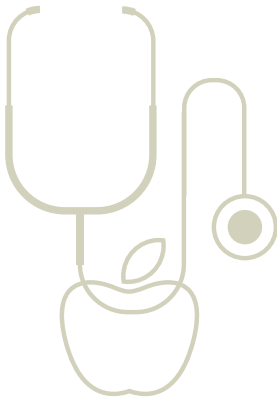




وزارة الصحة
Ministry of Health

الدليل الإجمالي لمبادرة أولوية





المقدمة

- انطلاقاً من توجيهات وزارة الصحة بضرورة الاهتمام بالمرضى وتقديم كافة الخدمات والتسهيلات لهم يسعى مركز تجربة المريض لتحقيق أعلى مستويات الرضا للمرضى وذويهم في وزارة الصحة والمنشآت الصحية التابعة لها، لذا تم إصدار بطاقة أولوية وهي إحدى مبادرات مركز تجربة المريض وذلك لتسهيل وتسريع الإجراءات والخدمات المقدمة لبعض الفئات داخل المنشآت الصحية.
- وسعيًا لتمكين الفئة المستهدفة من الاستفادة القصوى من المرافق الصحية من خلال إزالة كافة العوائق التي تحول دون الحصول على الخدمات الصحية وجعلها بيئة تعزز من الإستقلالية وتتوفر فيها كافة سبل الراحة والكرامة تم إنشاء مكاتب أولوية التي أنيط بها تقديم الخدمات داخل المرافق الصحية.

التعريف

بطاقة أولوية هي بطاقة تمنحها وزارة الصحة **لفئات محددة** من مراجعي المنشأة الصحية لتيسير حصول المستفيدين منها على الخدمات الصحية.

نطاق الخدمات المقدمة

- تسهيل وتسريع الإجراءات والخدمات المقدمة لتلك الفئات داخل بعض أقسام المنشآت الصحية.
- الأولوية في الحصول على الخدمات وتقليل مدة الانتظار في بعض الأقسام داخل المنشآت الصحية.
- مساعدة الأشخاص المستفيدين من الخدمة على التنقل داخل المنشأة.
- المساعدة في التواصل وإنهاء الإجراءات للمستفيدين.
- التنسيق للحصول على الخدمات العلاجية بكل يسر وسهولة.

الفئات المستهدفة

• يصدر قرار الاستحقاق بموجب تقرير صادر من لجنة مكونة من مدير المستشفى أو المدير الطبي وثلاثة أطباء.

• الفئات ذات الاحتياج:

١. ذوي الإعاقة
٢. كبار السن فوق 60 سنة
٣. مرضى الرعاية الصحية المنزلية
٤. الحالات التي تقرها اللجنة الطبية

• أن يوقع المستفيد على نموذج طلب البطاقة متضمناً إقرار الشروط والضوابط مع إرفاق صورة الهوية والتقرير الطبي





كبار السن: هم من بلغو سن 60 سنة فما فوق وفق الأوراق الرسمية (بطاقة أحوال، جواز، إقامة).

ذوي الإعاقة: هم الأشخاص الذين يعانون من إعاقات دائمة أو مؤقتة وحاصلين على بطاقات خاصة بخدمات الإعاقة من لجان تنسيق خدمات ذوي الإعاقة في المنطقة أو المحافظة.

