هوالشافی

وزارت بهداشت ،درمان و آموزش پزشکی

کتابچه راهنمای

تاسیس دپارتمان پذیرش بیماران بین الملل(IPD)

در بیمارستان

معاونت درمان

اداره گردشگری سلامت

فهرست مطالب

ردیف	عنوان	صفحه
1	**مقدمه**	
2	**تعاریف**	
3	**اهداف**	
4	**ساختار مورد نیاز** IPD	
5	**ساختار مدیریت**	
6	**ساختار فیزیکی**	
7	**استانداردهای خدمات هتلینگ**	
8	**ساختار نیروی انسانی**	
9	**استانداردهای ایمنی بیمار**	
10	**برنامه پایش و ارزشیابی**	
11	**پیوست و منابع**	

مقدمه:

ارائه خدمات درمانی به بیماران خارجی از دیر باز در نزد کشورهای پیشرفته به عنوان یکی از راههای درآمدزایی به حساب می آمده است، اما در دهه گذشته با توجه به گران شدن ارائه خدمات درمانی روند این صنعت تغییر جهت داده و تعدادی از کشورهای در حال توسعه که در زمینه ارائه خدمات درمانی به پیشرفت های قابل توجه دست پیدا کرده اند، قادرند خدمات درمانی ارزانتر از کشورهای پیشرفته را ارائه دهند. این مسئله منجر به سرازیر شدن تعداد کثیری از بیماران خارجی که به دنبال خدمات ارزان و با کیفیت قابل قبول در زمینه درمان می باشند به این کشورها شده است، به طوری که گردش مالی این صنعت در چند سال گذشته از مرز 100 میلیارد دلار گذشته و بعضی از کشورها درامد سالانه بیش از 10میلیارد دلار را از این صنعت عاید کشورشان کرده اند.

کشور ما جزو یکی از این کشورها است که علاوه بر جاذبه های فراوان برای جذب گردشگر، در عین حال، توانایی های زیادی نیز در زمینه سلامت بدست آورده است. کیفیت خدمات سلامت ارائه شده در ایران، از بسیاری از کشورهای منطقه بالاتر است و حتی در بعضی از موارد (همانند پیوند اعضاء، نازایی و...) در سطح بین المللی، حرف های زیادی برای گفتن دارد. از طرفی هزینه های خدمات ارائه شده، حتی در بخش غیر دولتی، بسیار پایین تر از کشورهای اروپایی و حتی قابل رقابت با کشورهای موفق در صنعت گردشگری سلامت میباشد. تمامی این موارد باعث ایجاد پتانسیل های لازم در کشورمان شده است تا به عنوان مقصد درمانی برای بسیاری از بیماران خارجی قرار بگیرد.

علی رغم تمامی موارد فوق و پتانسیل بالای کشور در این زمینه، در حال حاضر سازو کار مناسبی برای فعالیت این صنعت در کشور طراحی نشده است و نگرانی از بین رفتن بازار سلامت ایران در کشورهای همسایه، بدلیل ورود افراد غیر متخصص در این بازار وجود دارد. این اتفاق در گذشته ای نه چندان دور پس از فروپاشی اتحاد جماهیر شوروی، در بازار کشورهای آسیای میانه رخ داد و ایران علی رغم پتانسیل هـای بالا، بدلیل ورود افراد سودجو و بدون توجه به رعایت استانداردهای مورد نیاز، درصد زیادی از بازار خود را از دست داد.

یکی از مهترین اجزایی که در ارائه بهتر خدمات سلامت به بیماران بین الملل جایگاه مهمی دارد، مراکـز ارائـه خـدمات درمـانی و بـالاخص بیمارستانها می باشند که در واقع خدمات اصلی در توریسم پزشکی در این مکان انجام می پذیرد.

در حال حاضر بیمارستان‌های کشور سازوکار تعریف شده و مجزایی جهت پذیرش و درمان بیماران بین الملـل را ندارنـد و فرآینـد پـذیرش بیماران خارجی همانند بیماران داخلی می باشد و این مسئله منجر به ایجاد مشکلات متعددی می گردد.

امروزه در سطح بین المللی در صورتی که یک بیمارستان بخواهد در زمینه بین المللی فعالیت داشته باشد بایستی فرآیندی را در بیمارستان طراحی کند که خدمات درمانی به بیماران بین الملل در سریعترین زمان ممکن و خارج از نوبت و به شکل مطلوب و با کمترین هزینه ارائه گردد و علاوه بر آن فرآیندهایی نیز در زمینه چگونگی پذیرش بیماران قبل از وارد شدن به کشور و همچنین چگونگی انتقال آنها از فرودگاه، خدمات رفاهی خارج از بیمارستان منجمله تهیه هتل، ترانسفر داخل شهری و خدمات تفریحی و گردشگری بایستی در برنامه ریزی بیمارستان در نظر گرفته شود.

راهکاری که در سایر کشورهای موفق در زمینه گردشگری سلامت اندیشیده شده است، ایجاد و راه اندازی دپارتمان پذیرش بیماران بین الملل(IPD) در بیمارستان است که بعنوان یک راهکار مناسب در سطح بین المللی مورد پذیرش و تایید قرار گرفته است.

به همین دلیل سعی شده است تا با استفاده از این راهکار، ساختار مشابهی در سطح مراکز درمانی برای نیل به اهداف مورد نظر، ایجاد کرد. در این کتابچه با استناد به استانداردهای IPD در رفرانس ها ی معتبر و همچنین تجارب کارشناسان و صاحبنظران داخلی و خارجی این صنعت راهکارهای ایجاد دپارتمان پذیرش بیماران بین الملل جهت استفاده مراکز درمانی کشور ارائه می گردد.

توسعه گردشگری درمانی در دنیای رقابت برای ارائه خدمات کیفی تشخیصی و درمانی را به فراتر از مرزهای جغرافیایی کشانیده است. در این رقابت مراکزی موفق ترند که راهبردی مشخص برای پاسخگویی به تقاضای بین المللی اتخاذ نموده و خدمات متناسب با آن را عرضه می نمایند.

مطالعاتی که بر روی علل و انگیزه های سفر بیماران به دیگر کشورها و انتخاب پزشک معالج و بیمارستان صورت گرفته چهار عامل را دارای بیشترین تاثیر عنوان می کنند.

