| | | |
|---|---|---|
| مرکز مدیریت آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی | **دستورالعمل تعیین تعرفه پشتیبانی سامانه‌های اطلاعات بیمارستانی** | **حوزه وزارتی**<br>**مرکز مدیریت آمار و فناوری اطلاعات**<br>تاریخ: تیر ماه ۱۳۹۸ |

## مقدمه

بیمارستان‌های کشور برای پشتیبانی از فرایندهای بیمارستان و به منظور ثبت الکترونیکی پرونده بیماران از سامانه‌های اطلاعات بیمارستانی استفاده می‌نمایند.

با توجه به تعدد نیازمندی‌های بیمارستان‌های کشور و پراکندگی جغرافیایی و فرایندهای متفاوت داخل سازمانی بیمارستان‌ها، قراردادهای خرید و پشتیبانی که توسط دانشگاههای علوم پزشکی کشور و یا مراکز بیمارستانی بطور مستقیم منعقد می‌شود، گوناگونی و پیچیدگی زیادی دارد و وجود چارچوب یکسان برای همسان‌سازی این دسته از قراردادها الزامی می‌نماید.

این دستورالعمل توسط وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و به منظور ایجاد وحدت رویه در نگهداری و پشتیبانی از سامانه‌های اطلاعات بیمارستانی مستقر در بیمارستان‌های کشور در راستای اجرای بند الف ماده ۷۴ قانون برنامه ششم توسعه برای استقرار سامانه اطلاعاتی مراکز سلامت، با همکاری سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور به عنوان متولی قانونی ابلاغ تعیین مبانی قیمت‌گذاری حوزه اطلاعات و ارتباطات (عطف به بند ۱۲ ماده ۶۵ آیین نامه اجرایی تشکیل سازمان صنفی رایانه‌ای کشور مصوب چهارم دی ماه ۷۹ مبنی بر سازماندهی و نظم‌بخشی بازار تجاری رایانه کشور)، تدوین گردیده است.

## تعاریف

**سامانه اطلاعات بیمارستانی:** سیستمی کامپیوتری است که از مجموعه‌ای از سیستم‌های اطلاعاتی مرتبط به هم، به منظور حمایت و بهبود کیفیت مراقبت بهداشتی در یک بیمارستان تشکیل شده است.

**دیتاس (درگاه یکپارچه تبادل اطلاعات سلامت):** درگاه یکپارچه تبادل اطلاعات سلامت در راستای ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی به‌عنوان مرکز تبادل خوشه سلامت ایجاد شده و محل تبادل اطلاعات مورد نیاز خدمات الکترونیکی دستگاه‌های ذیل خوشه سلامت است. تبادل اطلاعات به شیوه خدمات الکترونیکی یا تبادل پیام‌های الکترونیکی انجام می‌شود.

**آداپتور پرونده الکترونیکی سلامت**: به منظور تسهیل در فرآیند ارسال الکترونیکی اطلاعات ثبت شده مراجعین در سامانه های اطلاعاتی، مجموعه ای از کتابخانه نرم‌افزاری با عنوان «آداپتور پرونده الکترونیکی سلامت» فراهم شده است که با بکارگیری آن‌ها در سامانه‌های اطلاعاتی مراکز ارائه‌دهنده خدمات سلامت، امکان تبادل اطلاعات بین مراکز و زیر ساخت پرونده الکترونیکی سلامت فراهم می‌شود.

آداپتور پرونده الکترونیکی سلامت مجموعه توابع و کتابخانه‌های جمع‌آوری شده‌ای است که در قالب SDK[2] به تولیدکنندگان نرم‌افزارهای اطلاعاتی مراکز ارائه‌دهنده خدمات سلامت ارائه می‌شود.

**استانداردهای فنی تبادل اطلاعات با پرونده الکترونیک سلامت:** تبادل داده‌پیام الکترونیکی خدمات مختلف مبتنی بر استاندارد بین‌المللی ایزو ۱۳۶۰۶در حوزه سلامت می‌باشد که تحت عنوان استانداردهای فنی تبادل اطلاعات با پرونده الکترونیک سلامت معرفی می‌گردد. فراخوانی سرویس‌ها از طریق آداپتور تجمیعی سامانه‌های اطلاعات بیمارستانی انجام می‌شود. از جمله این سرویس‌ها، استعلام هویت، داده‌پیام خدمات سلامت، داده‌پیام پذیرش برخط می‌باشد.

