



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة : سياسة إدارة المواعيد الطبية.	رمز السياسة :
عدد الصفحات : 6 صفحات	الطبعة : الأولى

الوحدة التنظيمية: مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة		
الجهة المعنية بتنفيذ السياسة : جميع الكوادر الطبية والفنية والإدارية العاملة في المنشآت الصحية		
الإعداد: قسم إدارة وتطوير السياسات/ م. ق. داليا زياد	التوقيع:	تاريخ الإعداد: ٢٠٢٤ / ٢ / ١
التدقيق والمراجعة: لجنة إعداد وتوحيد سياسات المستشفيات والمراكز الصحية. إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات / د. حسنة الله إدارة الرعاية الأولية / د. ربيع الفتيان مديرية التمريض/ م. ق. ندى حنبلي إدارة مستشفيات البشير/ م. ق. محمد التعمري مستشفى الزرقاء الحكومي/ م. ق. اكرام عبد الله مستشفى الأمير الحسين بن عبد الله الثاني/ د. حنان أبو صالح مديرية صحة محافظة العاصمة / د. رائدة صوالحة مديرية صحة محافظة البلقاء/ د. فريهان بقور مجلس اعتماد المؤسسات الصحية/ محمد جميل المناصرة	التوقيع: التوقيع: التوقيع: التوقيع: التوقيع: التوقيع: التوقيع:	تاريخ المراجعة: ٢٠٢٤ / ٢ / ٤
التدقيق من ناحية ضبط الجودة: مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة وزارة الصحة مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	التوقيع:	تاريخ تدقيق ضبط الجودة: ٢٠٢٤ / ٢ / ١١
الاعتماد: الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية Policies & Procedures	التوقيع:	تاريخ الاعتماد: ٢٠٢٤ / ٢ / ١١

تم اعتماد

Approved

تتم مراجعة السياسة كل سنتين على الأقل من تاريخ اعتماد آخر طبعة:		
رقم الطبعة	تاريخ الاعتماد	مبررات مراجعة السياسة

ختم النسخة الاصلية

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: سياسة إدارة المواعيد الطبية.	رمز السياسة : MOH POL D AC 02
عدد الصفحات : 6 صفحات	الطبعة: الأولى

موضوع السياسة :

تقديم خدمة حجز المواعيد لكافة أقسام وعيادات المنشأة الصحية وخاصةً عيادات الاختصاص من خلال الحضور الشخصي لمتلقي الخدمة أو أحد أفراد عائلته أو عن طريق الهاتف أو أي وسيلة أخرى تعتمد إدارة المنشأة الصحية بحيث تُقدّم الخدمات الطبية والتشخيصية والفنية الإدارية بفترات زمنية مناسبة لتقليل وقت الإنتظار في المنشأة الصحية.

الفئات المستهدفة:

كافة الموظفين العاملين في المنشأة الصحية بمختلف مسمياتهم ومتلقي الخدمة وعائلاتهم.

الهدف من السياسة /المنهجية :

1. تنظيم وتوحيد عملية حجز المواعيد لكافة مرافق المنشأة الصحية وخاصة عيادات الاختصاص.
2. تنظيم أعداد المراجعين للمنشأة الصحية .
3. الحفاظ على وقت مقدم الخدمة ومتلقيها.
4. وضع معايير توضح حصول متلقي الخدمة القادم بغير موعد على الخدمات الصحية.

التعريفات :

1. نظام المواعيد: خدمة تهدف لتمكين متلقي الخدمة من حجز أوقات معالجة أو إعادة جدولتها، أو إلغائها في المنشآت الصحية لضمان متابعته من قبل نفس مقدم الخدمة في كل مراجعة ومراعاة ظروفه واحتياجاته.

2. يطبق نظام المواعيد في المستشفيات في:

- 2.1 عيادات الاختصاص.
- 2.2 قسم الأشعة.
- 2.3 قسم الطب الطبيعي والتأهيل.
- 2.4 حالات الجراحة اليومية.
- 2.5 وحدة التنظير.

وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة : سياسة إدارة المواعيد الطبية.	رمز السياسة :
عدد الصفحات : 6 صفحات	الطبعة : الأولى

2.6 وحدة الكلية الإصطناعية.

3. يطبق نظام المواعيد في المركز الصحي في:

3.1 عيادة الأمراض المزمنة (مرضى ارتفاع ضغط الدم، مرضى السكري).

3.2 قسم الأمومة والطفولة والمطاعيم.

3.3 عيادة الأسنان.

3.4 قسم الأشعة.

