

Medical Office Management

www.ketab.ir

Compilation

Dr.Fereshteh Farzianpour

2013

سرشناسه

عنوان و نام پدیدآور

مشخصات نشر

مشخصات ظاهری

شابک

وضعیت فهرست نویسی

یادداشت

موضوع

رده‌بندی کنگره

رده‌بندی دیویی

شماره کتابشناسی ملی

: فرزبان پور، فرشته

: مدیریت مراکز خدمات بهداشتی درمانی، فرشته فرزبان پور

: تهران، مکعب، ۱۳۹۲

: ۷۲۷ ص.

: ۸-۷-۹۲۲۶۳-۹۶۴-۹۷۸

: فیفا

: ص.ع. به انگلیسی.

Fereshteh Farzianpour, Medical Office Management

: پزشکی، مراکز--مدیریت

: ۱۳۹۲ م ۴ ف / ۹۷۱ RA

: ۳۶۲ / ۱۱۰۶۸

: ۳۳۳۳۷۶۶

نام کتاب :

تالیف:

نوبت چاپ :

شابک :

تیراژ :

ویرایش و صفحه آرایی :

طراح جلد :

امور گرافیکی :

قیمت :

چاپ و صحافی :

ناشر:

مدیریت مراکز خدمات بهداشتی درمانی

دکتر فرشته فرزبان پور

اول

: ۸-۷-۹۲۲۶۳-۹۶۴-۹۷۸

: ۱۰۰۰ جلد

انتشارات مکعب

کانون آگهی و تبلیغات ویرایشگران

کانون آگهی و تبلیغات ویرایشگران

: ۲۱۰۰۰۰ ریال

چاپ ایران مصور

انتشارات مکعب

نشانی ناشر: تهران، میدان بهارستان، خیابان مردم، خیابان گل محمدی، خیابان ایران، ابتدای کوچه

شهید کبریت چی، پلاک ۳۷

تلفن تماس : ۳۳۵۱۱۰۸۳-۸۴

نمبر : ۳۳۵۱۱۰۸۵

همراه : ۰۹۱۲۱۴۰۵۷۶۶

تقديم به استاد يزرگوار گرانقدرم جناب آقاى دكتور سيد جمال الدين طبیبی

تقدير از اين عزيزان را كه در ترجمه، گسترش و تهيه اين كتاب مشاركت داشته‌اند را بر خود لازم مى‌دانم.

استادان ارجمند

جناب آقاى دكتور سيد جمال الدين طبیبی

جناب آقاى دكتور نادر خالصی، سرکار خانم دكتور فرخنده صدوقی

همکار ارجمند

سرکار خانم دكتور بیتول احمدی

دوستان ارجمند

۱- سرکار خانم دكتور اشرف السادات جواد زاده احمدی ۲- سرکار خانم دكتور ثريا سهیلی

دانشجویان محترم به ترتیب حروف الفبا

۱- دكتور افسون آئین پرست، ۲- جناب آقاى مهندس شایان حسینی، ۳- جناب آقاى مهندس سيد شهاب حسینی، ۴- سرکار خانم سمانه حیدری، ۵- سرکار خانم سکینه شریفیان، ۶- سرکار خانم سمانه صفارانی، ۷- جناب آقاى دكتور علی کبریایی، ۸- جناب آقاى عمید الله فرجی، ۹- جناب آقاى دكتور محمدی

ویراستاران

مهندس شادی حسینی

دكتور فرشته فرزبان پور

تقدیر و تشکر

در ابتدا بر خود لازم می‌دانم از سرکار خانم مهندس شادی حسینی ، کارشناس ارشد MBA دانشکده مدیریت بین الملل دانشگاه تهران ، که عامل ایجاد انگیزه برای انجام این طرح بوده‌اند و حامی دائمی این طرح به عنوان ویراستار، تقدیر نمایم.

همچنین از تمامی استادان، به ویژه

«جناب آقای دکتر سید جمال ا لدین طبیبی استاد گرانقدرم ، جناب آقای دکتر نادر خالصی استاد ارجمند، سرکار خانم دکتر بتول احمدی همکار ارجمند ، سرکار خانم دکتر فرخنده صدوقی استاد ارجمند ، سرکار خانم دکتر اشرف السادات جواد زاده احمدی دوست عزیز ، سرکار خانم دکتر ثریا سهیلی دوست عزیز ، سرکار خانم دکتر افسون آئین پرست دانشجوی محترم، جناب آقای دکتر علی کبریایی دانشجوی محترم ، جناب آقای دکتر محمدی دانشجوی محترم ، سرکار خانم سکینه شریفیان دانشجوی محترم ، سرکار خانم سمانه حیدری دانشجوی محترم ، جناب آقای عبید الله فرجی دانشجوی محترم ، سرکار خانم سمانه صفارانی دانشجوی محترم ، جناب آقای مهندس شایان حسینی دانشجوی محترم ، جناب آقای مهندس سید شهاب حسینی دانشجوی محترم ، مهندس طاها رهنما مدیر اجرایی که در بسط و گسترش این کتاب مرا یاری دادند تشکر می‌کنم. از پدر و مادرم و تمامی اعضای خانواده‌ام که از آغاز تا انجام این کتاب مرا حمایت کردند تشکر می‌نمایم. همچنین از همسرم که در چاپ این کتاب در این مدت حامی و مشوق من بوده است قدردانی می‌کنم.