**گواهی‌نامه ارزیابی سامانه اطلاعات بیمارستانی:** این گواهی‌نامه بر اساس حداقل قابلیت‌های عملکردی و غیرعملکردی مورد نیاز برای پیاده‌سازی در سامانه‌های اطلاعات بیمارستانی کشور، توسط مرکز مدیریت آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت صادر می‌گردد.

**ضریب آلفا**: مقدار ثابت از جزء عملکردی متغیرهای تاثیرگذار در حجم اقدامات، در جریان فرایند پشتیبانی و مبنای اصلی محاسبه قیمت تمام شده ریالی قرارداد می‌باشد.

## محدوده

**ماده ۱:** محدوده این دستورالعمل تمامی خدمات نگهداشت، پشتیبانی فرایندهای جاری و تعامل بیمارستان‌های کشور با شرکت توسعه‌دهنده سامانه اطلاعات بیمارستانی و یا شرکت پشتیبان می‌باشد.

**ماده ۲:** هر بیمارستان در کشور باید محصول سامانه اطلاعاتی خود را از یک شرکت فعال توسعه‌دهنده این دسته از محصولات نرم‌افزاری (بخش خصوصی ) خریداری نماید و این شرکت باید دارای خصوصیات ذیل باشد:

---

[1] Compile

[2] Software Development Kit

۱. عضویت در سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور
۲. داشتن گواهی‌نامه رتبه‌بندی شرکتهای انفورماتیکی از مرجع ذیصلاح
۳. داشتن گواهی ثبت نرم‌افزار از مرجع ذیصلاح برای محصول
۴. داشتن گواهی‌نامه ارزیابی نرم‌افزارهای سامانه اطلاعات بیمارستانی دارای اعتبار زمانی برای محصول از مرکز مدیریت آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت
۵. داشتن گواهی‌نامه مطابقت با استانداردهای پرونده الکترونیک سلامت دارای اعتبار زمانی برای محصول نرم‌افزاری از مرکز مدیریت آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت

## اصول و ضوابط

**ماده ۳:** با توجه به اهمیت نگهداشت اطلاعات و داده‌های محرمانه و شخصی شهروندان و لزوم پذیرش مسئولیت حرفه‌ای، انعقاد قرارداد پشتیبانی سالانه با شرکت توسعه‌دهنده سامانه اطلاعات بیمارستانی الزامی می‌باشد. در این راستا برای ایجاد نظام هماهنگ تعرفه‌گذاری، پیروی از دستورالعمل حاضر برای ایجاد سازوکار واحد الزامی است.

در این خصوص، مبلغ مصوب پیرو اجرای این دستورالعمل، سقف ریالی انعقاد قرارداد پشتیبانی سامانه‌های اطلاعات بیمارستانی به ازای هر بیمارستان می‌باشد و هیچ یک از شرکت‌های توسعه‌دهنده نرم‌افزار و بیمارستان‌های کشور، مجاز به انعقاد قرارداد بالاتر از سقف مصوب نمی‌باشند. لازم به ذکر است تاخیر در پرداخت حق‌الزحمه پشتیبانی نباید موجب لغو و یا اختلال خدمات پشتیبانی در بیمارستان‌های کشور گردد.

**ماده ۴:** سامانه اطلاعات بیمارستانی، سیستم نرم‌افزاری پیچیده‌ای است که تفاوت‌های عملیاتی در بیمارستان‌های مختلف دارد بنابراین چارچوب تعرفه‌گذاری دارای ملاحظات خاصی خواهد بود و در این چارچوب به منظور مدیریت این تفاوت‌های ساختاری و عملکردی، از ضریب آلفا برای به‌روزرسانی قیمت‌های سالانه متناسب با رشد تورم و هزینه‌ها استفاده خواهد شد.

**ماده ۵:** سالیانه ضریب آلفا پشتیبانی، توسط کمیته مشترکی بین سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور و وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی تعیین و ابلاغ می‌گردد.

