**پرسش از شما پاسخ از ما**

**1- پزشك خانواده در شهر کیست ؟**

**پزشکی عمومی است که دارای مجوز معتبـر فعالیت های پزشكي در مطب شهر محل سکونت خانواده است که مسئوليت دارد خدمات سلامت را در محدوده تعريف شده؛ در اختيار فرد، خانواده، جمعيت و جامعه‌ي تحت پوشش خود قرار دهد.**

**او باید براي حفظ سلامت جامعه تحت پوشش ، فرد را به سایر ارائه کنندگان خدمات سلامت ( پزشکان متخصص) و سطوح بالاتر ارجاع دهد، و مسئوليت پیگیری خدمات با او خواهد بود. وی موظف است بر عملکرد همکاران خود در تیم سلامت اعم از پرستار و ماما ؛ کارکنان بهداشت خانواده، محیط و حرفه ای و .. نظارت نماید .**

**2- چگــــونه پزشک خانواده خود را انتخاب کنیـــم ؟**

**سرپرستان خانوار که تحت پوشش یکی از بیمــه ها ( خدمات درمانی ، تامین اجتماعی ، نیروهای مسلح، کمیته امداد) می باشند می توانند ازبین پزشكان خانواده ای که در محل زندگی یا کار ایشان مستقر هستند یکی را به عنوان پزشك خانواده خود انتخاب نماید .**

**انتخاب پزشک به صورت خانواری است به اين معني که سرپرست خانوار مسئول انتخاب پزشك خانواده هستند .**

**3- مدارک لازم جهت ثبت نام در برنامه پزشک خانواده شهری چیست ؟**

 **كليه خانوارهای تحت پوشش بیمه ها براساس دفترچه معتبربیمه و شماره ملي، احراز هويت شده و در برنامه پزشک خانواده می توانند با مراجعه پزشک خانواده ثبت نام کنند .**

**تبصره2: در مورد كساني كه بيمه شده هستند اما شماره ملي ندارند(تبعه ايران نيستند ) علاوه بر دفترچه بجاي كد ملي از شماره گذرنامه استفاده مي شود كه مي توان آن را بعنوان جايگزين كد ملي براي اينگونه افراد در برنامه پزشک خانواده و نظام ارجاع در نظر گرفت .**

**4- اگر در محدوده محل زندگی ما پزشک واجد شرایط نبود چه کنیم؟**

**در شرایطی که در محدوده محل زندگی و یا کار خانوار پزشک واجد شرایط وجود نداشته باشد با نظر ستاد شهرستــــــان می توان از محدوده مجاور پزشک را انتخاب نمود.**

**5- چه کسانی می توانندازخدمات پزشک در شهر استفاده کنند ؟**

**کلیه کسانی که تحت پوشش یکی از بیمه ها که شامل بیمه خدمات درمانی ، تامین اجتماعی ، نیروهای مسلح، کمیته امداد باشند و در غیر این صورت می توانند با مراجعه به ادارات بیمه خدمات درمانی تحت پوشش بیمه ایرانیان قرار گیرند .**

**6- آیا برای یک خانواده امکان تغییر پزشک خانواده وجود دارد ؟**

**افراد مي تواند تا دوبار در ســــال پزشك خانواده خود را عوض كنند. فاصله دوبار تغيير هيچـــگاه نبايد كمتر از سه ماه باشد.**

**در صورت تغيير محدوده جغرافيايي محل زندگي و يا كار بيمه شده، امكان تعويض پزشك خانواده با انجام هماهنگی لازم با بیمه و ستاد شهرستان بدون هرگونه محدوديتي وجود خواهد داشت.**

**7- اگر فردی از خانواده در زمان مسافرت دچار بیماری شود به کجا مراجعه نماید ؟**

**افراد در زمان مسافرت در موارد اورژانس مانند سایر بیماران اورژانسی بدون نیاز به رعایت نظام ارجاع به مراکز اورژانس مراجعه خواهند نمود و در موارد غیر اورژانس و در صورت ضرورت می تواند به پزشک خانواده محل سفر (در پایگاه، مرکز مجری، مرکز کشیک) مراجعه نماید.**

**در این شرایــط توسط پزشک موقت نمی تـــــواند به سطوح بالاتر ارجاع گردد (مگر ارجاع برای بستری به بخش دولتی و عمومی پس از تماس تلفنی با پزشک خانواده فرد و دریافت فرم ارجاع الکترونیک).**

**بدیهی است در این موارد 70درصد هزینه های دولتی سطح یک توسط بیمه پرداخت خواهد شد.**

**8- اگر بنا به دلایلی تصمیم به تغییر محل سکونت خود داشتیم ؛ برای انتخاب پزشک خانواده خود چه اقدامی باید انجام دهیم ؟**

**شما مي توانید دو بار در سال، با اطلاع سازمان های بیمه مربوطه( خدمات درمانی ، تامین اجتماعی ، نیروهای مسلح، کمیته امداد) پزشك خانواده خود را تغيير دهید.**

**این تغییر از طریق بیمه به اطلاع دبیرخانه ستاد شهرستان رسیده تا تغییرات لازم در دسترسی به پرونده الکترونیک اعمال شود.**

**فاصله ثبت نام نزد پزشك خانواده و اولين تغيير ، و فاصله ي دو تغيير نبايد كمتر از سه ماه باشد. تعويض پزشك خانواده در پايان ماه قابل انجام است.**

**(با رعايت ضوابط اعلام شده در خصوص تعويض پزشك خانواده) پزشك موظف است حداکثر طی یک هفته نسبت به اعلام انصراف فرد به سازمان بیمه مذکور و ستاد عملياتي اقدام نمايد.**

