

# آئین نامه اجرائی نحوه مشاوره های

## بین بخشی و بیمارستانی

تاریخ آخرین تصحیح: ۸۷/۳/۱

امر تشخیص و درمان بیماران در بسیاری از موارد نیاز به هماهنگی و کمک علمی و عملی گروههای مختلف آموزش و درمانی دارد. ارتباط علمی و عملی بین سرویس ها و گروههای مختلف در یک بیمارستان یا با مراکز آموزشی درمانی دیگر، توسط مشاوره انجام می گیرد.

انجام امور مشاوره به صورت صحیح و تسریع در فرآیند آن ، نقش بسزایی در بهبود کیفیت تشخیص و درمان بیماران دارد. از طرف دیگر تسریع در امر تشخیص و درمان موجب شده عمل کرد بخش های سرویس دهنده خدمات درمانی افزایش یافته، موجب بهبود کمیت خدمات درمانی می شود.

متأسفانه در سال های اخیر شاهد مشکلات فراوان در انجام امور مشاوره بوده ایم. انجام مشاوره ها از اولین قدم که نوشتن مشاوره است تا ارسال و نهایتاً پاسخگویی به آن قانون مند نبوده و معمولاً انجام صحیح آن و برخورد با مشاوره ها سلیقه ای بوده است.

پیرو مصوبه هیات محترم رئیسه دانشگاه بر آن شدیم تا با هماهنگی تمام گروههای آموزشی با ترتیب جلسات گروهی و تشکیل کمیته " تدوین آئین نامه اجرایی نحوه مشاوره های بین بخشی و بیمارستانی " فرآیند مشاوره ها را شفاف و قانون مند سازیم.

حاصل نشست های مکرر و هم فکری نماینده تمام گروههای آموزشی ، تدوین آئین نامه اجرایی انجام مشاوره های پزشکی و تدوین این کتابچه می باشد.

باشد که تمام گروههای ذی ربط با احترام به نظرات گروههای دیگر و با اجرای مصوبات ارائه شده، در راه بهبود کیفیت امر مشاوره ها ما را یاری کنند.

لازم به ذکر است که آئین نامه اجرایی در عمل ممکن است اشکالات عملی و اجرایی داشته باشد که نیاز به اصلاح و ابلاغ مجدد داشته باشد. از تمام گروههای آموزشی و روسای مراکز آموزشی درمانی تقاضا می شود در صورت وجود این اشکالات معاونت امور بیمارستانی را مطلع سازید تا نسبت به برطرف کردن این اشکالات و ابلاغ اصلاحیه به مراکز آموزشی درمانی و گروههای مربوطه اقدام کند.

در پایان از تمام گروههای آموزشی که در تدوین آئین نامه اجرایی مشاوره ها مشارکت فعال داشته، سپاسگزارم.

**دکتر ناصر اوجی**

**معاون امور بیمارستانی دانشکده پزشکی**

**دبیر کمیته مشاوره های بین بخشی و بیمارستانی**

## نماینده گروههای آموزشی شرکت کننده در جلسات " تدوین آئین نامه اجرایی نحوه مشاوره های بین بخشی و

### بیمارستانی " به ترتیب حروف الفبا:

گروه اطفال:	آقای دکتر عجمی، خانم دکتر بصیرت نیا
گروه ارتوپدی:	آقای دکتر پورعباس
گروه بیهوشی:	خانم دکتر عظمتی
گروه توانبخشی:	آقای دکتر هادیان فرد
گروه پاتولوژی:	آقای دکتر صفایی
گروه پوست:	خانم دکتر جوکار
گروه جراحی:	آقای دکتر عباسی
گروه چشم:	آقای دکتر طالب نژاد
گروه داخلی:	آقای دکتر مقدمی ، آقای دکتر معصوم پور
گروه رادیوتراپی :	آقای دکتر محمدیان پناه
گروه رادیولوژی:	آقای دکتر لطفی
گروه روانپزشکی:	آقای دکتر غنی زاده
گروه زنان:	خانم دکتر زارعیان ، خانم دکتر هاله حقیقت
گروه گوش و حلق و بینی:	آقای دکتر خادمی ، آقای دکتر گندمی
گروه نروسرجری:	آقای دکتر رحمانیان ، آقای دکتر کاظم زاده
گروه نورولوژی:	آقای دکتر شریعت
گروه یورولوژی:	آقای دکتر خضری