1. تصور بیمار از کیفیت خدمات: که اقداماتی همچون برند سازی، اخذ گواهینامه های بین المللی، توصیه دیگر بیماران و حضور در رسانه ها و شبکه های اجتماعی بر آن موثرند.
2. قیمت: که اغلب مهمترین انگیزه برای انجام سفر درمانی است. بیماران بین الملل علاقمند اند که عالی ترین خدمات را با قیمت مناسب دریافت کنند و برای مقایسه می خواهند که قیمت ها بصورت شفاف و شامل همه خدمات به آنها اعلام شود.
3. سهولت دسترسی: که به عواملی نظیر نزدیکی جغرافیایی، آسانی ارتباط با بیمارستان و سرعت پاسخگویی، فراهم بودن امکانات در بیمارستان و پشتیبانی خارج از آن مربوط می شود.
4. جاذبه های گردشگری محل: که امنیت و مشابهت فرهنگ و زبان و امکانات گردشگری و رفاهی از مهمترین شاخص های آن بشمار می آیند.

بر این اساس اغلب مراکز درمانی معتبر دنیا دپارتمانهای تخصصی را به منظور هماهنگی بیشتر، انسجام و سرعت در ارائه خدمات و پاسخگویی به تقاضاهای متنوع بیماران بین الملل در داخل و خارج بیمارستان تشکیل داده اند. آمارها نشان میدهند که تنها بخش کوچکی از بیماران خارجی مراجعه به بیمارستانهای کشور را فارسی زبانان تشکیل می دهند. از سوی دیگر واسطه های فعال در امر گردشگری درمانی اغلب آشنایی کافی با فرایند درمان و مراقبت های پس از آن را نداشته و بدین ترتیب پس از ترخیص بیمار عملا ارتباط وی با بیمارستان قطع می شود. بنابراین ایجاد IPD در بیمارستانهای ایرانی علاوه بر کمک به جذب مستقیم بیمار توسط بیمارستان در تعامل بهتر و نزدیکتر با تسهیلگران توریسم درمانی اعم از راهنمایان گردشگری، آژانس های مسافرتی و شرکت های تخصصی موثر خواهد بود.

کارکرد IPD در بیمارستان چیست؟

IPD به منزله پیشخوان ارتباط بیمارستان با بیماران خارجی از اولین تماس تا دریافت درمان و مراجعت به وطن و دریافت مراقبت های پس از عمل است. کارکرد IPD در بیمارستان های کشور اعم از دولتی و خصوصی شامل موارد ذیل میباشد:

1. پاسخگویی به بیماران اعم از ارتباط تلفنی، ایمیلی یا برقراری کنفرانس با پزشک معالج
2. هماهنگی با پزشک معالج و واحدهای بیمارستان اعم از درمانگاه، پاراکلینیک، اتاق عمل،بخش بستری،ترخیص و امور مالی جهت تسهیل فرآیند تشخیص و درمان و ارتباط با ارجاع کننده بیمار.
3. انجام برآورد هزینه تقریبی درمان و اعلام آن به بیمار پیش از سفر
4. ارتباط با ارجاع دهنده بیمار و تعامل بر اساس قرارداد معتبر
5. هماهنگی با بخش های پشتیبانی خارج از بیمارستان جهت خدمات مورد نیاز بیمار و همراهان وی اعم از استقبال و بدرقه فرودگاهی، هتل، مترجم وسایر نیازهای رفاهی و گردشگری.

IPD می تواند به عنوان یک شخصیت حقوقی جدا اما وابسته به بیمارستان مدیریت برنامه های گردشگری درمانی را اعم از بازاریابی و فروش و خرید خدمت از بیمارستان را بر عهده بگیرد.

چگونه یک IPD در بیمارستان راه اندازی کنیم؟

بایستی توجه داشت که IPD تنظیم کننده روابط کلیه واحدهای بیمارستان با بیماران بین الملل است. بنابراین ایجاد IPD به معنی تبیین و استقرار کلیه فرایندهای مرتبط با بیماران بین المللی اعم از پذیرش، ترخیص، بستری و مراجعات سرپایی است.

در واقع تاسیس IPD در بیمارستان نشاندهنده تعهد مدیریت نسبت به کیفیت ارائه خدمات به مشتریان بین المللی و توجه به نیازهای ایشان در محیط بیمارستان و خارج از آن است. بطور خلاصه برای ایجاد دپارتمان بیماران بین المللی فراهم آوردن شرایط و امکانات ذیل ضروری است:

فرایندها	ابزارها و امکانات	نیروی انسانی	ساختار
تهیه فرم ها و قالب مکاتبات و گزارش ها، بسته های خدمات و قیمت گذاری آن، ارتباط با متقاضیان بین المللی را تسهیل و سرعت می بخشد	بهتر است دفتر IPD در پاویون مراجعات بین الملل و ویژه مستقر شود. نصب علائم و تهیه کتابچه راهنمای مراجعین خارجی و در سطح بالاتر ایجاد امکانات پزشکی از راه دور شرایط بهتری را برای جلب رضایت بیماران خارجی و اخذ گواهینامه های بین المللی فراهم می آورد	آشنایی به حداقل یک زبان خارجی و فراگیری آموزش های مختلف در خصوص برخورد با بیماران خارجی و فرایند خدمات گردشگری اعم از مترجم، ترانسفر، صدور و تمدید ویزا برای کارکنان IPD لازم است. همچنین گروهی از پزشکان و کارکنان بخش های مختلف زنجیره ای پیوسته را برای تامین خدمات مورد نیاز بیماران خارجی تشکیل خواهند داد.	صرف نظر از اینکه IPD در کجای سازمان اداری بیمارستان قرار می گیرد، تعریف جایگاه مشخص در چارت بیمارستان به نحوی که ارتباط مستقیم آن با کلیه بخش ها ممکن باشد،ضروری است.