«دکتر فرشته فرزبان پور»

دانشیار مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، گروه آموزشی علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران،

رئیس انجمن علمی کیفیت ایران

و مدیر مسئول مجله علمی و پژوهشی پژوهش در کیفیت

فهرست مطالب

تقدیر و تشکر

فهرست مطالب

پیشگفتار ۱

فصل اول: سیستم خدمات بهداشتی درمانی

سیستم خدمات بهداشتی ۶

بیمار و متخصص مراقبت از بیمار ۷

متخصصین ۸

متخصص داخلی ۸

متخصص آلرژی ۹

متخصص قلب ۹

متخصص پوست ۹

متخصص دستگاه گوارش ۱۰

متخصص ژرونتولوژی «بیماری‌های سالمندان» ۱۰

متخصص زنان ۱۰

متخصص اعصاب و روان ۱۰

چشم پزشک (متخصص چشم) ۱۱

متخصصین زایمان و مامایی (بهداشت باروری) ۱۱

متخصص ارتوپدی ۱۱

متخصص اطفال ۱۱

۱۲	متخصص فیزیوتراپی
۱۲	روان‌پزشکان
۱۲	رادیولوژیست
۱۲	اورولوژیست
۱۳	متخصصین بیمارستانی
۱۳	متخصص بیهوشی
۱۳	پاتولوژیست
۱۳	جراحان
۱۳	فرایند ارائه خدمات بهداشتی درمانی
۱۴	انواع مالکیت‌ها در خدمات بهداشتی درمانی
۱۴	مالکیت انحصاری
۱۵	مالکیت مشارکتی
۱۶	مالکیت تعاونی
۱۶	انواع روش‌های درمانی
۱۸	انواع حرف مرتبط با خدمات بهداشتی درمانی

فصل دوم: مدیریت نیروی انسانی

۲۳	شناخت شخصیت کارکنان
۲۶	برآورد نیروی انسانی مراکز درمانی
۲۷	کارکنان سرکش
۲۸	کارکنان فرصت طلب HOUDINI
۲۸	کارکنان متظاهر

- تشکیل کارگاه و انجام کار گروهی..... ۳۰
- چگونگی رفتار با گروه‌ها..... ۳۰
- درک و شناخت کارکنان از آنچه که از آنها به عنوان اعضا تیم انتظار می‌رود..... ۳۱
- مکالمات شخصی و بدون ارتباط با کار..... ۳۲
- کارمند و مشکلات شخصی..... ۳۲
- شناخت قدرت شایعه افکنی..... ۳۳
- سرپرستی و نظارت بر کارکنان..... ۳۵
- چگونه در کارکنان به هنگام پائین بودن روحیه آنها، انگیزه مجدد ایجاد کنیم؟..... ۳۶
- هنر ارائه تعالیم و دستورالعمل به کارکنان..... ۴۰
- شهرت و اعتبار پرمسئول مراکز درمانی..... ۴۲
- کارکنان مفید یا ارزش..... ۴۳
- مراحل کارمندیابی..... ۴۴
- آشنا کردن کارمند جدید با فلسفه‌های کار..... ۴۴
- بیانیه ماموریت یک مرکز درمانی..... ۴۵
- سه اصل اساسی برای یک کارفرمای موفق..... ۴۶
- استخدام کارمند شایسته..... ۴۸
- آژانس‌های استخدام..... ۴۹
- فرم تقاضای استخدام..... ۵۱
- حوزه مشخصاتی که در مصاحبه باید مورد آزمایش قرار بگیرند..... ۵۵
- مسائلی که در طی مصاحبه باید مد نظر قرار گیرند..... ۵۷
- مطرح کردن پرسش‌های دقیق، حساس و منصفانه با متقاضی..... ۵۷

۵۹	At will Employment (استخدام فوری و مبتنی بر خواست سریع کارفرما).....
۵۹	ارائه نتایج اطلاعاتی به کارمند.....
۶۰	کارمند خسته و بدون انگیزه.....
۶۱	کارمند با انگیزه و علاقمند.....
۶۱	ارزشیابی عملکرد کارمندان.....
۶۵	روش SIPS برای اجتناب از خطا در ارزشیابی کارمند.....
۶۶	خود ارزشیابی کارمند.....
۶۸	افزایش حقوق.....
۶۹	افزایش حقوق بر حسب لیافت و کارآئی.....
۶۹	افزایش دستمزد ثابت.....
۷۰	افزایش حقوق (متغیر).....
۷۰	انضباط.....
۷۲	هشدار به مدیران.....
۷۳	خاتمه کار (اخراج).....
۷۴	آشنا نمودن کارمند جدید.....
۷۴	راهنمائی ها و دستورالعمل ها.....
۷۶	آشنا کردن کارمند جدید با جزئیات محیط کار.....
۷۸	آگاهی شغلی و بازخورد.....
۷۸	ویژگی های ظاهری حرف پزشکی.....
۷۹	نسبت کارمند به پزشک.....
۸۲	روابط عشقی و عاطفی (مرکز پزشکی).....

۸۳	 سوء استفاده جنسی در محیط کار
۸۶	 انواع سوء استفاده‌های جنسی
۸۷	 شکایت از سوء استفاده جنسی
۸۸	 مرکز پزشکی و مسئولیت آن
۸۹	 مشاوره کارمندان
	فصل سوم: چشم اندازی به مرکز : تلفن، ارتباط با بیماران، برنامه ریزی و مکاتبه
۹۳	 چرا در مراکز بهداشتی مطلوب اتفاقات ناخوشایندی پیش می‌آید؟
۹۵	 سیستم تلفن
۹۵	 هشدار برای مدیران Manager's Alert
۹۶	 سرویسهای ویژه Special Features
۹۸	 چرا از تجهیزات استفاده نمی کنید؟
۹۸	 دانش کاربردی تلفن
۹۸	 اهمیت تلفن
۹۹	 منبع اصلی نارضایتی ها A Major Source of Discontentment
۱۰۱	 صدای دوستانه و رضایتبخش مراکز بهداشتی و درمانی
۱۰۳	 پرسیدن سوالهای دقیق و مناسب Asking the Right Question
۱۰۴	 بیماران ویژه (The Chosen Few)
۱۰۴	 اداره صحیح پیغامهای تلفنی و پاسخها
۱۰۵	 دفترچه مخصوص ثبت پیغام ها
۱۰۶	 در صورت برقراری ارتباط
۱۰۶	 گوش دادن فعال

