



دستورالعمل اجرایی برنامه نوبت دهی الکترونیک درمانگاههای تخصصی و فوق تخصصی بیمارستان ها و مراکز تحت پوشش دانشگاه

ماده ۱: کلیات و اهداف

در راستای تکریم بیماران و مراجعین درمانگاه های تخصصی در خصوص نحوه وقت دهی و پذیرش ، همچنین کاهش هزینه های مربوط به تردهای غیرضروری بیماران به بیمارستان ها و مراکز درمانی و مدیریت ویزیت مراجعه کنندگان، ضرورت نوبت دهی الکترونیکی در بیمارستان ها و مراکز درمانی و تجهیز بیمارستان ها به نرم افزار نوبت دهی الکترونیکی با توجه به اینکه زیرساخت الکترونیکی نمودن فرآیندهای مذکور موجود می باشد ، ضروری است. این دستورالعمل در راستای تامین حقوق و جلب رضایتمندی بیماران و ارتقای کیفیت خدمات ، بهبود ارائه خدمات به گیرندگان خدمت ، جلوگیری از تضییع حقوق بیماران و به منظور نظارت مستمر در جهت ارتقاء کیفیت خدمات نوبت دهی تدوین گردید .

اهداف :

- ۱- برنامه ریزی برای کاهش نوبت دهی حضوری جهت عموم بیماران و الکترونیکی نمودن آن از طریق ایجاد سامانه 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، شهرستان ها و روستاهای مجاور
- ۳- تعیین و تسهیل فرآیند اخذ وقت مجدد جهت بیماران ارجاعی به سایر تخصص ها، اخذ نوبت جهت بیماران ترخیصی ، اخذ نوبت برای 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 درمانگاه های تخصصی (در زمان تکمیل ظرفیت سامانه) و برنامه ریزی لازم به منظور تعیین وقت از طریق جاگذاری در صورت کنسلی وقت 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

۷- فراهم نمودن امکاناتی از جمله اعلام شماره تلفن یا سامانه دریافت پیشنهادات و شکایات بیماران مراجعه کننده درمانگاه جهت کاهش نواقص و ارتقای 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

۱۰- تهیه گزارشات تجمیعی و تخصصی جهت نظارت بر عملکرد گروه های مختلف:

- مراجعین : تعداد نوبت های اخذ شده در یک روز / تعداد عدم مراجعه بدون اطلاع
- کاربران و مدیران مراکز: میزان شلوغی و ازدحام در راستای مدیریت نیروی انسانی
- پزشکان : عملکرد و تعداد مراجعین / میزان کنسلی و عدم حضور

ماده ۲: تعاریف و اصطلاحات

به منظور برداشت یکسان از واژه ها و اصطلاحات به کار رفته در این سند، تعاریف و مفاهیم کلیدی به شرح زیر بیان می شوند.

دانشگاه / بیمارستان های تابعه:

منظور از دانشگاه / بیمارستان های تابعه در این دستورالعمل، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی تهران و بیمارستان های زیر مجموعه می باشند.

نوبت دهی غیرحضوری: نوبت دهی که بیماران از طریق تلفن ، اپلیکیشن ، سایت نوبت دهی و تلفن همراه انجام می دهند.

نوبت دهی حضوری: بیماران بدون هیچ نوبتی جهت ویزیت به مراکز درمانی مراجعه و نوبت خود را در مرکز درمانی از طریق کیوسک و یا کارشناسان مربوطه دریافت می نمایند.

ماده ۳: مشمولین دستورالعمل

تمامی سامانه های نوبت دهی درمانگاههای بیمارستانی و کلینیک ویژه مستقر در داخل یا خارج از بیمارستان که جهت ارائه نوبت فعال می باشند .