سرفصل های آموزشی که برای تیم بین الملل بیمارستان توصیه می شود:

برای موفقیت بیمارستان در جذب بیماران بین الملل آموزش مدیران ارشد بیمارستان و مدیران و سرپرستاران بخش ها و مسئولین پذیرش و ترخیص بسیار ضروری است. سرفصل این آموزش ها عبارتست از :

1. هدف گذاری و تدوین استراتژی برای حضور در بازارهای بین المللی
2. شناخت انتظارات بیماران بین الملل
3. مدیریت درخواست ها و انتظارات بیماران بین الملل
4. آشنایی با فرایند تماس و پیگیری
5. روش های کاهش مخاطرات و آسیب های احتمالی
6. استقرار سیاستها و رویه های متناسب با بیماران بین الملل در بیمارستان
7. تداوم مراقبت ها و پیگیری های پس از درمان
8. نحوه تعامل با تسهیلگران گردشگری درمانی در داخل و خارج از کشور
9. روش قیمت گذاری و بازاریابی
10. ابزارهای تبلیغاتی و اطلاع رسانی جهت حضور در بازارهای جهانی

اهداف:

هدف کلی از تاسیس دپارتمان بیماران بین الملل (IPD)

اهداف کلی عبارت است از:

1. نظارت بر ارائه خدماتی با کیفیت رضایت بخش
2. نظارت بر ارائه خدمات در سریعترین زمان ممکن با رعایت کامل موازین اخلاق پزشکی، استفاده از تکنولوژی جدید، مسئولیت پذیری و رعایت اصول و قوانین حرفه ای در مراکز درمانی

اهداف اختصاصی

1. ارتقاء سطح کیفی خدمات درمانی پزشکی
2. ارتقاء سطح کیفی خدمات درمانی پرستاری
3. کاهش زمان انتظار خدمات درمانی
4. کاهش زمان انتظار خدمات پاراکلینیک
5. افزایش رضایتمندی پزشکان، پرسنل و بیماران

بر اساس برنامه ریزی اداره گردشگری سلامت وزارت بهداشت از ابتدای سال 1393 تمامی مراکز ارائه کننده خدمات درمانی تحت پوشش دانشگاه های علوم پزشکی منتخب در صورت تمایل برای پذیرش بیماران خارجی بایستی دپارتمان پذیرش بیماران بین الملل(IPD) را در مرکز درمانی خود ایجاد نمایند.

تعاریف :

IPD - 1

واحدی است در بیمارستان که وظیفه آن ایجاد هماهنگی های لازم در ارائه کلیه خدمات به بیماران خارجی و بیماران با خدمات ویژه است

2-**کارشناس IPD**

فردی است که مسئول پی گیری کلیه خدمات غیر پزشکی به بیمار خارجی را دارد و وظیفه هماهنگی از قبل از پذیرش بیمار تا پیگیری پس از ترخیص بر عهده ایشان می باشد

3-**پزشک IPD**

پزشک مسئول پیگیری کلیه خدمات درمانی مرتبط با بیمار بستری شده از طریق دپارتمان بیماران بین الملل است

4-**پزشک پذیرش دهنده**

پزشک پذیرش دهنده بیمار که وظیفه درمان بیمار را دارد و کلیه مسئولیت های درمانی به عهده ایشان است

5-**پکیج درمانی**:

تعریف خدمت درمانی ارائه شده و هزینه محاسبه شده خدمت به بیمار که از طریق دپارتمان بین الملل به صورت گلوبال محاسبه می گردد و به صورت تخمینی قبل از بستری شدن بیمار به اطلاع ایشان می رسد.

6-**شرکت تسهیل گر خدمات توریسم پزشکی**:

شرکتی است که با بیمارستان قرارداد می بندد که بیماران بین الملل را به بیمارستان معرفی کند و همچنین خدمات مربوط به گردشگری و رفاهی برای خود بیمار و همراهان را خارج از بیماستان به عهده می‌گیرد.

7-**بخش VIP**

به اتاق ویژه و یا بخش ویژه ای گفته می‌شود که بیماران بین الملل در آن بستری می‌گردند و در آن خدماتی به بیمار ارائه می‌شود که متفاوت از خدمات روتین ارائه شده در سایر قسمت‌های بیمارستان است.

8-**کمیته IPD**

کمیته سیاستهای اجرایی و تدوین اهداف بیمارستان در زمینه خدمات ویژه به بیماران بین الملل

خدمات خارج از نوبت: **fast tract services**

ارائه خدمات در خارج از نوبت بندی معمول جهت ارائه سریع‌تر و با کیفیت‌تر خدمات به بیماران پذیرش شده از طریق دپارتمان بیماران بین الملل این خدمات در دپارتمان طراحی و اجرا می‌گردد.

تیم مراقبین بیمار بین الملل

به گروهی از افراد که قرارداد دائم و یا موقت با بیمارستان دارند و هرکدام مسلط به زبان خارجی خاصی هستند و در هنگام بستری هر یک از بیماران به ضرورت به آنها اطلاع داده می شود و در اکثر زمان بستری در کنار بیمار می باشند.

سایت اینترنتی دپارتمان بیماران بین الملل

بایستی حاوی اطلاعاتی از جمله مشخصات جغرافیایی بیمارستان، امکانات درمانی بیمارستان، رزومه پزشکان بیمارستان، شرکت های تسهیلگر همکار با بیمارستان، شماره تماسی که بتوان 24 ساعته بیمار از طریق آن با پزشک دپارتمان ارتباط برقرار کند، شماره تماس و آدرس اینترنتی

اداره گردشگری سلامت وزارت بهداشت جهت ارائه نظرات و پیشنهادات بیماران بین الملل، پکیج‌های درمانی تعریف شده در زمینه خدمات ارائه شده در بیمارستان ، امکان آپلود مدارک بیمار از طریق اینترنت، امکان ارائه نظرات و شکایات بیمار از روند درمان پس از ترخیص بیمار. این سایت بایستی هر روز به روز رسانی گردد.

کمیته دپارتمان بیماران بین الملل

این کمیته وظیفه سیاستگزاری و تدوین اهداف بیمارستان در زمینه درمان بیماران بین الملل را دارد

اعضای کمیته عبارتند از رئیس بیمارستان، پزشک دپارتمان، کارشناس دپارتمان، مسئول پذیرش، مسئول ترخیص، مدیر بیمارستان، مترون بیمارستان، مسئول سایت بیمارستان

رئیس کمیته رئیس بیمارستان می باشد

این کمیته بایستی به صورت منظم تشکیل جلسه بدهد

اهداف دپارتمان بیماران بین الملل

تعیین اهداف بیمارستان پس از برگزاری جلسات کمیته دپارتمان بیماران بین الملل بایستی حداکثر به صورت SMART و به شکل سالیانه تعریف گردد از جمله تعداد بیماران بین الملل به صورت ماهانه در پایان سال اول، درصد میزان رضایتمندی بیماران بستری شده از طریق دپارتمان بیماران بین الملل، مدت زمان بستری بیمار تا انجام خدمت درمانی و ترخیص بیمار، تشکیل جلسات کمیته بایستی به صورت منظم برگزار گردد و حضور اعضای اصلی و به خصوص رئیس بیمارستان و یا معاون درمان در جلسات ضروری است.