- ۱۰۸.....ارائه مشاوره از طریق تلفن.....
- Communication that reflects patient (ارتباطی که منتهی به انعکاس آگاهی بیمار میشود)
- ۱۰۹.....(awareness)
- ۱۱۰.....نکات ارتباطی جهت کارکنان حرف پزشکی.....
- ۱۱۰.....چگونگی وارد کردن خانواده بیمار در مسئله.....
- ۱۱۰.....Potients, Patience شکیبایی بیماران.....
- ۱۱۱.....The NonComplaint Patient بیماران سرکش.....
- ۱۱۲.....Scheduling برنامه ریزی.....
- ۱۱۲.....تنظیم دفترچه وقت بیمار.....
- ۱۱۳.....نکات ظریف.....
- ۱۱۵.....معیارهای برنامه ریزی جهت مراکز بهداشتی و درمانی.....
- ۱۱۶.....برنامه ریزی بر اساس تخصص.....
- ۱۱۷.....برنامه ریزی بر اساس تشابه (Affinity Scheduling).....
- ۱۱۸.....انواع دفترچه های تعیین وقت.....
- ۱۱۸.....برنامه ریزی برای بیماران اورژانسی.....
- ۱۱۸.....زمان سنجی.....
- ۱۱۹.....نکاتی جهت تحت کنترل قرار دادن برنامه.....
- ۱۲۰.....No-Shows بیماران غایب.....
- ۱۲۲.....New-patient blocks اختصاص زمان به بیماران.....
- ۱۲۲.....The late Nike مراجعه با تأخیر.....
- ۱۲۳.....نمایندگان شرکت های دارویی: سارقین زمان.....

۱۲۴	چگونه فضای اتاق انتظار را روحبخش کنیم.....
۱۲۴	اتاق انتظار و روشهای آرامش بخشی در آن.....
۱۲۷	هدایت بیماران جهت معاینه.....
۱۲۹	مکاتبات.....
۱۲۹	مدیریت نامه های مرکز.....
۱۳۰	انواع نامه ها.....
۱۳۳	ارسال نامه توسط مرکز درمانی.....
۱۳۳	نامه های صادره.....
۱۳۷	رعایت ادب، همواره تشکر کنید.....
	فصل چهارم: مدارک پزشکی
۱۴۳	مدارک پزشکی.....
۱۴۴	افرادی که از مدارک پزشکی استفاده می کنند.....
۱۴۵	شناخت روش صحیح ارائه پرونده.....
۱۴۷	پاسخ گویی به درخواست پرونده از سوی شرکت های بیمه.....
۱۴۸	سیستم دیکته ای از زمان آغاز تاکنون.....
۱۵۲	دیکته موارد درون پرونده.....
۱۵۳	مستند سازی.....
۱۵۳	اهمیت مستندسازی.....
۱۵۴	روش مستندسازی SOAP.....
۱۵۵	مسئولیت و مستندسازی.....
۱۵۶	مدت زمان نگهداری مدارک پزشکی.....

۱۵۷	رنگ بی‌نظمی را کاهش می‌دهد: کاربرد رنگ در امور دفتری
۱۵۷	سیستم‌های بایگانی
۱۶۱	موارد استفاده دیگر رنگ در امور دفتری
۱۶۱	چه کسی مدارک را دریافت می‌کند؟
۱۶۲	مهر امضاء
۱۶۲	پرونده‌های کامپیوتری بیمار
۱۶۴	وارد کردن داده‌ها
۱۶۴	حل مشکلات مربوط به پرونده
۱۶۴	مراقبت و کار با پرونده پزشکی
۱۶۵	روش صحیح برخورد با موارد غلط ثبت شده
۱۶۵	تغییر مدارک پزشکی
۱۶۶	برگه پذیرش بیمار
۱۶۶	انتقال مدارک پزشکی
۷۱	ذخیره سازی مدارک پزشکی
۷۲	پرسشنامه شرح حال بهداشتی
۷۷	خانواده بیمار و مدارک پزشکی
۷۸	پرونده‌های اداری
۸۰	پرونده‌های متفرقه
۸۰	خریداری لوازم کار

فصل پنجم: بیمه بهداشتی، صورتحساب و کدگذاری

۵	انواع بیمه
---	------------

- ۱۸۷ بیمه تجاری
- ۱۸۷ مدیکیر
- ۱۸۸ مدیکید
- ۱۸۹ برنامه بهداشتی و درمانی شخصی برای خدمات یکسان (CHAMPUS)
- ۱۹۰ صلیب آبی / سپر آبی
- ۱۹۰ اجزاء پوشش بیمه
- ۱۹۰ پزشکی
- ۱۹۱ جراحی
- ۱۹۱ بستری شدن در بیمارستان
- ۱۹۱ درمان اصلی
- ۱۹۱ پیش تأییدیه / نظرات ثانویه
- ۱۹۲ سندهای حاوی اطلاعات مورد نیاز برای پرداخت هزینه خدمات پزشکی (superbills)
- ۱۹۳ مدیر اجرایی و پذیرش درخواست بیمه
- ۱۹۳ بیماران و بیمه
- ۱۹۴ کدگذاری
- ۱۹۵ کتاب طبقه‌بندی بیماریها، چاپ نهم، اصلاح بالینی (ICD-9-CM)
- ۱۹۶ مراحل کدگذاری با استفاده از کتاب ICD - 9 - CM
- ۱۹۷ کتاب کدگذاری واژه‌های مصطلح (CPT)
- ۱۹۸ انتخاب کردن کد مدیریت و ارزشیابی
- ۱۹۹ توصیف‌کننده‌های جدید محتوای کدهای ارزشیابی مدیریت
- ۱۹۹ تعریف مفاهیم توصیف‌کننده