## اعضاء کمیته " تدوین آئین نامه اجرایی مشاوره های بین بخشی و بیمارستانی "

- |                   |  |
|-------------------|--|
| ۱- دکتر ناصر اوجی | معاون امور بیمارستانی و دبیر کمیته           |
| ۲- دکتر قیومی     | معاون آموزش فوق تخصصی و فلوشیپ دانشکده پزشکی |
| ۳- دکتر روزبه     | معاون آموزش تخصصی دانشکده پزشکی              |
| ۴- دکتر ثاقب      | معاون آموزش بالینی دانشکده پزشکی             |
| ۵- دکتر معصوم پور | نماینده گروه داخلی                           |
| ۶- دکتر مقدمی     | نماینده گروه داخلی                           |
| ۷- دکتر عباسی     | نماینده گروه جراحی                           |
| ۸- دکتر صفایی     | نماینده گروه آسیب شناسی                      |
| ۹- دکتر رادمهر    | کارشناس معاونت امور بیمارستانی               |

۱-۹	۱- آئین نامه اجرایی نحوه پاسخگویی به مشاوره ها .....
	الف- مشاوره های اورژانس و نیمه اورژانس
	ب- مشاوره های بیماران سرپایی
	ج- مشاوره های بیماران بستری
	د- شرح وظایف سرویس مشاوره کننده
	ه- شرح وظایف سرویس پاسخ دهنده
	خ- شرح وظایف گروههای هماهنگ کننده
	* فرد هماهنگ کننده مشاوره ها
	* سرپرستار بخش
	* مدیریت مراکز آموزشی درمانی
	ر- رسیدگی به تخلفات
۱۰	۲- الگوریتم فرایند ارسال و پیگیری مشاوره توسط سرویس مشاوره کننده .....
۱۱-۱۳	۳- الگوریتم فرایند پاسخگویی به مشاوره های گروه اطفال و برنامه درمانگاهی گروه .....
۱۴-۱۵	۴- الگوریتم فرایند پاسخگویی به مشاوره های گروه از توپدی و برنامه درمانگاهی گروه .....
۱۶	۵- الگوریتم فرایند پاسخگویی به مشاوره های گروه توانبخشی .....
۱۷-۱۸	۶- الگوریتم فرایند پاسخگویی به مشاوره های گروه پاتولوژی و برنامه درمانگاهی گروه .....
۱۹-۲۰	۷- الگوریتم فرایند پاسخگویی به مشاوره های گروه پوست و برنامه درمانگاهی گروه .....
۲۱-۲۳	۸- الگوریتم فرایند پاسخگویی به مشاوره های گروه جراحی و برنامه درمانگاهی گروه .....
۲۴-۲۵	۹- الگوریتم فرایند پاسخگویی به مشاوره های گروه جراحی پلاستیک و برنامه درمانگاهی گروه .....
۲۶-۲۷	۱۰- الگوریتم فرایند پاسخگویی به مشاوره های گروه جراحی مغز و اعصاب و برنامه درمانگاهی گروه .....
۲۸-۲۹	۱۱- الگوریتم فرایند پاسخگویی به مشاوره های گروه یورولوژی و برنامه درمانگاهی گروه .....
۳۰-۳۱	۱۲- الگوریتم فرایند پاسخگویی به مشاوره های گروه چشم و برنامه درمانگاهی گروه .....
۳۲-۳۴	۱۳- الگوریتم فرایند پاسخگویی به مشاوره های گروه داخلی و برنامه درمانگاهی گروه .....
۳۵-۳۶	۱۴- الگوریتم فرایند پاسخگویی به مشاوره های گروه قلب بزرگسالان و برنامه درمانگاهی گروه .....
۳۷-۳۸	۱۵- الگوریتم فرایند پاسخگویی به مشاوره های گروه نورولوژی و برنامه درمانگاهی گروه .....
۳۹	۱۶- الگوریتم فرایند پاسخگویی به مشاوره های گروه رادیوتراپی .....
۴۰	۱۷- الگوریتم فرایند پاسخگویی به مشاوره های گروه رادیولوژی .....
۴۱-۴۲	۱۸- الگوریتم فرایند پاسخگویی به مشاوره های گروه روانپزشکی و برنامه درمانگاهی گروه .....
۴۳-۴۴	۱۹- الگوریتم فرایند پاسخگویی به مشاوره های گروه زنان و برنامه درمانگاهی گروه .....
۴۵-۴۶	۲۰- الگوریتم فرایند پاسخگویی به مشاوره های گروه گوش و حلق و بینی و برنامه درمانگاهی گروه .....
۴۷	۲۱- برنامه درمانگاهی فک و صورت در بیمارستان چمران .....
۴۸	۲۲- الگوریتم فرایند پاسخگویی به مشاوره های گروه بیهوشی .....
۴۹	۲۳- برنامه نوار عصب ، تست ورزش ، اکو درمانگاه مطهری .....
۵۰-۵۲	۲۴- برنامه درمانگاههای تخصصی و فوق تخصصی اعضاء غیر هیات علمی (درمانی) .....
۵۳	۲۵- اسامی هماهنگ کننده بیمارستانها و شماره فکس و تلفن، آدرس جهت مشاوره بین بخشی و بیمارستانها .....

