

شبکه بهداشت و درمان بهارستان  
امور آزمایشگاه  
عنوان : دستورالعمل پذیرش

۱- عنوان : دستورالعمل پذیرش

۲- اقدامات وابسته:

۲-۱ دانستن آیین نامه های ابلاغ شده در این خصوص

۳- هدف :

پذیرش صحیح درخواست آزمایشات به گونه ای که از نظر نوع، تعداد، هزینه، تاریخ جوابدهی و موارد قانونی خللی در آن نبوده و بیمار به شیوه ای صحیح آگاهی لازم را برای دادن نمونه ای مناسب به دست آورد.

۴- موارد کاربرد:

این دستورالعمل در آزمایشگاه تشخیص پزشکی در فرآیند پذیرش کاربرد دارد.

۵- صلاحیت و شایستگی کاربر:

- ۵-۱ داشتن حداقل تحصیلات دیپلم
- ۵-۲ سرعت و دقت کافی در مواجهه با مراجعین
- ۵-۳ تسلط کامل به اپراتوری کامپیوتر و نیز نسخه خوانی و دارا بودن تجربه حداقل شش ماهه در این فرآیند
- ۵-۴ برخورد مناسب و با اخلاق حرفه ای با مراجعین
- ۵-۵ داشتن بیان شیوا و مسلط به برقراری ارتباطی گویا در تفهیم صحیح مراجعین
- ۵-۶ گذراندن با موفقیت آموزش های عمومی اولیه و نیز آموزش های فنی لازم در این خصوص و تایید توسط مسئول فنی

۶- نمونه:

- ۶-۱ درخواست کتبی ( بیمه یا آزاد)
- ۶-۲ درخواست شفاهی
- ۶-۳ نمونه ارسال شده از بیرون (سایر آزمایشگاه ها، بیمارستان یا منزل)

۷- تجهیزات، مواد، لوازم و آماده سازیهای مورد نیاز قبل از انجام کار:

کامپیوتر شامل ( کیس، مانیتور، صفحه کلید، موس ، پرینتر، صندلی و میز کار، لوازم التحریر(خودکار، مداد ، پاک کن، تراش ، لاک) ، غلط گیر، منگنه و سوزن منگنه، چسب شیشه ای، دفاتر، برچسب ، کاغذ سفید برای یادداشت، جالوله ای برای قرار دادن نمونه هایی که از بیرون می آورند.

۸- نکات ایمنی:

- ۸-۱ نمونه هایی را که از بیرون می آورند حتماً در جالوله ای قرار دهید و برای تحویل گرفتن آنها حتماً از دستکش استفاده کنید.
- ۸-۲ روشنایی محیط کار باید مناسب باشد.

## شبکه بهداشت و درمان بهارستان

### امور آزمایشگاه

#### عنوان : دستورالعمل پذیرش

- ۳-۸ صفحه محافظ روی صفحه مانیتور قرار دهید تا نور آن چشم را اذیت نکند.
- ۴-۸ ارتفاع صندلی مناسب باشد و کاملاً به میز کار مسلط باشید.
- ۵-۸ صندلی کار راحت و مناسب باشد و از نظر فنی بررسی شود.
- ۶-۸ با گردشی کردن کارها از ایستادن و یا نشستن به طور متناوب خودداری کنید.
- ۷-۸ برای رفع خستگی ساعت صرف چای و استراحت در نظر گرفته شود.

#### ۹- مستندات (سوابق مورد نیاز جهت ردیابی و شناسایی عملکرد):

۹-۱ سررسید جهت ثبت وجوه صندوق و باقیمانده های روز

#### ۱۰- کنترل کیفی قبل از انجام کار و حین کار:

- ۱-۱۰ قبل از انجام کار یک یا چند تست را به صورت رندوم از نظر کد پذیرش و قیمت کنترل کنید.
- ۲-۱۰ روزانه نسخه های پذیرش شده را با لیست کل مراجعین بررسی نمایید.
- ۳-۱۰ آمار برگه های بیمه، با برگه های تحویل داده شده به مسئول مربوطه را بررسی نمایید.
- ۴-۱۰ آمار برگه های مخدوش و پی گیری و رفع اشکال را بررسی نمایید.
- ۵-۱۰ جمع کل مبالغ دریافتی را با موجودی صندوق کنترل نمایید.

