

کتابچه آموزشی

مرکز پیشگیری و کنترل سرطان آلاء

واحد مدارک پزشکی

تهیه و تنظیم: میثم شعر با فچی زاده

نوشین باقری

نجمه بختیاروند

صدیقه رضایی

فاطمه محمدی



مکسا
MACSA

مرکز پیشگیری و کنترل سرطان آلاء

شعبه اصفهان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

کتابچه آموزشی واحد مدارک پزشکی

نهیبه کنند: میثم شعرافچی زاده
نوشین باقری
نجمه بختیاروند
صدیقه رضایی
فاطمه محمدی



مکسا
MACSA

مرکز پژوهشی و کنسرسیوم سلامت آران

ای پروہ شین حرم غیب الہی
بیرون شواز این پروہ کہ مقصود جھکسانی



فهرست مطالب

۹	مقدمه
۱۴	تاریخچه واحد
۱۸	توانمندی‌های فردی احراز شغل
۳۶	واحد پذیرش
۴۶	اپراتور تلفنی
۵۵	بایگانی پرونده‌ها
۶۰	فرایند کار واحد
۶۶	نحوه کار با سایت سلامت مکسا

بیماری سرطان

بیماری سرطان از مهم‌ترین عوامل مرگ و میر در ایران می‌باشد. برآورد سازمان بهداشت جهانی نشان می‌دهد که تعداد موارد سرطان تا سال ۲۰۲۰ میلادی دو برابر خواهد شد و حدود دو سوم این افزایش در کشورهای در حال توسعه از جمله ایران رخ خواهد داد.

در حال حاضر سالانه حدود ۱۱۰ هزار مورد جدید سرطان در کشور کشف می‌شود و در حدود نهمصد هزار بیمار با تشخیص سرطان در کشور زندگی می‌کنند. سالانه حدود ۶۰ هزار مرگ و میر در ایران به علت سرطان رخ می‌دهد و هزینه‌های مستقیم درمان سرطان در کشور سالانه بیش از ۲ هزار میلیارد تومان می‌باشد. بر اساس پیشنهاد سازمان بهداشت جهانی (who)، مهم‌ترین اقدام در راستای کنترل همه جانبه و موثر سرطان تدوین و اجرای برنامه جامع ملی کنترل سرطان شامل چهار برنامه اصلی: ۱- پیشگیری اولیه ۲- تشخیص زود هنگام ۳- تشخیص و درمان بیماری ۴- مراقبت‌های حمایتی و تسکینی می‌باشد. متأسفانه برنامه جامع کنترل سرطان هنوز در سطح ملی اجرایی نشده است و با وجود مراکز محدودی به این منظور، کماکان مراقبت‌های مرتبط با سرطان به شکل ناقص و بدون برنامه راهبردی مدون و با حداقل امکانات در بعضی از حیطه‌ها ارائه می‌شود. در چنین شرایطی غالب منابع مالی صرف تشخیص و درمان بیماری

شده و سایر مراحل کنترل جامع سرطان از جمله پیشگیری اولیه، تشخیص زود هنگام و مراقبت‌های حمایتی و تسکینی مغفول می‌ماند.

مراقبت‌های حمایتی و تسکینی

در بین مراحل کنترل جامع سرطان، جای خالی مراقبت‌های حمایتی و تسکینی بیش از سایر خدمات به چشم می‌خورد. بیماران بسیاری علی‌رغم صرف هزینه‌های هنگفت درمانی به دلیل مشکلات روحی و روانی بهبودی کامل نمی‌یابند و یا پس از پیشرفت بیماری و قطع درمان دوران انتهایی حیات را بدون دریافت مراقبت‌های حمایتی، با درد و رنج‌های بسیار، با مواجهه با ظرفیت محدود بیمارستان‌های دولتی و هزینه‌های چشم‌گیر بیمارستان‌های خصوصی، با نبود خدمات مراقبت در منزل و تردهای طاقت‌فرسای پی‌درپی به بیمارستان‌ها و با پیچیده‌ترین مشکلات عاطفی، اجتماعی، معیشتی، روحی و روانی سپری می‌کنند.

مراقبت‌های حمایتی و تسکینی (Supportive and Palliative Care) به مراقبت‌هایی گفته می‌شود که از لحظه تشخیص بیماری، برای کاهش درد و رنج جسمی و روانی بیمار و عوارض ناشی از درمان بیماری با هدف افزایش کیفیت زندگی به کمک بیمار و خانواده او آمده و به افزایش رضایت‌مندی بیماران و خانواده آن‌ها، منجر می‌شود. این مراقبت‌ها در تلفیق کامل با روند درمان و از طریق هماهنگی بین درمانگر و تیم مراقبتی، به ارائه خدمات چند رشته‌ای در مدیریت و کنترل عوارض جسمی بیماری از جمله درد، تهوع و استفراغ، مشکلات تنفسی، کاهش اشتها، مشکلات روده و مثانه، یبوست، زخم‌ها و همچنین رفع مشکلات عاطفی، روحی-روانی، خانوادگی، فرهنگی، اجتماعی، معنوی، شغلی و زندگی روزمره بیمار می‌پردازد. توجه همزمان به آموزش، مشاوره، حمایت

و مراقبت از خانواده بیمار به منظور مدیریت بهینه فرآیند بیماری، از ویژگی‌های بارز این خدمات بوده که مانع از ورود آسیب‌های جدی روانی، اجتماعی و اقتصادی به بیمار و خانواده او می‌شود. درمان‌های رایج سرطان از جمله شیمی‌درمانی، پرتودرمانی و جراحی به عنوان مراقبت‌های علاجی بر افزایش طول عمر بیمار تمرکز دارند و مراقبت‌های حمایتی و تسکینی با تمرکز بر افزایش کیفیت زندگی بیمار و خانواده‌اش به کنترل کلیه علائم آزاردهنده بیماری می‌پردازند.

معرفی مرکز پیشگیری و کنترل سرطان آلاء (مکسا)

مرکز پیشگیری و کنترل سرطان آلاء (مکسا) یکی از مراکز تابع بنیاد خیریه راهبری آلاء می‌باشد. رسالت اصلی مکسا در زمینه کنترل سرطان، تولید دانش و انجام فعالیت‌های دانش محور در عرصه مراقبت‌های حمایتی و تسکینی می‌باشد. مکسا به عنوان اولین سازمان مردم نهاد در زمینه پژوهش، آموزش و ارائه مراقبت‌های حمایتی و تسکینی در حال حاضر با بهره‌گیری از دیدگاه‌های تخصصی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های علوم پزشکی، بزرگ‌ترین و حرفه‌ای‌ترین همکار نظام سلامت در موضوع مراقبت‌های حمایتی و تسکینی بوده و طی تفاهم‌نامه‌ای که در این خصوص با وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی منعقد نموده و عهده‌دار ارائه خدمات در این عرصه در سطح ملی می‌باشد. همچنین علاوه بر انعقاد تفاهم‌نامه با دانشگاه‌های علوم پزشکی، مکسا به منظور بهره‌مندی از دانش و تجربه مراکز پیش‌تاز جهان در زمینه کنترل سرطان و به ویژه مراقبت‌های حمایتی و تسکینی، انستیتو کوری فرانسه (Insttiut Curie) را به عنوان همکار علمی خود انتخاب نموده و به منظور توسعه همکاری‌های همه جانبه با این موسسه تفاهم‌نامه همکاری منعقد نموده است.

مکسا به عنوان یکی از اعضای هیئت موسس، نقش بسیار موثری در شکل‌گیری شبکه ملی

تشکل‌های مردمی و موسسات خیریه حوزه سرطان ایران با مشارکت معاونت اجتماعی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی داشته و در حال حاضر نقش فعالی در عرصه راهبری ارائه مراقبت‌های حمایتی و تسکینی و توسعه ارائه این خدمات با آموزش و مشارکت تشکل‌های مردمی دارد. دسترسی بیش از ۲۰ درصد از بیماران مبتلا به سرطان کشور و خانواده آن‌ها به خدمات جامع و استاندارد حمایتی و تسکینی چشم‌انداز مکسا در سال ۱۴۰۴ می‌باشد.

از زمان تاسیس مکسا در سال ۱۳۸۸ تا پایان ۱۳۹۹، بیش از ۲۱۰۰۰ بیمار مبتلا به سرطان و خانواده آن‌ها از مراقبت‌های حمایتی و تسکینی این مرکز به صورت رایگان در کلینیک‌های بازتوانی و شبکه مراقبت در منزل مکسا و همچنین با نرخ دولتی (رایگان برای بیماران نیازمند) در بخش‌های بیمارستانی مراقبت‌های حمایتی و تسکینی تحت مدیریت مکسا استفاده نموده‌اند. در شبکه مراقبت در منزل مکسا تا پایان ۱۳۹۹ بیش از ۷۳۰۰۰ خدمت ارائه شده است که بی‌شک در بسیاری موارد از مراجعه بیمار به مراکز درمانی و اشغال تخت‌های بیمارستانی و تحمیل درد و رنج حمل و نقل بیمار، جدایی از خانواده و پرداخت هزینه جلوگیری شده است.

تاریخچه واحد مدارک پزشکی

مدارک پزشکی عبارت است از کلیه اوراق و مدارکی که به ضرورت خدمات پزشکی و پیراپزشکی داده شده به یک بیمار در یک مرکز درمانی تهیه و به ترتیب تاریخ و به نحو قابل دسترس نگهداری می‌گردد تا در موقع لزوم به منظور معالجات بعدی بیمار، تحقیقات، آموزش و بررسی خدمات داده شده از لحاظ کمی و کیفی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

در سازمان‌های مراقبت سلامت مثل مکسا یکی از منابع اصلی اطلاعات مراقبت سلامت، پرونده پزشکی بیمار است و به عنوان مهمترین و غنی ترین منبع اطلاعاتی مطرح می‌باشد. پرونده پزشکی بیمار مهم ترین ابزار ذخیره و بازیابی اطلاعات و آنالیز مراقبت‌های بهداشتی و درمانی است و بیانگر کلیه اطلاعات مربوط به تاریخچه بهداشتی بیمار، بیماری‌ها، مخاطرات بهداشتی، تشخیص‌ها، آزمایشات، معاینات، روش‌های درمانی، سیر بیماری، پاسخ بیمار به درمان، پیگیری و ... می‌باشد.

در مجموع می‌توان کاربردهای پرونده‌های پزشکی را بصورت زیر بیان کرد:

- اساس برنامه ریزی و اطمینان از ادامه مراقبت درمانی بیمار
- ابزار ارتباطی بین پزشک و دیگر کارکنانی که در مراقبت از بیمار سهیم می‌باشند
- یک مدرک مستند از سیر بیماری، پاسخ به درمان و خدمات ارائه شده به بیمار
- به عنوان اساس مطالعه، بررسی و ارزشیابی فرایند ارائه مراقبت از بیمار
- پشتیبانی قانونی از بیمار مرکز و کادر درمانی و مراکز درمانی
- به عنوان یک منبع اطلاعاتی ارزشمند برای تحقیقات پزشکی
- جهت تهیه اطلاعات برای محاسبه هزینه‌های درمانی
- به عنوان منبعی مفید برای آمارهای سلامت
- کمک به آموزش دانشجویان
- کمک به پژوهش دانشجویان

واحد مدارک پزشکی دارای سه زیرمجموعه می‌باشد:

۱- واحد پذیرش

۲- واحد اپراتور تلفنی

۳- واحد بایگانی

تاریخچه فعالیت

نام و نام خانوادگی (همکاران سابق، فعلی)	تاریخ آغاز به کار	مسئولیت‌ها	تاریخ پایان کار
لیلا قایی	۱۳۸۹	پذیرش	۱۳۹۰
نجمه بختیاروند	۱۳۹۱	۱۳۹۱-۱۳۹۴ کلیه امور مربوط به مرکز طب تسکینی سید الشهدا ۱۳۹۴- تاکنون ثبت الکترونیک پرونده های مکسا	ادامه دارد
مهدیه باقران	۱۳۹۱	تشکیل پرونده/پذیرش/ بایگانی	ادامه دارد
صدیقه رضایی	۱۳۹۲	ثبت الکترونیک پرونده های مکسا	ادامه دارد
الهه پورنجر	اسفند ۱۳۹۵	شیفت عصر پذیرش/ ثبت الکترونیک/ بایگانی	خرداد ۱۳۹۸
فاطمه محمدی	تیر ۱۳۹۷	پذیرش/ اپراتور تلفنی	ادامه دارد
راضیه امیری	بهمن ۱۳۹۸	پذیرش/ اپراتور تلفنی	ادامه دارد
نوشین باقری	مرداد ۱۳۹۹	پذیرش/ اپراتور تلفنی	ادامه دارد