۲۰۲.....	مدارک لازم برای کدگذاری ارزشیابی و مدیریت
۲۰۳.....	انتخاب کد جراحی
۲۰۳.....	جراحی بزرگ
۲۰۴.....	جراحی کوچک و آندوسکوپی
۲۰۹.....	سیستم کدگذاری مدیکیر: منطقی برای تغییر
۲۰۹.....	نکته‌هایی در کد گذاری
۲۱۰.....	آیا استیناف سازمان حمایت از سالمندان خوشایند است؟
۲۱۲.....	پذیرش درخواستنامه‌های بدون اشکال
۲۱۳.....	درخواستنامه‌های الکترونیکی
۲۱۴.....	انتقال بیماران
	فصل ششم: صورتحساب، اعتبار و دریافت‌ها در امور پزشکی
۲۲۷.....	صورتحساب
۲۲۷.....	پاکت گزارش مالی (پاکت بازده)
۲۲۷.....	ادب حرفه ای: آیا واقعاً این کار ارزشمند است؟
۲۲۹.....	ثبت و صورتحساب در مرکز پزشکی
۲۳۰.....	انواع صورتحساب و گزارش
۲۳۰.....	صورتحساب کامپیوتری
۳۱.....	صورتحساب دستی
۳۲.....	پرداخت در زمان ارائه خدمت
۳۲.....	توسعه خدمات حسابداری
۳۲.....	طریقه حسابداری

- پرداختهای اضافی..... ۲۳۴
- اشتباه در صدور صورتحساب..... ۲۳۵
- اخطار نامه های مالی..... ۲۳۵
- نامه هایی که به مقصد نمی رسند..... ۲۳۵
- آیا کارتهای اعتباری برای مراکز پزشکی مفید می باشند؟..... ۲۳۶
- آیا خدمات حسابداری، تقاضای بیماران را برآورده می سازد؟..... ۲۳۸
- دریافتها..... ۲۳۸
- روش دریافت..... ۲۳۸
- ایجاد یک سیستم تسویه حساب پس از دریافت خدمات در مرکز..... ۲۳۸
- تسویه حساب بر طبق قوانین..... ۲۳۹
- دریافت های تلفنی..... ۲۴۰
- فرمهای دریافت..... ۲۴۱
- شرکت حسابرسی..... ۲۴۱
- میزان دریافت..... ۲۴۲
- میزان دریافتی به نسبت سابقه کار..... ۲۴۲
- میزان دریافتی به نسبت سن پزشک..... ۲۴۳
- میزان دریافتی بسته به نوع جامعه..... ۲۴۳
- میزان دریافت به نسبت مناطق جغرافیایی..... ۲۴۳
- تسویه حساب با ورثه..... ۲۴۴
- موزش پرسنل و بیماران در مورد نحوه پرداخت..... ۲۴۴

فصل هفتم: مطالب قانونی و اخلاقی در مراقبتهای بهداشتی درمانی

۲۵۹	 کارکنان کاملاً آموزش دیده: یک ضرورت قانونی
۲۶۰	 بیمارراضی (بیمار خرسند)
۲۶۰	 سرویس جوابگویی (به بیماران)
۲۶۱	 سیستم تعیین وقت
۲۶۱	 پاسخ درخواستهای تلفنی
۲۶۲	 اطاق انتظار
۲۶۲	 انتظار کشیدن
۲۶۲	 رازداری
۲۶۲	 واحد حسابداری
۲۶۳	 اسناد پزشکی
۲۶۳	 تجدید نسخه
	(Department of Health and Human services. واحد بهداشت و خدمات نیروی انسانی
۲۶۳	 DHHS)
۲۶۴	 SSA: Spcoa; Security Administration (SSA) مدیریت تأمین اجتماعی
	Health Care Financing Administration مدیریت مالی خدمات بهداشتی درمانی
۲۶۴	 (HCFA)
۲۶۴	 services HDS: Human Development سرویسهای توسعه نیروی انسانی
۲۶۴	 PHS: Public Health Services (PHS) سرویس بهداشت عمومی
۲۶۵	 FSA: (FSA) Family support Administration مدیریت حمایت از خانواده
۲۶۵	 Abdonment لیست A عملکرد پزشکی: ترک

۲۶۵	سقط جنین
۲۶۶	AIDS: ایدز طاعونی از سال ۱۹۹۰ - سندرم نقص ایمنی اکتسابی
۲۶۶	(AIDS) Acquired Immune Deficiency Syndrome
۲۶۸	قوانین ضد سندیکاها (ANTITRUST)
۲۶۹	قراردادهای انحصاری
۲۶۹	ثابت نگه داشتن قیمت
۲۶۹	مهلت های قانونی
۲۷۰	کالبدشکافی ها
۲۷۰	گواهی فوت
۲۷۱	مدارک پزشکی خوب (کامل) یک سرمایه قانونی
۲۷۲	عمرقانونی مدارک مالی
۲۷۲	رابطه بیمار و پزشک
۲۷۳	سرانجام و عاقبت مشکل (بیماری) مریض
۲۷۷	کسب رسید پست سفارش - یک الزام
۲۷۸	متغیرهایی در ترک (راههای ترک)
۲۷۸	بیماران ناراحت و ایرادگیر: Boomerang Patients
۲۷۹	علم الاخلاق: روح تیره
۲۷۹	صمیمات پایان زندگی
۲۸۰	صحیت پزشکان - تصمیم بیماران
۲۸۱	Confidentiality: داری
۲۸۴	رسی HIV و توجه در این زمینه

۲۸۴	طراحی ژنوم و تکنولوژی‌های باروری
۲۸۵	دوران قائم مقام مادری
۲۸۵	رضایت دادن آگاهانه
۲۸۵	غفلت
۲۸۷	انواع غفلتها
۲۸۷	درجات غفلت
۲۸۷	تقاضاهای صدور گواهی
۲۸۸	تفویض وظایف
۲۸۸	اذیت و آزار جنسی
۲۸۹	قانون ناتوانیها و پذیرش آمریکائیان
۲۸۹	قانون استعلاجی در خانواده
۲۹۰	روابط کارگر و کارفرما
۲۹۱	وکیل کارآزموده
	فصل هشتم: کامپیوتر در خدمات بهداشتی
۲۹۵	چرا به کامپیوتر نیاز داریم؟
۲۹۸	زبان کامپیوتر
۲۹۸	سخت افزار
۲۹۸	نرم افزار
۲۹۸	پردازشگر
۲۹۹	صفحه نمایش
۲۹۹	سخت دیسک