## شاخص‌های موثر در چارچوب تعرفه پشتیبانی

**ماده ۶:** تعداد تخت بیمارستان به عنوان معیاری از بزرگی بیمارستان، یکی از معیارهای مهم قیمت‌گذاری تعرفه پشتیبانی سامانه اطلاعات بیمارستانی می‌باشد. تعداد تخت فعال، نشان‌دهنده تعداد پایانه کاربری در بیمارستان است که با افزایش آن فرآیندهای مدیریت سامانه اطلاعات بیمارستانی و پشتیبانی نرم‌افزاری را پیچیده‌تر می‌نماید. هر گروه، ضریب آلفا منحصر به خود را بر اساس شاخص‌های زیر خواهد داشت:

۱. تا ۶۴ تخت
۲. تا ۱۰۰ تخت
۳. تا ۲۵۰ تخت
۴. تا ۴۰۰ تخت
۵. تا ۶۰۰ تخت
۶. بیش از ۶۰۰ تخت

**ماده ۷:** نوع بیمارستان از عوامل قابل ارزیابی در خدمات پشتیبانی سامانه اطلاعات بیمارستانی می‌باشد. علی‌ای-حال این موضوع در دستورالعمل حاضر برای تمامی بیمارستان‌های کشور یکسان ارزیابی می‌گردد.

**ماده ۸:** یکی از معیارهای هزینه پشتیبانی سامانه اطلاعات بیمارستانی، عملکرد سامانه نرم‌افزاری می‌باشد و به خدمات سامانه اطلاعات بیمارستانی ارتباط دارد.

محدوده و خدمات ذکر شده براساس چارچوب ارزیابی سامانه‌های اطلاعات بیمارستانی کشور به‌روزرسانی می‌شود. در این خصوص مرکز مدیریت آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت، مسئول به‌روزرسانی گروه‌های خدمات و ارزیابی دوره‌ای خواهد بود و درنهایت در صورت برآورده نمودن تمامی شرایط مشخص شده، به محصول نرم‌افزاری، گواهی‌نامه مربوطه (گواهی‌نامه ارزیابی سامانه‌های اطلاعات بیمارستانی) اعطا خواهد شد، به طوری که وضعیت هر ماژول در گواهی‌نامه مذکور بر اساس شاخص‌های مورد ارزیابی مشخص شده است. در این خصوص، بر اساس وضعیت احراز توانمندی عملکرد سیستم ، ضریب آلفا پشتیبانی متفاوت می‌باشد. همچنین ارزیابی سامانه‌های اطلاعات بیمارستانی در محورهای مختلف انجام خواهد شد.

**ماده ۹:** بیمارستان هزینه جداگانه‌ای را به عنوان حق مجوز[3]برای استفاده از عملکرد اضافه شده در نرم‌افزار، به شرکت پشتیبان پرداخت نخواهد کرد. در این خصوص، تمام امکانات ذکر شده در جدول محاسبه ضریب آلفا، شامل حق معنوی مجوز استفاده از آن عملکرد در بیمارستان بهره‌بردار می باشد.

**ماده ۱۰:** نگهداری داده‌پیام بر روی بستر درگاه یکپارچه تبادل اطلاعات سلامت (دیتاس) از فعالیت‌های اصلی شرکت پشتیبان سامانه اطلاعات بیمارستانی می‌باشد. فعالیت‌های حوزه پشتیبانی درگاه یکپارچه تبادل اطلاعات سلامت (دیتاس) عبارتند از:

1. به‌روز نگهداشتن ماژول‌های تبادل اطلاعات بر روی بستر درگاه یکپارچه تبادل اطلاعات سلامت (دیتاس) شامل سرویس‌های داده‌پیام تبادل اطلاعات می‌باشد که احراز صلاحیت هریک از سرویس‌های داده‌پیام در کارنامه ضمیمه گواهی‌نامه مطابقت با استانداردهای پرونده الکترونیک سلامت به تفکیک آمده است. وضعیت ارزیابی سرویس‌های داده‌پیام تبادل اطلاعات بر روی بستر درگاه یکپارچه تبادل اطلاعات سلامت (دیتاس) که مورد ارزیابی قرار می گیرند، مشخص شده است.
۲. اطمینان از پابرجا بودن ارتباط الکترونیکی بین ماژول تبادل اطلاعات با نمونه اصلی سپاس دانشگاه مربوطه
۳. اطمینان از تعریف درست شناسه انحصاری نرم‌افزار و بیمارستان در ماژول تبادل اطلاعات بر روی بستر درگاه یکپارچه تبادل اطلاعات سلامت (دیتاس)
۴. قابلیت ارائه گزارش دوره‌ای به بیمارستان در خصوص وضعیت ارسال‌ها و خطاهای بازگشت داده شده از درگاه یکپارچه تبادل اطلاعات سلامت (دیتاس)
۵. اطمینان از جاگذاری صحیح اطلاعات پرونده بیمار در سرویس‌های داده‌پیام بر روی بستر درگاه یکپارچه تبادل اطلاعات سلامت (دیتاس)
۶. مدیریت درست ویرایش پرونده‌های ارسالی به سپاس بر اساس شناسه‌های منحصر به فرد مراجعه[4]و بیمار[5]
۷. به‌روزرسانی تغییرات ساختاری سرویس‌ها و اجرای سرویس‌های جدید ابلاغی در بازه زمانی اعلامی دانشگاه