توانمندی‌های فردی احراز شغل



مشخصات شغل	
نام مرکز	مرکز کنترل سرطان انتخاب- شعبه اصفهان
عنوان شغل	کارشناس پذیرش
عنوان سرپرست	سرپرست مستقیم
	سرپرست غیرمستقیم
تعریف کلی شغل (علت وجودی شغل)	مراجعه‌کنندگان مرکز در بدو ورود به واحد پذیرش مراجعه کرده و کلیه سوالات و درخواست‌های خود را اعم از پرسش از نحوه فعالیت‌ها و خدمات مرکز، تشکیل پرونده، درخواست نوبت و ... مطرح می‌نمایند و کارشناس پذیرش موظف است به بهترین نحو پاسخگوی مراجعات باشد. همچنین پاسخگویی تلفنی، راهنمایی مراجعین به واحدها، هماهنگی و سامان‌دهی کلیه ارجاعات، کلاس‌ها و برنامه‌های مرکز از دیگر وظایف وی می‌باشد.
واحد سازمانی	مالی و اداری
نام مشاغل مرتبط	کارشناس ثبت و بایگانی- کارشناس مدارک پزشکی
نام مشاغل پیش نیاز	-

شرح شغل

۱. تکریم ارباب رجوع، پاسخگویی به مراجعات به صورت حضوری و تلفنی و راهنمایی افراد به واحد ذی‌ربط.
۲. پذیرش و تشکیل پرونده بیماران جدید.
۳. تایپ نامه‌ها، انجام و بایگانی مکاتبات اداری.
۴. ثبت نام بیماران در برنامه‌های جمعی و کارگاه‌ها.
۵. ثبت کتبی کلیه برنامه‌های جمعی و کارگاه‌های مخصوص بیماران.
۶. نوبت‌دهی به مراجعین و تنظیم برنامه ویزیت همکاران.
۷. تماس با بیماران جهت یادآوری نوبت و برنامه‌ها.
۸. جمع‌آوری و مرتب کردن برگه‌های بیمه و تحویل آن‌ها به کارشناس مالی و اداری.
۹. تهیه گزارش از آمار بیماران و خدمات ارائه شده در دوره‌های زمانی از پیش تعیین شده.
۱۰. هماهنگی با مدیر مرکز جهت تنظیم برنامه روزانه و قرارهای ملاقات.
۱۱. انجام کلیه امور فوق‌الذکر منطبق بر فرایند مصوب اجرایی مخصوص واحد/ درمانگاه و محل مربوط.
۱۲. پایبندی بر رعایت منشور حقوق بیمار و رعایت موازین شرعی و اخلاقی در ارتباط با بیماران و همراهان آن‌ها.
۱۳. مشارکت و همکاری در راستای آموزش حین‌خدمت نیروها و برگزاری دوره‌های آموزشی مدون.
۱۴. مشارکت و همکاری در راستای مستندسازی کلیه خدمات و اقدامات.
۱۵. تعامل و همکاری با واحد طرح و برنامه مرکز مربوط در زمینه طراحی و بهینه‌سازی فرایندها، نظام‌نامه‌ها و آیین‌نامه‌ها.
۱۶. ارائه ایده‌ها و طرح‌های نو در راستای اعتلا و پیشرفت سازمان.
۱۷. ارائه گزارش از اقدامات صورت گرفته به مقام بالادست.
۱۸. اجرای سایر امور محوله از طرف مقام بالادست.

وظایف شغل

مسئولیت‌ها و اختیارات	
تعداد افراد تحت سرپرستی	مستقیم - غیر مستقیم -
دسترسی به منابع مالی	مسئولیت مستقیم مسئولیت غیر مستقیم
منابع فیزیکی	در قبال تجهیزات اداری شخصی
	در قبال تجهیزات اداری خاص و حساس
	در قبال دستگاه و ماشین آلات کاری
	مسئولیت در قبال مواد، مصالح و انرژی
قدرت تصمیم‌گیری و حل مساله لازم برای شغل	کم
استقلال و آزادی عمل لازم	ناچیز
مسئولیت در برابر خطاها و اشتباهات (نتایج خطا)	خطاها به سادگی قابل جبران است ولی تاثیرات کوتاه مدتی دارد و موجب ایجاد زحماتی برای دیگران می‌شود.
رویه‌ها، روش‌ها و سیستم‌ها	پایه سازی
مقررات، خط مشی و استراتژی‌ها	عدم مسئولیت در این حوزه
میزان نظارت و پاسخگویی به مدیر مستقیم	جزئیات
سادگی و پیچیدگی فرم‌ها و گزارش‌ها، اسناد و مدارک	ساده
محرمانه بودن / نبودن فرم‌ها و گزارش‌ها، اسناد و مدارک	دارای محرمانگی متوسط
تدوین / نظارت فرم‌ها و گزارش‌ها، اسناد و مدارک	تدوین

زمینه‌های کاری	
زمینه‌های اصلی و دائمی	<ol style="list-style-type: none"> عدم نیاز به اتاق کاری مستقل تقریباً تمام زمان کاری به صورت نشسته برنامه کاری منظم نیازمند وقت گذاری ۴۴ ساعت در هفته
زمینه‌های فرعی و موقت	<ol style="list-style-type: none"> موقعیت تضاد و تعارض مواجهه با افراد غیر موجه، عصبی و بی ادب تاثیر و نتیجه متوسط بر دیگر کارمندان، شهرت یا منابع مالی بنیاد دقت خاص و بالا فعالیت‌های فکری و ذهنی مداوم مواجهه با ضرب الاجل‌های سخت

ارتباطات			
نیازمند گفتگوی رودررو	هر روز	تعمیرات و ارتباطات	
نیازمند سخنرانی عمومی	یک یا چند بار در سال اما نه هر ماه		
شرکت در جلسات	یک یا چند بار در ماه اما نه هر هفته		
نیازمند نامه های مکتوب	هر روز		
تعامل و همکاری با تیم و گروه های کاری	کاملا مهم		
تعامل و ارتباط با مخاطبان و منتفعین از سازمان (ارباب رجوع)	کاملا مهم	سطح تعاملات	
ارتباطات داخلی (بنیاد و مراکز)	عالی		کم
	میانی		متوسط
ارتباطات خارجی	صفی		متوسط
	عالی		کم
	میانی		کم
	صفی	زیاد	

شرایط احراز شغل		
تحصیلات	حداقل مقطع تحصیلی	دیپلم
	رشته تحصیلی مرتبط	مدارک پزشکی
تجربیات	تجربه کاری مرتبط	بین ۱ تا ۳ ماه
	آموزش حین خدمت	بین ۱ تا ۳ ماه
تسلط کار با رایانه		
نرم افزارهای مورد نیاز	Word	پیشرفته
	Excel	متوسط
زبان خارجی	عربی	-
	انگلیسی	مبتدی
دانش و مهارت تخصصی مورد نیاز	روابط عمومی و ارتباطات	متوسط

مهارت‌ها	
<p>۱. هماهنگی و سازگارسازی خود با دیگران ۲. خدمت رسانی و کمک به دیگران ۳. مدیریت زمان خود و دیگران</p>	ضروری و اصلی
<p>۱. مهارت یادگیری مطالب برای تصمیم گیری آینده ۲. آگاهی از واکنش های دیگران و درک علل آن ۳. نصب و استقرار ابزار و نرم افزار</p>	مکمل و فرعی
علائق و ویژگی‌ها	
<p>- برون گرایی - سازگاری و انطباق پذیری - تعادل و آرامش ذهنی و روانی</p>	علائق و ویژگی‌های لازم برای شغل
<p>- رعایت ادب و تکریم ارباب رجوع - تقوی و کنترل درونی - امانتداری و رعایت بیت المال - رعایت حق الناس</p>	اعتقادی، مذهبی خاص برای شغل

توانایی‌ها	
<p>۱. ارائه مطلب شفاهی ۲. مرتب سازی اطلاعات ۳. ایجاد چارچوب برای دسته بندی ۴. حفظ کردن ۵. تخصیص زمان ۶. زمان واکنش ۷. توانایی شنیداری ۸. شیوایی بیان</p>	ضروری و اصلی
<p>۱. درک مطلب شفاهی ۲. درک مطلب کتبی ۳. ارائه مطلب کتبی ۴. مساله یابی ۵. استدلال قیاسی ۶. ادراک انتخابی ۷. توانایی بینایی</p>	مکمل و فرعی

توانمندی‌های فردی کارشناس ثبت مدارک پزشکی

مشخصات شغل	
نام مرکز	مرکز کنترل سرطان انتخاب- شعبه اصفهان
عنوان شغل	کارشناس ثبت مدارک پزشکی
عنوان سرپرست	سرپرست مستقیم
	سرپرست غیرمستقیم
تعریف کلی شغل (علت وجودی شغل)	نحوه ارائه خدمات به بیماران و مراجعه کنندگان مناسب با شرایط و نیاز آنان می‌باشد. این اطلاعات لازم است به صورت مدون و دقیق جمع آوری، ثبت و بایگانی گردد تا متناسب با این اطلاعات، خدمات ارائه گردد. این شغل و جایگاه سازمانی وظیفه انتقال، بایگانی و ثبت الکترونیکی پرونده‌های کتبی را بر عهده دارد.
واحد سازمانی	مالی و اداری
نام مشاغل مرتبط	کارشناس پذیرش
نام مشاغل پیش نیاز	-

مسئولیت‌ها و اختیارات	
تعداد افراد تحت سرپرستی	مستقیم - غیرمستقیم -
دسترسی به منابع مالی	مسئولیت مستقیم مسئولیت غیرمستقیم
منابع فیزیکی	در قبال تجهیزات اداری شخصی
	در قبال تجهیزات اداری خاص و حساس
	در قبال دستگاه و ماشین آلات کاری
	مسئولیت در قبال مواد، مصالح و انرژی
قدرت تصمیم‌گیری و حل مساله لازم برای شغل	کم
استقلال و آزادی عمل لازم	بسیار ناچیز
مسئولیت در برابر خطاها و اشتباهات (نتایج خطا)	خطاها به سادگی قابل جبران است ولی تاثیرات کوتاه مدتی دارد و موجب ایجاد زحماتی برای دیگران می‌شود.
رویه‌ها، روش‌ها و سیستم‌ها	پیاده سازی
مقررات، خط مشی و استراتژی‌ها	عدم مسئولیت در این حوزه
میزان نظارت و پاسخگویی به مدیر مستقیم	جزئیات
سادگی و پیچیدگی فرم‌ها و گزارش‌ها، اسناد و مدارک	ساده
محرمانه بودن / نبودن فرم‌ها و گزارش‌ها، اسناد و مدارک	دارای محرمانگی متوسط
تدوین / نظارت فرم‌ها و گزارش‌ها، اسناد و مدارک	تدوین

مسئولیت‌ها و اختیارات		
تعداد افراد تحت سرپرستی	مستقیم	-
	غیرمستقیم	-
دسترسی به منابع مالی	مسئولیت مستقیم	
	مسئولیت غیرمستقیم	
منابع فیزیکی	در قبال تجهیزات اداری شخصی	مسئولیت در قبال حجم یا تعداد متوسط
	در قبال تجهیزات اداری خاص و حساس	بدون مسئولیت
	در قبال دستگاه و ماشین آلات کاری	دارای مسئولیت کم به صورت دوره‌ای
	مسئولیت در قبال مواد، مصالح و انرژی	دارای مسئولیت کم به صورت دوره‌ای
قدرت تصمیم‌گیری و حل مساله لازم برای شغل		کم
استقلال و آزادی عمل لازم		بسیار ناچیز
مسئولیت در برابر خطاها و اشتباهات (نتایج خطا)		خطاها به سادگی قابل جبران است ولی تاثیرات کوتاه مدتی دارد و موجب ایجاد زحماتی برای دیگران می‌شود.
رویه‌ها، روش‌ها و سیستم‌ها		پیاده سازی
مقررات، خط مشی و استراتژی‌ها		عدم مسئولیت در این حوزه
میزان نظارت و پاسخگویی به مدیر مستقیم		جزئیات
سادگی و پیچیدگی فرم‌ها و گزارش‌ها، اسناد و مدارک		ساده
محرمانه بودن / نبودن فرم‌ها و گزارش‌ها، اسناد و مدارک		دارای محرمانگی متوسط
تدوین / نظارت فرم‌ها و گزارش‌ها، اسناد و مدارک		تدوین

