
- مدیریت درخواست‌ها و انتظارات بیماران بین‌الملل
- آشنایی با فرایند تماس و پیگیری
- روش‌های کاهش مخاطرات و آسیب‌های احتمالی
- استقرار سیاست‌ها و رویه‌های متناسب با بیماران بین‌الملل در بیمارستان
- تداوم مراقبت‌ها و پیگیری‌های پس از درمان
- نحوه تعامل با تسهیلگران گردشگری درمانی در داخل و خارج از کشور
- روش قیمت‌گذاری و بازاریابی
- ابزارهای تبلیغاتی و اطلاع‌رسانی جهت حضور در بازارهای جهانی
- تبصره: آموزش‌های مربوط به فرایندهای بیمارستان و مسائل حقوقی بیماران بین‌الملل می‌بایست برای تمام کارکنان بیمارستان برگزار گردد.

همراه بیمار

پیش‌بینی برخی امکانات برای همراه بیمار در بیمارستان (چه این خدمات توسط شرکت‌های طرف قرارداد ارائه گردد چه از سوی بیمارستان) جز الزامات می‌باشد.

الزامات اختصاصی برای همراه بیمار شامل موارد زیر تعریف خواهد شد:

- بسته و وسایل شخصی (دمپایی، لباس مناسب، لیوان، بشقاب، قاشق و چنگال و ...)
- کاناپه یا صندلی تخت شو
- میز کنار مبل
- سرو غذا در سه وعده (لازم است مسئولین تغذیه بیمارستان‌ها نسبت به‌پیش‌بینی منو غذایی مطابق بافرهنگ غذایی بیماران اقدام نمایند.)
- پذیرایی میان وعده
- مکانیسم تسهیل تردد
- فضای اختصاصی برای استراحت مادران با امکانات
- امکانات استفاده از خدمات رفاهی (کافی‌نت- تلفن و...)
- صدور کارت شناسایی

استانداردهای ارزیابی واحد بیماران بین الملل

ارزیابی های دوره ای توسط واحد گردشگری سلامت معاونت
درمان

سپاس از توجه شما