3.5 الإستشارات التغذوية. (إن وجد).

3.6 عيادات التوعية الصحية (إن وجد).

المسؤوليات:

1. إدارة المنشأة الصحية:

1.1 اعتماد وتعميم وتنفيذ آلية لتحديد المواعيد الطبية لمتلقي الخدمة والتواصل معهم في حالة إلغاء أو إعادة جدولة المواعيد مع مراعاة ظروف المريض واحتياجاته.

1.2 توفير بوسترات ولوحات إرشادية توضيحية لإعلام متلقي الخدمة وتوجيههم بخصوص نظام المواعيد.

1.3 اتخاذ الإجراءات التي تحسن عملية إدارة المواعيد بالاعتماد على نتائج تحليل المؤشرات.

2. لجنة تحسين الجودة وسلامة المستفيدين:

2.1 اعتماد مؤشرات أداء خاصة برصد وتقييم عملية إدارة المواعيد.

2.2 تحليل نتائج المؤشرات الخاصة بإدارة المواعيد وتقديم المقترحات التحسينية لإدارة المنشأة الصحية.

3. الكادر الطبي والتمريضي والفني :

3.1 الالتزام بتطبيق نظام المواعيد المعتمد في المنشأة الصحية.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة :سياسة إدارة المواعيد الطبية.		رمز السياسة :									
		<table><tr><td>MOH</td><td>POL</td><td>D</td><td>AC</td><td>02</td></tr></table>					MOH	POL	D	AC	02
MOH	POL	D	AC	02							
عدد الصفحات : 6 صفحات		الطبعة: الأولى									

3.2 تتقيف متلقي الخدمة وتوعيتهم حول عواقب عدم الإلتزام بمواعيد الزيارة وتوثيق عملية التثقيف على الملف الطبي لمتلقي الخدمة.

3.3 تتقيف متلقي الخدمة والزائرين عن الإجراءات الواجب اتخاذها عند عمل الفحوصات والصور التشخيصية من صيام أو إيقاف أدوية وتمارين رياضية علاجية معينة قبل الحضور للموعد القادم.

3.4 متابعة الحالات عالية الخطورة من متلقي الخدمة للتأكد من التزامهم بالخطة العلاجية (مثل: تأكيد/متابعة الإلتزام بالمواعيد، والأدوية، والفحوصات التشخيصية، ... وغيرها).

4. السجل الطبي: تحديد وتثبيت مواعيد زيارات متلقي الخدمة.

الأدوات:

اللوحات الإرشادية الخاصة بنظام المواعيد .

الملف الطبي للمريض.

الإجراءات:

أولاً يتم تطبيق نظام المواعيد في المستشفى كما يلي:

1. يقوم موظفو السجل الطبي بحجز مواعيد لمتلقي الخدمة حسب العيادة/القسم المطلوب ورقياً أو إلكترونياً، ويشمل الحجز على:

1.1 اسم متلقي الخدمة.

1.2 تاريخ الحجز.

1.3 ساعة الحجز.

1.4 رقم العيادة.

2. يقوم موظفو السجل الطبي بتوثيق اسم متلقي الخدمة ورقم الهاتف الخاص به على الملف الطبي للمتابعة أو للتذكير بالموعد بحيث يقوم نظام الملفات الإلكتروني بإرسال رسالة نصية لمتلقي الخدمة بالموعد المحدد.

3. يقوم المسؤول عن العيادة/القسم بإدخال متلقي الخدمة بالترتيب حسب موعد الحجز في تاريخ الحجز، وفي حال تأخر أو عدم حضور مريض يقوم بالمتابعة معه، وإلغاء حجزه وإدخال المتلقي الذي يليه.

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

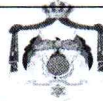
رمز السياسة :					اسم السياسة : سياسة إدارة المواعيد الطبية.
MOH	POL	D	AC	02	
الطبعة: الأولى					عدد الصفحات : 6 صفحات