مصوبات کمیته بایستی از طرف بالاترین مقام بیمارستان به بخش های مختلف ابلاغ و اجرای آن جزو اولویت های بیمارستان باشد.

ساختار فیزیکی:

دپارتمان پذیرش بیماران بین الملل بایستی دفتری داشته باشد که کارشناس IPD در آن مقیم بوده و حتی المقدور در مکانی باشد که دسترسی بیماران بین الملل به آن راحت باشد (توصیه می شود در نزدیکی پذیرش بیمارستان باشد)

بسته به سیاست بیمارستان یا مرکز درمانی، محل بستری بیماران بین الملل می تواند در یک بخش مجزایی باشد و یا در بخش های تعریف شده ای از بیمارستان اتاقی را مطابق با استانداردهای ارائه خدمات هتلینگ بیمارستانی تعریف شده که در جدول پیوست به آنها اشاره شده است را جهت ارائه خدمات به بیماران بین الملل آماده نمایند.

حداقل استانداردهای مورد نیاز هتلینگ برای مراکز دارای دپارتمان پذیرش بیماران بین الملل (IPD)

به منظور ارائه خدمات مناسب به بیماران بین الملل در مراکز ارائه کننده خدمات درمانی و بر اساس استانداردهای ارائه خدمات هتلینگ ابلاغ شده ازسوی وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی (پیوست شماره 1)حدلقل امکانات و خدمات هتلینگ در مراکز درمانی به تفکیک بر اساس محورهای تعیین شده در جدول ذیل آمده است.

حداقل استانداردهای هتلینگ بیمارستانی در مراکز دارای دپارتمان پذیرش بیماران بین الملل		
محور اصلی 1	ساختمان و تاسیسات	
زیر محور	ستاره هتلینگ	تعریف ستاره
1. ورودی بیمارستان و لابی	چهار ستاره ****	§ دارای ورودی مشخص با طرح مشخص است و به طور مجزا برای اورژانس و ورودی اصلی می باشد § رمپ برای عبور ویلچر وجود دارد. § محلی برای ورود و استقرار حداقل یک آمبولانس وجود دارد. § فضای لابی به طور مشخص و به همین منظور با تعداد صندلی کافی تعبیه شده است
2. دارا بودن محل انتظار بیماران در همه بخشهای اداری و پاراکلینیکی	چهار ستاره ****	§ کلیه قسمت های قابل مراجعه توسط خدمت گیرندگان دارای فضایی جهت انتظار همراه با صندلی کافی می باشند
3. تعداد نوع سرویس های بهداشتی	پنج ستاره *****	§ در کلیه فضاهای عمومی بیمارستان توالت ایرانی و فرنگی از بهترین نوع و با شیرآلات لوکس و مجهز به سیستم خشک کن برقی به تعداد کافی برای خانم ها و آقایان با تابلو متمایز کننده وجود دارد. § در هر یک از اتاق های بخش های بستری، یک توالت ایرانی، یک فرنگی اختصاصی و حمام اختصاصی وجود دارد.
4. تابلو ها و علائم هدایت کننده	پنج ستاره *****	§ در قسمت ورودی بیمارستان یک تابلوی راهنمای کل طبقات با طور شکلی و جلب توجه کننده وجود دارد.. § خطوط رنگی هدایت کننده از محل لابی تا بخش های اصلی بیمارستان وجود دارد.. § در تمام قسمت های بیمارستان تابلو های راهنما همراه با فلش در زاویه دید مناسب و با طراحی خاص و زیبا به دو زبان فارسی و انگلیسی وجود دارد.
5. دکوراسیون، طراحی فضا و مبلمان	چهار ستاره ****	§ کلیه قسمت های بیمارستان بر اساس اصول طراحی و با رنگ آمیزی مشخص ساخته شده اند. § رنگ صندلی ها و سایر اجزا با رنگ ساختمان و دیوراها متناسب است.
6. محوطه بیمارستان	چهار ستاره ****	§ بیمارستان دارای محوطه ای باز دارای فضای سبز و صندلی جهت نشستن همراهان می باشد.
7. چشم انداز مناسب	چهار ستاره ****	§ بیمارستان به نحوی طراحی شده که از لابی بیمارستان فضای زیبا و چشم نواز بیرون قابل مشاهده است.

