


## Information Referral System in the Health System

Vahideh Zarea-Gavgani<sup>1\*</sup> 

<sup>1</sup> Tabriz Health Services Management Research Center, School of Management and Medical Informatics, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran

### ARTICLE INFO

**Article Type:**  
Editorial

**Article History:**  
Received: 14 Mar 2023  
Accepted: 1 Jun 2023  
ePublished: 19 Jun 2023

**Keywords:**  
Referral and  
Consultation,  
Consumer Health  
Information,  
Information  
Dissemination,  
Information Services,  
Information Referral,  
Telemedicine

Within the healthcare system, health services have been categorized into different levels to enhance healthcare management. The concept of service leveling involves the provision of services in a sequential and adaptable manner. In the event that a specialized environment's client requires more advanced services that are not available within that facility, the patient is transferred to an associated unit at the same or higher level that offers the required specialized services. This sequence of services within the healthcare system is known as the referral system.<sup>1</sup> The healthcare referral system facilitates a strong connection between healthcare tiers and the individual receiving medical care.<sup>2,3</sup> Patients can benefit from a second opinion from a specialist, access to more specialized care, and enhanced outcomes through the referral system. Additional benefits include lower overall healthcare expenditures, better use of staff and patient time, and lessened "induced demand" for medical care.<sup>1</sup>

At present, the health system in Iran lacks definitive guidelines pertaining to the dissemination of patient medical information. In the event that a patient requires specialized information regarding their health, to whom or what service should they direct their inquiry? Based on the available evidence, it can be inferred that the primary source of medical information for patients is their physician.<sup>4</sup> In the event that the physician is unable to provide comprehensive and satisfactory responses to the patient's inquiries during the medical visit, will they make a referral to another individual or information resource? Is there a specific program in place within medical center libraries to address the information requirements of patients? Would it be possible for a patient or their companion to obtain accurate and evidence-based information by visiting the medical center's library? It is evident that the healthcare system lacks a structured approach for delivering information services to patients and directing them to authorized sources to address their inquiries.

There have been various approaches and interpretations, such as prescribing information<sup>5</sup> and information therapy,<sup>6,7</sup> patient education,<sup>8</sup> information counseling,<sup>9</sup> and consumer health information,<sup>10</sup> that have aimed to improve the accessibility of medical information for patients within the health system. However, none of them are officially recognized as important programs within the current healthcare system of Iran, thus they cannot ensure that vital patient medical information will be communicated at the time of service. It is important for the country's health system to prioritize this issue in order to ensure that patients have access to information.

Gavgani VZ. Information Referral System in the Health System. *Depiction of Health*. 2023; 14(2): 161-165. doi: 10.34172/doh.2023.12. (Persian)

\* Corresponding author; Vahideh Zarea Gavgani, E-mail: [vgavgani@gmail.com](mailto:vgavgani@gmail.com)



Without this prioritization, it may be difficult to guarantee patients' rights to information in the health system.<sup>11</sup> Therefore, it is crucial to establish clear rules and regulations to ensure that patients receive necessary information and that the information referral system within the healthcare system is effective. It would be beneficial if clinical guidelines provide clear guidance on the referral system for information, in order to ensure that the patient receives information in a timely and effective manner. During a medical visit, it is important for the doctor to understand the patient's need for information and provide appropriate referrals to reliable and specialized sources. If the library or information department of the hospital, clinic, or treatment center is unable to provide information based on medical evidence, alternative sources should be referred. It may be beneficial to direct the patient's inquiry to a higher authority who can provide the most accurate and comprehensible information. This process is the information referral system within the healthcare system. If clinical guidelines provide clear guidance on the referral system for information, it will ensure that the patient receives information in a timely and effective manner.

When healthcare professionals utilize the information referral system to communicate with patients, manage treatment processes, monitor disease improvement, gather feedback from patients, and provide feedback to patients, the implementation and management of the referral system within the healthcare system will be more informed, safer, and promote better health outcomes.

It is believed that the implementation of an information referral system could potentially ensure the accurate dissemination of information to patients within the healthcare system. One approach to managing costs and improving patient outcomes is to provide evidence-based information at various stages of care. This can help reduce extra costs<sup>12</sup> and unnecessary hospital readmissions, prevent patient errors,<sup>13</sup> and better manage the supply and demand of induced healthcare services.