زمینه‌های کاری

زمینه‌های اصلی و دائمی	۱. عدم نیاز به اتاق کاری مستقل
	۲. تقریباً تمام زمان کاری به صورت نشسته
	۳. دقت خاص و بالا
	۴. خطر بروز اشتباه جدی است
	۵. برنامه کاری منظم
	۶. نیازمند وقت گذاری ۴۴ ساعت در هفته
زمینه‌های فرعی و موقت	۱. موقعیت تضاد و تعارض

توانایی‌ها	
۱. درک مطلب کتبی ۲. مرتب سازی اطلاعات ۳. ادراک انتخابی ۴. تخصیص زمان ۵. توانایی بینایی	ضروری و اصلی
۱. مساله یابی ۲. ایجاد چارچوب برای دسته بندی ۳. نرخ کنترل ۴. زمان واکنش ۵. توانایی شنیداری	مکمل و فرعی
مهارت‌ها	
۱. مدیریت زمان خود و دیگران	ضروری و اصلی
۱. مهارت یادگیری مطالب برای تصمیم گیری آینده ۲. هماهنگی و سازگاری خود با دیگران ۳. خدمت رسانی و کمک به دیگران	مکمل و فرعی
علائق و ویژگی‌ها	
- درون گرایی - تعادل و آرامش ذهنی و روانی	علائق و ویژگی‌های لازم برای شغل
- رعایت ادب و تکریم ارباب رجوع - تقوی و کنترل درونی - امانتداری و رعایت بیت المال - رعایت حق الناس	اعتقادی، مذهبی خاص برای شغل

ارتباطات			
نیازمند گفتگوی رودررو	هر روز	تعاملات و ارتباطات	
نیازمند سخنرانی عمومی	هرگز		
شرکت در جلسات	یک یا چند بار در ماه اما نه هر هفته		
نیازمند نامه های مکتوب	یک یا چند بار در سال اما نه هر ماه		
تعامل و همکاری با تیم و گروه‌های کاری	بسیار مهم		
تعامل و ارتباط با مخاطبان و منتقمین از سازمان (ارباب رجوع)	کم اهمیت	سطح تعاملات	
ارتباطات داخلی (بنیاد و مراکز)	عالی		بسیار کم
	میانی		متوسط
	ضعیف		کم
ارتباطات خارجی	عالی		بسیار کم
	میانی		بسیار کم
	ضعیف	کم	

دفتر پذیرش مکسا، اولین نقطه‌ی تماس بیماران با مکسا می‌باشد. از آن جایی که بخش پذیرش اولین مرحله جهت ورود بیماران به مراکز درمانی است، به این نام خوانده می‌شود. این بخش به عنوان سیستم پیغام رسانی و انتقال اطلاعات مکسا می‌باشد. بخش پذیرش، یک کانال ارتباطی بین مصرف کننده‌ی خدمات (بیمار) و ارائه دهنده‌ی خدمات (مکسا) برقرار می‌کند. از مهمترین وظایف و عملکردهای این بخش، دریافت صحیح اطلاعات و ثبت آن‌ها در فرم‌های مخصوص و نیز ایجاد روند مناسبی برای ارائه خدمات و عملیات مربوط به آن می‌باشد. این واحد باید نزدیک در ورودی و در دسترس بیماران و همراهان باشد.

اهمیت بخش پذیرش صرف نظر از اقدام پذیرش و مدیریت ارائه خدمات، با داشتن روابط عمومی مناسب با بیماران ارزیابی می‌شود. این بخش باید در جهت رفع نیازهای اساسی بیماران، بی‌طرفانه عمل کند و برخورد این بخش با بیماران و خانواده‌ی آنها همراه با ملاحظت و تواضع باشد.

توانمندی‌های پرسنل واحد مدارک پزشکی

- توانایی کار با کامپیوتر
- توانایی کار با نرم افزار مرکز
- آشنایی با جنبه‌های قانونی مدارک پزشکی و رضایت نامه‌ها
- آشنایی با مهارت‌های ارتباطی با مراجعین
- آشنایی با انواع روش‌های شماره دهی به پرونده‌ها
- آشنایی با اصول مستندسازی مدارک پزشکی
- آشنایی با اصول پذیرش بیماران
- سرعت عمل همراه با دقت بالا

واحد پذیرش



اهمیت بخش پذیرش صرف نظر از اقدام پذیرش و مدیریت ارائه خدمات، با داشتن روابط عمومی مناسب با بیماران ارزیابی می‌شود. این بخش باید در جهت رفع نیازهای اساسی بیماران، بی‌طرفانه عمل کند و برخورد این بخش با بیماران و خانواده‌ی آنها همراه با ملاحظت و تواضع باشد.

شرح وظایف واحد پذیرش و روند کار

با توجه به علت مراجعه یکی از خدمات ذیل ارائه می‌شود.

- ۱- تشکیل پرونده
- ۲- نوبت دهی با هماهنگی واحد مربوطه
- ۳- ارجاع به پزشک و واحدها
- ۴- اعلام و ثبت نام برای کلاس‌های هفتگی
- ۵- پاسخگویی به مراجعین حضوری
- ۶- آماده کردن پرونده بیمار برای هوم کر
- ۷- پیگیری و انجام اموری که از طرف مقام مافوق ابلاغ می‌شود
- ۸- اعلام لیست برنامه ماهانه حضور پزشک شعبه و پرسنل به مدیریت

۱-۱: تشکیل پرونده

برای افرادی که برای اولین بار به شعبه مراجعه کرده اند در صورت داشتن بیمار مبتلا به سرطان و با دریافت مدارک ذیل پرونده تشکیل می‌شود.

پرونده تنها با مراجعه شخص بیمار و یا یکی از بستگان درجه یک بیمار تشکیل می‌شود چرا که مراجع می‌بایست از وضعیت فعلی بیمار برای شرح به پزشک اطلاع کامل داشته باشد.

مدارک لازم جهت تشکیل پرونده:

- پاتولوژی
- سی تی اسکن
- فلوسیتومتری
- آندوسکوپی
- کلونوسکوپی
- ایمونوهیستوشیمی (IHC)

مدارک فوق با توجه به نوع سرطان و تشخیص پزشک گرفته شده و سپس مراحل ذیل انجام می‌شود.

- ۱- پرینت فرم دموگرافیک، چک لیست بیمار و همراه، شرح حال اولیه پزشکی و ویزیت دوره ای اول.
- ۱- دادن چک لیست بیمار و همراه بیمار به مراجع برای پرکردن
- ۲- پرکردن فرم دموگرافیک توسط مسئول پذیرش

- بررسی مدارک بیماران در زمان پذیرش و دریافت یک کپی از مدارک پزشکی

- تعیین هویت دقیق بیمار در زمان پذیرش جهت پیشگیری از عواقب قانونی

- تشکیل پرونده به همراه ثبت دقیق آدرس و مشخصات بیمار از روی مدارک معتبر و عکس دار

طبق مقررات

- اخذ کد ملی بیمار در زمان پذیرش

- ثبت مشخصات هویتی همراه بیمار

- اخذ رضایت نامه‌های لازم در پشت برگ پذیرش طبق قوانین و مقررات

۳- تکمیل پرونده برای ارجاع به پزشک جهت اعلام نظر اولیه

۴- گرفتن کپی از مدارک پزشکی بیمار (مدارک اعلام شده توسط پزشک مرکز) و گذاشتن در پرونده به ترتیب تاریخ

۲-۱: نوبت دهی:

نوبت دهی برای واحدهای ارائه دهنده خدمات توسط پذیرش برای بار اول به تشخیص پزشک تشکیل دهنده پرونده و برای دفعات بعد طبق هماهنگی با واحد مربوطه انجام می‌شود.

واحدهای مربوط به نوبت دهی: ۱- روانشناسی ۲- لنف ادم ۳- تغذیه ۴- ژنتیک

۱- روانشناسی: نوبت روانشناسی تنها در صورت اعلام پزشک و واحد روانشناسی تخصیص داده خواهد شد.

۲- لنف: ابتدا بیمار توسط پزشک برای مشخص شدن نیاز به جلسه لنف میبایست معاینه شود. به علت تعداد بالای بیماران، در صورتیکه تعداد جلسات دریافت خدمت بیمار به حداکثر جلسات قابل ارائه لنف به هر بیمار رسیده باشد امکان ارائه نوبت وجود ندارد.

۳- تغذیه

۴- ژنتیک: نوبت اول با هماهنگی پزشک مربوطه و جلسات بعدی طبق تشخیص متخصص ژنتیک داده می‌شود.

۳-۱: ارجاع به پزشک واحدها

در زمان موعد نوبت اخذ شده پس از مراجعه به مرکز، مراجع در سالن انتظار برای اعلام واحد پذیرش منتظر خواهد ماند. مسئول برقراری نظم و حفظ ترتیب ارائه خدمت با واحد پذیرش است.

دارا بودن حسن خلق و روابط عمومی‌بالا برای برقراری ارتباط با ارباب رجوع و راهنمایی مراجعین جهت ارجاع به واحدها و بخش‌های مختلف بسیار اهمیت دارد.

۴-۱: اعلام لیست برنامه ماهانه حضور پزشک شعبه و پرسنل به مدیریت

ابتدای هرماه برنامه حضور پزشک مستقر در مرکز و پرسنل به صورت کامل برای ماه جاری تنظیم و به مدیریت ارائه شود.

۵-۱: اعلام و ثبت نام برای کلاس‌های هفتگی

گرفتن اطلاعات برنامه کلاس‌ها (برگزارکننده، روز، ساعت)، برای ثبت نام و اعلام به مراجعین جهت استفاده از کلاس‌های جاری

۶-۱: آماده کردن پرونده بیمار برای هوم کر

در آوردن پرونده بیمار از بایگانی و پرینت فرم‌های ویزیت دوره‌ای پزشکی در منزل، فرم پرستاری، فرم پیوست پرستاری

فرم ضمیمه شماره ۱:

فرم مربوط به بیمار

مشکلات جسمی-روانی-خانوادگی:

نام و نام خانوادگی:

لطفا مشخص کنید که آیا هر یک از موضوعات زیر، طی دو هفته اخیر (شامل امروز) مشکلی برای شما مشکلی ایجاد کرده یا خیر لطفا برای همه موارد "بله" یا "خیر" را علامت بزنید.

بله	خیر	مشکلات روزمره (وضعیت زندگی)	بله	خیر	مشکلات جسمی	بله	خیر
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکل در نگهداری از کودک	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکل راه رفتن و جابه‌جایی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکل در سکونت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	حمام کردن/لباس پوشیدن	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکل در مسایل مالی/ بیمه	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	خستگی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکل در امکانات رفت و آمد	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکلات ادرار کردن	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکل در کار/تحصیل	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	سوءهاضمه (درد، نفخ، ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکلات خانوادگی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	کاهش اشتها	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکل در ارتباط با فرزندان	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکلات خوردن	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکل در ارتباط با همسر	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	حالت تهوع و استفراغ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکل در ارتباط با والدین	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	یبوست	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکل در ارتباط با خواهر و برادر	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	اسهال	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکلات روحی-عاطفی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	نگرانی از ظاهر جسمی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	احساس غم مختصر	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	کاهش میل/فعالیت جنسی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	افسردگی (غمگینی شدید)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	اختلال خواب	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	عصبی یا تحریک پذیر بودن	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکلات حافظه/تمرکز	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ترس	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	درد	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	اضطراب و نگرانی (دلشوره)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	زخم‌های دهانی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	کاهش علاقه به فعالیت‌های روزمره	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	زخم بستر	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	نامیدی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	گزگز شدن دست و پا	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	احساس خشم	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	احساس یف آلودگی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	احساس نیاز به کمک	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکلات تنفسی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دغدغه‌های معنوی/مذهبی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	خشکی بینی/احتقان بینی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	خشکی یا خارش پوست	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	تب	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

سایر مشکلات:

فرم مربوط به همراه بیمار

مشکلات جسمی-روانی-خانوادگی بیمار

نام و نام خانوادگی بیمار:

نسبت:

لطفا مشخص کنید که آیا هر یک از موضوعات زیر، طی دو هفته اخیر (شامل امروز) برای بیمار شما مشکلی ایجاد کرده است یا خیر. لطفا برای همه موارد "بله" یا "خیر" را علامت بزنید.