#### ۱۱- مراحل اجرایی کار:

**۱- دریافت درخواست آزمایش :** اولین مرحله در پذیرش دریافت درخواست آزمایش است . این درخواست ممکن است به صورت نسخه توسط پزشک معالج نوشته شده باشد یا اینکه به صورت شفاهی توسط فرد مراجعه کننده بیان شود . و یا طی قراردادی به آزمایشگاه ارسال شود.

۱-۱- نسخه بیمار به صورت دفترچه یا برگه آزاد می باشد:

۱-۱-۱- برگه بیمه : به هنگام دریافت دفترچه بیمه از بیمار اولین کار ، احراز هویت فرد مراجعه کننده است . این کار با چک کردن عکس روی دفترچه با مشخصات مراجعه کننده صورت می گیرد . سپس برگه آزمایش را در دفترچه پیدا می کنیم . تاریخ اعتبار روی صفحه راجک می کنیم در مورد دفترچه های تأمین اجتماعی تاریخ اعتبار به صورت دستی نوشته می شود . که در این مواقع باید تاریخ اعتبار نوشته شده با آنچه روی جلد دفترچه درج شده است مطابقت داده شود . سپس تاریخ نسخه را چک می کنیم این تاریخ یا مطابق همان روز یاروهای قبل می باشد . اگر تاریخ نسخه مربوط به روزهای آینده باشد نسخه رد می شود و اجازه پذیرش اینگونه نسخ را نداریم .

تاریخ نسخه از روز اول همان ماه قابل قبول است و اگر مربوط به ماه قبل باشد فقط ۳ روز آخر ماه و آن هم در ۳ روز اول ماه قابل قبول است . در مورد تأمین اجتماعی نسخ به مدت یک ماه اعتبار دارند آزمایش هایی که در دفترچه بیمه نوشته می شوند باید فاقد خط خوردگی و دو رنگی باشد . اینگونه موارد باید حتماً توسط پزشک در پشت برگه تأیید شود . تاریخ ویزیت و اعتبار به طور خوانا و صحیح باید توسط پزشک نوشته شود . در غیر اینصورت پزشک بایستی در پشت برگه مهر بزند . در غیر اینصورت نسخه رد می شود . تمام نسخ باید حاوی مهر و امضای پزشک درخواست کننده باشند . نوع تست درخواستی باید واضح باشد . اگر تستی ناخوانا بود نسخه را به بیمار برمی گردانیم تا توسط پزشک تصحیح شود .

## شبکه بهداشت و درمان بهارستان

### امور آزمایشگاه

#### عنوان : دستورالعمل پذیرش

کد دفترچه بیمه را حتماً از جلد دفترچه ثبت گردد.

در مورد بیمه روستائیان سه حالت وجود دارد:

الف : توسط پزشک خانوار روستایی نوشته می شود و مهر و امضاء می شود.

ب : پزشک متخصص طرف قرارداد با ارجاع پزشک روستا نسخه را می نویسد اینگونه نسخه ها دو تا مهر دارند، یکی مهر پزشک خانواده در بالای برگه و دومی مهر پزشک متخصص طرف قرارداد بیمه روستایی در بالای صفحه کد ارجاع نوشته می شود.

نکته : گاهی دکتر متخصص مهر طرف قرارداد بیمه روستایی دارد که در این مواقع احتیاج به مهر پزشک خانوار و کد ارجاع نمی باشد.

ج : پزشک بیمارستان طرف قرارداد می تواند نسخه را بنویسد با این شرط که پشت برگه مهر پذیرش زده شود. اگر نسخه دفترچه بیمه خدمات درمانی توسط ماما نوشته شده باشد هم نسخه پاراکلینیک و هم کپی نسخه از دفترچه جدا می شود.

در مورد بیمه سینا : دفترچه هایی که ممهور به مهر بیمه سینا هستند قابل قبول است.