- صفحه کلید ۳۰۰
- دستگاه مودم ۳۰۰
- چاپگر ۳۰۰
- دیسک گردان ها ۳۰۱
- نوار پیشتیان ۳۰۱
- ایمنی کامپیوتر ۳۰۲
- مذاکره در مورد قرار داد ۳۰۲
- خرید کامپیوتر ۳۰۳
- خرید نرم افزار ۳۰۳
- انتخاب نرم افزار ۳۰۳
- خدمات حمایتی نرم افزار ۳۰۶
- خرید سخت افزار ۳۰۶
- انتخاب های سخت افزار ۳۰۶
- خدمات حمایتی سخت افزار ۳۰۷
- آموزش و تعیین جهت ۳۰۷
- پردازش موازی بعنوان یک اهرم؟ ۳۰۸
- سیستم قدیمی تا سیستم جدید ۳۰۸
- در صورت مجهز شدن به وسایل الکترونیکی چه کارهایی می توانید انجام دهید ۳۰۹
- انجام مطالعات بیمه به صورت الکترونیکی ۳۰۹
- چه کارهایی را با سیستم الکترونیکی می توانید انجام دهید ۳۱۰
- بایگانی الکترونیکی درخواستهای بیمه ۳۱۰

۳۱۵	کار با سیستم یادآوری
۳۱۵	تهیه نامه
۳۱۵	چاپ داده‌ها
۳۱۶	تهیه نسخه پشتیبان در پایان روز
۳۱۶	طراحی برگه پذیرش بیمار
۳۱۷	اطلاعات جمعیت شناسی بیمار
۳۱۸	کدهای ارزیابی و مدیریت
۳۱۹	کدهای اقدامات
۳۱۹	کدهای تشخیص
۳۱۹	تاریخ مراجعه بعدی
۳۱۹	طراحی برگه پیگیری بیمارستان
۳۲۰	نام بیمار / تاریخ تولد
۳۲۰	شماره مجوز / گواهی
۳۲۱	کدهای تشخیص
۳۲۲	تهیه گزارشات
۳۲۳	مدیریت نسخه‌ها
۳۲۳	ایجاد مدارک پزشکی در دسترس
۳۳۶	ارتباط بین دفتر پزشکی و بیمارستان
فصل نهم: مزایای کارمندان	
۳۲۹	مزایای کارمندان
۳۳۵	انواع مزایای کارمندی

۳۳۲	طرح‌های بیمه خصوصی.....
۳۳۲	پرداخت پاداش و مزایای نقدی (کمک‌های نقدی).....
۳۳۲	طرح بیمه تامین اجتماعی.....
۳۳۲	سرویس یا خدمات رفاهی.....
۳۳۲	حقوق زمان مرخصی استحقاقی.....
۳۳۲	طرح‌های بیمه.....
۳۳۳	بیمه از کار افتادگی.....
۳۳۳	بیمه بهداشتی و درمانی (سلامتی).....
۳۳۴	طرح بازنشستگی.....
۳۳۴	پرداخت پاداش و مزایای نقدی (کمک‌های نقدی).....
۳۳۴	برنامه‌های بیمه تامین اجتماعی.....
۳۳۵	پاداش کارگران.....
۳۳۵	بیکاری.....
۳۳۶	خدمات.....
۳۳۷	اشکالات و موانع طرح کافه تریا.....
۳۳۸	دولادن مرخصی‌های روزانه.....
۳۴۰	تعطیلی‌های روزانه (عمومی).....
۳۴۰	مرخصی به علت بیماری «همراه با حقوق».....
۳۴۰	بیمه پزشکی.....
۳۴۱	نفره‌ها و طرح‌های از پیش تعیین شده.....
۳۴۱	بیمه دندانپزشکی.....

۳۴۱	روزهای مربوط به رسیدگی امور شخصی
۳۴۲	روزهای برفی
۳۴۲	طرحهای حقوق بازنشستگی
۳۴۲	برنامه های مشارکت دادن کارکنان در سود
۳۴۳	مزایای اضافی که بعضی از ادارات به کارمندانشان پیشنهاد میدهند
۳۴۳	بیمه عمر
۳۴۳	بازپرداخت شهریه
۳۴۳	سهمیه اونیفورم
۳۴۴	پرداخت حقوق افراد هنگام مرخصی
۳۴۴	طرح کافه تریا cafeteria
۳۴۴	طرح کافه تریا cafeteria چگونه عمل میکند؟
	فصل دهم: سلامتی و مقررات ایمنی
۳۴۹	برنامه ارتباطی مخاطره آمیز
۳۵۰	توسعه در سرویس OSHA چیست؟
۳۵۲	گزارش حوادث و وقایع
۳۵۲	ارائه طرح کنترل
۳۵۳	برچسب زدن Biohazard
۳۵۴	قوانین ایمنی و بهداشت
۳۵۵	طبقه بندی موارد در معرض خطر قرار داشتن بیماری (آلوده شدن)
۳۵۵	کنترل مهندسی
۳۵۶	تجهیزات ایمنی