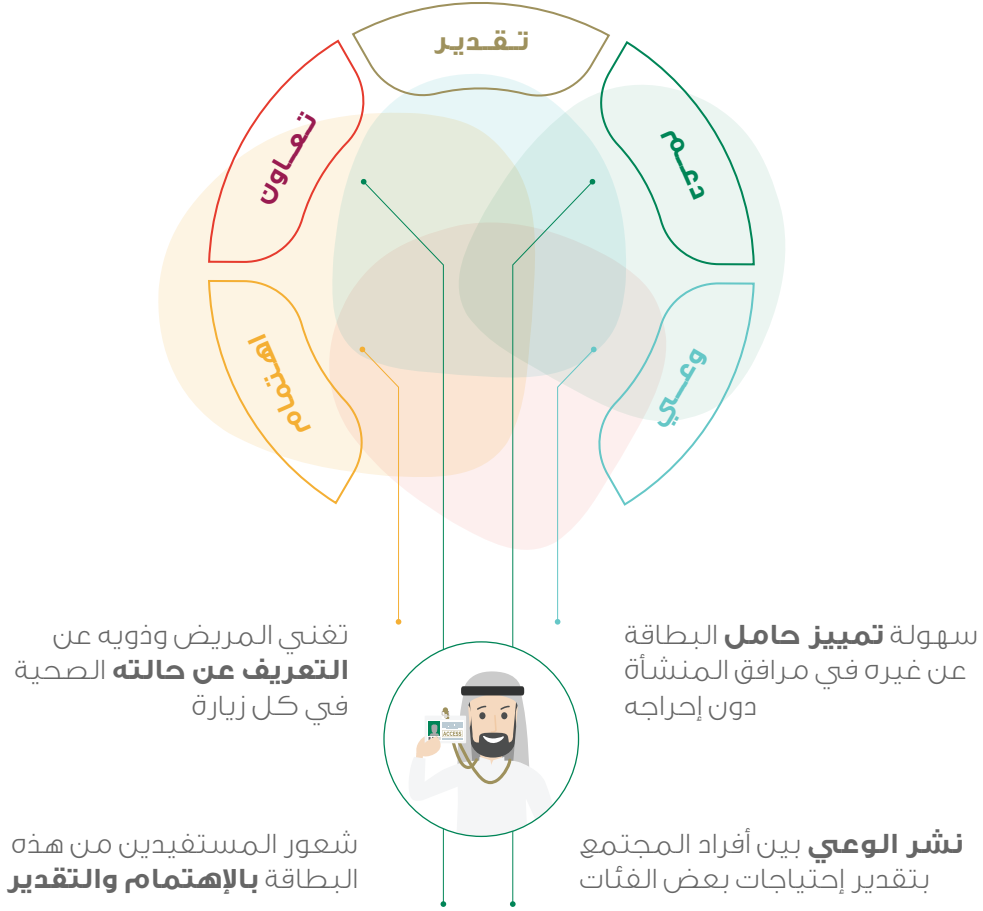
ذات الاحتياج المرهلي: هم من يحتاج علاجهم الى مراحل معينة مثل مرضى السرطان.

المرضى المشمولين بخدمات الطب المنزلي والمصنفين ضمن هذه الفئات:

1. مرضى الإعاقات الحركية والذهنية.
2. مرضى العناية التنفسية.
3. المرضى طريحي الفراش.
4. مرضى أمراض القلب المزمنة.
5. مرضى العناية التلطيفية.

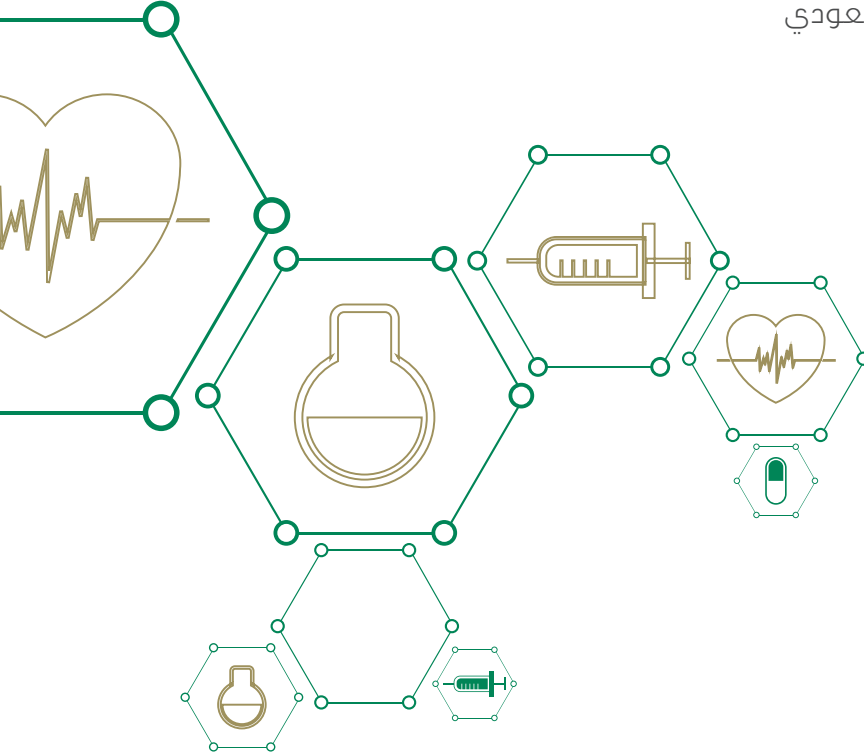
مرضى الطب المنزلي:

مزايا البطاقة



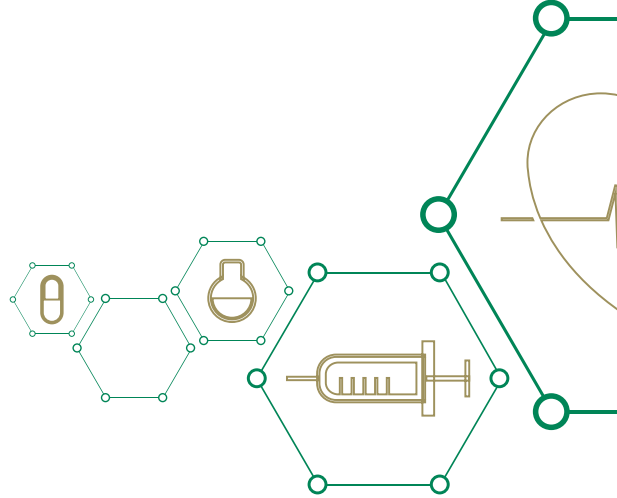
ضوابط الاستخدام:

- تستخدم من قبل المستفيد فقط
- يشترط وجود موعد مسبق
- لا يحق إستخدامها في قسم الطوارئ
- لاتفني عن الهوية الوطنية
- العمل على إستبدال بطاقات مساندة المصدرة سابقاً لبطاقات أولوية.
- لا يمنع من صرفها للمريض غير السعودي بشرط أن يكون من الفئات المحددة .



إجراءات اصدار بطاقة أولوية:

- تستخرج في المنشآت وتقدم خدماتها عن طريق مكاتب أولوية.
- توحيد التصميم وتكتب باللغتين العربية والإنجليزية.
- تحديد مدة سريانها بسنة ميلادية واحدة وتجدد دورياً بحسب التقرير الطبي وعند إنتهاء الحاجة منها تُلغى.
- يربط إسم المستفيد بالملف إلكترونياً أو برقم الهوية.
- تعبئة النموذج الخاص بطاقة أولوية وتقديمه لمكاتب أولوية.
- إرفاق الوثائق والتقارير الطبية.
- العرض على اللجنة الطبية.



تصميم بطاقة أولوية الموحد لجميع المنشآت الصحية بوزارة الصحة



وزارة الصحة
Ministry of Health

بطاقة أولوية

رقم الملف الطبي :

تاريخ الإصدار :

الأسم : رقم الهوية :

الجنس : الميلاد :

الجنسية : صادرة من :

© www.moh.gov.sa | % 937 | SaudMOH | MOHPortal | SaudMOH | Saudi_Moh

خدماتكم ورعايتكم
هدفنا



نموذج طلب بطاقة أولوية



نموذج طلب بطاقة أولوية

Name		الاسم
name of the hospital		اسم المستشفى
Date of Birth		تاريخ الميلاد
ID Number		رقم الهوية
Mobile number		رقم الجوال
Medical Number		الرقم الطبي
Health Situation		الحالة الصحية
Date of Issue		تاريخ الإصدار
Date of Expiry		تاريخ الانتهاء

Attach a copy of ID Card إرفاق صورة الهوية الوطنية | Attach Medical reports إرفاق التقارير الطبية

• الموافقة على ضوابط استخدام البطاقة

1. تستخدم من قبل المستفيد فقط. 2. يشترط وجود موعد مسبق. 3. لا يحق استخدامها في قسم الطوارئ.

أقر أنا	
بالموافقة على جميع ضوابط استخدام البطاقة والتزم بها التزاماً كاملاً.	
التاريخ:	التوقيع:

اسم الموظف مستلم الطلب:	التاريخ:
-------------------------	----------

أعضاء لجنة الموافقة على استحقاق بطاقة أولوية:

الاسم		الاسم
التوقيع		التوقيع
الاسم		الاسم
التوقيع		التوقيع

الدليل التشغيلي لمكاتب أولوية وعمل المتطوعين

الهدف العام:

تقديم أعلى معايير الجودة العالمية في تحسين الخدمات المقدمة للمرضى والمراجعين بالمنشآت الصحية على حد سواء من خلال تسهيل الإجراءات والخدمات المقدمة لفئات محددة من مراجعي المنشآت الصحية عن طريق «مكاتب أولوية» ويتم إتاحة الفرصة لمساهمة المجتمع عن طريق المتطوعين.