ماده ۴ : ساختار برنامه

چارچوب سامانه نوبت دهی در محورهای ذیل می باشد:

- ✓ نوبت دهی غیر حضوری (اینترنتی / اپلیکیشن / تلفنی)
- ✓ نوبت دهی حضوری
- ✓ نوبت دهی از طریق کیوسک
- ✓ مدیریت صف و فراخوانی
- ✓ پرداخت آنلاین
- ✓ پذیرش آنلاین
- ✓ داشبورد مدیریتی سامانه
- ✓ امکانات سرویس پیامکی
- ✓ پشتیبانی سامانه
- ✓ ارتباط با سایر سامانه ها

ماده ۵ : مفاد دستورالعمل

اخذ نوبت

- اخذ نوبت بر اساس سامانه اینترنتی ،سامانه تلفنی، اپلیکیشن و کیوسک ایجاد گردد.
- جستجو و اخذ نوبت بر اساس نام پزشک ، نام درمانگاه و نام مرکز درمانی ایجاد شود .
- امکان اخذ نوبت بر اساس شیفت کاری پزشکان تعریف گردد.
- جهت درمانگاههایی که نیاز به دارا بودن شرایط خاص جهت دریافت نوبت می باشند توضیحات تکمیلی به بیماران ارائه شود .
- اولین نوبت خالی برای پزشک و امکان اخذ نوبت در اولین نوبت خالی و تاریخ های تعیین شده به بیمار، پیشنهاد شود.

- امکان معرفی پزشک و تخصص معادل پزشک در حوزه دانشگاه در صورت تکمیل بودن نوبت پزشک وجود داشته باشد .
- امکان ویرایش ،تغییر و حذف نوبت توسط بیماران در صورت درخواست انجام شود.
- امکان پیگیری نوبت های اخذ شده توسط بیمار، وجود داشته باشد.
- امکان مشاهده نوبت های اخذ شده توسط بیمار وجود داشته باشد.
- امکان پذیرش غیر حضوری ایجاد گردد.
- نوبت دهی بدون نیاز به اپراتور در نوبت دهی تلفنی در بازه زمانی تعریف شده ایجاد شود.
- امکان شناسایی بیمار از طریق کد ملی یا شماره تماس جهت اعلام پیشنهاد نام پزشک یا درمانگاه بر اساس آخرین سابقه در زمان نوبت دهی ایجاد گردد .
- امکان ترکیب اپراتور با تلفن گویا جهت اخذ نوبت برای مراکز خاص ایجاد گردد.
- دریافت نوبت روزانه جهت درمانگاههایی که به دلیل ماهیت ، نیازی به اخذ نوبت از سامانه نداشته از طریق کیوسک انجام گردد.
- پس از اخذ کد ملی بیمار در زمان نوبت دهی ، صحت سنجی کد ملی وارد شده از طریق سامانه اعلام هویت، انجام گردد.
- قابلیت تفکیک اتباع خارجی از ایرانی در زمان نوبت دهی ایجاد گردد.
- جهت نوبت دهی ، فیلد استان و شهر محل سکونت بیماران ایجاد و ثبت آن الزامی گردد.
- تشخیص و جلوگیری از سوءاستفاده افراد سودجو برای اخذ نوبت های متعدد از یک پزشک به صورت صحیح انجام شود .

نوبت دهی ارجاعی:

- ۲۰ الی ۳۰ درصد از نوبت درمانگاه مربوط به هر پزشک ، جهت اخذ نوبت برای بیماران ارجاع شده از درمانگاه همان پزشک در بازه زمانی تعیین شده، جهت نوبت بعدی بیماران تخصیص داده شود .
- اتصال به سرویس های نظام ارجاع فراهم شده و امکان ارسال سهم مشخصی از ظرفیت هر درمانگاه بر اساس دستورالعمل نظام ارجاع به صورت تعداد و یا درصد قابل تعریف باشد.
- ۲ الی ۵ درصد از نوبت ها ، جهت بیماران ترخیصی به منظور پیگیری درمان بیماران تخصیص داده شود.
- امکان اختصاص نوبت به پرسنل و خانواده ایشان و نوبت های ویژه ایجاد شود .
- امکان اخذ نوبت جهت بیماران ترخیص شده از بخش ها توسط منشی بخش ایجاد گردد.