۳۵۶	طرح کنترل داروهای دور ریختنی
۳۵۷	روشهای نظافت
۳۵۸	سنجش محافظتهای شخصی
۳۵۸	تجهیزات
۳۵۸	تجهیزات حفاظتی شخصی
۳۶۰	روشها
۳۶۰	برنامه مدیریت در زمینه دفع زباله های بیمارستانی
۳۶۱	دستورالعمل نظافت
۳۶۱	اقدامات حفاظتی شخصی
۳۶۲	پیشگیری عمومی ایمنی
۳۶۳	توضیحاتی در مورد علائم برحسب، اثبکت ها، رمز گذاری رنگها و تفکیک خطرات زیستی
۳۶۳	طرح ایمنی در برابر آتش
۳۶۴	صدای آژیر خطر آتش
۳۶۴	پیشرفتهای کارکنان در برنامه های آموزشی
۳۶۵	تجهیزات برای مصونیت از (HBV)/ارزیابی ها
۳۶۶	بازرسی
۳۶۷	خطاها و جرمه ها

فصل یازدهم: مسئولیتهای مدیر مرکز درمانی

۳۷۵	پیروزی از یک قانون انعطاف ناپذیر
۳۷۶	مدیر بد
۳۷۷	مدیرینی که در زمینه مدیریت هیچ آموزش ندیده است

۳۷۷	فرد نالایق.....
۳۷۸	رئیس کار.....
۳۷۸	رئیس موقتی.....
۳۷۸	ترساننده.....
۳۷۸	اهداف سه گانه یک مدیر مرکز درمانی.....
۳۸۰	توانایی های تخصصی مدیر لایق.....
۳۸۰	دانش بالینی.....
۳۸۰	دانش مالی.....
۳۸۰	دانش روانشناسی.....
۳۸۰	اصول مدیریت در زندگی.....
۳۸۲	رهبری و مدیریت مرکز درمانی.....
۳۸۳	سبکهای مدیریت.....
۳۸۷	ویژگیهای مدیر خلاق.....
۳۸۷	توجه به بهداشت روانی کارمندان.....
۳۸۷	حذف کارمندانی که سد راه بازدهی هستند.....
۳۸۷	دیدن تصویر بزرگ.....
۳۸۷	مقابله با عدم انعطاف پذیری کارمندان.....
۳۸۸	ایجاد توازن بین نیاز کارمندان به اعتماد داشتن به شما و نیاز به انجام وظیفه بخاطر منافع مرکز.....
۳۸۸	آموزش کارکنان خود.....
۳۸۸	اداره درخواستها براساس زمان خویش.....
۳۸۹	حفظ قدرت بدنی خود.....

- ۳۸۹..... هدایتن نحوه اداره یک جلسه.....
- ۳۸۹..... توانایی خندیدن.....
- ۳۸۹..... ایجاد توازن بین ضرورت انجام کار خطرناک و ضرورت قابل اعتماد بودن.....
- ۳۹۰..... اداره کردن با انعطاف‌پذیری و بی‌نقصی.....
- ۳۹۱..... مدیر و پزشک - زوج موفق!.....
- ۳۹۲..... کتابچه‌های خط مشی و شیوه‌های انجام کار.....
- ۳۹۴..... مشاور مراقبت‌های بهداشتی - درمانی.....
- ۳۹۶..... یک قهرست طرح تحقیقی که می‌تواند شما را در مسیر رسیدن به هدف نگاه دارد.....
- ۳۹۸..... برگه جمعیت‌شناسی پزشک.....
- ۳۹۹..... اظهار همدردی.....
- ۴۰۰..... شیوه تسهیل یادداشت نویسی.....
- ۴۰۰..... گام اول: باید بدانید هدف‌تان چیست.....
- ۴۰۰..... گام دوم: یادداشت را بطور خلاصه نوشته و اصل موضوع را بیان کنید.....
- ۴۰۱..... گام سوم: از عبارات جذاب بهره‌ی‌زید.....
- ۴۰۱..... گام چهارم: نسخه‌ای از یادداشتهای موفق نگه داری کنید.....
- ۴۰۱..... گام ششم: یادداشت را برای فرد بنویسید.....
- ۴۰۱..... گام هفتم: ارسال پاسخ را برای دریافت کنندگان یادداشت خویش آسان سازید.....
- ۴۰۱..... مدیریت شلوغی میزکار.....
- ۴۰۳..... جلسات کارکنان.....
- ۴۰۳..... فهرست واریسی برنامه جلسه.....
- ۴۰۵..... حضور بموقع در جلسه.....

- ۴۰۶..... اثر بخش ساختن جلسات کارمندان
- ۴۰۸..... حقوق بیمار
- ۴۱۰..... ترکیب جدید فعالیت‌های پزشکی
- ۴۱۱..... امور مالی
- ۴۱۱..... کارمندان
- ۴۱۲..... جدول پرداخت دستمزد
- ۴۱۳..... وقت مراجعه به وکیل
- ۴۱۳..... تصمیمات فوری: مضر یا سودمند؟
- ۴۱۴..... بانک ملی داده‌های پزشک
- ۴۱۶..... شرح سوابق کاری پزشک - اولین تاثیر
- ۴۱۷..... (Pager) دستگاه زنگ: دوست یا دشمن؟
- ۴۱۸..... گم‌شده در ترجمه
- ۴۲۰..... قدرت خرید: خریداری لوازم کار، میز و صندلی
- ۴۲۰..... کنترل هزینه‌ها
- ۴۲۳..... خرید لوازم و وسایل کار با قیمت پایین‌تر
- ۴۲۴..... اجاره کردن در برابر خریدن
- ۴۲۵..... دستگاه کپی
- ۴۲۵..... انتخاب دستگاه کپی مناسب
- ۴۲۸..... سارقین کپی
- ۴۲۸..... کاغذ برای دستگاه کپی
- ۴۲۹..... پدیده نما

