



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: سياسة المواعيد الطبية واستقبال المرضى في أقسام الطب الطبيعي والتأهيل					رمز السياسة:
MOH	POL	D	REH	01	
عدد الصفحات: 4					الطبعة: الثانية

الوحدة التنظيمية: الطب الطبيعي والتأهيل		
الجهة المعنية بتنفيذ السياسة: جميع الكوادر العاملة في أقسام الطب الطبيعي والتأهيل		
الإعداد:	التوقيع: د. رولان الطو	تاريخ الإعداد: ٢٠٢٥/٢/١٥
القسم / اللجنة: الطب الطبيعي والتأهيل	التوقيع:	تاريخ التدقيق: ٢٠٢٥/٣/٢٥
التدقيق والمراجعة من قبل مدير الجهة المعدة:		
التدقيق من ناحية ضبط الجودة: مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	التوقيع:	تاريخ تدقيق ضبط الجودة: ٢٠٢٥/٣/٢٥
الاعتماد: الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية	التوقيع:	تاريخ الاعتماد: ٢٠٢٥/٤/٨

ختم الاعتماد

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

ختم النسخة الاصلية

وزارة الصحة مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة السياسات والإجراءات Policies & Procedures ٨ نيسان ٢٠٢٥ معتد Approved
--



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: سياسة المواعيد الطبية واستقبال المرضى في أقسام الطب الطبيعي والتأهيل					رمز السياسة:
01	REH	D	POL	MOH	
عدد الصفحات: 4					الطبعة: الثانية

موضوع السياسة:

تحديد آلية تقديم خدمة استقبال الحالات المرضية لعيادات الطب الطبيعي والتأهيل من خلال الحضور الشخصي للمريض أو المرافق وحجز المواعيد حسب تعليمات إدارة القسم.

الفئات المستهدفة:

جميع مراجعي عيادات وأقسام الطب الطبيعي والتأهيل.

الهدف من السياسة / المنهجية:

1. تنظيم وتوحيد عملية حجز المواعيد لعيادات الاختصاص والعيادات العامة.
2. تنظيم استقبال المراجعين للعيادات.
3. الحفاظ على وقت الطبيب والمريض.

التعريفات:

1. الطبيب: هو الطبيب الاختصاصي/المقيم المتواجد في عيادات الطب الطبيعي والتأهيل.
2. تصنيف الحالات: هي عملية فرز الحالات على نوعين:
 - 2.1 مستعجلة: كسور، قطع وتر، تأهيل ما بعد التداخلات الجراحية، وغيرها.
 - 2.2 مزمنة: التهاب مفاصل، أمراض أخرى.
3. التوثيق في الملف الطبي: عملية توفير المعلومات الطبية والفنية الإدارية الخاصة بالمريض مكتوبة ومفصلة بحيث يشمل البيانات المتعلقة بهوية المريض والسيرة المرضية والتاريخ الطبي ونتائج الفحوصات والتقييمات السريرية ذات الصلة والأوامر التشخيصية والعلاجية والدليل على الموافقة الحرة المستنيرة والملاحظات السريرية والتشخيص النهائي والاستنتاجات أثناء وعند إنهاء الاستشفاء.

المسؤوليات:

1. موظف السجل: حجز وإلغاء ومتابعة مواعيد عيادات الطب الطبيعي والتأهيل مع المراجعين والمرضى.
2. الكادر التمريضي: تقييم وتصنيف الحالات المرضية قبل إدخالها إلى عيادات الطب الطبيعي والتأهيل.