بله	خیر	مشکلات خانوادگی	بله	خیر	مشکلات جسمی	بله	خیر
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکل در نگهداری از کودک	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکل راه رفتن و جابه‌جایی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکل در ارتباط با فرزندان	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	حمام کردن/لباس پوشیدن	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکل در ارتباط با همسر	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	خستگی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکل در ارتباط با والدین	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکلات ادرار کردن	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکل در ارتباط با خواهر و برادر	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	سوءهاضمه (درد، نفخ، ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکلات روحی-عاطفی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	کاهش اشتها	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	احساس غم مختصر	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکلات خوردن	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	افسردگی (غمگینی شدید)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	حالت تهوع و استفراغ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	عصبی یا تحریک پذیر بودن	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	یبوست	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ترس	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	اسهال	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	اضطراب و نگرانی (دلشوره)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	نگرانی از ظاهر جسمی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	کاهش علاقه به فعالیت‌های روزمره	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	کاهش میل/فعالیت جنسی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	نامیدی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	اختلال خواب	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	احساس خشم	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکلات حافظه/تمرکز	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	احساس نیاز به کمک	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	درد	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دغدغه‌های معنوی/مذهبی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	زخم‌های دهانی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	زخم بستر	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	گزگز شدن دست و پا	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	احساس یف آلودگی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشکلات تنفسی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	خشکی بینی/احتقان بینی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	خشکی یا خارش پوست	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	تب	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

سایر مشکلات:

ضمیمه فرم شماره ۲:

فرم دموگرافیک

مرکز پیشگیری و کنترل سرطان آلاه (مکسا)	
تاریخ:	شماره پرونده:
نام:	نام خانوادگی:
نام پدر:	جنسیت: مرد <input type="radio"/> زن <input type="radio"/>
تاریخ تولد: / / (سال)	تابعیت:
مذهب:	کد ملی:
وضعیت: سرپایی <input type="radio"/> بستری <input type="radio"/> بیمه: دارد <input type="radio"/> ندارد <input type="radio"/> نوع بیمه:	شماره بیمه:
سطح تحصیلات: بی‌سواد <input type="radio"/> زیر دیپلم <input type="radio"/> دیپلم <input type="radio"/> فوق دیپلم <input type="radio"/> کارشناسی <input type="radio"/> کارشناسی ارشد <input type="radio"/> دکتر <input type="radio"/> حوزوی <input type="radio"/>	
تاهل: مجرد <input type="radio"/> متاهل <input type="radio"/> مطلقه <input type="radio"/> متارکه <input type="radio"/> فوت همسر <input type="radio"/> مدت تاهل به سال:	تعداد فرزندان: پسر: دختر: زیر ۲۱ سال: تعداد افراد خانوار در حال حاضر:
شغل بیمار: دارد <input type="radio"/> ندارد <input type="radio"/> نوع شغل:	شهرستان محل سکونت: منطقه:
آدرس سکونت دائم:	
کد پستی:	
آدرس اقامت فعلی	
تلفن منزل بیمار:	موبایل بیمار
نام و نام خانوادگی همراه بیمار:	نسبت همراه: تلفن همراه:
شماره پرونده:	
سابقه بیماری سرطان در خانواده: دارد <input type="radio"/> ندارد <input type="radio"/> نسبت با بیمار:	نحوه ارجاع: تبلیغات <input type="radio"/> دوستان و آشنایان <input type="radio"/> پزشک <input type="radio"/> مراکز وابسته <input type="radio"/> سایر علت ارجاع:
نام و تخصص پزشک ارجاع دهنده:	نام و تخصص پزشک معالج:
تاریخ گواهی:	محل گواهی: منزل <input type="radio"/> بیمارستان <input type="radio"/> نام تکمیل کننده:

اپراتور تلفنی



نقش اپراتور مکسا به دلیل آن که ارتباط بیمار و مرکز را برقرار می‌کند، نقشی حیاتی و مهم است. وظیفه این فرد پاسخ گویی به پرسش‌های بیماران در مورد خدمات مرکز و مرتبط کردن بیمار با واحد مربوطه می‌باشد. پاسخ گویی به پرسش‌های تماس گیرندگان، وظیفه اصلی اپراتور محسوب می‌شود.

وظایف اپراتور مرکز

۱- پاسخگویی تلفنی

۲- نوبت دهی تلفنی

۳- پیگیری تلفنی بیماران خارج از اصفهان

۴- پیگیری تلفنی بیماران با PPS بالا ساکن اصفهان

۵- فراهم کردن دفتر راهنمای تلفن و به روز نگهداشتن آن

۶- تماس با مراجعان برای یادآوری نوبت روز بعد

۷- انجام سایر اموری که در حدود وظایف و مسئولیت‌های تعیین شده از جانب مافوق ارجاع گردد

۲-۱ پاسخگویی تلفنی

پاسخگویی و ارتباط دادن تلفن‌های بیرونی به اشخاص و قسمت‌های داخلی و برقرار کردن ارتباطات تلفنی مرکز با خارج از مکسا و هم چنین اخذ و ابلاغ پیام‌های تلفنی؛ برای این کار اپراتور باید از همه واحدهای مرکز، وظایف مربوط به هر واحد و شماره داخلی هر واحد اطلاع داشته باشد.

اپراتور در زمان پاسخ گویی به تلفن‌ها ابتدا باید از سوال و موضوع کاری فرد آگاه شود. سوالات به چند گروه زیر تقسیم می‌شوند:

۱- اگر مسئله در حیطه پاسخگویی اپراتور باشد راهنمایی‌های لازم انجام می‌شود. مثل ساعات کاری مرکز، مدارک لازم جهت تشکیل پرونده و تجهیزات

- ساعت تشکیل پرونده از ساعت ۸،۰۰ الی ۱۳ می‌باشد.

- مدارک مورد نیاز تشکیل پرونده: پاتولوژی، سی تی اسکن، ام آر ای، پاتولوژی، فلوسیتومتری، آندوسکوپی، آندوسکوپی، کلونوسکوپی، ایمونوهیستوشیمی (IHC)

- مرکز فقط به بیماران مبتلا به سرطان ارائه خدمت می‌نماید و این مسئله باید به تماس گیرنده ذکر شود که این مرکز فقط خدماتش شامل حال بیماران مبتلا به سرطان می‌باشد.

- تشکیل پرونده برای ارایه خدمات مددکاری، مشاوره روان شناسی، مشاوره تغذیه، لنف ادم و مشاوره ژنتیک برای همه بیماران کشور انجام می‌شود اما برای ۱- ارائه خدمات مراقبت در منزل و ۲- دادن تجهیزات، بیمار باید ساکن مناطق ۱۵ گانه شهرداری اصفهان باشد.

- در صورت سوال در مورد تجهیزات حتما ذکر شود که برای تحویل تجهیزات، همراه داشتن دو عدد شناسنامه و یا یک شناسنامه و یک کارت ملی جدید غیر از فرد بیمار (از بیمار نباشد) الزامی است.

- در صورت تماس برای کمک مالی به مرکز شماره کارت مرکز به فرد داده شود.

۲- اگر سوال پزشکی باشد به داخلی پزشکان مربوط وصل شود.

۳- اگر مسائل مددکاری (حواله پوشک، کمک مالی، ارزاق و ...) موضوع مورد پرسش باشد به واحد مددکاری وصل می‌شود.

۴- در صورت درخواست تیم پزشکی و پرستاری به ترتیب زیر عمل شود:

- برقراری تماس با پزشک و در صورت عدم حضور ایشان مسئول اجرائی شبکه مراقبت در منزل

۵- در صورت داشتن سوال در مورد تجهیزات و روش کار با آنها به مسئول واحد تجهیزات، وصل شود.

۶- در صورت درخواست برای حضور در مرکز و گرفتن تجهیزات در ساعات غیر اداری و عدم حضور واحد تجهیزات در مرکز، حتماً با "مسئول اداری" برای تحویل تجهیزات هماهنگ شود.

۷- در صورت تماس برای تحویل قلم شماره تماس مسئول واحد جذب ۰۹۳۷۰۰۶۸۰۰۷ داده شود و یا آدرس، شماره تماس و فامیل شخص را پرسیده و به مسئول روابط عمومی تحویل دهیم.

۲-۲ نوبت دهی های تلفنی

نوبت دهی تلفنی برای واحدهای لnf ادم، روان شناسی، تغذیه و یا ژنتیک انجام می‌شود.

۱- ابتدا اسم و فامیل و شماره پرونده بیمار پرسیده می‌شود.

۲- مشخص شود بیمار برای خدمات کدام واحد نوبت لازم دارد.

۳- برای نوبت دهی از سیستم نوبت دهی سایت مرکز استفاده می‌شود.

۴- در موردهای روانشناسی در صورتی که بیمار برای بار اول است نوبت می‌خواهد، نوبت برای روانشناسی که نزدیک ترین زمان خالی را دارد گذاشته شود و در صورتی که بار چندم است یا از طریق پرسش از بیمار یا از طریق سامانه مشخص شود روان شناس بیمار کیست و برای همان روانشناس نوبت داده شود.

۲-۳ تماس های تلفنی یادآوری زمان مراجعه به مرکز

برای یاد آوری حضور بیمار یا همراهان بیمار برای کلاس‌ها و نوبت‌های رزرو شده، از طریق سیستم نوبت دهی به شکل زیر عمل شود:

۱- نوبت‌های روز مورد نظر نمایش داده شود

۲- نوبت‌های روانشناسی برای یادآوری در اولویت قرار دارند و بعد از روانشناسی، همه نوبت‌های ژنتیک، لnf ادم و تغذیه باید یادآوری شوند.

۳- هنگام تماس اپراتور خود را از مرکز مکسا معرفی کند و ساعت، واحد و فرد ارائه دهنده خدمات را با ذکر اسم فردی که نوبت گرفته است اعلام کند.

۴- در یادآوری مشاوره ژنتیک باید اعلام شود که حضور بستگان درجه یک بیمار که بالای ۱۵ سال دارند الزامیست و هنگام حضور اطلاعات کاملی از سابقه سرطان در خانواده و در صورت امکان مدارک پاتولوژی بستگانی که سرطان داشته اند، را همراه داشته باشند.

۲-۴ پیگیری تلفنی بیماران با PPS بلا ساکن اصفهان

ابتدا وارد قسمت گزارش ویزیت شده و مراحل زیر را طی کنید:

۱- در قسمت آدرس : استان و شهرستان را انتخاب میکنیم

۲- زمان ویزیت: قسمت نمایش (آخرین) و قسمت ویزیت(بعدی)

۳- در قسمت از تاریخ، تا تاریخ (تاریخ مورد نظر را از ابتدای ماه تا انتها را وارد میکنیم)

۴- قسمت فوتی(حیات ۲)

۵- محل ارائه (مرکز پیشگیری و کنترل سرطان آلا)

۶- از دوره پزشکی (۱۰۰ تا ۹۰ pps)

۷- در قسمت نمایش (جستجو)

۸- روی قسمت ویزیت دوره ای پزشکی در پایین صفحه کلیک می کنیم.

اسامی بیماران نمایش داده می شود. بعد از مشاهده با بیماران تماس گرفته می شود و جویای حال آنها شده ، در صورتی که حال بیمار مساعد است در قسمت ویزیت تلفنی ثبت کرده و ویزیت بعدی را ۶ ماه بعد ثبت می کنیم و در غیر این صورت به دکتر کلینیک ارجاع داده می شود.

شماره پرونده	نام	شماره ملی	جنسیت	تعلق	سن از	تا	بیمه	مرافقت در منزل	شماره ملی			
استان	شهرستان	منطقه	آدرس سکونت دائم	تلفن	نمایش	روز	ویزیت	از تاریخ	تا تاریخ			
حیات	انتخاب	مادی	فوت از تاریخ	مکان فوت	ارائه دهنده	انتخاب	محل ارائه	انتخاب	نام بخش	انتخاب	تکمیل کننده	
تخصیص	اولیه	انتخاب	نام پزشک	پزشک معالج	خروجی در اکسل?	شیمی درمانی	انتخاب	پرتو درمانی	انتخاب	جراحی پزشکی	انتخاب	
از دوره ای پزشکی	آگاهی	انتخاب	نمره PPS	از	تا	مرحله بیماری	انتخاب	جلسه درمان لنف ادم	انتخاب	از	جلسه تا	جلسه
از شرح حال اولیه مددکاری	سال تولد فرزند از	سال تولد فرزند از	خروجی در اکسل?	محل تصویر	تاریخ تشخیص از	تا	روش مرحله بیماری	مرحله بیماری	انتخاب	مشاوره	انتخاب	

- دفعه اول
- تکمیل ۳
- بخش ها
- بیمار جدید
- پرونده بیمار
- گزارش ویزیت
- مدیریت منزل
- نوبت دهی
- گزارش
- بیمار جدید هر ماه
- بیمار فوت ماه
- بیمار در هر دجه
- بیمار در هر استان
- مرافقت در منزل
- اقدامات مددکاری
- کلسنومی
- تجهیزات
- برنامه جا
- پاتولوژی
- دارو، خدمات، تجهیزات
- اسکانت
- اکسل

بایگانی پرونده‌ها

همانطور که افراد برای اخذ تصمیم بایستی از حافظه خود کمک بگیرند یک سازمان برای انجام فعالیت‌های آتی و برنامه ریزی‌های آینده به بایگانی که به عنوان حافظه محسوب می‌شود نیاز دارد. دلیل نگهداری اسناد و مدارک در بایگانی مراجعه و دسترسی به آن است.

