



دستورالعمل یکپارچه سازی فرایند نوبت دهی الکترونیک خدمات سرپایی



معاونت درمان

مرکز مدیریت بیمارستانی و تعالی خدمات بالینی

۱- مقدمه

با توجه به توسعه روزافزون خدمات الکترونیک سلامت و لزوم بهره‌گیری نظام مند از فناوری‌های نوین جهت ارتقای کیفیت و کارایی در نظام سلامت، فرایند نوبت‌دهی الکترونیک مراکز درمانی یکی از اصلی‌ترین بخش‌های نظام الکترونیک سلامت به شمار می‌رود. مراجعات حضوری و فرایندهای دستی نوبت‌دهی اغلب منجر به ازدحام، اتلاف وقت بیماران و کادر درمانی و کاهش بهره‌وری می‌گردد و توسعه و استقرار سامانه‌های الکترونیک در این حوزه ضرورتی راهبردی محسوب می‌شود. این دستورالعمل به منظور استاندارد سازی و یکپارچه سازی فرایند نوبت‌دهی الکترونیک در سطح موسسات پزشکی وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تدوین گردیده است.

۲- اهداف

هدف اصلی این دستورالعمل، ایجاد یک ساختار منسجم و یکپارچه جهت تسهیل نوبت‌دهی الکترونیک است که دستیابی به اهداف زیر را تضمین کند:

- ارتقای شفافیت در تخصیص نوبت‌های اینترنتی جهت خدمات سرپایی در راستای جلوگیری از هرگونه سوءاستفاده
- افزایش بهره‌وری در عملکرد موسسات پزشکی با کاهش مراجعات حضوری غیرضروری و مدیریت ازدحام با جایگزینی فرایندهای دستی با سامانه‌های الکترونیک
- افزایش دسترسی عادلانه به خدمات سرپایی از طریق حذف تبعیض، اولویت‌دهی غیرمجاز و دستکاری نوبت‌ها
- افزایش رضایت مندی بیماران با تسهیل فرایند دریافت نوبت، کاهش زمان انتظار و افزایش دسترسی

۳- تعاریف

- **درگاه یکپارچه تبادل اطلاعات سلامت (دیتاس):** درگاه یکپارچه تبادل اطلاعات سلامت در راستای ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی به عنوان مرکز تبادل خوشه سلامت ایجاد شده و محل تبادل اطلاعات مورد نیاز خدمات الکترونیکی دستگاه‌های ذیل خوشه سلامت است. تبادل اطلاعات به شیوه خدمات الکترونیکی با تبادل پیام‌های الکترونیکی انجام می‌شود. هیچ محتوای اطلاعاتی در این درگاه به جز ترافیک تبادل الکترونیکی نگهداری و ذخیره نمی‌شود. این مرکز امکان پایش و نظارت برای تبادل الکترونیکی را داشته و امکان گزارش‌گیری برای تمامی ذینفعان را فراهم می‌کند.
- **میان‌افزار نوبت‌دهی:** یک لایه نرم‌افزاری مرکزی است به آدرس nobat.behdasht.gov.ir، که سامانه‌های مختلف نوبت‌دهی مراکز درمانی و مراکز بهداشتی را به هم متصل می‌کند و تبادل اطلاعات نوبت‌ها را به صورت استاندارد انجام می‌دهد.
- **انواع نوبت:**
 - **نوبت حضوری:** بیمار مستقیماً به مرکز مراجعه و نوبت را خود دریافت می‌کند.

- **نوبت تلفنی:** رزرو نوبت از طریق تماس با موسسه پزشکی است. اطلاعات بیمار و زمان مراجعه توسط منشی یا اپراتور ثبت می شود.
- **نوبت اینترنتی (آنلاین):** رزرو نوبت از طریق اپلیکیشن، سایت یا پورتال موسسه پزشکی توسط بیمار انجام می شود.

۴- دامنه شمول

این دستورالعمل، فرایندهای مرتبط با نوبت دهی در موسسات پزشکی وابسته به وزارت بهداشت را شامل می گردد و نحوه ثبت، تبادل، کنترل و پایش نوبت ها را در بستر میان افزار نوبت دهی وزارت بهداشت به آدرس nobat.behdasht.gov.ir الزامی می نماید.

۵- الزام ارسال تمامی ظرفیت ها و نوبت های درمانی به میان افزار نوبت دهی وزارت بهداشت به آدرس nobat.behdasht.gov.ir

تمامی ظرفیت های نوبت دهی اعم از حضوری، تلفنی و اینترنتی، می بایست از طریق سرویس نوبت دهی از درگاه دیتاس به میان افزار نوبت دهی وزارت بهداشت ارسال و تبادل گردند. این الزام شامل تمامی انواع نوبت های خدمات سرپایی ارایه شده شامل ویزیت، تصویربرداری، آزمایشگاه، توانبخشی و ... است که به بیمار تخصیص داده می شوند. به محض تخصیص نوبت به بیمار صرف نظر از مسیر ثبت، نوع سامانه یا منبع ایجاد، مرکز درمانی و شرکت نرم افزاری مربوطه موظف اند اطلاعات نوبت را در لحظه (Real-Time) به وزارت بهداشت ارسال و وضعیت آن را به روزرسانی نمایند.

با توجه به راه اندازی پورتال نوبت دهی وزارت بهداشت به آدرس nobat.behdasht.gov.ir ضروری است تمامی نوبت های اینترنتی نیز در آدرس مذکور قابل مشاهده و به روز باشد. مسئولیت صحت اطلاعات و به روزرسانی نوبت دهی ها به عهده مراکز درمانی/آموزشی درمانی است.