8. **تاسیسات**	چهار ستاره ****	§ در همه قسمت های بیمارستان و به ویژه بخش های بستری سیستم سرمایش و گرمایش مرکزی از نوع چیلر با نحوه کنترل دستی وجود دارد. § روشنایی کافی در محل های عمومی بیمارستان و روشنایی مناسب دستی در اتاق های بستری وجود دارد. § پنجره ها از نوع دو جداره هستند. § بیمارستان دارای آسانسور جهت حمل تخت و بیمار و همراهان و پرسنل می باشد.
محور اصلی 2	**امکانات و تجهیزات**	
1. **تعداد و کیفیت تخت ها**	چهار ستاره ****	§ حداقل تعداد تخت های بیمارستان 64 عدد می باشد. § تخت ها دارای کیفیت مطلوب و دارای حداقل دو شکن و تنظیم ارتفاع دستی یا خودکار هستند. § هر اتاق حد اکثر 2 تخت دارد.
2. **کیفیت تشک، پتو، ملحفه، بالش**	چهار ستاره ****	§ تشک، پتو، ملحفه و بالش از نوع مرغوب هستند. § زیر انداز جاذب آب می باشد. § بالش اسفنجی با روکش سفید می باشد.
3. **تعداد و محل قرار گیری ویلچر و برانکارد**	چهار ستاره ****	§ ویلچر و برانکارد به تعداد کافی و در محلی مشخص در ورودی بیمارستان با مسئولی مشخص وجود دارد.
4. **آمبولانس**	چهار ستاره ****	§ حد اقل دارای یک آمبولانس برای حمل بیمار
5. **تجهیزات ایمنی**	سه ستاره ***	§ بیمارستان دارای پلکان اضطراری و کپسول آتش نشانی مطابق استاندارد می باشد.
6. **تجهیزات امنیتی**	پنج ستاره *****	§ بیمارستان به جز واحد نگهبانی دارای سیستم دوربین مدار بسته با پوشش 100 درصد و امکان ذخیره سازی آرشیو فیلم‌ها به میزان حداقل 30 روز و آژیر خطر در مواقع سرقت می باشد.
7. **سیستم نوبت دهی**	سه ستاره ***	§ بیمارستان دارای سیستم نوبت دهی دستی و انسانی می باشد.
8. **یخچال**	پنج ستاره *****	§ بیمارستان دارای یک یخچال اختصاصی به ازای هر تخت می باشد
9. **تلویزیون**	پنج ستاره *****	§ در همه قسمت هایی از بیمارستان که بیماران یا همراهان آنها در انتظار به سر می برند، تلویزیون وجود دارد. § به ازای هر اتاق یک تلویزیون تخت همراه با ریموت کنترل وجود دارد
10. **تلفن**	پنج ستاره *****	§ در چند نقطه از فضای عمومی بیمارستان تلفن همگانی شهری رایگان وجود دارد. § به ازای هر تخت یک خط تلفن داخلی و آزاد با امکان شماره گیری صفر وجود دارد.
11. **کمد و آئینه**	پنج ستاره *****	§ به ازای هر تخت کمد اختصاصی شکیل برای قراردادن وسایل شخصی وجود دارد. § به ازای هر تخت آئینه و روشویی در فضای داخلی اتاق تعبیه شده است
12. **سجاده، قرآن، کتب ادعیه**	پنج ستاره *****	§ در همه اتاق‌های بستری، حداقل یک سجاده، قرآن و کتب ادعیه به ازای هر تخت وجود دارد.
13. **پکیج وسایل شخصی**	پنج ستاره *****	§ پکیج لوازم شخصی شامل مُهر، مسواک، خمیر دندان، ژیلت، صابون، شامپو، دمپایی،لباس بیمار، گان، حوله، واکس، کرم مرطوب کننده، خودکار، کاغذ و . . . تحویل می شود.
14. **سیستم احضار پرستار**	پنج ستاره *****	§ احضار پرستار به صورت مکانیزه و از طریق ریموت کنترلی که در دست بیمار

		است صورت می گیرد
15. **دسترسی به اینترنت و رایانه**	پنج ستاره *****	§ در فضای کلی بیمارستان دسترسی کلی به اینترنت از طریق کافی نت وجود دارد. § در بخش ها دسترسی رایگان به اینترنت برای بیماران و همراهان وجود دارد. § در بخش ها دسترسی به رایانه برای بیماران و همراهان وجود دارد
16. **امکانات رعایت حریم خصوصی**	پنج ستاره *****	§ امکانات رعایت حریم خصوصی وجود دارد.
17. **امکانات تردد داخل بیمارستانی برای بیمار و همراه بیمار**		§ بیمار توسط لباسی متمایز و یا دستبند مخصوص به عنوان بیمار بین الملل مشخص می شود. § همراه بیمار نیز توسط کارت و یا دستبند مخصوص مشخص می شود و امکان تردد و دسترسی به بیمار برایش تسهیل می گردد.
محور اصلی 3		**خدمات رفاهی**
1. **لاندری**	پنج ستاره *****	§ در بیمارستان واحد مستقل لاندری وجود دارد. § خدمت اتو کشی در واحد لاندری انجام می شود. § بیمار می تواند در هر ساعت از شبانه روز بنا به نیاز خود از خدمات واحد لاندری استفاده نماید.
2. **حمل و نقل درون شهری**	پنج ستاره *****	§ در بیمارستان واحدی به نام خدمات حمل و نقل با کادری مجرب و مسلط به زبان انگلیسی وجود دارد که بیماران و همراهان را در سفارش خدمات حمل و نقل و انتخاب مسیر راهنمایی می کند.
3. **نمازخانه**	چهار ستاره ****	§ بیمارستان دارای نمازخانه به متراژ کافی و امکان اقامه نماز جماعت می باشد.
4. **کافی نت**	پنج ستاره *****	§ بیمارستان دارای کافی نت با تعداد ایستگاه کافی می باشد.
5. **بوفه**	پنج ستاره *****	§ بیمارستان دارای بوفه‌ی مجهز در فضای داخلی خود می باشد.
6. **رستوران (سنتی و فست فود) و کافی شاپ**	چهار ستاره ****	§ بیمارستان حداقل دارای رستورانی است که علاوه بر پرسنل، همراهان بیمار نیز می توانند از آن استفاده کنند.
7. **خدمات واکس**	چهار ستاره ****	§ بیمارستان حداقل دارای یک دستگاه واکس زن برقی در لابی بیمارستان می باشد.
8. **پارکینگ**	چهار ستاره ****	§ بیمارستان حداقل دارای پارکینگ روباز برای بیماران و همراهان می باشد.
9. **آب سرد کن و آب گرم کن**	چهار ستاره ****	§ بیمارستان دارای تعدادکافی دستگاه آب سرد کن و آب گرم کن همراه با لیوان یک بار مصرف در فضای عمومی خود و در داخل هر اتاق بستری می باشد
محور اصلی 4		**خدمات نظافت و بهداشت**
1. **دفعات و کیفیت نظافت دستشویی و حمام ها**	چهار ستاره ****	§ کلیه دستشویی ها و حمام ها حداقل روزی دو بار و یا به محض احتمال یا تشخیص هر گونه آلودگی نظافت می شوند. § نظافت با نهایت دقت و با استفاده از مواد ضد عفونی کننده و شامل کلیه اجزاء و وجوه دستشویی، توالت، حمام، شیرآلات و غیره انجام می شود. § کلیه لوازم بهداشتی و تنظیفات مورد نیاز حداقل روزی یک بار، شارژ می شوند
2. **دفعات و کیفیت نظافت دستشویی و حمام ها و شارژ تنظیفات**	چهار ستاره ****	§ کلیه دستشویی ها و حمام ها حداقل روزی دو بار و یا به محض احتمال یا تشخیص هر گونه آلودگی نظافت می شوند. § نظافت با نهایت دقت و با استفاده از مواد ضد عفونی کننده و شامل کلیه اجزاء و وجوه دستشویی، توالت، حمام، شیرآلات و غیره انجام می شود. § کلیه لوازم بهداشتی و تنظیفات مورد نیاز حداقل روزی یک بار، شارژ می شوند.