## آئین نامه اجرایی نحوه پاسخگویی به مشاوره های پزشکی و مراکز آموزشی درمانی

مشاوره عبارت است از درخواست یک گروه یا سرویس در مورد بیمار از سرویس یا گروه دیگر جهت کمک در تشخیص یا درمان بیماری. این امر ممکن است به دو صورت انجام گیرد.

**۱- ارجاع:** موردی است که گروه درخواست کننده انجام عمل یا خدماتی را از سرویس یا گروه دیگر خواستار می شود. مانند درخواست برای یک عمل درمانی، انجام پرتودرمانی، پرتونگاری، الکتروکاردیوگرافی و غیره. در این موارد پاسخ کتبی به مشاوره ممکن است ضرورت نداشته و انجام نگیرد.

**۲- مشاوره:** در این موارد تصمیم گیری و انجام اقدامات درمانی در تحت نظر گروه درخواست کننده انجام می گیرد. اما جهت کمک به تشخیص و درمان با انجام مشاوره از سرویس یا گروه دیگر کمک می گیرد. در این موارد اقدامات انجام گرفته و نیز راهنمایی گروه مشاور باید به صورت مکتوب و در پاسخ به مشاوره انجام گرفته ثبت شود. مشاوره ها ممکن است به سه صورت انجام گیرد:

### ۱- مشاوره های اورژانسی یا نیمه اورژانسی (Semi Emergency- Emergency)

در این موارد علائم حیاتی بیمار ناپایدار است یا در چند ساعت آینده ناپایدار می شود. در این موارد سرویس مشاوره کننده موظف است مستقیماً با سرویس مشاور (Consultant) تماس برقرار کند تا در اسرع وقت به وضعیت بیمار رسیدگی شود. در این موارد فرصتی برای انجام مکاتبه کتبی و پیگیری در مسیر عادی وجود ندارد اما پس از انجام مشاوره و پایداری وضعیت حیاتی بیمار جهت ثبت اقدامات تشخیصی، درمانی انجام شده در حالت اورژانسی و نیز پیگیری چارج مشاوره بایستی برگ مشاوره در دو نسخه تنظیم و موارد انجام شده توسط سرویس مشاوره کننده و نیز سرویس مکتوب گردد. برگ اول جهت ثبت در پرونده بیمار و برگ دوم جهت پیگیری امور مالی همانند مشاوره های نوع بستری اقدام شود.

### ۲- مشاوره های بیماران سرپایی

این گروه از بیماران را می توان به سه گروه تقسیم کرد.

**الف:** بیمارانی که در اورژانس های بیمارستان ها پذیرش می شوند و اقدامات تشخیصی درمانی اولیه برای آنها انجام می گیرد، اما نیاز به بستری ندارند. در این موارد ممکن است اقدامات تشخیصی درمانی بطور سرپایی ادامه داشته باشد و در تکمیل آن نیاز به مشاوره یا ارجاع به گروههای آموزشی دیگر یا سرویس درمانگاهی همان گروه باشد.

در این موارد سرویس درخواست کننده باید خلاصه اعمال انجام شده برای بیمار (چه تشخیصی و چه درمانی) را در برگ مشاوره ذکر نماید و هدف خود از مشاوره را به طور واضح مشخص کند. علاوه بر این صریحاً ذکر نماید که هدف مشاوره است یا ارجاع بیمار به سرویس یا گروه دیگر.

ب- بیمارانی که جهت انجام امور تشخیصی و درمانی در بخش‌ها بستری بوده‌اند، اما پس از ترخیص جهت ادامه درمان و تشخیص نیاز به پیگیری در سرویس درمانگاهی همان گروه و یا ارجاع به سرویس یا گروه دیگر دارند. در این موارد نیز باید کاملاً مشخص شود که هدف ارجاع یا مشاوره است.