هر سازمان به دو دلیل نیازمند مراجعه به اسناد موجود در بایگانی است:

۱- اثبات فعالیت‌های انجام شده توسط آن سازمان در گذشته

۲- بدست آوردن اطلاعات برای اقدامات آینده

بایگانی به دو صورت در مکسا انجام می‌شود:

۱- بایگانی فیزیکی پرونده‌ها در محل نگهداری اسناد

۲- بایگانی و ثبت الکترونیک پرونده‌ها در سامانه مکسا

۱-۳: بایگانی فیزیکی پرونده‌ها در محل نگهداری اسناد

اهم وظایف و فعالیت‌های این بخش عبارتند از:

۱- بایگانی کردن پرونده‌ها طبق اصول مجموعه

۲- پاسخگویی به درخواست‌های رسیده از واحدها

۳- استخراج، ارسال، کنترل و فایل مجدد پرونده جهت پزشکان و محققین جهت موارد آموزشی، تحقیقاتی

و درمانی

۴- پیگیری پرونده‌های خارج شده از بخش مدارک پزشکی

۵- همکاری و ارسال پرونده به واحدها

۶- جداکردن پرونده‌هایی که مشمول قانون مرور زمان شده اند (مطابق با آخرین تصمیمات مدیران مجموعه)

بایگانی کردن پرونده‌ها طبق اصول مجموعه

۱- آماده کردن زونکن برای پرونده‌های جدید: ابتدا زونکن خالی را برداشته و تعداد ۳۰ عدد کاور را در آن قرار داده می‌شود و از عدد آخرین زونکن تا ۳۰ شماره بعد و سال جاری تایپ و پرینت گرفته و در محل مورد نظر در زونکن قرار داده می‌شود.

۲- گذاشتن پرونده در زونکن‌های موجود: پرونده‌ها را طبق سال و از کوچک به بزرگ جدا و مرتب می‌شوند و بر اساس شماره پرونده در زونکن مربوطه قرار داده می‌شود. برای پیدا کردن زونکن مورد نظر باید به دو رقم اول شماره پرونده که نشان دهنده سال و سه رقم آخر پرونده که نشان دهنده شماره‌های موجود در پرونده است توجه شود. مثلاً پرونده ۹۹۰۲۰۰۳۰ در زونکن‌های سال ۹۹ و در زونکنی که اعداد ۱-۳۰ روی آن نوشته شده است قرار می‌گیرد.

اکثر اوقات برگه‌هایی از تیم‌های پزشکی، پرستاری و تشکیل پرونده‌های مددکاری که جدیداً برای آن‌ها اقداماتی صورت گرفته در بیرون پرونده‌ها و به صورت کاغذهای تک برگی دیده می‌شود که باید آن‌ها را در پرونده مورد نظر جای داده و در زونکن قرار داد.

۲-۳: بایگانی و ثبت الکترونیک پرونده‌ها در سامانه مکسا

ویژگی‌های شخصیتی و تخصصی متناسب:

فارغ التحصیلان رشته‌های مدارک پزشکی، امور اداری، مدیریت، زبان و کامپیوتر از مناسب‌ترین گزینه‌ها برای انجام هر چه بهتر این امور می‌باشند. بهتر است فرد گزینش شده با اصول تایپ و نگارش متون و شیوه‌های جستجوی اینترنتی آشنایی داشته باشد.

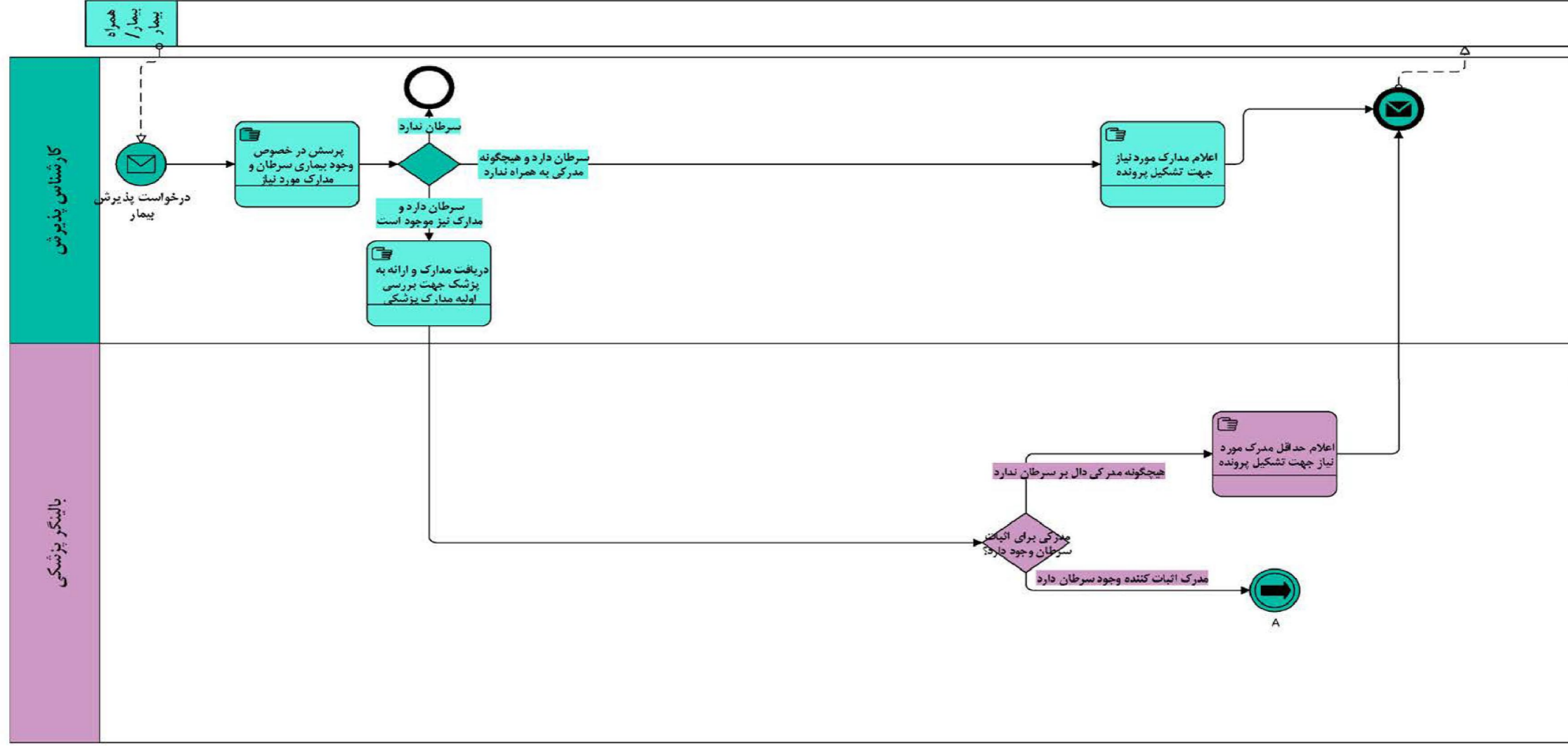
ترجیحاً شخصیتی آرام و صبور داشته باشد چرا که به تحریر درآوردن متون نوشته شده نیازمند حوصله و دقت زیاد است. شنونده خوبی جهت یادگیری آموزه‌ها و بخاطر سپردن آن‌ها باشد. تمرکز داشته باشد و از عجله بپرهیزد. یادداشت برداری را بلد باشد!

ویژگی‌های محیط کار:

به جهت حضور طولانی مدت و غالباً نشسته در محیط کاری لازم است که:

- میز و صندلی استاندارد باشد.
- محیط، نور و تهویه کافی و مناسب داشته باشد.
- محیط کاری پر رفت و آمد و شلوغ نباشد.
- دسترسی راحت به یکی از همکاران آشنا به امور مربوطه جهت رفع برخی اشکالات و یا امکان برقراری ارتباط به صورت رودررو، تلفنی و یا در فضای مجازی با نگارندگان متون در مواقع لزوم وجود داشته باشد.