The referral system for information services has the potential to enhance and streamline the management of various types of information centers and libraries catering to diverse segments of society, including

doctors, students, researchers, women, patients, and others. It is noteworthy that the system is not limited to patients alone. By implementing the referral system and standardizing information services, health information centers and libraries can be optimized for improved efficiency and effectiveness.

It would be beneficial to establish regulations for the information referral system within the health system. Highly trained medical professionals, including doctors and health information specialists with advanced degrees in medical librarianship and information science, are well-equipped to address this crucial issue. It may be possible to implement the health information referral system in both online and physical environments without incurring significant expenses. This could be achieved by utilizing the expertise of medical professionals and medical information experts within the health system.

## نظام ارجاع اطلاعاتی در سیستم سلامت

وحیده زارع گاوگانی\*<sup>ID</sup><sup>۱</sup> مرکز تحقیقات مدیریت خدمات بهداشتی درمانی تبریز، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران

## اطلاعات مقاله

## نوع مقاله:

سرمقاله

## سابقه مقاله:

دریافت: ۱۴۰۱/۱۲/۲۳

پذیرش: ۱۴۰۲/۰۳/۱۱

انتشار برخط: ۱۴۰۲/۰۳/۲۹

## کلیدواژه‌ها:

ارجاع و مشاوره،  
اطلاعات سلامت  
مشتریان سلامت،  
توزیع اطلاعات،  
خدمات اطلاعاتی،  
ارجاع اطلاعاتی،  
پزشکی از راه دور

در نظام سلامت، برای مدیریت بهتر مراقبت سلامت، خدمات سلامت را سطح‌بندی کرده‌اند. منظور از سطح‌بندی خدمات، ارایه خدمات به شکل زنجیره‌ای و پویا است تا اگر به شکل مرتبط یکی از مراجعان یک محیط تخصصی به خدمات تخصصی‌تری نیاز داشت که در آن مرکز امکان ارائه آن موجود نیست واحد فوق بیمار را به واحد مرتبط دیگری در همان سطح یا سطح بالاتر که ارائه کننده آن نوع خدمت تخصصی‌تر است ارجاع دهد. این زنجیره خدمت‌رسانی را در نظام سلامت نظام ارجاع می‌نامند.<sup>۱</sup> نظام ارجاع در سیستم سلامت یک ارتباط نزدیک بین سطوح سلامت و فرد خدمت‌گیرنده سلامت را تضمین می‌کند.<sup>۲،۳</sup>

با نظام ارجاع می‌توان برای گرفتن نظر کارشناسی/ تخصصی دوم برای بیمار، خدمات تخصصی و درمان بهتر بیمار اقدام کرد همچنین این کار موجب کاهش هزینه‌ها، مدیریت زمان و جلوگیری از اتلاف وقت بیمار و پرسنل و کاهش تقاضا برای خدمات سلامت القایی خواهد شد.<sup>۱</sup>

در حال حاضر سیستم سلامت ایران دستورالعمل مشخص و شفاف در خصوص جریان اطلاعات سلامت برای بیماران ندارد. اگر چنانچه بیمار با نیاز اطلاعاتی (سوال تخصصی) در مورد سلامت خود مواجه شود به چه منبعی (فرد یا سرویس) باید مراجعه کند؟ براساس شواهد اولین منبع اطلاعاتی برای بیماران پزشکی معالج وی است.<sup>۴</sup> اگر پزشک در لحظه ویزیت یا مراقبت پزشکی به هر دلیلی نتواند سوالات بیمار را به طور کامل و کافی پاسخ دهد آیا او را به فرد یا منبع اطلاعاتی دیگری ارجاع می‌دهد؟ آیا کتابخانه‌های مراکز درمانی در این خصوص برنامه تعریف شده‌ای برای پاسخگویی به نیاز اطلاعاتی بیماران دارند؟ اگر بیمار یا همراه وی به کتابخانه مراکز درمانی مراجعه نمایند می‌توانند نیاز اطلاعاتی خود را به طور مبتنی بر شواهد و صحیح دریافت کنند؟ آنچه روشن است در سیستم سلامت فعلی ایران هیچ رویکردی برای ارائه خدمات اطلاعاتی به بیمار و ارجاع بیمار به منابع قانونی برای پاسخگویی به سوالات بیماران پیش‌بینی نشده است.