القيم:

المبادرة - الاحترام - التعاون -
الإحسان - الانتماء.



الرسالة:

تفعيل دور المشاركة المجتمعية بمنح الفرصة لأبناء الوطن في المشاركة الفاعلة للتطوع وخدمة مجتمعهم من خلال المنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة.



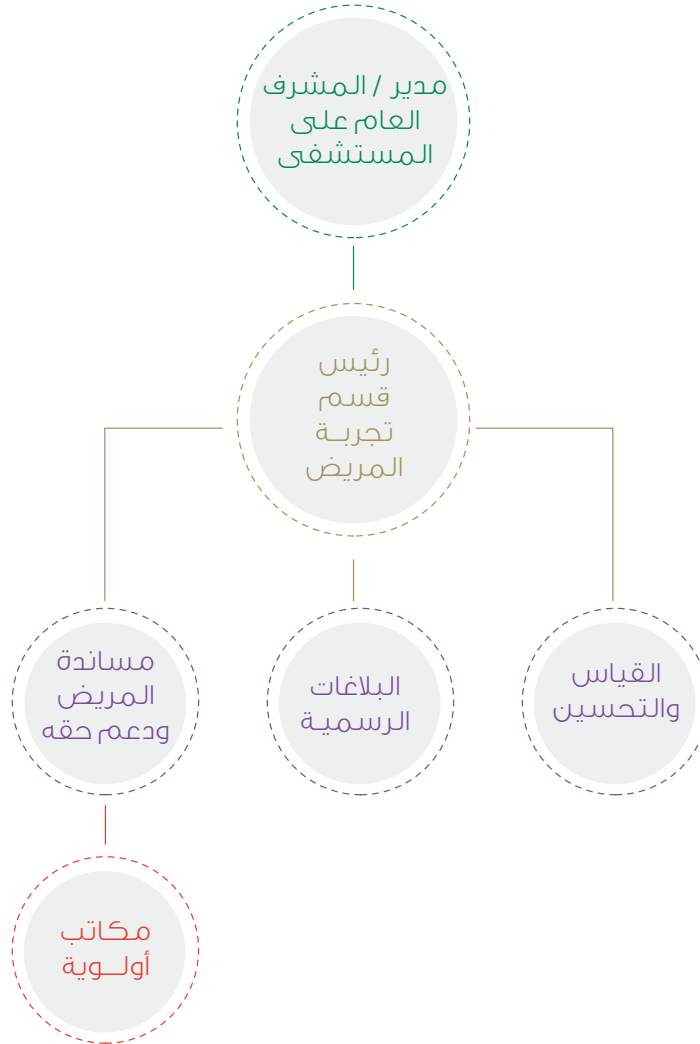
الرؤية:

مجتمع متعاون لإظهار أفضل صورة تمثل روح العطاء المجتمعي.

الأهداف التفصيلية:

- تسهيل ومساعدة المستفيدين من بطاقة أولوية للحصول على خدمات المنشأة الصحية بسهولة.
- إصدار بطاقة أولوية وتسهيل الخدمات لحاملها.
- المساهمة في تحسين الخدمة المقدمة للمرضى وذويهم.

الهيكل التنظيمي لمكاتب أولوية



مكاتب أولوية

ماذا يقصد بمكاتب أولوية؟



• الإشراف والمتابعة تكون
مسؤولية تجربة المريض
بشكل كامل مع رفع
التقارير والاحصائيات.



• يتم تشغيلها من قبل
إدارات تجربة المريض
بالمنشآت ويتم إتاحة
الفرصة لمساهمة
المتطوعين من خارج
المنشآت الصحية أو من
داخل المنشآت الصحية
(خارج أوقات الدوام
الرسمية للمتطوعين).



• مكاتب يتم عن طريقها
إصدار بطاقة أولوية
وتنسيق الخدمات التي
يستحقها حاملي بطاقة
أولوية.