3. **دفعات تعویض لوازم خواب و لباس بیمار**	چهار ستاره ****	§ ملحفه، زیر انداز و لباس بیمار حداقل روزی یک بار و به محض مشاهده یا احتمال آلودگی تعویض می شود.

همراه بیمار:

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 مبلی
- سرو غذا در سه وعده
- پذیرایی میان وعده
- مکانیسم تسهیل تردد
- فضای اختصاصی برای استراحت مادران با امکانات
- امانات استفاده از خدمات رفاهی (کافی نت- تلفن و ...)

ساختار نیروی انسانی:

وظایف کارشناس IPD که یکی از اجزاء اصلی دپارتمان بیماران بین الملل می باشد، شامل:

- هماهنگی با پذیرش جهت بستری بیمار
- هماهنگی با پزشک IPDجهت ویزیت اول و تعین پزشک پذیرش دهنده
- هماهنگی با واحد ترخیص جهت براورد هزینه درمان
- هماهنگی با شرکت تسهیلگر
- هماهنگی با واحد انتظامات جهت چگونگی برخورد با بیمار و همراه
- هماهنگی با گروه تسهیلگر جهت آمدن به بیمارستان و معرفی او به بیمار

کلیه همانگی های لازم میان دپارتمان IPD و دیگر قسمت های بیمارستان بایستی از طریق کارشناس IPD صورت گیرد و در صورت بروز هر گونه مشکل توسط ریاست بیمارستان پی گیری و حل گردد.

وظایف پزشک IPD:

- ویزیت بیمار در ساعت اول بستری
- هماهنگی با پزشک پذیرش دهنده و گرفتن دستورات اولیه
- هماهنگی با سرپرستار بخش و دفتر پرستاری جهت انجام اقدامات پاراکلینیک و مشاوره های بیمار در سریعترین زمان ممکن
- ویزیت روزانه مریض
- هماهنگی با سایت بیمارستان و مسئول کامپیوتر جهت آماده کردن پرونده الکترونیک
- آماده کردن خلاصه پرونده و مدارک مریض به زبان انگلیسی
- پی گیری اتفاقات اورژانسی که ممکن است در طی 24 ساعت برای بیمار اتفاق بیافتد

پزشک IPD بسته به سیاست بیمارستان می تواند پزشکی مقیم در بیمارستان باشد و یا اینکه از لیستی انتخاب گردد که توسط رئیس بیمارستان مشخص می گردد و بسته به بیمار به ایشان اطلاع داده می شود.

تیم مراقبین بیمار:

- ترجمه مکالمات انجام شده مابین تیم درمان و بیمار
- ارتباط با کارشناس دپارتمان جهت تسریع در رفع نیازهای درمانی و غیر درمانی بیمار
- همراهی با بیمار در تمامی ساعات شبانه روز بسته به نیاز بیمار
- تامین وسایل پزشکی و غیر پزشکی مورد نیاز درمان بیمار در خارج از بیمارستان

منشی بخش باید فردی باشد که علاوه بر سابقه کار و شناسایی تمامی بخشهای بیمارستان، از روابط عمومی بالایی برخوردار باشد تا بتواند در مواقع لازم، نیازهای بیماران را به سرپرستار بخش اعلام نماید.

پرستاران این بخش باید از بهترین پرسنل داخل بیمارستان که توان علمی و عملی لازم را در ارائه کلیه خدمات درمانی به بیماران داشته باشند و حداقل آشنایی با زبان انگلیسی دارند انتخاب گردند.

نحوه پذیرش بیمار بین الملل:

بیماران بین الملل به چند صورت از طریق بیمارستان پذیرش می شوند:

1. پذیرش توسط شرکت تسهیلگر طرف قرارداد با بیمارستان.
2. به صورت مستقیم توسط یکی از آشنایان بیمار در ایران بدون هماهنگی قبلی مراجعه می کند.
3. به صورت مستقیم خود بیمار از طریق فضای مجازی پذیرش می گیرد.

توصیه می گردد که بیمارستان به منظور ارائه بهتر خدمات به بیماران بین الملل تمامی بیماران را توسط یک شرکت تسهیلگر طرف قرارداد مورد پذیرش و پیگیری قرار دهد. اما بسته به سیاست بیمارستان که در کمیته IPD گرفته می شود می تواند طریقه پذیرش بیماران را طراحی نماید.

خدمات ویژه به بیماران بین الملل:

1- توصیه می شود بیماران بین الملل قابلیت شناسایی جداگانه داشته باشند.
2- اعمال جراحی بدون نوبت دهی معمول خواهد بود.
3- پیگیری خدمات مورد نیاز این بیماران، خارج از سرویس معمول بوده، و پرسنل بخش باید در این زمینه، آموزش کافی را دریافت کنند.
4- ورود مترجمین به بخش ویژه با استفاده از کارت شناسایی مورد تایید (که توسط حراست بیمارستان صادر می شود) امکان پذیر باشد.
5- انجام رضایت سنجی روزانه خدمات ارائه شده

گردش کار مالی:

بیمارستان بایستی سیاستی را جهت تهیه پکیج درمانی داشته باشد. این سیاست در کمیته IPD مشخص می گردد.

نکاتی که توصیه می گردد:

1. بیمارستان بایستی بر اساس مجوزهای صادر شده و بخش های درج شده در پروانه بهره‌برداری در بیمارستان، خدمات خود را ارائه کند .
2. توصیه می‌شود، اختصاص درصدی از درآمد بخش به پرسنل درگیر صورت گیرد.
3. بیمارستان در تهیه پکیج درمانی بایستی به شکلی عمل کند که قابل رقابت با دیگر بیمارستانها بوده تا برای شرکت ها و بیماران جذاب باشد.
4. توصیه می شود بیمارستانها در طراحی پکیج درمانی مارژینی جهت ارائه تخفیف به شرکت های فعال توریسم پزشکی ارائه دهند.
5. توصیه میشود بیمارستان بر اساس بخشهای درج شده در پروانه بهره برداری وبا توجه به توانمندی های آن بیمارستان خدمات خود را ارائه نمایند.