تجویز اطلاعات<sup>۵</sup> و اطلاع‌درمانی<sup>۶،۷</sup> آموزش بیمار<sup>۸</sup>، مشاوره اطلاعاتی<sup>۹</sup> و اطلاعات مشتریان سلامت<sup>۱۰</sup> رویکردهایی هستند که تلاش کرده‌اند راهی برای ارائه و دسترس‌پذیر نمودن اطلاعات پزشکی به بیماران و عموم مردم در نظام سلامت باز کنند. اما هیچ‌کدام آنها جریان اطلاعات پزشکی ضروری بیمار در لحظه مراقبت کشور ما را تضمین نمی‌کنند، چون هیچ‌کدام به عنوان یک برنامه رسمی ضروری در سیستم سلامت تعریف نشده‌اند. تا زمانی که سیستم سلامت کشور اهمیت ارائه اطلاعات مبتنی بر شواهد بر بیماران را در قالب نظام ارجاع اطلاعات سلامت در اولویت‌های خود نپذیرد هیچ‌کدام از این راهکارها نمی‌توانند حقوق بیماران به اطلاعات را در نظام سلامت تضمین نمایند.

واقعیت این است که پزشکان وقت کافی برای ارائه اطلاعات و آموزش بیماران ندارند. بسیاری از سوالات بیماران جواب داده نمی‌شود، پزشکان وقت کافی صرف بیمار نمی‌کنند، و بیمار درک

\* پدیدآور رابط؛ وحیده زارع گاوگانی، آدرس ایمیل: [vgavgani@gmail.com](mailto:vgavgani@gmail.com)

نظام ارجاع اطلاعاتی می‌تواند جریان صحیح اطلاعات به بیماران در سیستم سلامت را ضمانت نماید. به وسیله ارائه اطلاعات مبتنی بر شواهد به بیمار در سطوح مختلف کنترل هزینه‌های ناخواسته و اضافه،<sup>۱۲</sup> بستری‌های مجدد و غیر ضروری، مرگ و میر ناشی از خطای بیمار،<sup>۱۳</sup> عرضه و تقاضای خدمات القایی، سرگردانی بیماران در سطوح مختلف خدمات سلامت مدیریت می‌شود.

نظام ارجاع اطلاعاتی فقط مختص بیمار نیست تمام انواع خدمات اطلاعاتی در مراکز اطلاعاتی و کتابخانه‌ها چه برای پزشکان، دانشجویان، محققین، زنان، عموم مردم، بیماران و مشتریان خاص می‌تواند با نظام ارجاع و سطح‌بندی خدمات اطلاعاتی بهبود یافته و بهتر مدیریت شود.

لازم است منشوری در مورد نظام ارجاع اطلاعاتی در سیستم سلامت مدون شود. پزشکان متخصص، متخصصین اطلاعات سلامت از بین دانش‌آموختگان دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی در ارتباط با هم می‌توانند این امر مهم را اجرا نمایند. نظام ارجاع اطلاعاتی سلامت در محیط آنلاین و در صورت نیاز در محیط فیزیکی بدون صرف هزینه‌های کلان می‌تواند با اتکا به نیروی متخصص پزشکی و اطلاع‌رسانی پزشکی موجود در سیستم سلامت اجرا شود.

درستی از بیماری خود نمی‌تواند داشته باشد.<sup>۱۱</sup> لذا، ضرورت اجتناب‌ناپذیر و مهم این است که قوانین و مقرراتی برای تضمین ارائه اطلاعات به بیمار و نظام ارجاع اطلاعاتی در سیستم سلامت باید تعریف شود. وقتی پزشک در زمان ویزیت پزشکی نیاز اطلاعاتی بیمار را درک می‌کند باید او را به فرد یا جای مطمئن و تخصصی برای کسب اطلاعات ارجاع نماید. اگر کتابخانه، بخش اطلاع‌رسانی بیمارستان یا مرکز درمانی از پاسخ‌دهی به نیاز اطلاعاتی براساس شواهد پزشکی قادر نباشد بتواند او را به سطح بالاتر که توانایی پاسخ‌دهی دارد ارجاع نماید؛ به طوری که بیمار سوال اطلاعاتی خود را با موثوق‌ترین و قابل فهم‌ترین اطلاعات ممکن پاسخ یابد، این کار را نظام ارجاع اطلاعاتی در سیستم سلامت می‌گویند.