ج- بیمارانی که در درمانگاههای تخصصی و فوق تخصصی معاینه می‌شوند ممکن است جهت کمک به امر تشخیص یا درمان نیاز به مشاوره یا ارجاع به سرویس‌های درمانگاهی دیگر دارند.

در موارد سرپایی بسته به مشکلات بیمار و کمک تشخیصی و درمانی مورد نیاز، بیمار ممکن است حالت فوری (Urgent) یا حالت اختیاری (Elective) داشته باشد. این دو حالت باید بطور شفاف در برگ مشاور ذکر شود تا سرویس مشاوره بتواند در مورد ضرورت سرعت پاسخ به مشاوره سرپایی انجام شده، تصمیم گرفته و نوبت معاینه بدهد. در صورت ذکر مورد فوری باید دلیل درخواست کننده مشاوره کاملاً علمی باشد و ضرورت مورد واقعی باشد.

### ۳- مشاوره بیماران بستری

در این موارد بیمار جهت اقدامات تشخیصی و درمانی در بخش‌های تخصصی و فوق تخصصی بستری می‌باشد. تسریع در امر تشخیص و درمان بیماران بستری موجب کاهش عوارض ناخواسته، افزایش Turn Over بخش‌ها و در نهایت بالا بردن بهره‌وری بخش‌ها در انجام خدمات درمانی می‌شود. علاوه بر این کاهش زمان بستری بیمار موجب کاهش هزینه‌های بستری و در نهایت کاهش بار مالی تحمیلی به بیمار و مراکز آموزشی درمانی می‌شود. پس مشاوره‌هایی که جهت امور تشخیصی و درمانی صورت می‌گیرد در مورد بیماران بستری جنبه فوری دارد. سامان دهی به امور مشاوره‌ها در این گروه از بیماران می‌تواند در رسیدن به اهداف ذکر شده بسیار موثر باشد. بدین منظور چگونگی انجام مشاوره در موارد بستری بطور مشروح تر بیان می‌گردد.

#### ارکان مشاوره عبارتند از:

الف- سرویس مشاوره کننده

ب- سرویس پاسخ دهنده

ج- گروه‌های هماهنگ کننده

د- رسیدگی به تخلفات

- سرویس مشاوره کننده شامل دانشجوی بالینی ، دستیار و استاد سرویس درخواست کننده مشاوره می باشد.
- \* تمام مشاوره ها باید به صورت مکتوب و در دو برگ تنظیم گردد.
- \* برگ مشاوره بطور کامل تکمیل شود . مسئولیت صحت مطالب مکتوب به عهده دستیار سرویس مشاوره کننده میباشد.
- \* اطلاعات ضروری شامل نام و نام خانوادگی بیمار ، سن ، جنس ، روز و ساعت مشاوره بخش مربوطه و شماره پرونده و تلفن بخش مربوطه می باشد.
- \* فوری بودن مشاوره با ذکر دلیل مشخص شود.
- \* مشخص شود که آیا بیمار قابل انتقال است یا نه
- \* در صورتی که بیمار قابل انتقال نیست و نیاز به پاسخ مشاوره بر بالین بیمار است با ذکر دلیل مشخص گردد.
- \* در برگ مشاوره باید شخص مشاور ( دستیار ، فلو ، استاد) و محلی که باید با ایشان مشاوره شود (درمانگاه ، بیمارستان) ذکر شود.
- \* دلیل مشاوره و درخواست گروه مشاوره کننده باید به صورت واضح و خلاصه نوشته شود.
- \* در صورت لزوم خلاصه ای از شرح حال و معاینه بیمار ذکر گردد.
- \* باید در برگ درخواست مشاوره سرویس مشاوره کننده و اتن‌دینگ بیمار مشخص شود.
- \* برگ مشاوره باید مضموم به مهر دستیار سرویس مشاوره کننده باشد.
- \* در صورتی که نیاز است مشاوره مستقیماً با استاد انجام گیرد، باید در متن مشاوره مشخص گردد و حتماً مشاوره توسط استاد گروه مشاوره کننده مهر گردد.
- \* **Order** انجام مشاوره باید در پرونده ثبت و مسئول پرستاری بخش را از این امر مطلع کرد.
- \* در مواردی که جهت انجام مشاوره باید بیمار منتقل شود قبل از فرستادن بیمار جهت مشاوره باید هماهنگی لازم با سرویس مشاور صورت گیرد. در این موارد پرونده بیمار و کلیه مدارک پزشکی مورد نیاز به همراه بیمار ارسال شود.
- \* در موقع حضور مشاور (Consultant) بر بالین بیمار ، حداقل یک نفر از گروه مشاوره کننده بر بالین بیمار حاضر باشد در حد امکان مسئول پرستاری آن نوبت (Incharge) نیز حضور داشته باشد.
- \* هماهنگی با مشاور (انتقال برگ مشاوره بطور مستقیم به مشاور) نباید توسط همراه بیمار صورت گیرد.