[Handwritten signature]



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة:					اسم السياسة: سياسة المواعيد الطبية واستقبال المرضى في أقسام الطب الطبيعي والتأهيل
MOH	POL	D	REH	01	
الطبعة: الثانية					عدد الصفحات: 4

الأدوات:

برامج شركة الحوسبة الصحية (حكيم)

الإجراءات:

1. يقوم موظفو الاستقبال أو السجل الطبي بما يلي:

- 1.1 إعلام المرضى وتوجيههم بخصوص نظام المواعيد من خلال ملصقات ولوحات إرشادية توضيحية.
- 1.2 حجز مواعيد للمرضى بحد أعلى (35 موعد في اليوم الواحد وبحد أدنى 15) باليوم الواحد ويشمل الحجز على: اسم المريض وتاريخ الحجز وساعة الحجز ورقم عيادة الاختصاص.
- 1.3 توثيق اسم المريض ورقم الهاتف الخاص به للمتابعة أو التذكير بالموعد وكذلك يتم التواصل مع المرضى في حالة إلغاء أو إعادة جدولة الموعد.
- 1.4 إدخال المرضى بالترتيب بحسب موعد الحجز في تاريخ الحجز، وفي حال تأخر أو عدم حضور مريض يقوم بالمتابعة مع المريض، وإلغاء حجزه وإدخال المريض الذي يليه في حال فوات حجزه.
- 1.5 تأجيل وإلغاء مواعيد أي عيادة بناء على طلب إجازة مقدم من الطبيب حسب النظام المتبع في المستشفى، أو بناء على كتاب خطي من الطبيب وموافقة رئيس القسم عليه، على أن يتم تقديم الطلب إلى رئيس القسم قبل أسبوع من تاريخ العيادة على الأقل، وعلى أن يتم استثناء الحالات الطارئة.
- 1.6 إذا رغب الطبيب بتغيير موعد أو فترة عيادته عليه تقديم طلب نقل موعد عيادة ويقوم موظف السجل باتباع الخطوات السابقة.
- 1.7 عند حضور المريض إلى العيادة دون موعد يقوم موظف السجل أخذ موافقة الطبيب خطياً (لا مانع) ويتوجب على المريض دفع كشفية عيادة حسب جهة التأمين.
- 1.8 في حال إجازة الطبيب يقوم بترحيل مواعيد العيادة إلى مواعيدها اللاحقة مع مراعاة عدم تأخير المرضى لأوقات بعيدة.
- 1.9 برمجة (10) مواعيد إضافية تكون صلاحية إعطائها للطبيب.

[Handwritten signature]



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: سياسة المواعيد الطبية واستقبال المرضى في أقسام الطب الطبيعي والتأهيل					رمز السياسة:
MOH	POL	D	REH	01	
عدد الصفحات: 4					الطبعة: الثانية

2. يقوم الكادر التمريضي بما يلي:

- 2.1 أخذ العلامات الحيوية للحالات المرضية في عيادة تقييم المرضى والتصنيف داخل القسم وإعلام الطبيب بذلك.
 - 2.2 يتم إدخال المرضى حسب الترتيب إلى العيادة ومرافقتهم وتقديم المساعدة لهم من قبل الكادر أثناء الكشف.
 - 2.3 إرشاد الحالة الى فني العلاج المسؤول عن تنفيذ البرنامج العلاجي الموصوف من قبل طبيب التأهيل إضافة لتقديم الخدمة التمريضية أثناء الجلسات العلاجية إذا استدعت الحاجة لذلك.
- ***** لغايات فهم وتطبيق هذه السياسة فإن جميع المصطلحات والألفاظ الواردة بصيغة الجمع تحمل نفس المعنى لصيغة الفرد وجميع الألفاظ الواردة بصيغة المذكر تحمل نفس المعنى لصيغة المؤنث *****

النماذج / المرفقات:

1. نموذج بطاقة موعد
2. نموذج فتح أو تعديل مواعيد عيادة على برنامج حكيم.
3. طلب تغيير طبيب اختصاصي ضمن نفس الاختصاص في العيادات.
4. سجل حالات.
5. سجل مواعيد.

مؤشرات الأداء:

1. نسبة التزام المرضى بالمواعيد شهرياً.
2. عدد شكاوى المرضى المتعلقة بالمواعيد شهرياً.
3. عدد المرضى الذين تم استقبالهم وفقاً للسياسة شهرياً

المراجع:

1. معايير مجلس اعتماد المؤسسات الصحية - الطبعة الرابعة.
2. دليل الخدمات على الموقع الالكتروني الرسمي لوزارة الصحة.