اگر راهنماهای بالینی در مورد نظام ارجاع اطلاعاتی راهنمایی شفاف را فراهم نمایند، جریان اطلاعات به بیمار به طور کارا و موثر انجام می‌گیرد. وقتی پزشکان از نظام ارجاع اطلاعاتی برای آگاهی بیمار و آگاهی‌رسانی به بیمار استفاده نمایند روند درمان و بهبود بیماری، بازخورد از بیمار و بازخورد به بیمار بهتر مدیریت می‌شود و نیز اجرای نظام ارجاع در سیستم سلامت آگاهانه، با امنیت و سالم‌تر خواهد بود.

## References

1. Soofi-Karimi F, Derakhshan MH, Hosseini SM. Electronic Referral System and its importance in health system. *Behvarz*. 2018; 28: 6-9. (Persian)
2. Gupta AK, Talati S, Bhattacharya S, Singh A. Health system strengthening-focusing on referrals: an analysis from India. *JOJ Nursing & Health care*. 2017; 2(4): 1-3.
3. Seyed-Nezhad M, Ahmadi B, Akbari-Sari A. Factors affecting the successful implementation of the referral system: A scoping review. *J Family Med Prim Care*. 2021; 10(12): 4364-4375. doi: 10.4103/jfmpc.jfmpc\_514\_21
4. Vijaykumar S, Rogerson DT, Jin Y, De Oliveira Costa MS. Dynamics of social corrections to peers sharing COVID-19 misinformation on WhatsApp in Brazil. *J Am Med Inform Assoc*. 2021; 29(1): 33-42. doi: 10.1093/jamia/ocab219
5. Brewster L, Sen B. 'Quality signposting': the role of online information prescription in providing patient information. *Health Info Libr J*. 2011; 28(1): 59-67. doi: 10.1111/j.1471-1842.2010.00912.x
6. Mettler M, Kemper DW. Information therapy: health education one person at a time. *Health Promot Pract*. 2003; 4(3): 214-217. doi: 10.1177/1524839903004003004
7. Mettler M, Kemper DW. Information Therapy: the strategic role of prescribed information in disease self-management. *APLAR Journal of Rheumatology*. 2005; 8(2): 69-76. doi: 10.1111/j.1479-8077.2005.00132.x
8. Gavvani VZ, Shokraneh F. Information therapy (Ix) and information prescription: A systematic review. *International Journal of User-Driven Healthcare (IJUDH)*. 2013; 3(2): 9-19.
9. Wu D, Xu H, Fan S. Research on consumers' health information consultation patterns. *ASLIB J Inf Manag*. 2021; 73(1): 25-42. doi: 10.1108/AJIM-03-2020-0080

10. Smith S, Duman M. The state of consumer health information: an overview. *Health Info Libr J.* 2009; 26(4): 260-278. doi: 10.1111/j.1471-1842.2009.00870.x
11. Janatolmakan M, Abdi A, Andayeshgar B, Soroush A, Khatony A. The Reasons for Self-Medication from the Perspective of Iranian Nursing Students: A Qualitative Study. *Nurs Res Pract.* 2022; 2022. doi: 10.1155/2022/2960768
12. Zarea Gavvani V, Kazemi Majd F, Nosratnejad S, Golmohammadi A, Sadeghi-Bazargani H. The Efficacy of Written Information Intervention in Reduction of Hospital Re-admission Cost in Patients With Heart Failure; A Systematic Review and Meta-Analysis. *J Cardiovasc Thorac Res.* 2015; 7(1):1-5. doi: 10.15171/jcvtr.2015.01
13. Kazemi Majd F, Gavvani VZ, Golmohammadi A, Jafari-Khounigh A. Effect of physician prescribed information on hospital readmission and death after discharge among patients with health failure: A randomized controlled trial. *Health Informatics J.* 2021; 27(1): 1460458221996409. doi: 10.1177/1460458221996409