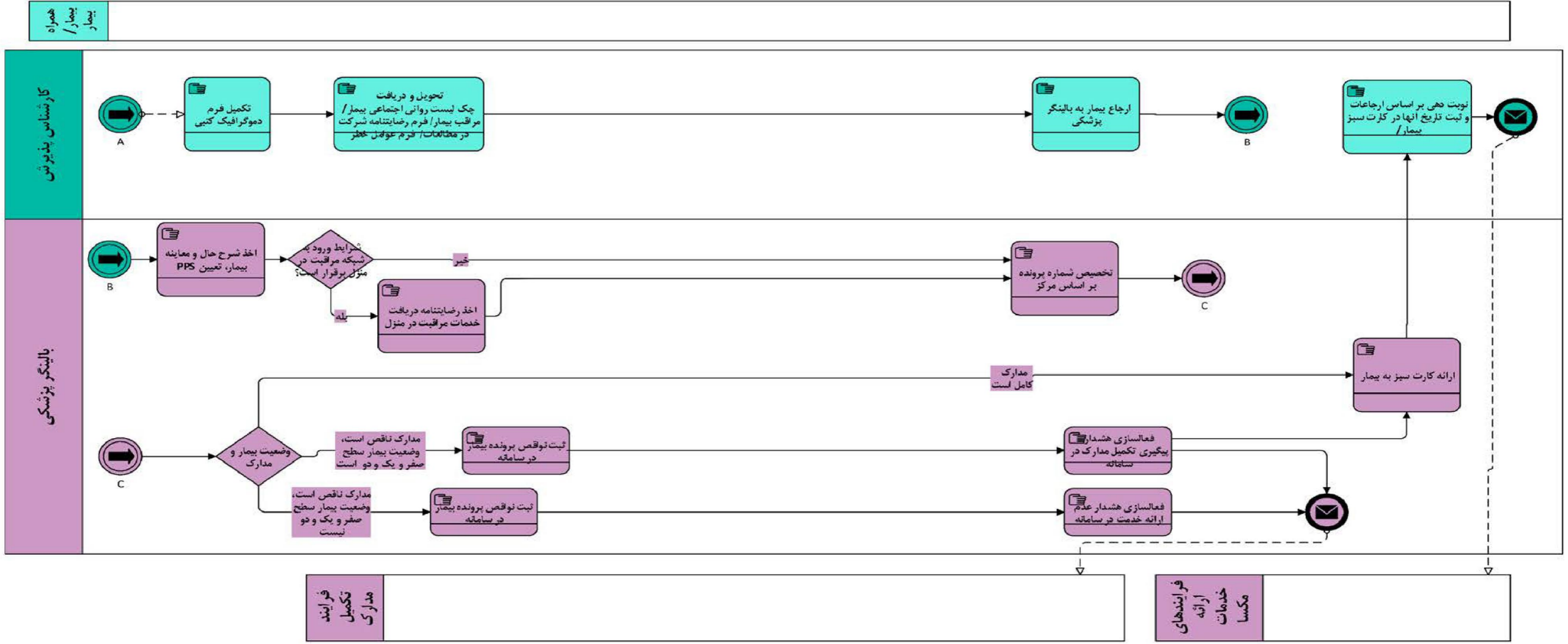
فرایند کار در واحد مدارک پزشکی



کارشناس پذیرش

بالینگر پزشکی

فرایند ارائه خدمات در واحد مدارک پزشکی



نحوهٔ کار با سایت سلامت مکسا

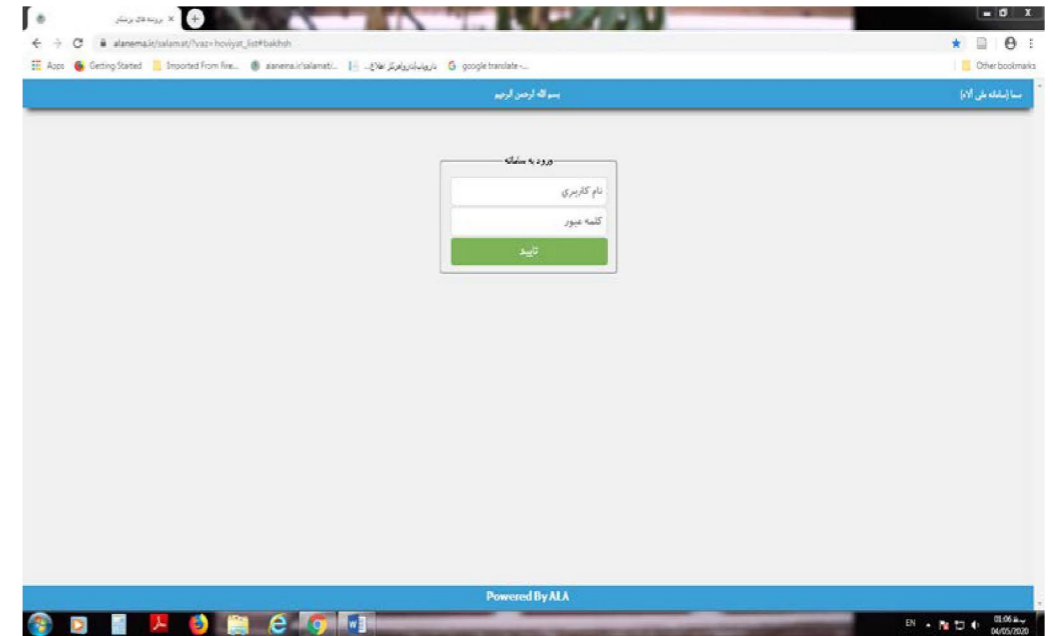
بایگانی و ثبت الکترونیک پرونده‌ها در سامانه مکسا شامل دو مرحله است:

۱- ایجاد پرونده‌های جدید در سیستم و ثبت اطلاعات اولین حضور مراجع در مرکز

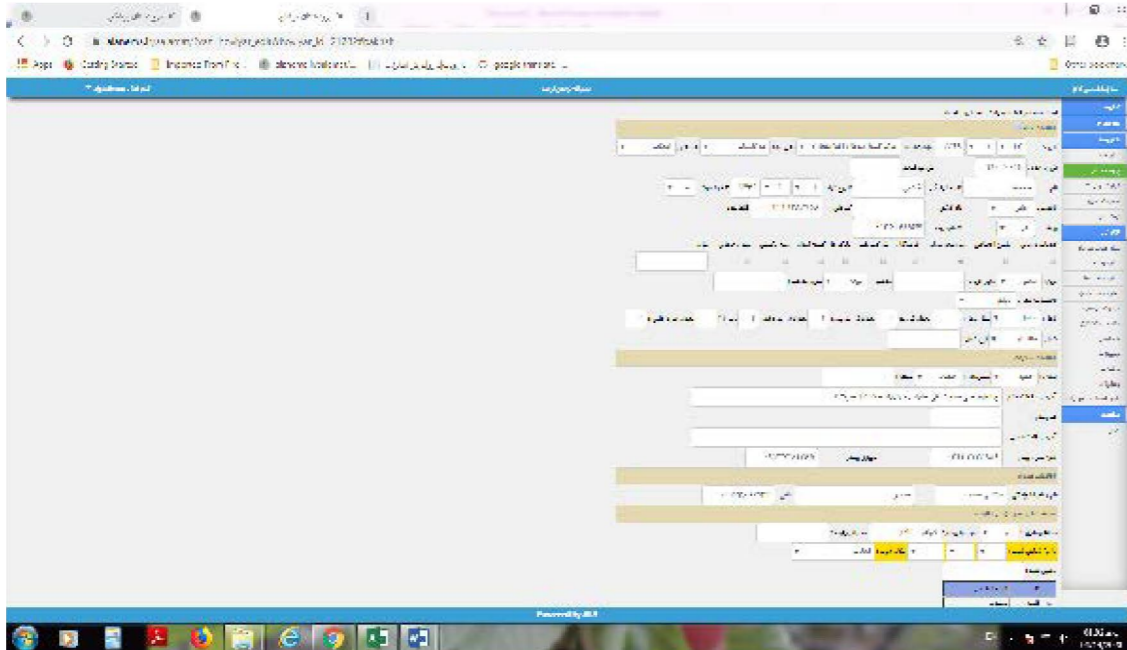
۲- ثبت اطلاعات و خدمات ارائه شده در مراجعه‌های بعدی

۱-۲-۳: ایجاد پرونده‌های جدید در سیستم و ثبت اطلاعات اولین حضور مراجع در مرکز

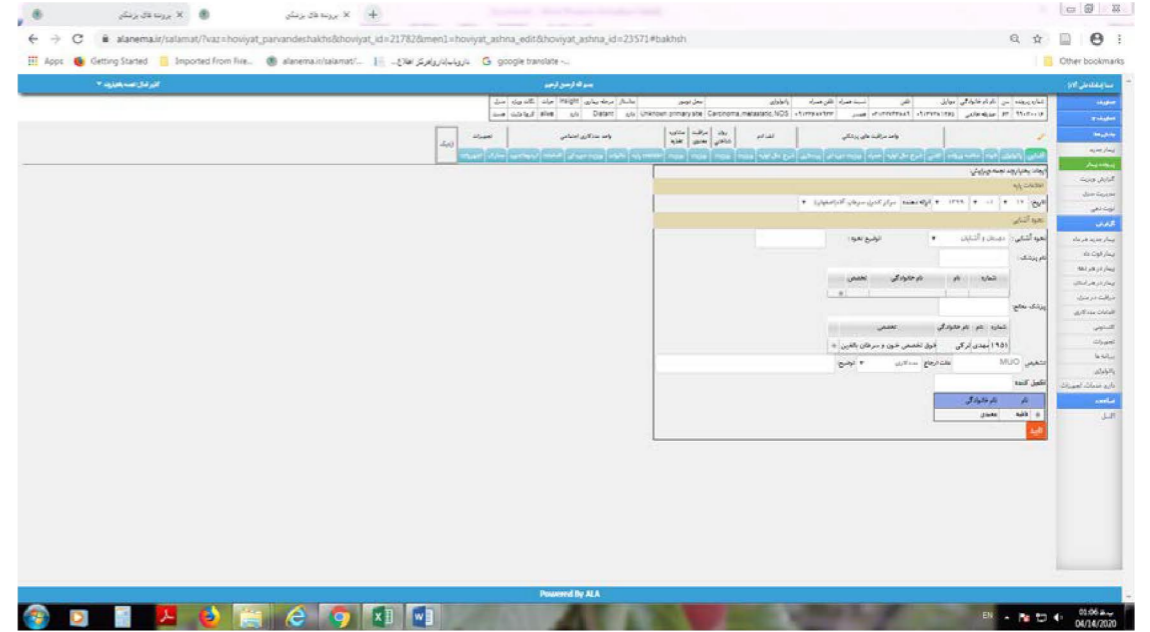
۱- ورود به سامانه ثبت پرونده‌ها به آدرس <https://alanema.ir/salamat> با نام کاربری و کلمه عبوری که از سمت مسئول واحد در اختیار قرار گرفته است.



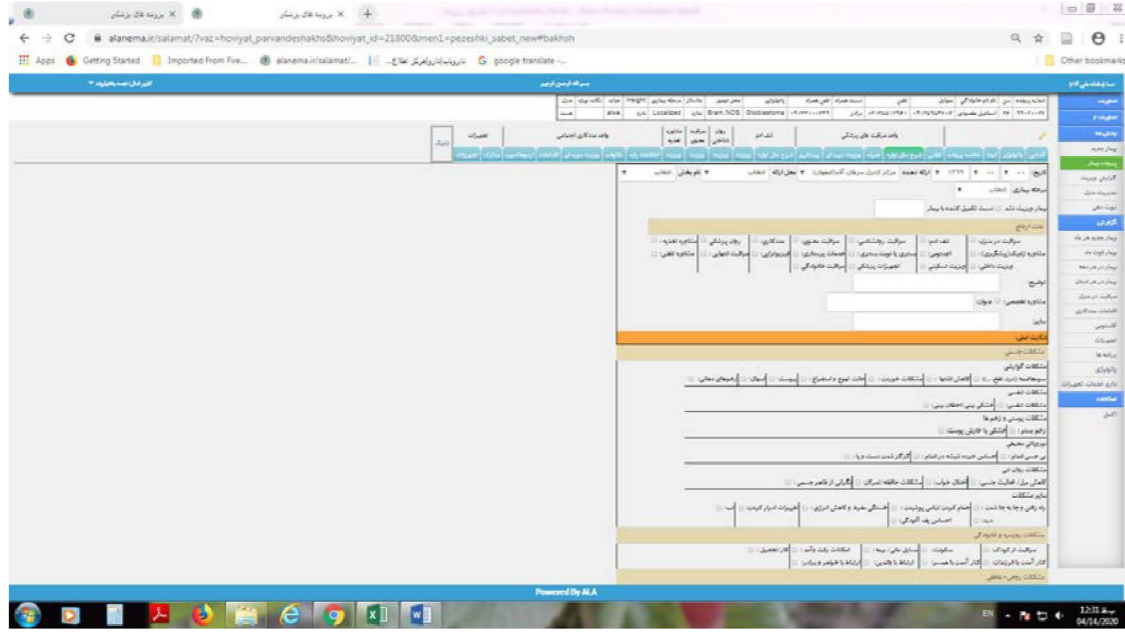
۲- پر کردن صفحه اطلاعات درج شده در صفحه مربوط به اطلاعات دموگرافیک بیمار که در قسمت پذیرش توسط متصدی این واحد تکمیل می‌شود.



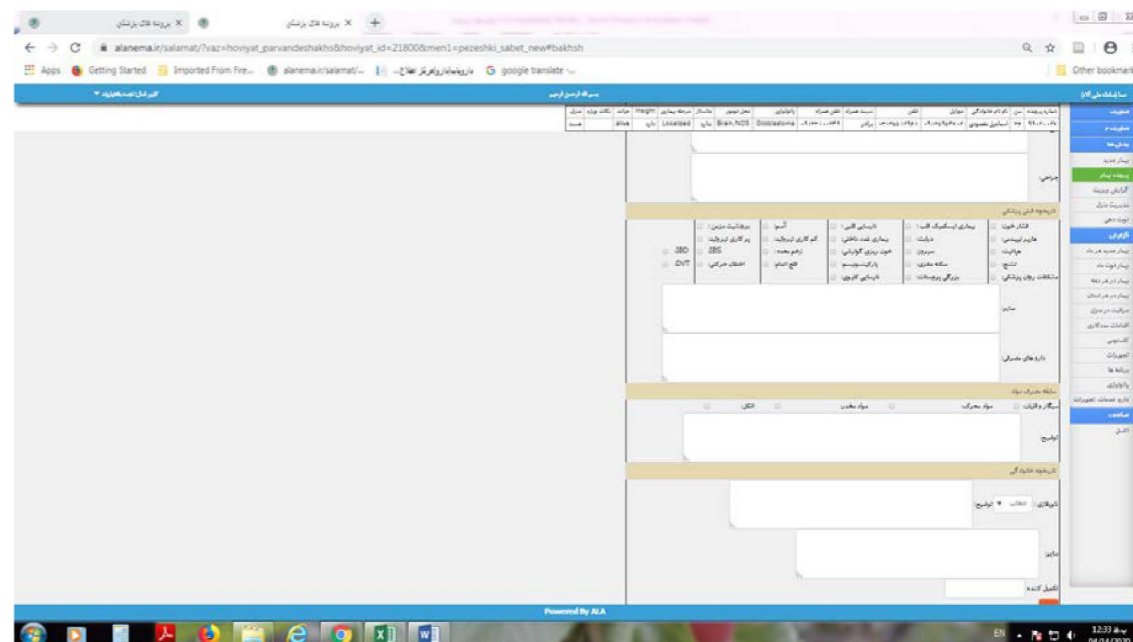
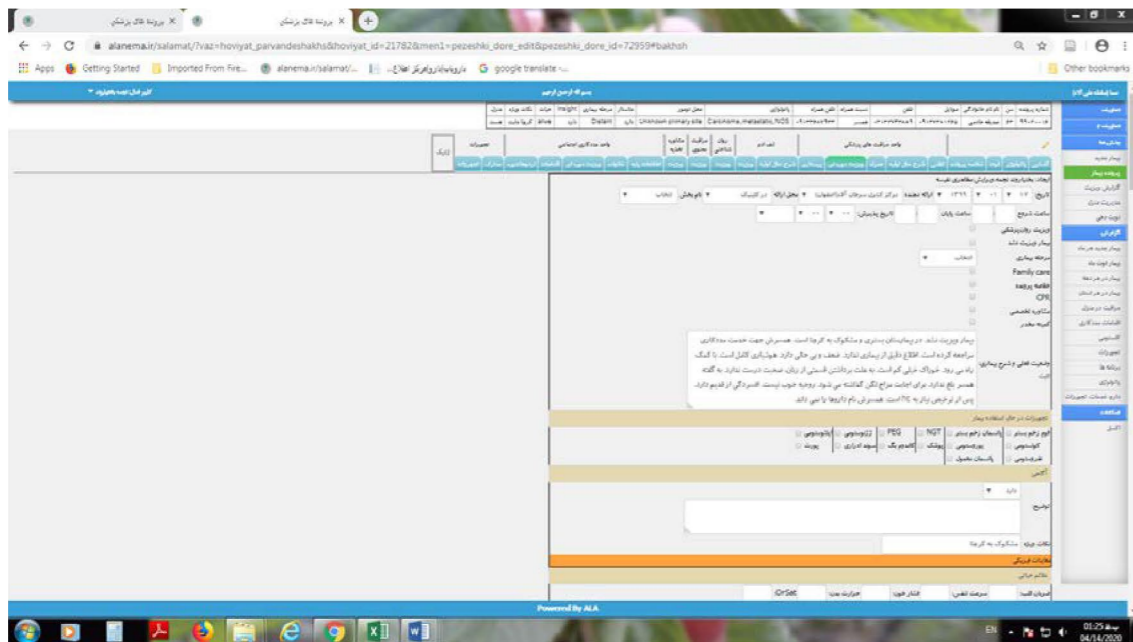
۳- افزودن قسمت آشنایی و پرکردن این قسمت مطابق با قسمت انتهایی صفحه دموگرافیک در پرونده کاغذی بیمار.