در مورد بیمه دانا : افرادی مشمول این بیمه می شوند که علاوه بر دفترچه بیمه، کارت طلایی هم داشته باشند شماره کارت در پشت برگه دفترچه نوشته می شود. شماره دفترچه هم پشت برگه ثبت می شود.

بیمه کمیته امداد : این افراد دفترچه بیمه ندارند بلکه درخواست روی برگه های مخصوص کمیته نوشته می شود. این افراد از روی کارت های درمانی احراز هویت می شوند و شماره کارت و نام و نام خانوادگی بیمار پشت برگه نوشته می شود این کارت ها هم باید تاریخ اعتبار داشته باشند.

در مورد دفترچه های بیمه ارتش : در پشت برگه بیمه حتماً آدرس و شماره تلفن بیمار یادداشت می شود.

نکته : برای نوزاد نمی توان از دفترچه بیمه مادر استفاده کرد. فقط در مورد نیروهای مسلح این کار امکان پذیر است آن هم با مهر تأییدیه که در پشت صفحه زده می شود.

۱-۱-۲- نسخه های آزاد : این نسخه ها فقط شامل درخواست آزمایش به طور واضح و خوانا می شوند. داشتن نام و نام خانوادگی بیمار، تاریخ، مهر و امضای پزشک ضروری بوده و خط خوردگی در این برگه ها بلامانع است. این نسخه ها شماره پذیرش می خورند و به شیوه ای منظم در محل پذیرش به مدت یکسال بایگانی می شوند.

۱-۲- درخواست های شفاهی : این درخواست ها در صورتی پذیرش می شوند که کاملاً واضح باشند و به صورت آزاد محاسبه می شوند. این درخواست ها شامل آزمایش (BHCC) (FBS - CHOL - TG)، کامل و کشت ادرار، آزمایش انگل می باشد با نظر پزشک آزمایشگاه پذیرش می شود.

۱-۳- درخواست هایی که طی قرارداد به آزمایشگاه می آیند : گاهی درخواست آزمایش روی برگه های چاپی تیک زده می شود. مانند قرارداد با مرکز بهداشت این برگه ها به صورت از قبل توافق شده پذیرش می شوند.

و یا قرارداد با جانبازان : با ارائه کپی کارت جانبازی رایگان می باشد. و هزینه دریا فت نمی شود و سابقه نوشته می شود. در رابطه با جانبازان و برای مبالغ بالای ۲۰ هزار تومان ارائه معرفی نامه الزامی است

در مورد سالمندان هم پذیرش با ارائه دفترچه بیمه توسط کارمندان آن مرکز صورت می گیرد. این موارد هم رایگان پذیرش می شود و در سابقه نوشته می شود با نظر مدیر شبکه تخفیف اعمال می گردد.

بررسی توانایی انجام آزمایش :

## شبکه بهداشت و درمان بهارستان

### امور آزمایشگاه

#### عنوان : دستورالعمل پذیرش

این بررسی شامل نوع آزمایش، زمان پاسخگویی و نیز بهای آزمایش است. هنگام دریافت نسخه از مراجعه کننده ، با یک بررسی اجمالی توانایی انجام آزمایش مشخص می شود یعنی این مرکز قادر به پاسخگویی و انجام آزمایشات بیمار هست یا نه.

اگر آزمایشات بیمار به نحوی باشد که احتیاج به ارسال داشته باشد یا زمان بیشتری برای انجام آزمایش لازم باشد یا هزینه آن بالا باشد

حتماً قبل از پذیرش، بیمار باید مطلع شود. در بعضی مواقع زمان برای بیمار اهمیت خاصی دارد اگر امکان داشته باشد با اپراتور مشورت می کنیم و آزمایش را به صورت اورژانسی پذیرش می کنیم.

#### ۲-انجام عملیات پذیرش:

۱۱- روشن کردن کیس ، مانیتور کامپیوتر و پرینتر.

و بعد وارد برنامه آزمایشگاه می شویم

۱۱-۲ Server با ۲ بار کلیک کردن روی آن

۱۱-۳ تایپ کد رمز و نام شخص کاربر.

۱۱-۴ وارد برنامه پذیرش شده.