مهام مكاتب أولوية:

- إصدار بطاقة أولوية وتسهيل الخدمات لحاملي بطاقة أولوية.
- التأكد من ملائمة المنشأة الصحية لخدمة الأشخاص المستفيدين من الخدمة (المنحدرات، المداخل، مواقف السيارات، دورات المياه، المصاعد).
- إرشاد المرضى وعائلاتهم داخل المنشأة الصحية.
- مساعدة الأشخاص المستفيدين من الخدمة على التنقل داخل المنشأة الصحية.
- تسهيل التواصل بين المستفيدين ومقدمي الخدمة.
- تيسير إجراءات صرف الأدوية والأجهزة للمستفيدين.
- مرافقة كبار السن داخل أقسام المنشأة.
- التواصل مع الجهات ذات العلاقة بصرف الأدوات المساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة أو أي إجراءات تسهيلية أخرى.

الخطوات التشغيلية:

أولاً: تسجيل الراغبين بالتطوع بمبادرة «مكاتب أولوية» عبر رابط تسجيل متاح طوال العام.

ثانياً: عمل مقابلات شخصية للمتطوعين واختيارهم وفق معايير محددة.

ثالثاً: تعريف المتطوعين عن مهارات مقابلة الجمهور، أخلاقيات العمل، جولات ميدانية في مرافق المنشأة الصحية المختلفة.

رابعاً: شرح آلية خدمة المراجعين والمرضى والإجابة عن إستفساراتهم وخدمتهم على أكمل وجه.

خامساً: طبيعة عمل المتطوعين والمتطوعات:

- توجيه وإرشاد المرضى، أعمال إدارية، خدمات إنسانية، لغات وترجمة.

- يكون تحت إشراف قسم تجربة المريض في المنشأة من برنامج تدريب المتطوعين ومتابعة حضورهم وانصرافهم واستئذانهم وعملهم ومتابعة تنظيم العمل حسب الأهداف المرجوة واستلام التقارير الأسبوعية والمساهمة في تقييم أداء عمل المتطوع أو المتطوعة.

- مدة الاشتراك في المشروع (20) ساعة قابلة للتمديد حسب رغبة المتطوع وبناء على ذلك سيتم إعطاء شهادة حضور بذلك.

خطوات التسجيل



2. يُرسل للمتطوع عبر البريد الإلكتروني النماذج وتتم تعبئته وإعادة إرساله، بعد استلام ومراجعة نموذج التقديم، يجب على المتطوع أن يجتاز المقابلة تُقام في مكتب تجربة المريض.



1. برنامج التطوع مُتاح للجميع ويتطلب التالي:
الدخول على الرابط التالي والتسجيل، ويتم الرد عليه وتحديد موعد.

<https://hsp.moh.gov.sa/Survey/3T-rgCzJPIA1>



4. يُتاح للمتطوعين اختيار الأيام والأوقات المناسبة لتطوعهم، حيث يعملون في أنحاء المنشأة بمهام محددة متعلقة بالمرضى، مع التمثُّل بالاحترام والرعاية اللازمة عند التعامل مع المرضى.

3. بعد اختيار المتطوعين، ينفذ البرنامج التعريفي.

النماذج

- نموذج اصدار بطاقة أولوية.
- نموذج بطاقة أولوية.
- استمارة التطوع في مكاتب أولوية.
- وثيقة الالتزام للتطوع في مكاتب أولوية.
- نموذج المحافظة على الخصوصية والسرية.
- نموذج كشف طبي للمتطوع Medical Check-up Form for volunteer
- بيان يوضح استحقاق المتطوع لشهادة التطوع في مكاتب أولوية.
- مشهد إنهاء المهمة التطوعية في مكاتب أولوية*.
- تقييم الأداء الوظيفي للمتطوع في مكاتب أولوية.
- تقرير إنجاز المهمة التطوعية في مكاتب أولوية*.

جميع النماذج على الرابط موضح أدناه

<https://my.moh.gov.sa/Documents/doc-001.pdf>



يعمل المتطوعون خلال
فترتي عمل:

الفترة الصباحية:

من الساعة 8:00 صباحاً إلى 12:00 ظهراً.

أو الفترة المسائية:

من الساعة 12:00 ظهراً إلى 4:00 عصراً.