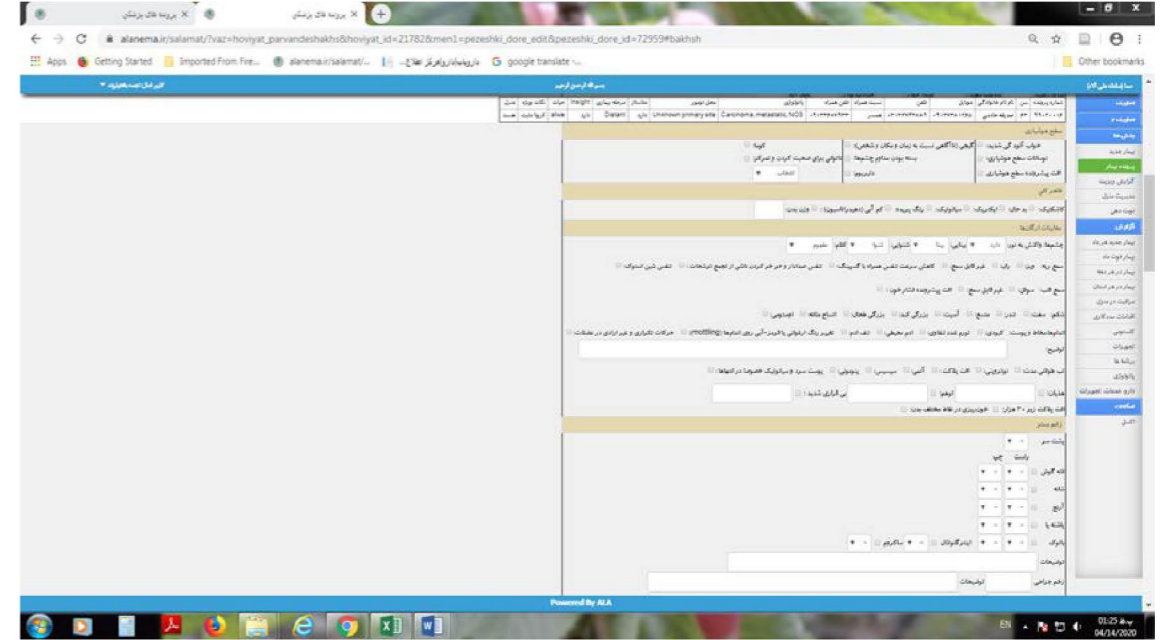
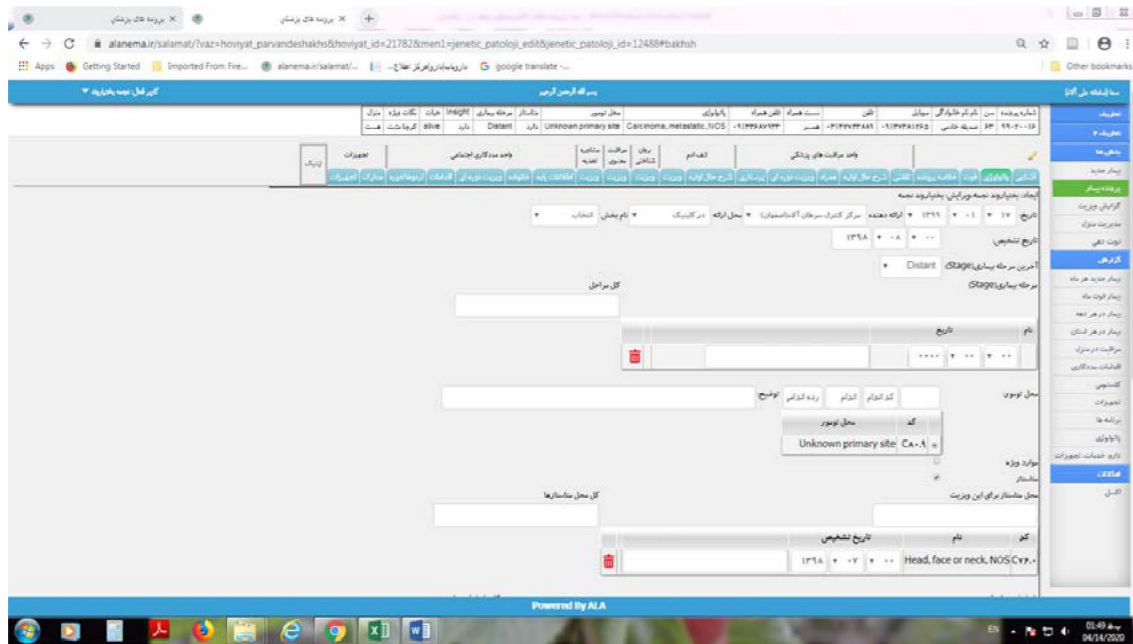
۴- از تب بالای صفحه مربوط به ثبت پرونده‌ها قسمت شرح حال اولیه را انتخاب و اقدام به پر کردن قسمت‌های مربوطه که توسط پزشک نوشته شده است می‌نماییم؛ به ترتیب مطابق تصاویر زیر.



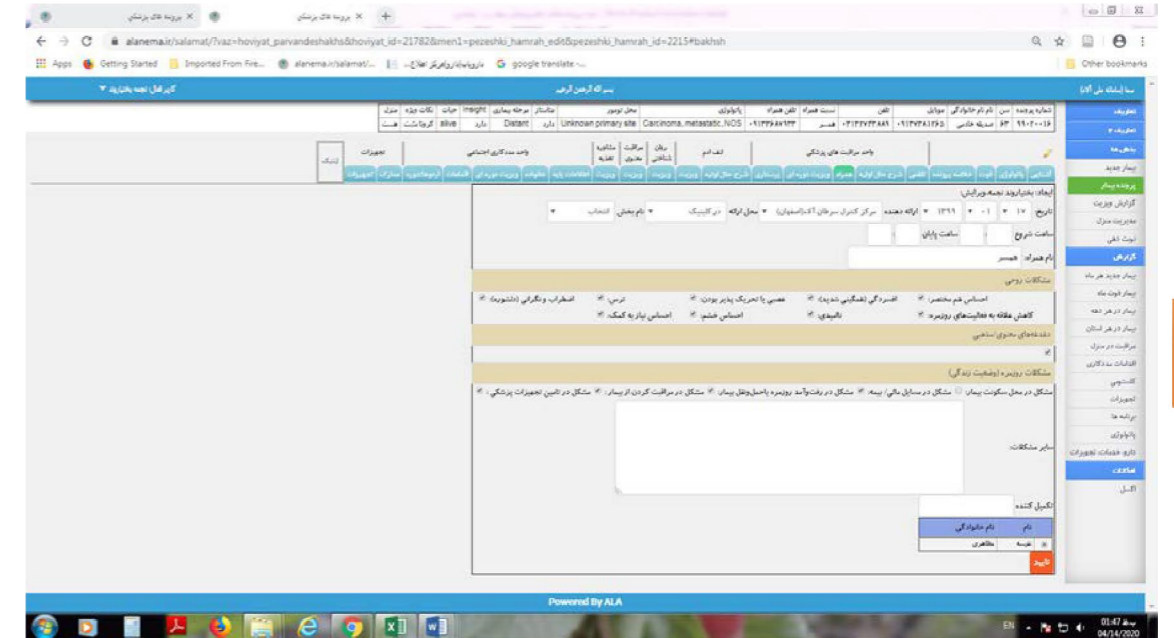
۵- از tab بالا، قسمت ویزیت دوره ای را انتخاب و قسمت‌های نوشته شده را در پرونده الکترونیک درج می‌نماییم؛ به ترتیب مطابق تصاویر زیر.



۶- یکی از مهمترین قسمت‌های پرونده بیمار قسمت مربوط به پاتولوژی که در واقع نشان دهنده نوع و مرحله بیماریست می‌باشد. در پاتولوژی یکی از نکات مهمی که باید به آن دقت شود ضمیمه بودن پاتولوژی مدنظر پزشک در موقع تشکیل پرونده به مدارک بیمار می‌باشد. اطلاعات خواسته شده در این مورد طبق قسمت‌های تصویر پر می‌گردد.

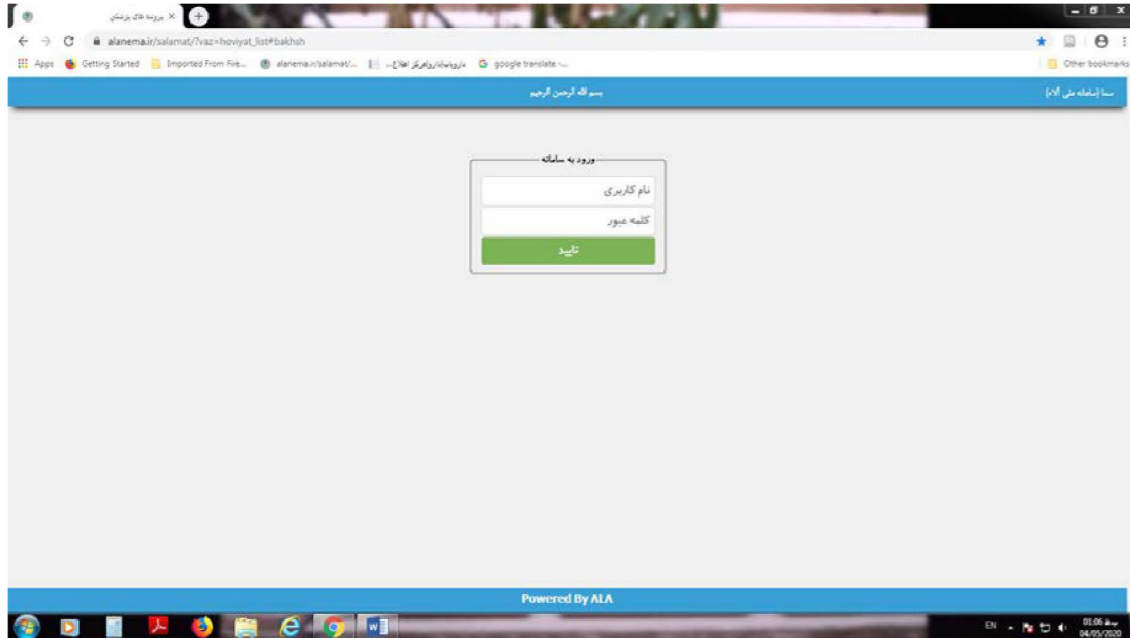


۷- در قسمت زیر شرح کلی ای از وضعیت روحی و جسمی همراه بیمار در صورت عدم حضور خود بیمار در پرونده درج می‌شود.