- امکان شناسایی بیماران و اخذ نوبت از طریق کیوسک و یا اپلیکیشن ، جهت بیمارانی که همان روز توسط پزشک ویزیت و نیاز به مراجعه مجدد می باشند ایجاد گردد.

نوبت دهی اتباع و افراد فاقد کد ملی

- ارائه نوبت به اتباع خارجی و افرادی که کد ملی ندارند از طریق شناسه بیماران و یا تلفن ایجاد گردد .

پرداخت آنلاین

- استحقاق سنجی بیمه ای بیماران به منظور پرداخت آنلاین انجام گردد.
- پرداخت الکترونیکی در درگاههای معتبر ایجاد گردد.
- امکان پرداخت تلفنی برقرار گردد .

ایجاد لیست سیاه

- امکان ایجاد لیست سیاه مراجعین جهت کنسلی های متعدد و اخذ نوبت مکرر توسط افراد در یک بازه زمانی ایجاد گردد.

پنل نوبت دهی

- ۷۰ الی ۸۰ درصد نوبت ها به نوبت دهی الکترونیک اختصاص داده شود .
- نام درمانگاه ها بر اساس لیست تایید شده مراکز درمانی تعریف گردد.
- مشخصات پزشکان در چارچوب مورد نظر توسط ادمین برنامه تعریف گردد.
- شیفت کاری و ساعت حضور پزشکان به تفکیک صبح و عصر ایجاد گردد.
- تخصیص درصد نوبت در هریک از نوبت های اینترنتی ، تلفنی ، حضوری و ارجاعی جهت پزشکان تعریف گردد .
- امکان مشاهده تقویم کاری پزشکان در بازه زمانی تعیین شده در سامانه وجود داشته باشد.

- قابلیت نمایش تقویم کاری پزشک در زمان تکمیل نوبت ، مرخصی و دارای ظرفیت نوبت، جهت بیمار ایجاد گردد.
-
- ذخیره و ویرایش برنامه پزشکان، در بازه های زمانی مقرر مطابق با خط مشی بیمارستان انجام گردد.
- فعال و غیر فعال کردن برنامه زمان بندی حضور پزشک در درمانگاه ایجاد گردد .
- امکان فعال و غیر فعال کردن درمانگاه ها و پزشکان بصورت جداگانه ایجاد گردد.
- اضافه کردن درمانگاه و پزشک بصورت نامحدود ایجاد گردد .
- تعداد نوبت بر اساس مصوبه ابلاغی تعداد بیمار ویزیت شده در هر ساعت بر اساس نوع تخصص و ساعت کاری توسط ادمین تعریف گردد.
- محدود نمودن تعداد نوبت برای پزشکان در صورت محدودیت تعداد نوبت در زمان مشخص توسط ادمین امکان پذیر گردد.
- امکان جابجایی نوبت بیماران به صورت کلی و اتومات از یک تاریخ مشخص به تاریخ دیگر و ارسال پیامک جابجایی به بیماران ایجاد گردد.
- جابجایی نوبت بیماران به صورت انتخابی از یک تاریخ مشخص به تاریخ دیگر و ارسال پیامک جابجایی به بیماران امکان پذیر گردد .
- مدت زمان ویزیت بیماران توسط پزشک به منظور ایجاد صف و ارائه نوبت پزشک در زمان نوبت دهی توسط ادمین تعریف گردد.
- از کیو ارکد جهت اتصال به برنامه نوبت دهی پزشک استفاده شود.