گردش کار ترخیص:

توصیه می گردد ارتباط بخش ترخیص با بیمار و یا شرکت به صورت مستقیم نبوده و از طریق کارشناس IPD این امر صورت گیرد.

1. مکانیسم ترخیص جداگانه ای برای بیماران IPD طراحی گردد.
2. تمامی بیماران باید خلاصه پرونده انگلیسی داشته باشند که در آن موارد زیر ذکر شده باشد: علت مراجعه، تشخیص اولیه، اقدامات تشخیصی و یا درمانی انجام یافته برای بیمار، وضعیت فعلی بیمار، اقدامات و مراقبتهای مورد نیازی که بیمار باید در محل سکونت (موطن) خود برای بیماری انجام دهد و در صورت نیاز، زمان معاینه مجدد ، توصیه می گردد که تهیه خلاصه پرونده پزشکی توسط پزشک IPD انجام گیرد.
3. به تمامی بیماران در هنگام ترخیص فرم رضایت سنجی داده شود که در آن حتما بایستی حاوی هزینه گرفته شده از بیمار ، پست الکترونیک و صندوق صوتی اداره گردشگری سلامت جهت شکایات قید شده باشد.

مدیریت خطر و ایمنی بیمار در مراکز درمانی دارای دپارتمان پذیرش بیماران بین الملل(IPD)

به منظور ارائه خدمات با کیفیت در مراکز ارائه کننده خدمات بهداشتی درمانی به بیماران بین الملل یکی از محورهای ضروری مدیریت خطر و ایمنی بیمار می باشد. به همین منظور بر اساس استانداردهای بیمارستانهای دوستدار ایمنی بیمار که توسط دفتر منطقه ای مدیترانه شرقی سازمان جهانی بهداشت ارئه گردیده است و توسط دفتر مدیریت بیمارستانی و تعالی خدمات بالینی وزارت بهداشت ترجمه شده حداقل استانداردهای ایمنی بیمار که بایستی در مراکز درمانی دارای دپارتمان پذیرش بیماران بین الملل به اجرا درآید در پیوست شماره 2 آورده شده

برنامه پایش و ارزشیابی:

دپارتمان پذیرش بیماران بین الملل بایستی برنامه مدونی جهت پایش و ارزشیابی از خدمات ارائه شده در مرکز درمانی را به مراجعین خود بر اساس استانداردهایی که توسط وزرات بهداشت، درمان وآموزش پزشکی اعلام می نمایید تهیه و اجرا نماید.

پیوست شماره یک

استانداردهای خدمات هتلینگ

محور های اصلی خدمات هتلینگ در بیمارستان های دارای دپارتمان پذیرش بیماران بین الملل :

1. ساختمان وتاسیسات
2. تجهیزات و امکانات
3. خدمات رفاهی
4. خدمات نظافت و بهداشت
5. تغذیه بیمار
6. امور اداری و گردش کار
7. منابع انسانی

زیر محورهای مربوط به هر یک از محور های 7 گانه :

الف) ساختمان و تاسیسات:

1. ورودی بیمارستان یا مرکز درمانی و لابی
2. دارا بودن محل انتظار بیماران در همه بخش های اداری و پاراکلینیکی
3. تعداد و نوع سرویس های بهداشتی
4. تابلو ها و علائم هدایت کننده
5. دکوراسیون، طراحی فضا و مبلمان (رنگ بندی دیواری های بخش های مختلف، کف پوش ها، مبلمان، پرده)
6. محوطه بیمارستان یا مرکز درمانی (دارا بودن فضای سبز، دارا بودن محل نشستن همراهان بیمار، دارا بودن فضای بازی کودکان)
7. چشم انداز مناسب قسمت های مختلف (لابی، راهروها و اتاقها)
8. تاسیسات (سیستم سرمایش و گرمایش، روشنایی، پنجره ها، آسانسور)

ب) تجهیزات و امکانات:

1. تعداد و کیفیت تخت
2. کیفیت تشک، پتو، ملحفه، بالش
3. تعداد و محل قرارگیری ویلچر و برانکارد
4. آمبولانس

5. تجهیزات ایمنی (پله فرار، کپسول آتش نشانی، سیستم اطفاء حریق، کف پوش های مناسب و ضد سر خوردن، دارا بودن گواهینامهOHSAS)
6. تجهیزات امنیتی (سیستم دوربین مدار بسته، دزدگیر،و...)
7. سیستم نوبت دهی
8. یخچال
9. تلویزیون
10. تلفن(داخلی و آزاد)
11. کمد و آئینه
12. سجاده، قرآن، مفاتیح و سایر کتب آسمانی
13. پکیج وسایل شخصی(مُهر، مسواک، خمیر دندان، ژیلت، صابون، شامپو، دمپایی، گان، لباس بیمار، آئینه، حوله، کرم نرم کننده، واکس براق کننده کفش، خودکار و کاغذ)
14. سیستم احضار پرستار
15. دسترسی به اینترنت
16. رایانه
17. امکانات فیزیکی جهت رعایت حریم خصوصی
18. امکانات تردد داخل بیمارستانی برای بیمار و همراه بیمار

ج) خدمات رفاهی

1. لاندری (کیفیت و مدت زمان ارائه خدماتی همچون: تعویض، شستشو، اتو کشی و بسته بندی پتو، ملحفه، روبالشی و لباس بیمار)
2. آژانس
3. نمازخانه
4. کافی نت
5. بوفه
6. رستوران (سنتی و فست فود) و کافی شاپ
7. خدمات واکس
8. پارکینگ (مسقف و روباز- بیماران و پرسنل)

د) خدمات نظافت و بهداشت

1. تعداد و کیفیت نظافت دستشویی ها و حمام ها و شارژ تنظیفات
2. دفعات تعویض لباس و لوازم خواب بیمار
3. دفعات نظافت فضاهای مختلف بیمارستان (لابی، راهرو ها، پذیرش، اتاق ها)