**9- پزشک خانواده برای معاینه و درمان افراد در چه ساعاتی پاسخگو می باشد ؟**

**آیا امکان ســــوال تلفنی از پزشک خانواده می باشد ؟**

**ساعت كـار پزشک خانواده روزانه 8 ساعت در دو نوبت صبح و بعد از ظهر (8 تا 12 و 4 تا 8 و پنج شنبه ها فقط صبح) تعيين مي‌گردد.**

**ساعت آغاز و پايان ، برحسب مكان جغرافيايي و نيازهاي منطقه و در موارد و شرائط خاص با هماهنگی ستاد مرکزی قابل تغيير خواهد بود.**

 **ارتباط بیماران با پزشک خانــــــواده خود در غیر ساعات اداری از طریق تماس با سامانه تلفنی 1590 امکانپذیر است .**

**10- اگر در ساعات نیمه شب یکی از افراد خانواده دچار بیماری شد ؛ برای درمان به کجــــا مراجعه نماییم ؟**

**چنانچه فردی در ساعت غیر اداری دچار مشکل شد می توانید به یکی از مراکز اورژانس ، بیمارستانها و مراکز بهداشتی درمانی طرف قرارداد مراجعه نمایند .**

**11- آیا برای درمان می توان مستقیما به پزشک متخصص مراجعه نمود ؟**

**در صورت مراجعه مستقیم به پزشک متخصص هزینه درمان چگونه خواهد بود ؟**

**در صورت مراجعه مستقیم به متخصص و مراکز تخصصی کلیه هزینه ها اعم از ویزیت ، دارو ، آزمایشگاه ، رادیولوژی و....بصورت آزاد محاسبـــه می شود و به عهده بیمار می باشد .**

**12- برای ویزیت پزشک خانواده چه مبلغی باید پرداخت کرد ؟**

**هزینــــه ویزیت در مراجعه به پزشک خانواده رایگان است .**

**13- تهیه داروی تجویز شده توسط پزشک خانواده از چه داروخانه هایی امکــــان پذیر می باشد ؟**

**مبلغ پرداختی برای تهیه دارو چقدر است ؟**

**هزینه دارو در مراجعه به پزشک خانواده مربوطه رایگان است .هزینه دارو در مراجعه به پزشک متخصص و فوق تخصص مانند شرایط فعلی خواهد بود در مراجعــــــــه مستقیم به متخصـــص و فوق تخصص کليـــــه هزينه هاي دارويي به عهده بيمار خواهد بود.**

**14- آیا خدمات دندانپزشکی مشمول برنامه پزشک خانواده در مناطق شهری می باشد ؟**

**هزینه خدمات دندانپزشکی بر عهده خود بیمار خواهد بود.**

**15- هزینه ارائه خدمات تزریقات و وصل سرم در مطب پزشک خانوده چقدر است ؟**

**هزینه تزریقات و سرم تراپی در مراجعه به پزشک خانواده رایگان است. ولی هزینه مواد مصرفی جهت تزریقات و پانسمان از افراد دریافت میگردد .**

**16- آیا خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی مشمول برنامه پزشک خانواده در مناطق شهری می باشد ؟**

**به چه محل هایی می توان مراجعه کرد ؟**

**اگر نسخه بيمار توسط پزشك خانواده، متخصص و فوق تخصص به آزمايشگاه و تصويربرداري طرف قرارداد و در قالب نظام ارجاع، ارجاع شده باشد، 80درصد هزينه در بخش دولتي و 70درصد هزينه در بخش خصوصي (طبق تعرفه توافقي) به عهده سازمان های بیمه خواهد.**

**اگر بيمار جهت دريافت خدمات آزمايشگاهي و تصويربرداري به مراکز غير طرف قرارداد مراجعه نمايد پرداخت 100درصد هزينه ها به عهده وي خواهد بود.**

**در خارج از نظام ارجاع، کليه هزينه هاي آزمايشگاهي و تصويربرداري به عهده بيمار خواهد بود.**

**17-در صورتیکه پزشک خانـــواده مرخصی بود چکار کنیم ؟**

**باید به پزشک جانشینی که توسط پزشک خانواده در زمان مرخصی اعلام می شود مراجعه کنیم . فاصله جغرافیای پزشک خانواده و جانشین او باید کم باشد و پزشک جانشین باید از پزشکان همان محل باشد .**

**18-در صورتیکه در مراحل انتخاب پزشک وثبت نام و ..... دچار مشکل شدیم چه کنیم ؟**

 **درهر شهرستــــان با تلفن 1590 تماس بگیرید تا همکاران ما در مرکز هدایت شما را در کلیه مراحل انتخاب پزشک خانواده تا استفـــاده از خدمات اورژانس و حتی کمک به دریافت خدمــات ویژه راهنمایی کرده و نقش هماهنگ کننده را در مواردیکه ناهماهنگی به هر دلیل وجود دارد بین ارائه کننده خدمت و دریافت کننده خدمت به عهده خواهند داشت.**

**19- در صورتی که افراد تحت پوشش سایر بیمه ها ( غیر از چهار بیمه اصلی که شامل خدمات درمانی ، تامین اجتماعــی ، نیروهای مسلح، کمیته امــداد می باشد ) بودند تکلیف آنها چه می شود ؟**

**ارائه خدمات به این افراد روند قبلی خواهد بود .**

**20- در صورتیکه ارجاع و بستری شدن بیمار در بخش خصوصی بود هزینه های وی چگونه پرداخت می شود ؟**

**در صورتیکه بیمارستان خصوصی طرف قرار داد باشد 95درصد هزینه ها بر اســـاس تعرفه دولتی توسط بیمه ها به بیمارستان و مابقی توسط بیمـــار پرداخت می گردد .**