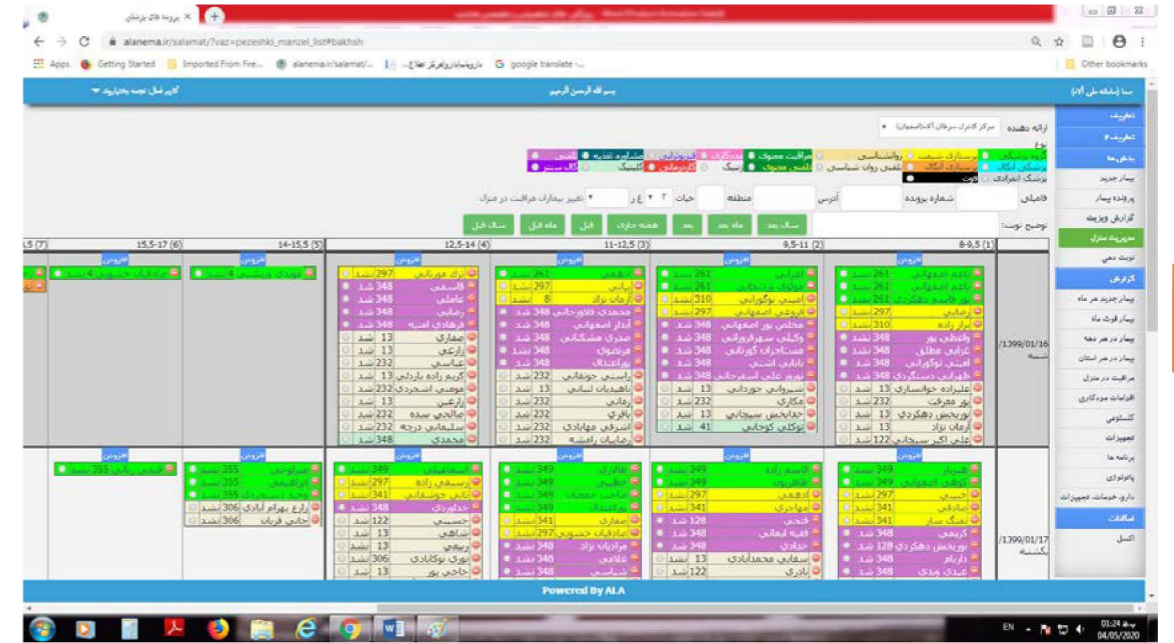


۲-۲-۳ ثبت اطلاعات و خدمات ارائه شده در مراجعه‌های بعدی

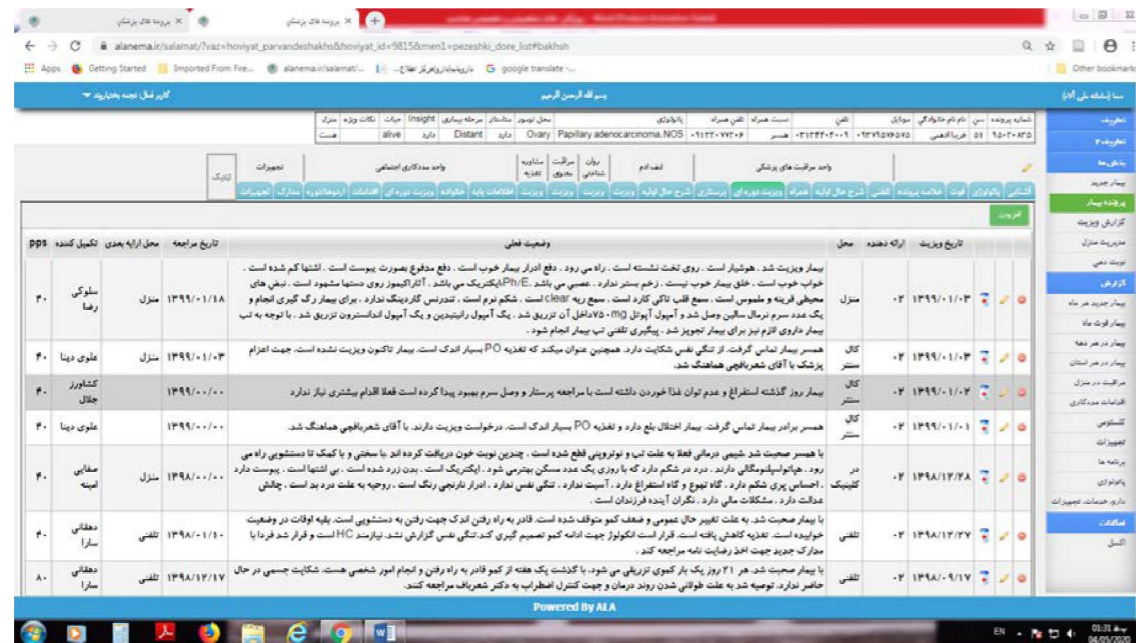
۱- ورود به سامانه ثبت پرونده‌ها به آدرس <https://alanema.ir/salamat> با نام کاربری و کلمه عبوری که از سمت مسئول واحد در اختیار قرار گرفته است.



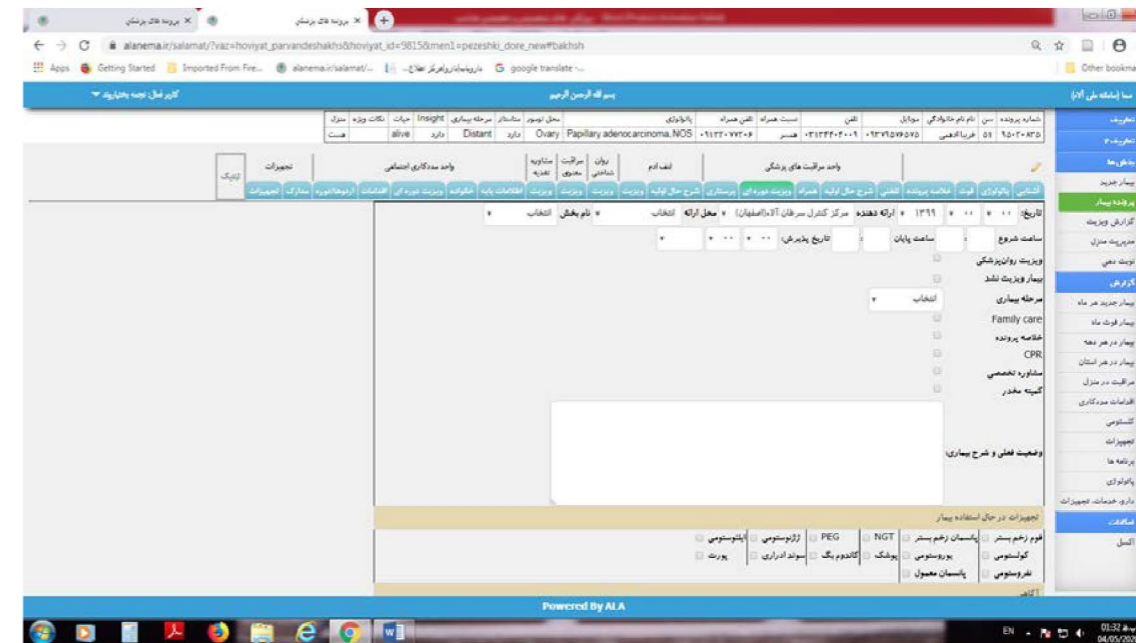
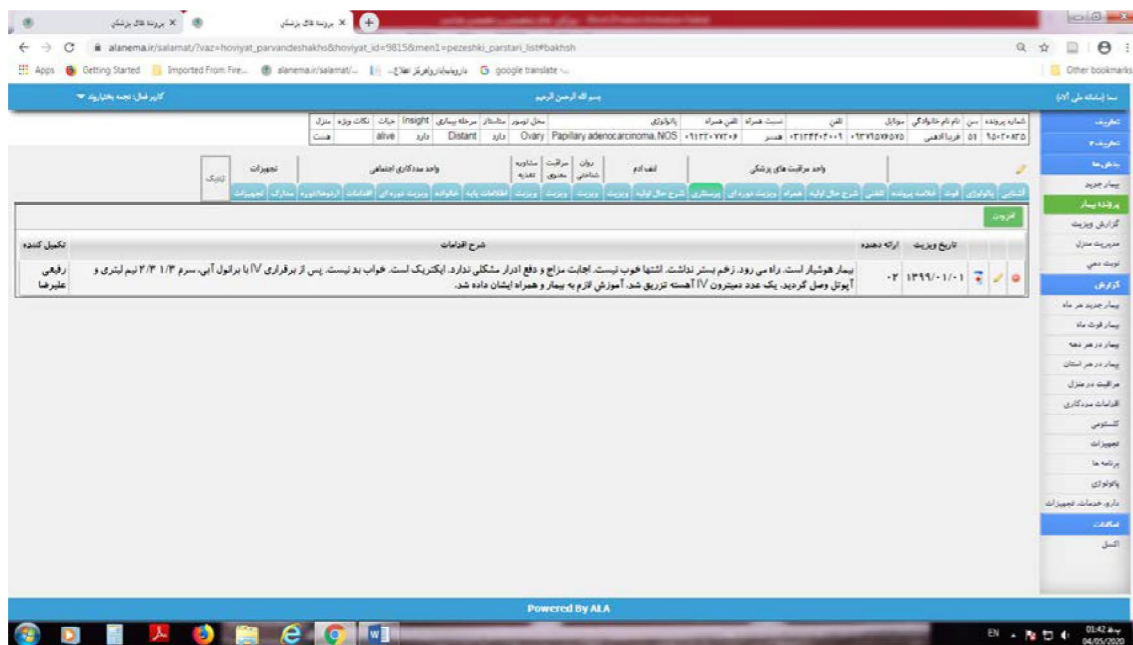
۲- پس از وارد شدن به صفحه اصلی سامانه، در نوار عمودی سمت راست صفحه روی تب بخش‌ها رفته و روی قسمت مدیریت منزل کلیک می‌شود. این قسمت نشان دهنده ویزیت‌های انجام شده در منزل طی روزهای هفته می‌باشد که هر کدام با رنگ مخصوص به خود دیده می‌شود، پس لازم است فرد با رنگ‌های مربوط به واحدهای مختلف جهت درک این بخش آشنا باشد. ترجیحاً پرونده‌های کاغذی، پیش از ثبت الکترونیک برای رفع هر گونه مغایرت احتمالی چک شوند.



۳- برای ثبت اطلاعات درج شده توسط پزشک مربوطه در پرونده هر بیمار، پس از کلیک بر روی نام بیمار، در صفحه فوق وارد قسمت ویزیت دوره ای شده و روی گزینه افزودن سمت راست بالای صفحه کلیک کرده و وارد صفحه جدید ثبت ویزیت شوید.



۴- برای ثبت ویزیت‌های پرستاری بیمار، پس از کلیک قسمت پرستاری با زدن روی گزینه افزودن، پس از باز شدن صفحه مربوط به آن، اقدام به درج اطلاعات مربوطه شود.



اطلاعات مربوطه، مطابق قسمت‌های خواسته شده درج و ذخیره شود. باید دقت داشت که این صفحه شامل قسمت‌های مختلف از جمله وضعیت فعلی بیمار، تجهیزات در حال استفاده، مرور علائم و ... می‌باشد که طی آموزش‌های حضوری باید تیک‌های مربوط به هر قسمت زده شود.

در صورتی که به هر دلیل نیاز به ویرایش و تغییر قسمتی از متن ویزیت‌های ذخیره شده باشد، از طریق قسمت ویزیت دوره ای و کلیک مداد زرد رنگ و در صورت نیاز به ویرایش، حذف و یا اضافه کردن داروهای هر ویزیت از طریق قسمتی که با جعبه کمک‌های اولیه نشان داده شده اقدام شود.

برای حذف ویزیتی که به هر دلیل به آن نیازی نیست، از طریق قسمتی که با علامت تابلوی ایست ممنوع نشان داده شده و با دسترسی مافوق اقدام شود.