ه) تغذیه بیمار:

1. کیفیت غذا، پیش غذا، دسر و نوشیدنی
2. تنوع غذایی در هر وعده و امکان انتخاب از فهرست غذایی
3. رژیم غذایی متناسب با بیماری
4. ظروف پذیرایی
5. امکان سفارش خدمات غذایی و پذیرایی در 24 ساعت و زمان انتظار برای دریافت خدمات
6. زمان بندی دقیق و نحوه سرو غذا

و) امور اداری و گردش کار:

1. سهولت در پذیرش (سرپایی و بستری)
2. سهولت در ترخیص
3. عدم نیاز به تعدد مراجعه فیزیکی بیمار یا همراه
4. اطلاع رسانی صحیح و به موقع
5. وجود تنوع درسیستم های پرداختی برای بیمار

ز) منابع انسانی:

1. وجود کارشناسان تشریفات و راهنمایی
2. وجود کارشناس تغذیه جهت ارائه مشاوره تغذیه به بیماران
3. پوشش یکنواخت و رنگ بندی شده بر اساس وظایف
4. نحوه برقراری ارتباط موثر پرسنل با خدمت گیرندگان
5. زمان پاسخدهی به سفارش خدمت گیرنده
6. تعداد پرستاران و کیفیت ارائه خدمات آنها
7. تعداد بهیاران و کیفیت ارائه خدمات آنها
8. تعداد پرسنل خدمات و کیفیت ارائه خدمات آنها
9. تعداد پرسنل بیماربر و کیفیت ارائه خدمات آنها

پیوست شماره دو

مدیریت خطر و ایمنی بیمار در مراکز درمانی دارای دپارتمان پذیرش بیماران بین الملل(IPD)

شماره استاندارد	تعریف استاندارد
A.1.1.1	**ایمنی بیمار در بیمارستان یک اولویت استراتژیک می باشد ودر قالب برنامه عملیاتی تفضیلی در حال اجراست.**
A.1.1.2	**یکی از کارکنان در بیمارستان با اختیارات لازم به عنوان مسئول و پاسخگوی برنامه ایمنی بیمار منصوب گردیده است.**
A.1.1.3	**مدیریت ارشد بیمارستان به منظور بهبود فرهنگ ایمنی بیمار ، شناسایی خطرات موجود در سیستم و اعمال مداخله جهت ارتقاء فرصت ها به طور منظم برنامه بازدیدهای مدیریتی ایمنی بیماررا به اجرا می گذارد**
A.2.1.1	**یکی از مدیران میانی بیمارستان بعنوان هماهنگ کننده فعالیتهای ایمنی بیمار و مدیریت خطرمنصوب شده است.**
A.2.1.2	**بیمارستان جلسات ماهیانه کمیته مرگ و میر را به صورت مرتب برگزار می نماید.**
A.4.1.1	**بیمارستان وجود تجهیزات ضروری را تضمین می نماید.**
A.4.1.2	**بیمارستان ضد عفونی مناسب و مطلوب کلیه وسایل پزشکی با قابلیت استفاده مجدد را قبل از کاربرد تضمین می نماید.**
A.4.1.3	**بیمارستان دارای وسایل و تجهیزات کافی به منظور تضمین ضدعفونی و استریلیزاسیون فوری می باشد.**
A.5.1.1	**جهت ارائه خدمات و مراقبت های درمانی کادر بالینی حائز شرایط توسط کمیته مربوطه به صورت ثابت و موقت استخدام و بکار گمارده می شوند.**
B.2.1.1	**پزشک قبل از انجام هر گونه اقدام درمانی و تشخیصی تهاجمی؛ کلیه خطرات، منافع و**

شماره استاندارد	تعریف استاندارد
	عوارض جانبی احتمالی پروسیجر را به بیمار توضیح داده و بیمار با حضور و نظارت پرستار، برگه رضایت نامه را امضاء می‌نماید.
B.3.1.1	**قبل از انجام هر گونه پروسیجر درمانی، تشخیصی و آزمایشگاهی یا تجویز دارو و یا ترانسفوزیون خون و فرآورده های خونی، هویت کلیه بیماران و به ویژه گروه های در معرض خطر منجمله نوزادان ، بیماران دچار اختلالات هوشیاری و یا سالمندان حداقل با دو شناسه شامل نام و نام خانوادگی و تاریخ تولد شناسایی و مورد تأیید قرار می-گیرند (هیچگاه شماره اتاق و یا تخت بیمار یکی از این شناسه ها نمی‌باشد).**
C.1.1.1	**بیمارستان به منظور اعلام اضطراری نتایج حیاتی آزمایشات، کانال های ارتباطی آزاد پشتیبانی کرده است.**
C.1.1.2	**بیمارستان دارای روال های مطمئن برای اعلام نتایج معوقه تست های پاراکلینیکی به بیماران بعد از ترخیص می باشد.**
C.2.1.1	**بیمارستان دارای برنامه پیشگیری و کنترل عفونت مشتمل بر چارت سازمانی ، برنامه عملیاتی ، راهنماها ، و کتابچه راهنما می باشد.**
C.2.1.2	**بیمارستان، تمیزی ،ضد عفونی و استریلیزاسیون مناسب کلیه تجهیزات را با تأکید خاص بر واحدها و بخشهای پر خطر تضمین می نماید.**
C.3.1.1	**بیمارستان راهنماهای معتبراز جمله راهنماهای سازمان جهانی بهداشت را در زمینه خون و فرآورده های خونی ایمن اجرا می نماید**
C.3.1.2	**بیمارستان دارای روشهای ایمن قبل از ترانسفوزیون خون مانند ثبت نام رد و قبول داوطلبین و غربال گری خون در مواردی مثل است HBV وHIV**
C.5.1.1	**بیمارستان در تمامی اوقات دسترسی به داروهای حیاتی را تضمین می نماید.**
D.2.1.1	**بیمارستان بر اساس میزان خطر ، پسماند ها را از مبدأ تفکیک و کد بندی رنگی می نماید.**

شماره استاندارد	تعریف استاندارد
D.2.1.2	**بیمارستان از راهنماها ، از جمله راهنماهای سازمان جهانی بهداشت ، جهت مدیریت دفع پسماندهای نوک تیز و برنده تبعیت می نماید**