[3] License
[4] CompositionUID
[5] PatientUID

**ماده ۱۱:** پیاده‌سازی ابلاغیه‌های وزارت بهداشت در نرم‌افزار و اعمال نیازمندی‌های اعلامی، به صورت رایگان انجام می‌گردد.

**تبصره۱**- تغییراتی که بر اساس آخرین ابلاغیه مرکز مدیریت آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت درخصوص حداقل نیازمندیهای مورد انتظار سامانه اطلاعات بیمارستانی در سرویس‌ها و زیرسیستم‌های عملکردی و غیرعملکردی می‌باشد باید به صورت رایگان در سامانه اطلاعات بیمارستانی اعمال گردد. در صورت درخواست پیاده‌سازی خارج از دستورالعمل‌های ابلاغی مرکز مدیریت آمار و فناوری اطلاعات مبلغ به صورت توافقی تعیین شود.

**تبصره ۲**- برای اعمال نیازمندیهای آموزشی خارج از دستورالعمل‌های ابلاغی، مبلغ ریالی به صورت توافقی تعیین می‌گردد.

**تبصره۳**- تغییرات اعمالی در سامانه، نباید بر خلاف دستورالعمل‌های ابلاغی وزارت بهداشت و قوانین جاری جمهوری اسلامی ایران باشد. در صورتی که شرکت در این مهم ابهام دارد، باید از مرکز مدیریت آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی استعلام رسمی نماید.

**ماده ۱۲:** میزان ۲۰ نفر ساعت در طی سال جهت انجام تغییرات شخصی‌سازی شده در نرم‌افزار (که خروجی آن مورد تائید کارفرما قرار گیرد)، بدون دریافت هزینه و بصورت رایگان می‌باشد.

**ماده ۱۳:** مسئول سامانه اطلاعاتی بیمارستانی فردی است که از طرف کارفرما انتخاب شده و مسئولیت دارد امور جاری سامانه اطلاعات بیمارستانی را در طی دوره پشتیبانی در بیمارستان برطرف نماید. این فرد نماینده کارفرما برای شرکت طرف قرارداد می‌باشد.

**ماده ۱۴:** برای یادگیری استفاده و مدیریت سامانه اطلاعات بیمارستانی در طول دوره پشتیبانی، آموزش پرسنل بیمارستان مورد نیاز می‌باشد. این نیازمندی با جلسه‌های آموزشی و کارگاه‌های آموزشی برطرف می‌گردد. مستندات راهنما و دستورالعمل باید قبلا توسط شرکت فراهم شده باشد و هزینه‌های آموزش پرسنل توسط شرکت به صورت ذیل محاسبه می گردد:

- آموزش در محل شرکت به صورت رایگان می‌باشد.

- محاسبه آموزش در محل بیمارستان به صورت نفر ساعت محاسبه می‌گردد. تا سقف ۵ نفرساعت در ماه آموزش در محل بیمارستان (با تائید کارفرما)، بدون هزینه و رایگان می‌باشد. مبلغ ریالی برای درخواست بیشتر از ۵ نفر ساعت در ماه به صورت توافقی محاسبه می‌گردد.
- کارشناس آموزش شرکت باید از افراد باتجربه و دارای سابقه فعالیت آموزش در شرکت باشد.
- هزینه ایاب و ذهاب مدرس بر عهده کارفرما می‌باشد.

**تبصره ۴**- هزینه‌های خدمات نصب و راه‌اندازی اولیه سامانه اطلاعات بیمارستانی، آموزش پرسنل در زمان نصب و راه اندازی اولیه سامانه، رایگان می‌باشد.