\* در صورتی که گروه مشاوره کننده ضرورت بدانند می تواند علاوه بر ارسال درخواست کتبی ، تماس تلفنی با مشاور برقرار نماید. البته در صورت نیاز به تماس با استاد مشاور این کار باید توسط استاد گروه مشاوره کننده انجام گیرد.

\* گروه مشاوره کننده می تواند جهت پیگیری پاسخ مشاوره با فرد هماهنگ کننده ای که تعیین گردیده و بر اساس Tracking number هر مشاوره تماس برقرار کند.

\* تمام گروهها موظفند طبق فرآیند ارائه شده گروهی که با آن مشاوره می کند مسیر ارائه مشاوره را طی نماید.  
\* پس از انجام مشاوره ، مسئولیت انجام سریع تست های تشخیصی مورد نیاز به عهده سرویس مشاوره کننده می باشد.  
سرویس مشاوره کننده موظف است پس از تکمیل تست های انجام شده مشاور را مطلع سازد .

\* در صورت نیاز به Follow up برگ مشاوره جدید باید توسط سرویس مشاوره کننده در دو برگ تکمیل گردد.

### شرح وظایف سرویس پاسخ دهنده:

- سرویس مشاور (Consultant Service)، شامل دستیار کشیک یا مشاور و استاد مربوطه است.

\* پاسخ مشاوره باید به صورت مکتوب و در دو برگ تنظیم گردد. یک برگ در پرونده بیمار و برگ دیگر جهت ثبت امور مشاوره و پیگیری چارج مشاوره می باشد.

\* پاسخ مشاوره باید کامل و به نحوی باشد که در زمینه مربوطه ، تکلیف گروه مشاوره کننده مشخص گردد.

\* مشاور موظف است در اولین فرصت ممکن پس از اطلاع، به مشاوره پاسخ دهد. این زمان نباید بیش از ۱۲ ساعت باشد.

\* هر سرویس مشاور که درخواست مشاوره به آن رسیده مسئول پاسخگوئی و پیگیری پاسخ مشاوره می باشد.

اگر در نوبت کاری ایشان پاسخ مشاوره ممکن نباشد باید ضمن در جریان گذاشتن گروه مشاوره کننده، آن را به نوبت کاری بعد بسپارد، به نحوی که حتماً در نوبت کاری بعد بیمار ویزیت شود.

\* دستیار پاسخگو موظف است نام استاد مربوط (کشیک یا مشاور) را در برگ مشاوره ثبت نماید در صورتی که با استاد مربوطه در مورد بیمار گفتگو نموده است صریحاً ذکر نماید.

\* پاسخ مشاوره حتماً باید توسط دستیار پاسخگو مهر شود. در صورتی که استاد مشاور پاسخ می دهد یا بیمار را ویزیت نموده و مشاوره تحت نظر مستقیم ایشان انجام شده پاسخ باید ممهور به مهر استاد باشد.

\* در پاسخ به مشاوره باید صریحاً مشخص شود که آیا نیاز به پیگیری (Follow up) است یا نه. در صورت نیاز به پیگیری چگونگی آن مشخص شود.

\* در بیماران بستری که شرایط ناپایدار حیاتی دارند و یا بیمارانی که قابل انتقال نیستند ، مشاوره ها باید بر بالین بیمار پاسخ داده شود.

\* در صورتی که در متن مشاوره درخواست شده باشد که بیمار توسط استاد دیده شود (مشاوره را استاد سرویس درخواست کننده مشاوره مهر کرده باشد) ، بیمار باید توسط استاد معاینه گردد.

