

بسمه تعالي

راهنمای
تاسیس دپارتمان پذیرش بیماران بین الملل (IPD)
در بیمارستان

ارائه دهنده:

اداره گردشگری سلامت وزارت بهداشت درمان و
آموزش پزشکی

چرا IPD ؟

► توسعه گردشگری درمانی در دنیا 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.

مطالعاتي که بر روي علل و انگیزه هاي سفر بیماران به دیگر کشورها و انتخاب پزشك
معالج و بیمارستان صورت گرفته چهار عامل را داراي بیشترین تاثیر عنوان مي کنند:

۱. تصور بیمار از کیفیت خدمات: که اقداماتي همچون برند سازي، اخذ گواهینامه هاي بين المللي، توصیه دیگر بیماران و حضور در رسانه ها و شبکه هاي اجتماعي بر آن موثرند.
۲. قیمت: که اغلب مهمترین انگیزه براي انجام سفر درماني است. بیماران بين الملل علاقمند اند که عالي ترین خدمات را با قیمت مناسب دریافت کنند و براي مقایسه مي خواهند که قیمت ها بصورت شفاف و شامل همه خدمات به آنها اعلام شود.
۳. 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 مي شود.
۴. جاذبه هاي گردشگری محل: که امنیت و مشابهت فرهنگ و زبان و امکانات گردشگری و رفاهی از مهمترین شاخص هاي آن بشمار مي آیند.

► بر این اساس اغلب مراکز درمانی معتبر دنیا دیارتمانهای 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 عملاً 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 توریزم 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.

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

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

چگونه يك IPD در بیمارستان راه اندازي كنيم؟

- ▶ 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 دیپارتمان بیماران بین المللی فراهم آوردن شرایط و امکانات ذیل ضروری است:

فرایندها

► 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

ابزارها و امکانات

► بهتر است دفتر IPD در پايون مراجعات بين الملل و ويژه مستقر شود. نصب علائم و تهيه کتابچه راهنماي مراجعين خارجي و در سطح بالاتر ايجاد امکانات پزشکي از راه دور شرايط بهتري را براي جلب رضايت بيماران خارجي و اخذ گواهينامه هاي بين المللي فراهم مي آورد

نیروی انسانی

▶ آشنایی به حداقل يك زبان خارجي و فراگيري آموزش هاي مختلف در خصوص برخورد با بیماران خارجي 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 خارجي تشکیل خواهند داد.

ساختار

► 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.

تعاریف دیپارتمان پذیرش بیماران بین الملل

► IPD:

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

► 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 پی گیری پس از ترخیص بر عهده ایشان می باشد

▶ پزشک IPD :

پزشک مسئول پی گیری کلیه خدمات درمانی مرتبط با بیمار بستری شده از طریق دیپارتمان بیماران بین الملل است

▶ پزشک پذیرش دهنده:

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

► پکیج درمانی:

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

► 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 بیمارستان به عهده می گیرد.

► به اتاق ویژه و یا بخش ویژه ای گفته می شود که بیماران بین الملل در آن بستری می گردند و در آن خدماتی به بیمار ارائه می گردد که متفاوت از خدمات روتینی است که در بیمارستان ارائه می گردد

- ▶ کمیته سیاستگذاری و تدوین اهداف بیمارستان در زمینه خدمات ویژه به بیماران بین الملل .
- ▶ این کمیته وظیفه سیاستگذاری و تعیین اهداف بیمارستان در زمینه درمان بیماران بین الملل را دارد
- ▶ اعضای کمیته عبارتند از ریس بیمارستان، پزشک دیپارتمان، کارشناس دیپارتمان، مسئول پذیرش، مسئول ترخیص، مدیر بیمارستان، مترون بیمارستان، مسئول سایت بیمارستان
- ▶ ریس کمیته ریس بیمارستان می باشد
- ▶ این کمیته بایستی به صورت منظم تشکیل جلسه بدهد

خدمات خارج از نوبت: fast tract services

- ▶ تعریف خدماتی است که جهت ارائه خدمات سریعتر و با کیفیتتر به بیماران پذیرش شده از طریق دیپارتمان بیماران بین الملل ارائه می گردد.
- ▶ این خدمات در دیپارتمان IPD طراحی و اجرا می گردد

تیم تسهیلگران و مراقبین بیمار بین الملل

- ▶ به گروهی از افراد که قرارداد ساعتی 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 دیارتان 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 ۲۴ ساعته بیمار از طریق آن با پزشک دیارتان 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 همراه با ارائه حدود قیمتی پکیج های درمانی، 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.