۱۱-۵ با دریافت برگه جدید و مطابقت عکس با بیمار و همچنین چک کردن تاریخ اعتبار و ویزیت و دریافت شماره تلفن و آدرس بیمار، در پشت برگه جزء مرحله اول پذیرش میباشد. اگر برگه آزاد باشد با کارت شناسایی مطابقت داده میشود.

۱۱-۶ در بخش اول پذیرش نام، شهرت، شماره تلفن، سن بیمار و جنسیت مشخص میشود.

۱۱-۷ در بخش دوم نام پزشک، نظام پزشکی و تاریخ گزارش زده می شود.

۱۱-۸ در بخش سوم نوع بیمه دفترچه، شماره سریال، تاریخ ویزیت، تاریخ اعتبار، شماره صفحه وارد میشود.

۱۱-۹ در بخش چهارم تست ها مطابق با برگه نسخه وارد میکنیم. قبض برای بیمار چاپ میشود

۱۱-۱۰ شماره بیمار و نام بیمار با شماره قبض یکی باشد

۱۱-۱۱ با زدن آیکن جستجو می توان بر اساس نام، شهرت و نام پزشک سابقه بیمار را بررسی کرد.

۱۱-۱۲ بعد از دریافت وجه قبض از بیمار برگه وارد اتاق نمونه برداری می شود.

۱۱-۱۳ بعد از اتمام کار پذیرش پذیرشگر باید برای کادر فنی ورک لیست بگیرد. برای این منظور از شماره اول پذیرش به گرفتن ورک لیست اقدام می نمائیم.

۱۱-۱۴ برای گرفتن ورک لیست: وارد بخش برگه کار بخش ها شده، بعد بخش مورد نظر مثلاً هاتولوژی یا بیوشیمی یا هورمون، ادرا، سرولوژی و ... را انتخاب نموده و گزینه چاپ را کلیک نمائیم.

۱۱-۱۵ وارد کردن تاریخچه بیماری بیماران: در هر یک از ورک لیست ها سوابق بیماری بیماران رو به روی نام و کد آن نوشته می شود که در صورت صلاحدید مسئول فنی آزمایشگاه آزمایش مورد نظر تکرار یا بررسی بیشتر گردد.

۱۱-۱۶ پیگیری سؤالات کادر فنی: چنانچه سرم یا خونی داشته باشیم که در ورک لیست کد آن را نداریم که

اغلب بیماران خون نداده روزهای قبل می باشند که شرایط آزمایش اعم از ناشتایی، رعایت رژیم غذایی مخصوص

## شبکه بهداشت و درمان بهارستان

### امور آزمایشگاه

#### عنوان : دستورالعمل پذیرش

را رعایت نکرده اند امروز با داشتن شرایط در آزمایشگاه حضور یافته و نمونه داده اند . در این زمان از وظایف پذیرشگر می باشد که تست های مربوطه به بیمار را از کامپیوتر بیرون آورده و وارد تمام ورک لیست ها نماید تا چیزی از قلم نیفتد .

۱۱-۱۷ در پایان کار پذیرشگر برگه های پشت نویسی شده را به بخش جوابدهی تحویل می دهد و باید اطمینان حاصل کند که در تمام بخش ها ورک لیست ها به صورت جامع مطابق با نمونه بیماران وجود دارد تا کادر فنی با اطمینان کافی از صحت ورک لیست ها به کار خود پردازد.

از برنامه پذیرش خارج شده.

اگر بیمار هنگام مراجعه شرایط لازم برای نمونه گیری را نداشت فقط نوبت داده می شود . نوبت دهی شامل پذیرش، گرفتن هزینه و دادن قبض به بیمار است و همچنین راهنمایی برای داشتن شرایط لازم برای نمونه گیری. این گونه موارد در برگه یادداشت نوشته می شود و بعداً در لیست کل و لیست های بخش ها روبروی شماره بیمار نوشته می شود " نمونه نداده".

اگر بیمار دو نسخه با مهر و امضای دو پزشک داشته باشد این دو مورد را در دو فایل پذیرش می کنیم البته موارد مشترک یکبار پذیرش می شود.