\* تیم کشیک یا مشاور باید در تمام ساعات موظف در دسترس باشد. و در موقع حضور در محل دیگری غیر از بخش مربوطه ، موظف است فرد هماهنگ کننده را مطلع سازد. برای سهولت و سرعت در امر پاسخ دهی به مشاوره ها بهتر است تیم کشیک یا مشاور با فرد هماهنگ کننده در تماس مداوم باشد تا به موقع از وجود مشاوره مربوطه اطلاع حاصل کند. فرد هماهنگ کننده مجاز خواهد بود در صورتی که مشاوره در دسترس نباشد توسط Pag یا تلفن موارد را به اطلاع مشاور برساند.

\* در صورت تغییر مسیر فرآیند پاسخگویی هر گروه ، گروه مربوطه موظف است دبیرخانه کمیته مشاوره ها (مستقر در معاونت بیمارستانی دانشکده پزشکی) را مطلع سازد به نحوی که قبل از اجرا این تغییرات به اطلاع تمام گروهها رسانده شود.

\* مشاور موظف است برگ دوم تکمیل شده مشاوره را به منشی یا Incharge بخش تحویل دهد تا ایشان جهت ثبت امور مشاوره و پیگیری مالی به دست فرد هماهنگ کننده برساند. بدیهی است عدم وصول برگ دوم مشاوره به معنی عدم انجام مشاوره خواهد بود و پیگیری حق مشاوره و پرداخت آن به مشاور انجام نخواهد گرفت.

\* بهتر است مشاور مکان و زمان پاسخ مشاوره های انجام داده در ماه را ثبت تا در آینده تعداد مشاوره های چارج شده با تعداد مشاوره های انجام شده یکسان باشد.

\* هر گروه موظف است حساب مشخص جهت واریز حق مشاوره ها به مراکز آموزشی درمانی مرتبط معرفی کند. پیگیری وصول حق مشاوره ها وظیفه مدیر گروه می باشد . تقسیم حق مشاوره های اساتید و دستیاران بر اساس لیست ارسالی و نظر گروه مربوطه می باشد.

\* تمام گروهها موظف هستند برنامه کشیک مشاوره و درمانگاه اعضاء محترم هیات علمی فلو و دستیاران، همراه با تلفن تماس را در اختیار فرد هماهنگ کننده قرار دهند.

## ج- گروههای هماهنگ کننده

### ۱- فرد هماهنگ کننده مشاوره ها در مرکز

\* در بیمارستان نمازی و فقیهی مسئول دفتر مشاوره وظیفه هماهنگی و وصول برگ مشاوره ها را بر عهده دارد ( فرد هماهنگ کننده)

\* در سایر بیمارستانها هماهنگ کننده جهت وصول برگ مشاوره به شرح ذیل است:

۱- بیمارستان خلیلی (مسئول اتفاقات)

۲- بیمارستان زینبیه (سوپروایزر کشیک)

۳- بیمارستان ابن سینا (سوپروایزر کشیک)

۴- بیمارستان حافظ (سوپروایزر کشیک)

۵- بیمارستان چمران (سوپروایزر کشیک)

\* فرد هماهنگ کننده امور مشاوره ها و الگوریتم پاسخ دهی هر گروه مشخص شده و دارای تلفن و فاکس ثابت میباشند.

\* برنامه کشیک و مشاوره و تلفن های تماس تمام اساتید و دستیاران در اختیار فرد هماهنگ کننده می باشد.

( شماره تماس دستیاران و اساتید محرمانه و مجاز به ارائه آن به غیر را ندارد).

\* برگ مشاوره باید از سرویس مشاوره کننده مستقیماً به فرد هماهنگ کننده تحویل داده یا فاکس شود. فرایند ارسال

برگ مشاوره جهت هماهنگی انجام مشاوره به صورت زیر است:

الف- مشاوره هایی که با بخش های موجود در همان بیمارستان صورت می گیرد.

\* در بیمارستان نمازی و فقیهی برگ مشاوره از گروه درخواست کننده به اطاق مشاوره ارسال تا ایشان هماهنگی لازم جهت پاسخ به مشاوره ها را انجام دهد.

\* در بیمارستانهای دیگر برگ مشاوره از گروه درخواست کننده به دفتر سوپروایزر بیمارستان و یا مسئول اتفاقات ارسال تا ایشان هماهنگی لازم جهت پاسخ به مشاوره را انجام دهد.

\* در بیمارستان حافظ و چمران صبح ها برگ مشاوره به دفتر سوپروایزر فاکس و در بعدازظهرها قبل از فاکس با سوپروایزر تماس گرفته شود. شماره تماس با سوپروایزر بیمارستان حافظ ، مرکز تلفن بیمارستان ۳۶-۶۲۷۱۵۳۱ و در بیمارستان چمران شماره Pager ایشان ۲۴۷ ، می باشد.