4. عند حضور متلقي الخدمة إلى العيادة بدون موعد يجب أخذ موافقة الطبيب خطياً (لا مانع).
5. يتم تأجيل وإلغاء مواعيد أي عيادة بناءً على طلب إجازة أو كتاب رسمي مقدم من مقدم الخدمة وموافق عليه من المدير حسب النظام المتبع في المنشأة على أن يتم تقديم الطلب إلى المدير الطبي قبل أسبوع من تاريخ العيادة على الأقل.
6. إذا رغب الطبيب بتغيير موعد أو فترة العيادة عليه تقديم طلب نقل موعد عيادة ويتم الموافقة عليه من قبل المدير.
7. في حال إجازة الطبيب يتم ترحيل مواعيد العيادة إلى مواعيدها اللاحقة مع مراعاة عدم تأخير متلقي الخدمة لأوقات بعيدة أو يقوم المدير الطبي بتكليف طبيب بدلاً منه لتغطية العيادة.
8. يتم برمجة (10) مواعيد إضافية وتكون صلاحية إعطاء هذه المواعيد للطبيب المعالج فقط.
9. إذا قام طبيب الاختصاص بكتابة أمر طبي بطلب صورة تشخيصية للمريض يتم ما يلي :
 - 9.1 يقوم متلقي الخدمة أو مرافقه بمراجعة السجل الطبي الخاص بقسم الأشعة لتثبيت موعد الصورة.
 - 9.2 يقوم موظف السجل الطبي أو فني الأشعة المكلف بتثبيت موعد للصورة المطلوبة على النظام المعتمد ويسلم الموعد للمريض مع صورة عن نموذج طلب الصورة الشعاعية بالإضافة إلى ورقة التعليمات الواجب اتباعها قبل عمل الصورة التشخيصية المطلوبة.
 - 9.3 يقوم نظام الملف الطبي الإلكتروني (حكيم) بإرسال رسالة نصية للمريض بموعد الصورة المحدد.
10. في حال طلب الطبيب المعالج فحوصات مخبرية يقوم متلقي الخدمة بمراجعة قسم المختبر لإرشاده إلى تعليمات إجراء الفحوصات الطبية المخبرية من صيام أو إيقاف أدوية ومن ثم يقوم فني المختبر بتبليغ المريض بيوم عمل الفحص دون تثبيت موعد للفحص على النظام.

ثانياً يتم تطبيق نظام المواعيد في المراكز الصحية كما يلي:

1. يقوم الطبيب المعالج بمعاينة متلقي الخدمة لتحديد أولويات البدء بالمعالجة وتقديم الرعاية الصحية حسب خطورة الحالة والمضاعفات المتوقعة حيث يقوم الأطباء بإعطاء أولوية معالجة متلقي الخدمة بدون موعد في الحالات التالية:
 - 1.1 ارتفاع درجة حرارة الجسم أكثر من 38 درجة مئوية.
 - 1.2 صداع حاد مع تشويش في النظر (Blurred vision).
 - 1.3 ألم في الصدر.

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: سياسة إدارة المواعيد الطبية.					رمز السياسة :					
					<table><tr><td>MOH</td><td>POL</td><td>D</td><td>AC</td><td>02</td></tr></table>	MOH	POL	D	AC	02
MOH	POL	D	AC	02						
عدد الصفحات : 6 صفحات					الطبعة: الأولى					

- 1.4 علامات وأعراض إرتفاع السكر في الدم كالشعور بالضعف العام والكسل الهذيان وتشويش في النظر والإصابة أحياناً بالغيوبة.
- 1.5 علامات وأعراض انخفاض السكر في الدم كالدوخة وزيادة التعرق والشعور بخفقان القلب والتشويش الذهني.
- 1.6 ارتفاع ضغط الدم فوق 90/160.
- 1.7 يتم إعطاء الأولوية في العلاج للمرضى المستضعفين وذوي الإحتياجات الخاصة.
- 1.8 يتم إعطاء الأولوية للمواعيد المسبقة في عيادات الاختصاص والأسنان.
- 1.9 يتم إعطاء الأولوية في قسم الأمومة بناءً على الوضع الصحي للمراجعة.
2. يقوم الكادر الطبي / السجل الطبي بإعطاء موعد للمريض وتوثيق الموعد على كل من سجل المواعيد وكرت المراجعة الخاص بمتلقي الخدمة ويدون عليه (اسم متلقي الخدمة واسم الطبيب المعالج وتاريخ المراجعة القادم).
3. تقوم القابلة القانونية بإعطاء مواعيد للتطعيم وذلك حسب البرنامج الوطني للتطعيم وإعطاء الأم كرت المطاعيم والمدون عليه اسم المطعم القادم المستحق وتاريخ موعد الجرعة القادمة.

النماذج / المرفقات:

لا يوجد

مؤشرات الأداء:

1. نسبة التزام المرضى بالمواعيد.
2. نسبة شكاوى متلقي الخدمة المتعلقة بالمواعيد.

المراجع:

1. معايير اعتماد المستشفيات من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2020 .
2. معايير اعتماد مراكز الرعاية الصحية الأولية من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2022 .