مدیریت صف

- اخذ تایید حضور در مرکز درمانی از کیوسک بر اساس کد ملی ، شماره تماس و یا کد پی گیری انجام گردد.
- پرینت نوبت پذیرش و پزشک بیماران حاوی حداقل اطلاعات هویتی بیمار گردد.
- افراد منتظر در صف پذیرش و صف پزشک از طریق مانیتور نمایش داده شوند.
- فراخوانی بیمار جهت پذیرش و نوبت پزشک توسط نرم افزار انجام شود .
- اولویت نوبت و پذیرش با نوبت دهی الکترونیک و سپس حضوری باشد.
- بیماران حضوری و بدون نوبت در صورت تایید ویزیت توسط پزشک، به صورت منسجم و بدون اختلال در نوبت بیماران غیر حضوری (بیماران با وقت قبلی) مدیریت شوند.

- امکان ایجاد دو بار فراخوانی در مراکزی که بیمار بنا به صلاحدید توسط دو پزشک ویزیت می گردد بدون اختلال در نوبت بیماران ایجاد گردد.
- امکان فعال و غیر فعال کردن بجه های پذیرش وجود داشته باشد .
- امکان شخصی سازی کردن قبض نوبت بیمار به درخواست بیمارستان از لحاظ متن و فرمت قبض وجود داشته باشد.
- نمایش اعلان اطلاع رسانی در صورت نصب نرم افزار در گوشی به منظور اطلاع از زمان ویزیت به جای ارسال پیامک ایجاد گردد.
- با توجه به نوبت های فراخوانی شده در درمانگاهها و صف انتظار بیمار، نزدیک شدن نوبت بیمار از طریق پیامک اعلام گردد .
- جهت ایجاد صف ، یکپارچگی در نوبت های ارائه شده تلفنی ، اینترنتی، اپلیکیشن و حضوری ایجاد شود .
- قابلیت خواندن بارکد کد ملی و چاپ آن روی قبض نوبت به وسیله بارکدخوان ایجاد شود.
- در صورت تاخیر بیمار در مرکز درمانی ، امکان دریافت نوبت (۱۵ دقیقه پس از زمان اعلام شده) با حفظ نوبت بیمار ایجاد شود.
- به منظور جلوگیری از اتلاف وقت بیماران ، امکان ورود کد رهگیری جهت تایید حضور در مرکز درمانی که در زمان نوبت دهی به ایشان اعلام شده ، بازه زمانی ۱۵ الی ۳۰ دقیقه قبل از زمان اعلام شده تعریف گردد.

امکانات سرویس پیامکی

۱. پیامک تاییدیه نوبت برای بیماران با متن دلخواه ارسال گردد.
۲. به بیماران جهت یادآوری، لغو و تکمیل فرایند دریافت نوبت و پرداخت پیامک ارسال گردد.
۳. پیامک کنسلی نوبت ارسال گردد.
۴. پیامک جابجایی نوبت ارسال گردد.
۵. پیامک تغییر ساعت پزشک ارسال گردد.
۶. جهت پزشکان روز قبل از ویزیت، پیامک تعداد بیمارانی که نوبت دهی ایشان تکمیل گردیده ارسال گردد.
۷. امکان دریافت پیامک تعداد پیامک های دریافتی و ارسالی برای مسئولان هر مرکز در انتهای روز ایجاد گردد.

گروه دسترسی

- تعریف کاربران متعدد، تعریف نقش و تعیین سطوح دسترسی به صورت صحیح انجام گردد.
- امکان نمایش و دسترسی ویرایش متن پیامک های ارسالی اعم از تایید و لغو نوبت جهت ادمین مراکز ایجاد گردد.
- دسترسی به حذف کردن لیست سیاه پزشکان و نوبت گیرنده ها، توسط ادمین برنامه در مراکز ایجاد گردد.
- اخذ نوبت بصورت دستی و پنبلی توسط کاربران تعیین شده و ادمین برنامه از داخل برنامه امکان پذیر گردد.
- فایل صوتی توضیحات و افزودن اطلاعات در رابطه با یک پزشک خاص در صورت نیاز ایجاد گردد.