ب- مشاوره هایی که با سرویس ها یا بخش های خارج از بیمارستان صورت می گیرد.

\* در بیمارستان نمازی و فقیهی برگ مشاوره از گروه درخواست کننده به اطاق مشاوره ارسال تا ایشان هماهنگی لازم جهت پاسخ به مشاوره را انجام دهد.

\* در بیمارستانهای دیگر برگ مشاوره باید مستقیماً به دفتر سوپروایزر و یا مسئول اتفاقات آن مرکزی که مشاور در آن حضور دارد ارسال گردد تا ایشان هماهنگی لازم جهت پاسخ به مشاوره را انجام دهد .

\* (مراجعه به الگوریتم " فرایند ارسال و پیگیری مشاوره توسط سرویس مشاوره کننده " صفحه ۱۰)

\* دفتر ثبت مشاوره در نزد فرد هماهنگ کننده قرار دارد. در این دفتر، مبدا مشاوره (مرکز مشاوره کننده ، بخش ، پزشک مشاوره کننده)، نام سرویسی که با آن مشاوره شده ، ساعت وصول مشاوره ، ساعت تماس با مشاور (Consultant)، زمان و مکان هماهنگ شده جهت ویزیت بیمار و در نهایت با جمع آوری برگ دوم تکمیل شده توسط مشاور ، انجام مشاوره و ساعت آن ثبت می شود.

\* فرد هماهنگ کننده موظف است برگ مشاوره هایی که صحیح تکمیل نشده و اطلاعات ضروری را ذکر نکرده اند تحویل نگیرد.

\* هر مشاوره با یک شماره ثبت می شود. این شماره به عنوان " شماره پیگیری " Tracking Number در بالا و گوشه سمت راست برگ مشاوره توسط فرد هماهنگ کننده ثبت می شود.

\* فرد هماهنگ کننده موظف است رسید برگ مشاوره با قید شماره پیگیری و ساعت ثبت آن به آورنده برگ مشاوره تحویل دهد تا سرویس مشاوره کننده در صورت نیاز با ارائه شماره پیگیری کند. در مواردی که برگ مشاوره فاکس شود ، فرستنده باید با تماس تلفنی این شماره را دریافت کند.

\* پیگیری امر مشاوره از نظر زمان و مکان ویزیت بیمار و هماهنگی با مشاور و سرویس مشاوره کننده بر عهده فرد هماهنگ کننده می باشد.

\* فرد هماهنگ کننده موظف است پس از دریافت برگ دوم مشاوره که توسط مشاور تکمیل شده ، مشاوره های انجام شده را ثبت نماید. در صورت عدم دریافت برگ دوم مشاوره باید از منشی و یا Incharge بخشی که مشاوره در آن انجام گرفته ، برگ دوم را درخواست کند. برگ دوم مشاوره سپس به حسابداری مرکزی که بیمار در آن بستری است ارسال ، و رسید دریافت شود.

\* فرد هماهنگ کننده در پایان هر ماه بر اساس برگ دوم مشاوره هایی که وصول کرده لیست تعداد مشاوره ها به تفکیک گروه ، دستیار یا استاد مربوطه و تاریخ انجام مشاوره جهت اطلاع و انجام امور مالی به مدیریت آن مرکز ارسال نماید. رونوشت لیست ارسالی جهت استحضار و پیگیری مدیر گروه مربوطه فرستاده شود.

\* فرد هماهنگ کننده موظف است عدم همکاری سرویس مشاور و نیز سرویس مشاوره کننده که موجب اختلال در امر مشاوره شده است را سریعاً به معاونت آموزشی آن مرکز جهت پیگیری ارسال نماید.

\* فرد هماهنگ کننده موظف است گزارش مشاوره های ثبت شده و جواب داده نشده را جهت پیگیری به شیفت بعدی همکار، گزارش کند..

\* سرپرستار بخش مشاوره کننده موظف است Order انجام مشاوره را چک و هماهنگی لازم جهت ارسال برگ مشاوره به فرد هماهنگ کننده در مرکز پاسخ دهنده مشاوره را انجام دهد جهت ارسال برگ مشاوره به مراکز دیگر بهتر است از طریق فاکس اقدام شود و از امکانات فاکس موجود در بیمارستان ، دفاتر گروه ، و یا اطاق سوپروایزر های هماهنگ کننده می تواند استفاده شود.