ساختار فیزیکی

- ▶ دیپارتمان پذیرش بیماران بین الملل بایستی دفتری داشته باشد که کارشناس IPD در آن مقیم بوده و حثالمقدور در مکانی باشد که دسترسی بیماران بین الملل به آن راحت باشد(توصیه می شود در نزدیکی پذیرش بیمارستان باشد)
- ▶ بسته به سیاست بیمارستان 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 استاندارهای ارائه خدمات هتلینگ بیمارستانی تعریف شده که در ذیل به آنها اشاره شده است را جهت ارائه خدمات به بیماران بین الملل آماده نمایند.

ساختار نیروی انسانی

کارشناس IPD که یکی از اجزاء اصلی دپارتمان بیماران بین الملل می باشد.

تعریف 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 پی گیری پس از ترخیص بر عهده ایشان می باشد

وظایف کارشناس IPD

- ▶ هماهنگی با پذیرش جهت بستری بیمار
- ▶ هماهنگی با پزشک IPD جهت ویزیت اول و تعیین پزشک پذیرش دهنده
- ▶ هماهنگی با واحد ترخیص جهت برآورد هزینه درمان
- ▶ همانگی 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.

پزشک IPD:

تعریف:

- ▶ پزشک مسئول پی گیری کلیه خدمات درمانی مرتبط با بیمار بستری شده از طریق دیارتمان بیماران بین الملل می باشد.

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 کامپوتر جهت آماده کردن پرونده الکترونیک
- ▶ آماده کردن خلاصه پرونده و مدارک مریض به زبان انگلیسی
- ▶ پی گیری اتفاقات اورژانسی که ممکن است در طی ۲۴ 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 ریس بیمارستان مشخص می گردد و بسته به بیمار به ایشان اطلاع داده می شود.

تیم تسهیلگران و مراقبین بیمار بین الملل

- ▶ به گروهی از افراد که قرارداد ساعتی 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.
- ▶ **وظیفه تسهیلگر و مراقب بیمار**
- ▶ ترجمه مکالمات انجام شده مابین تیم درمان و بیمار
- ▶ ارتباط با کارشناس دیارتمان 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:
- ▶ پذیرش توسط شرکت تسهیلگر طرف قرارداد با بیمارستان.
- ▶ به صورت مستقیم توسط یکی از آشنایان بیمار در ایران بدون هماهنگی قبلی مراجعه می کند.
- ▶ 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:

- ▶ توصیه می شود شناسایی بیماران با لباس و مهر مخصوص صورت گیرد.
- ▶ بیماران این بخش باید با رنگ لباس خاصی مشخص و شناسایی شوند و خدمات خارج از سرویس معمول ارائه گردد.
- ▶ اعمال جراحی بدون نوبت دهی معمول خواهد بود.
- ▶ پیگیری خدمات مورد نیاز این بیماران، خارج از سرویس معمول بوده، و پرسنل بخش باید در این زمینه، آموزش کافی را دریافت کنند.
- ▶ ورود مترجمین به بخش ویژه با استفاده از کارت شناسایی مورد تایید (که توسط حراست بیمارستان صادر می شود) امکان پذیر باشد.
- ▶ 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:

- ▶ بیمارستان بایستی بررسی بر روی توانمندی های بلقوه بیمارستان صورت گیرد و خدمات خود را محدود کند .
- ▶ اختصاص درصدی از درآمد بخش به پرسنل درگیر صورت گیرد
- ▶ 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.
- ▶ بیمارستانها در طراحی پکیج درمانی بایستی مارژینی جهت ارائه تخفیف به شرکت های فعال توريسم پزشکی ارائه دهند.

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.

- ▶ مکانیسم ترخیص جداگانه ای برای بیماران IPD طراحی گردد.
- ▶ 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.
- ▶ 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.