- سیستم امنیتی، یک امر ضروری! ۴۳۱
- نکات کلی ۴۳۱
- اجزای سیستم دزدگیر ۴۳۲
- لوازم فرعی میز کار ۴۳۴
- ظروف ۴۳۴
- نوشت افزار ۴۳۵
- برگه سفارش لوازم (کالا) ۴۳۷
- سرقته کارمند ۴۳۸
- بیمه «دیگر» مرکز ۴۴۰
- مسئولیت صدمه زدن ۴۴۰
- بیمه اموالی شخصی ۴۴۱
- امکانات ۴۴۲
- اجاره مرکز ۴۴۲
- هشدار به مدیران ۴۴۳
- نقل مکان به مرکز دیگر ۴۴۴
- نماینده مدیریت ۴۴۴
- نماینده امور اداری ۴۴۵
- ساخت یک مرکز جدید ۴۴۵
- خودداری از اشتباه کردن ۴۴۵
- موقعیت مکانی ۴۴۵
- زمان بندی ۴۴۶

۴۴۶		دورنمای طولانی مدت
۴۴۶		هزینه‌های ساخت
۴۴۷		نقشه ساختمانی مرکز
۴۴۹		دست نگه دارید ... آراسته نمایید
۴۵۰		بازسازی فضای فعلی
۴۵۰		فروتن باشید ... عذر خواهی کنید
۴۵۱		جوامع حرفه‌ای
۴۵۱		انجمن مدیریت گروه پزشکی
۴۵۲		انجمن حرفه ای مدیران خدمات بهداشتی درمانی
		فصل دوازدهم: خدمات سرپایی و مراکز جراحی سرپایی
۴۵۵		خدمات سرپایی
۴۵۶		آزمایشگاه های مطب پزشکان
۴۵۷		انواع تست‌های آزمایشگاهی انجام شده توسط آزمایشگاههای مطب پزشکان
۴۵۸		تست‌هایی که معمولاً در آزمایشگاههای مطب پزشکان انجام می‌شود
۴۵۸		آزمایش‌های چند کاناله و راه بندی شده
۴۵۹		خدمات سرپایی
۴۵۹		خدمات سرپایی چیست؟
۴۶۰		بیمارستانها، مراکز جراحی سرپایی و درمانگاهها
۴۶۲		آیا مطب شما آمادگی پذیرش بیماران سرپایی را دارد؟
۴۶۲		هدف مرکز
۴۶۲		بررسی مسایل سازمانی

تشکیل یک تیم.....	۴۶۳
تعیین محل استقرار مرکز جراحی سرپایی.....	۴۶۳
بررسی مسایل ساختمانی.....	۴۶۴
هزینه‌ها.....	۴۶۴
طراحی عملکرد پیش از اقدام به عمل.....	۴۶۴
بهره‌گیری از تجارب مشاوران در کار.....	۴۶۶
تحلیل هزینه‌ها در مرکز جراحی سرپایی.....	۴۶۷
مدیریت مرکز جراحی سرپایی.....	۴۶۸
طراحی و توسعه مرکز.....	۴۷۰
گواهینامه‌های مورد نیاز چیست؟.....	۴۷۰
ساختار فرمها و مستندسازی مراقبتهای سرپایی.....	۴۷۱
فصل سیزدهم: سیستم های معاملاتی و مسئولیت های مالی مدیران مراکز خدمات بهداشتی درمانی	
مقدمه ای بر حسابداری.....	۴۸۵
ترازنامه.....	۴۸۶
صورتحساب درآمد / هزینه.....	۴۸۷
نحوه بررسی و خواندن صورت حساب در آمد های انباشته.....	۴۸۷
صورتحساب نقدینگی جاری.....	۴۸۸
کارکرد - تامین بودجه.....	۴۸۸
انواع نسبت های مالی.....	۴۸۹
نسبت حسابهای دریافتنی.....	۴۸۹
نسبت حقوق.....	۴۹۲

۴۹۲	نسبت هزینه های بالاسری
۴۹۳	نسبت هزینه
۴۹۴	نسبت در آمد
۴۹۴	نسبت سود
۴۹۴	تجزیه و تحلیل هزینه
۴۹۵	گزارش های سریع و خلاصه
۴۹۶	انواع سیستم حسابداری در پزشکی
۴۹۷	سیستم دویل
۴۹۷	انتخاب حسابدار
۴۹۹	حقوق حسابدار
۴۹۹	انتخاب مشاور مالی
۵۰۰	انتخاب بانک مناسب
۵۰۱	انتخاب حساب بانکی مناسب
۵۰۱	حساب هایی که با چک سرو کار دارند
۵۰۲	انواع چک های بانکی
۵۰۲	چک
۵۰۳	پشت نویسی چک
۵۰۳	چک هایی که نباید قبول کنیم
۵۰۴	چک های نامطمئن
۵۰۴	چک های ویژه
۵	انواع حساب پس انداز

۵۰۶	آیا از تنخواه خبر دارید؟
۵۰۶	محاسبه بهره
۵۰۷	بانکداری الکترونیک
۵۰۷	سپرده شخصی
۵۰۷	امکانات استفاده از بانک در ساعت تعطیلی
۵۰۸	آماده نمودن فرم پس انداز

فصل چهاردهم: بیمارستان

۵۱۱	بیمارستان چیست؟
۵۱۱	رابطه امروزی پزشک و بیمارستان
۵۱۲	ویژگی‌هایی که بیمارستان‌ها را براساس آن طبقه بندی می‌کنند
۵۱۲	مالکیت بیمارستان
۵۱۲	مالکیت دولتی
۵۱۳	مالکیت خصوصی غیرانتفاعی (خیریه)
۵۱۳	مالکیت خصوصی انتفاعی
۵۱۴	انواع بیمارستانها
۵۱۴	بیمارستانهای آموزشی
۵۱۴	بیمارستانهای ناحیه ای
۵۱۴	بیمارستانهای بیماریهای استخوان
۵۱۵	بیمارستانهای داخلی
۵۱۵	بیمارستانهای تخصصی
۵۱۵	راکز پزشکی