**ماده ۱۵:** پشتیبانی و پشتیبان‌گیری از سرورها و تجهیزات مربوط به سامانه اطلاعات بیمارستانی بر عهده مسئول سامانه اطلاعات بیمارستانی و یا مسئول رایانه بیمارستان می‌باشد.

**تبصره۵**- درصورتیکه در قرارداد پشتیبانی ذکر شده باشد که این موضوع بر عهده شرکت می‌باشد با ضریب مشخصی در امتیازات قابل محاسبه می‌باشد. در این خصوص شرکت متعهد است، آخرین فناوری-های روز را برای حفظ محرمانگی در داده‌های پشتیبان گرفته شده مورد استفاده قرار دهد.

**ماده ۱۶:** ضریب منطقه‌ای به صورت ضریب مشخصی در امتیازات بیان می شود که ارتباط با شرایط و امکانات محیطی شهری است که بیمارستان در آن واقع شده است. هر چه امکانات فناوری اطلاعات و ارتباطات منطقه جغرافیایی که بیمارستان در آن واقع شده است کمتر باشد، امتیاز بیشتر خواهد بود.

**ماده ۱۷:** نیروی متخصص مقیم در بیمارستان بنابر نیازمندی و توافق شرکت یا دانشگاه با شرکت پشتیبان می‌تواند در قرار داد تعیین گردد و هزینه آن جداگانه بر اساس تعرفه‌های توافقی فی‌مابین کارفرما و پیمانکار محاسبه می‌گردد. ارسال کارشناس در موارد لزوم توسط شرکت پیمانکار صورت می‌گیرد و هزینه ایاب و ذهاب توسط کارفرما پرداخت می‌گردد. پیمانکار متعهد می‌گردد مشمول منع مداخله کارکنان در معاملات دولتی، مصوب سال ۱۳۳۷ نباشد.

**ماده ۱۸:** نحوه ارتباط با مشتری باید به گونه‌ای باشد که کارفرما بتواند ارتباط سریع و بی‌واسطه‌ای را با کارشناسان مسئول شرکت پیمانکار برقرار کند. روش‌های ارتباط با مشتری شامل:

- برقراری ارتباط از طریق مرکز تماس به صورت تلفنی
- برقراری تماس از طریق سامانه ارتباط با مشتری و دریافت کد رهگیری

- برقراری ارتباط از طریق پست الکترونیکی و فاکس و یا نامه رسمی

**ماده ۱۹:** به منظور عدم حضور کارشناسان شرکت پیمانکار در محل بیمارستان و افزایش هزینه‌ها، لازم است دسترسی به سامانه اطلاعات بیمارستانی برای خطایابی، رفع اشکالات احتمالی، تنظیمات مدیریتی و غیره از راه دور امکان‌پذیر باشد.

لزوم استفاده از روش‌های امن برای اتصال از راه دور به سامانه اطلاعات بیمارستانی بر عهده شرکت پیمانکار می‌باشد و شرکت موظف است بر اساس آخرین دستورالعمل‌های مربوطه ابلاغی از مرکز مدیریت آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت در این خصوص اقدام نماید. هر گونه ارسال و یا دریافت بانک اطلاعاتی و اطلاعات پرونده‌ها از و یا به محل شرکت پیمانکار ممنوع می‌باشد.

## ضروریات اجرا

**ماده ۲۰:** قراردادهای پشتیبانی که بعد از ابلاغ دستورالعمل حاضر منعقد می‌گردد، باید حاوی فرم پیوست با عنوان «تعرفه مصوب قرارداد» پیرو این دستورالعمل باشند و توسط طرفین به دقت تکمیل و امضاء گردند. این فرم، بر اساس اطلاعات ثبت شده در سامانه «اعتبارسنجی سامانه‌های اطلاعاتی حوزه سلامت» در آدرس الکترونیکی http://pocssupport.behdasht.gov.ir به صورت خودکار تولید می‌گردد. بدیهی است، خروجی تولید شده در سامانه مذکور، مورد تایید مرکز مدیریت آمار و فناوری اطلاعات و معاونت توسعه مدیریت و منابع وزارت، به‌عنوان سند ملاک تعرفه مصوب، بر اساس دستورالعمل حاضر می‌باشد.

این دستورالعمل در ۲۰ ماده تدوین و برای اجرا در کلیه مراکز بیمارستانی کشور ابلاغ می‌گردد.