داشبورد مدیریتی سامانه

گزارش گیری از سامانه بر اساس موارد ذیل ایجاد گردد :

- ظرفیت نوبت دهی بر حسب پزشک و تخصص
- تعداد بیماران نوبت دهی شده بر حسب پزشک و تخصص
- تعداد موارد نوبت دهی پزشکان/ تخصص ها بر حسب سهمیه های تعیین شده (مراجعه بار اول، پیگیری ها، بیماران ترخیصی، بیماران ارجاعی از سطح ۱ یا ۲، مراجعین از سایر شهرستان ها و سالمندان)
- تعداد موارد نوبت دهی پزشک/ تخصص به تفکیک روش اخذ نوبت (اینترنتی، تلفنی، حضوری، کیوسک)
- تعداد موارد نوبت دهی پزشک/ تخصص بر حسب مراجعه یا عدم مراجعه بیمار
- تعداد نوبت های کنسل شده از سوی پزشک بر حسب تاریخ و زمان نوبت و زمان کنسلی
- متوسط زمان انتظار بیمار جهت ویزیت درمانگاهی جهت بیماران جدید (فاصله زمانی تاریخ اخذ نوبت و تاریخ ویزیت درمانگاه)
- گزارش متوسط زمان انتظار بیمار از زمان دریافت نوبت فراخوان پذیرش تا فراخوان پزشک
- گزارش تعداد افراد منتظر در صف پذیرش
- گزارش تعداد افراد منتر در صف پزشک
- میزان رضایتمندی بیماران از روال نوبت دهی

- موارد عدم امکان ارائه نوبت به بیمار به صورت روزانه برحسب پزشک و تخصص (بسته بودن ظرفیت نوبت دهی)
- تعداد موارد نوبت دهی پزشکان/ تخصص ها برحسب شهر محل سکونت
- تعداد نوبت ها بر اساس نام درمانگاه و نام پزشک در فرمت زمانبندی بر اساس ساعت
- تعداد بیمارانی که با تمام روش های ارجاع موفق به دریافت نوبت نشدند.
- گزارش گیری در بازه زمانی و بر اساس فیلترهای مشخص انجام پذیر باشد.
- گزارش گیری بصورت تفصیلی و آماری از کیوسک توسط ادمین سامانه انجام گردد.

نظر سنجی / اطلاع رسانی

- قابلیت اخذ نظرسنجی پس از استفاده از سیستم نوبت دهی به صورت اینترنتی ایجاد گردد.
- راهنمای آنلاین جهت استفاده از برنامه جهت کاربران ایجاد گردد.
- هر گونه تغییر در فرایند دریافت نوبت از طریق سایت اینترنتی بیمارستان، نصب بنر، چاپ بروشور و ارسال پیامک انجام گردد.

پشتیبانی سامانه

- بخش پشتیبانی سامانه در هدایت و راهنمایی در خصوص کاربرد سخت افزارها و ابزارهای هوشمند راهنمایی موثر داشته باشد.
- ارائه راهکار در زمینه تجهیز مرکز درمانی بر اساس صرفه جویی در هزینه و بهره وری بالاتر توسط شرکت انجام گردد.
- استفاده از سرورهای اختصاصی دانشگاه و یا مرکز درمانی و عدم استفاده از سرورهای اشتراکی و سرویس های cloud توسط شرکت لحاظ گردد.
- راهبردهای کاربردی به منظور حفاظت از اطلاعات بیماران و جلوگیری از سرقت دیتاهای بیماران و پزشکان در نرم افزار توسط شرکت اعمال شود.
- خدمات پشتیبانی بصورت شبانه روزی و ایام تعطیل انجام گردد.
- امکان شخصی سازی نرم افزار بر اساس نیاز مرکز وجود داشته باشد.
- شرکت دارای تاییدیه و گواهی های لازم از سازمان های معتبر باشد.
- راه اندازی سیستم تیکتینگ جهت درخواست های ادمین سامانه توسط شرکت انجام شود.