۵۱۵.....	بیمارستانهای فوق تخصصی.....
۵۱۵.....	بیمارستانهای خصوصی.....
۵۱۶.....	بیمارستانهای عمومی.....
۵۱۷.....	ساختار درونی بیمارستان.....
۵۱۷.....	هیأت پزشکی.....
۵۱۹.....	بخش‌هایی که با مرکز پزشکی تعامل نزدیکی دارند.....
۵۲۰.....	بخش پرستاری.....
۵۲۱.....	بخش آسیب شناسی.....
۵۲۱.....	نکته ای از یادداشت‌های نویسنده.....
۵۲۲.....	بخش رادیولوژی.....
۵۲۲.....	بخش فیزیوتراپی.....
۵۲۲.....	بخش بیهوشی.....
۵۲۲.....	خدمات شخصی به بیماران.....
۵۲۳.....	اعتبار بخشی بیمارستان.....
۵۲۴.....	گروههای تشخیصی وابسته.....
۵۲۵.....	سازمانهای بررسی کننده استانداردهای حرفه ای.....
۵۲۵.....	سازمان‌های بررسی کننده همگنان (دینفعان).....
	فصل پانزدهم: بازاریابی پزشکی و جامعه
۲۹.....	بازاریابی - مفهومی همه گیر.....
۲۹.....	بازاریابی خدمات.....
۳۰.....	تفاوت تبلیغات و بازاریابی.....

۵۳۱	بازاریابی داخلی.....
۵۳۱	رضایت بیمار.....
۵۳۸	فرم رضایت بیمار.....
۵۳۸	بررسی ارجاع پزشک.....
۵۴۲	برنامه آموزش بیمار.....
۵۴۲	کتاب راهنمای بیمار.....
۵۴۴	روشهای بازاریابی بدون هزینه یا با هزینه نازل.....
۵۴۵	بازاریابی مشترک (دهه ۹۰ و پس از آن).....
۵۴۸	چگونگی استخدام پزشک جدید.....
۵۴۹	بازاریابی بر پایه محاسبات.....
۵۵۰	تبلیغات.....
۵۵۱	مشارکت جامعه.....
۵۵۲	برنامه‌ی تبلیغاتی.....
۵۵۲	رسانه.....
۵۵۴	مؤسسات تبلیغاتی.....
۵۵۴	عرضه خدمات پزشکی.....
۵۵۶	خبرنامه پزشکی.....
۵۵۶	خبرنامه شخصی.....
۵۵۸	طباق خبرنامه با برنامه‌ی بازاریابی.....
۵۵۹	رقابت سازمان یافته.....
۵۶۰	بهره‌ی خدمات.....

۵۶۰	عوامل مؤثر بر رفتار بیماران
۵۶۱	عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات
۵۶۱	چهار عامل کلیدی که در ارائه خدمات با کیفیت مؤثر است
۵۶۲	مشتری
۵۶۲	تعهد پرسنل
۵۶۳	اصول اولیه تعهد مدیر مرکز
۵۶۳	آزمونی جهت اندازه‌گیری تعهد
۵۶۴	انتظارات بیمار
۵۶۵	تداوم خدمات
۵۶۶	موانع موجود بر سر راه کیفیت خدمات
۵۶۶	انجام کار بصورت تیمی
۵۶۷	شش فرآیند لازم برای کار گروهی
۵۶۸	فواید کار گروهی
۵۶۹	پاداش و پشتیبانی کارکنان در کار گروهی
۵۶۹	رضایت پرسنل
۵۷۲	نکاتی در مورد شایستگی
۵۷۲	اهمیت اعلام مأموریت
۵۸۲	پیوست‌ها
۵۸۹	منابع (Reference)
۵۹۷	Index
۵۷	مدیریت مراکز خدمات بهداشتی و درمانی به روایت تصویر

کتاب مدیریت مراکز پزشکی انجمن علمی مدیریت کیفیت ایران (IRSQ) خلاصه‌ای از ۳۵ سال تجربه کار در مراقبت‌های بهداشتی درمانی است. در تهیه این متون، تلاش کرده‌ایم تمامی تعهداتمان را در زمینه تخصص ها و استانداردهای مراقبت‌های بهداشتی درمانی انتقال دهیم. ما به شدت معتقدیم که امروزه، بیش از هر زمان دیگری، مدیران مراکز پزشکی به توسعه مهارت‌های سازمانی، فنی، انسانی و رهبری نیاز دارند.

در محیط امروز، آموزش مداوم رسمی و غیر رسمی و داشتن ابتکار، خلاقیت لازمه موفقیت مدیران مراکز پزشکی است. با این اصول، مدیر یک مرکز قادر است به فعالیت مدیریتی خود ادامه داده و آن را توسعه بخشد.

یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های این متون، بیش‌تر خاصی است که از ابتدا، در مطالب نویسنده وجود دارد که طی سال‌ها تجربه عملی در مدیریت کسب شده است و به منظور کمک به تصمیم‌گیری‌های روزانه مدیران در اختیار شما گذاشته شده است.

بخش جالبی در این کتاب وجود دارد به نام هشدار به مدیران!

این بخش به این منظور در همه فصول گنجانده شده است تا مدیران را از مشکلات قابل پیشگیری که با آن‌ها مواجه می‌شوند آگاه سازد.

هدف از طراحی این کتاب ارائه اطلاعات ضروری جهت استفاده مدیران مراکز پزشکی است به طوری که اطلاعات آن هماهنگ با فعالیت‌های روزانه مدیران اینگونه مراکز است من معتقدم که مطالب این

کتاب خوانندگان را در جهت حصول آگاهی از عملکرد مراکز پزشکی و مهارت‌های لازم برای موفقیت در مدیریت این مراکز یاری خواهد کرد.

«دکتر فرشته فرزین پور»

دانشیار مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، گروه آموزشی علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده

بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی تهران

رئیس انجمن علمی مدیریت کیفیتی ایران

مدیر مسئول مجله علمی و پژوهشی پژوهش‌های مدیریت کیفیت

۱۳۹۲

www.ketab.ir