\* در صورت عدم پاسخ به موقع مشاوره، سرپرستار بخش موظف است با استفاده از Tracking number مشاوره انجام شده با فرد هماهنگ کننده مورد نظر (در مرکزی که مشاوره ثبت شده) تماس برقرار کند تا ایشان پیگیری کند.

(مراجعه به الگوریتم " فرایند ارسال و پیگیری مشاوره توسط سرویس مشاوره کننده " صفحه ۱۰)

\* اگر در شیفت کاری ایشان پاسخ مشاوره داده نشود سرپرستار بخش موظف است گزارش آن را به سرپرستار شیفت بعد جهت پیگیری، اطلاع دهد.

\* در هنگام حضور مشاور (Consultant) بر بالین بیمار جهت پاسخ به مشاوره علاوه بر حضور حداقل یک نفر از سرویس مشاوره کننده، بهتر است سرپرستار بخش نیز حاضر باشد.

\* سرپرستار (یا منشی) بخش موظف است برگ دوم تکمیل شده را جمع آوری و به دفتر هماهنگ کننده ارسال کند.

\* سرپرستار (یا منشی) بخش که مشاوره در آن صورت می گیرد مسئول هماهنگی با نقلیه جهت انتقال مشاور می باشد.

### ۳- مدیریت مراکز آموزشی درمانی

\* مدیریت هر مرکز موظف است فضا و امکانات لازم جهت فرد هماهنگ کننده مشاوره را در مرکز خود تامین کند.

\* مدیریت هر مرکز موظف است امکانات لازم (وسیله نقلیه ، بیمار بر و.....) جهت انتقال بیماران برای انجام مشاوره به مراکز دیگر را فراهم سازد.

\* مدیریت هر مرکز موظف است تمهیدات لازم جهت نقل و انتقال مشاور (Consultant) جهت تسریع در انتقال ایشان از یک مرکز به مرکز دیگر را فراهم آورد. بدین معنی که مبداء و مقصد تعیین کننده نیست بطور مثال اگر لازم است مشاور از بیمارستان فقیهی جهت ویزیت بیمار بستری به بیمارستان نمازی عزیمت کند انتقال ایشان از فقیهی به نمازی بر عهده بیمارستان فقیهی و بالعکس توسط بیمارستان نمازی انجام می گیرد.

\* مدیریت هر مرکز موظف است پس از دریافت لیست ارسالی مشاوره های انجام شده که از طرف فرد هماهنگ در آن مرکز ارسال می شود نسبت به پرداخت حق مشاوره های گروههای آموزشی اقدام و رسید آن را برای ایشان ارسال نماید.

### رسیدگی به تخلفات

\* نظارت بر حسن اجرای فعالیت اتاق مشاوره و هماهنگ کننده ها بر عهده معاونت آموزشی بیمارستانها است ، بدیهی است موارد اختلاف نظر بیمارستانها جهت پیگیری به معاونت امور بیمارستانی دانشکده ارسال تا پیگیری لازم صورت گیرد.

- \* عدم اجرای مصوبات ارائه شده در آیین نامه اجرای نحوه انجام مشاوره های پزشکی تخلف محسوب می شود.
- \* شکایت از افراد دخیل در فرآیند مشاوره باید تسلیم به معاونت آموزشی هر مرکز شود.
- \* معاونت آموزشی هر مرکز با هماهنگی با معاونت های آموزشی مراکز دیگر و مدیران گروه های ذی ربط در اسرع وقت به شکایات ارسال شده ، رسیدگی و احکام صادره در مورد تخلفات انجام شده را به دبیرخانه کمیته مشاوره ها ( مستقر در معاونت بیمارستانی دانشکده پزشکی ) ارسال تا نسبت به برخورد قانونی با متخلفان اقدام مقتضی صورت گیرد.
- \* در صورت عدم اجماع بین معاونین آموزشی مراکز آموزشی درمانی و مدیران گروه های ذی ربط در مورد شکایات مطرح شده موضوع جهت پیگیری بیشتر به دبیرخانه کمیته مشاوره ها ارسال گردد.
- \* کمیته مشاوره ها به عنوان شورای عالی رسیدگی به تخلفات در صورت لزوم در محل دانشکده پزشکی تشکیل جلسه خواهد داد تا به مسائل مطرح شده رسیدگی و نتیجه را به گروه های ذی ربط ارسال کند.