۶- فرآیند اجرایی نوبت دهی

در فرایند تعیین ظرفیت و تخصیص نوبت در مراکز، مراحل ذیل صورت می گیرد:

▪ تعیین ظرفیت نوبت پذیرش سرپایی مراکز

- این مرحله پیش نیاز اصلی شروع فرآیند نوبت دهی است. مسئول پذیرش مرکز درمانی با توجه به برنامه حضور پزشکان/ برنامه کاری واحدهای پاراکلینیک موظف به تهیه جداول پذیرش در دوره های زمانی مشخص در مرکز می باشند. به این ترتیب ظرفیت پذیرش مراکز به تفکیک موارد ذیل مشخص می گردد:
- روزهای پذیرش مرکز درمانی در ایام هفته (با تعیین تاریخ و شیفت کاری)
 - جدول زمان حضور پزشکان/ برنامه کاری واحدهای پاراکلینیک به تفکیک تخصص، روز و ساعت ایام هفته
 - تعداد ظرفیت پذیرش بیماران برای هر تخصص به تفکیک پزشکان/ واحدهای پاراکلینیک

▪ تخصیص ظرفیت اینترنتی

مراکز درمانی باید سهمیه‌ای مشخص از ظرفیت پذیرش روزانه خدمات سرپایی را به نوبت‌دهی اینترنتی اختصاص دهند:

مؤسسات پزشکی درمانی و آموزشی درمانی وابسته به آن دانشگاه موظف اند ضمن تأمین و توسعه زیرساخت‌ها، انجام اطلاع رسانی لازم و آموزش کارکنان ذیربط ترتیبی اتخاذ نمایند که تا پایان سال ۱۴۰۴ حداقل به میزان ۶۰ درصد از ظرفیت نوبت دهی خدمات سرپایی ارایه شده (ویزیت، تصویربرداری، آزمایشگاه، توانبخشی و ...) این مراکز، به نوبت دهی اینترنتی تخصیص یابد.

▪ ثبت ظرفیت‌های پذیرش در سامانه نوبت دهی الکترونیکی مرکز: پس از تخصیص ظرفیت پذیرش

مراکز برای نوبت‌های اینترنتی، تلفنی و حضوری، مسئول مربوطه موظف به ثبت کل نوبت‌ها و نوبت‌های اینترنتی در پایان هر ماه جهت ماه آینده در سامانه نوبت دهی الکترونیکی مرکز می‌باشد.

▪ رزرو و دریافت کد رهگیری

- **ساعت رزرو نوبت:** رزرو نوبت محدود به روزها و ساعات و مکان‌های خاص و زمانهای غیر متعارف (به عنوان مثال، شروع رزرو نوبت از ساعت ۰۰:۰۰) نباشد.

- **مشاهده زمان‌ها:** در زمان رزرو نوبت، سیستم زمان‌های خالی موجود را نمایش دهد.

- **انتخاب:** بیمار پس از ورود، بتواند خدمت/تخصص (پزشک)، تاریخ و ساعت مورد نظر را انتخاب کند.

- **ارسال کد رهگیری:** پس از موفقیت‌آمیز بودن رزرو نوبت، یک کد رهگیری یکتا به بیمار نمایش داده شده و همزمان از طریق پیامک برای او ارسال گردد. این کد برای پیگیری، لغو یا استعلام نوبت ضروری است.

سیستم موظف است حداقل ۲۴ ساعت قبل از زمان نوبت تعیین شده برای بیمار، یک پیامک یادآور حاوی اطلاعات نوبت (نام مرکز، نوع درمانگاه، تاریخ، ساعت، نام خدمت/پزشک و کد رهگیری) برای وی ارسال نماید.

۷- پشتیبانی رسیدگی به مشکلات نرم افزاری

رفع خطاهای ثبت نوبت، نمایش نوبت و پاسخ به سئوالات بیماران درباره نحوه رزرو نوبت و همچنین ارایه خدمات چت آنلاین، تلفنی یا ایمیلی برای کمک به کاربران با شرکت‌های نوبت دهی می‌باشد.

۸- مدیریت لغو نوبت

بیماران باید امکان لغو نوبت رزرو شده را داشته باشند تا ظرفیت آزاد شده به سرعت به چرخه بازگردد:

- **مهلت مجاز لغو:** بیمار می‌تواند نوبت رزرو شده را با استفاده از کد رهگیری، حداقل ۲۴ ساعت قبل از موعد مقرر (همزمان با ارسال پیامک یادآوری) لغو نماید.

- **بازگشت ظرفیت:** پس از لغو موفقیت آمیز، ظرفیت مربوطه باید فوراً و به صورت خودکار در سامانه نوبت‌دهی آنلاین برای رزرو مجدد فعال گردد.
- **لغو دیر هنگام:** در صورت لغو کمتر از ۲۴ ساعت مانده به نوبت یا عدم حضور بیمار بدون لغو نوبت، سیستم باید سوابق را ثبت و در صورت تکرار، در نوبت‌دهی‌های بعدی اعمال محدودیت (طبق سیاست‌های مرکز درمانی) نماید.
- **لغو توسط پزشک یا مرکز درمانی:** در صورت لغو نوبت از سوی پزشک یا مرکز ارائه دهنده خدمت سرپایی، ضروری است پیامک لغو نوبت و تعیین اولین نوبت جایگزین در اسرع وقت برای بیمار ارسال گردد.

مسئولیت نظارت بر اجرای صحیح و ارزیابی برنامه نوبت‌دهی الکترونیک بر عهده معاونت درمان دانشگاه/دانشکده‌های علوم پزشکی می‌باشد. پایش و ارزیابی برنامه از طریق سنج‌های اعتبار بخشی و چک لیست‌های نظارتی صورت خواهد گرفت.