اگر بیمار درخواست کارت خون عکسدار یا بدون عکس داشته باشد در پذیرش ثبت می شود و در صورت عکسدار بودن کارت، عکس دریافت می شود. این عکس همراه لیست گروه خون تحویل بخش صدور کارت خون می گردد.

برای کودکان و نوزادان پس از نوبت دهی، نمونه خون توسط نمونه گیر مخصوص گرفته میشود

شرایط نمونه گیری:

برای تمامی آزمایشات مورد پذیرش آزمایشگاه از دفترچه راهنمای بیماران به شماره سند ۱ استفاده نمایید.

چند نکته:

زمانی که بیمار جواب آزمایش را به صورت اورژانسی بخواهد اگر مربوط به همان روز باشد در ته قبض بیمار ساعت مراجعه نوشته می شود

برای نمونه گیری کودکان، قارچ، وژینال، قند دو ساعته علاوه بر کدهای پذیرش و حق پذیرش کد دیگری هم زده می شود،

زمانی که بیمار قادر به حضور در آزمایشگاه نباشد ، نسخه توسط همراه بیمار به پذیرش تحویل داده می شود . در اینگونه موارد پس از پذیرش، با فردی که مسئول نمونه گیری منزل می باشد، هماهنگ می شود و او جهت نمونه گیری با همراه بیمار به منزل رفته و نمونه گرفته می شود . تمامی وسایل و شرایط نمونه گیری باید توسط فردی که به منزل می رود محیا گردد و در نمونه نوشته شود که در منزل گرفته شده است . از دستی که سرم دارد نمونه گرفته نشود و مصرف دارو و شرایط بیمار نیز دقیقاً پرسیده و درج گردد . شرایط احراز هویت نیز باید کاملاً رعایت شود.

لیست گیری:

بخش پذیرش علاوه بر پذیرش نسخه ها و راهنمایی بیماران مسئول لیست گیری نیز می باشد . این لیست ها شامل لیست کل مراجعین ، لیست بخش ها و لیست نمونه های ارسالی می باشد ۱۱ گرفته می شود و تحویل بخش

## شبکه بهداشت و درمان بهارستان

### امور آزمایشگاه

#### عنوان : دستورالعمل پذیرش

جداسازی می شود این لیست شامل شماره و نام و نوع تست های کل بیماران می باشد. همچنین نام پزشک و هزینه پرداختی و باقیمانده هزینه هم در لیست درج می شود و در پایان جمع کل دریافتی ها ثبت می شود. اگر بیمار نمونه نداده باشد یا آزمایش او اورژانسی باشد و یا اینکه تستی انجام شده باشد در لیست کل مراجعین نوشته می شود.

توجه : فرد پذیرش کننده باید نام خود و نیز ساعت پذیرش را در قبض پذیرش درج نماید.

#### ۱۲- محدودیتها:

۱-۱۲- عدم شواهد کافی دال بر اجرای صحیح موارد قانونی، نظیر خط خوردگی، تاریخ اعتبار، نداشتن مدارک

تشخیص هویت و غیره

۲-۱۲- عدم توانایی آزمایشگاه به هر دلیل در پذیرش درخواست

#### ۱۳- تفسیر علل تکرار، چگونگی و نحوه گزارش آن:

۱-۱۳- هر گونه اشتباه در پذیرش اعم از کسری یا اضافی پذیرش نمودن تست ها

۲-۱۳- تقاضای مجدد بیمار در کسر یا اضافه نمودن تستی به خصوص

گاهی نمونه از بیرون به پذیرش تحویل داده می شود این موارد پس از پذیرش برچسب زده می شود و تحویل بخش جداسازی می شود. در مواردی که نمونه از بیرون با بیمارستان آورده می شود در سابقه بیمار نوشته می شود. در این گونه موارد نوع نمونه، حجم نمونه، مشخصات بیمار و آزمایش مورد نظر، کیفیت نمونه و شرایط نمونه گیری از جمله ساعت گرفتن نمونه ثبت می شود. چنانچه موردی بر خلاف مندرجات سند ۱ باشد، نمونه به مراجعه کننده عودت داده می شود و شرایط صحیح نمونه گیری به وی بیان می گردد.