



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: خدمة التوصيل المنزلي للأدوية	رمز السياسة
عدد الصفحات: 8	الطبعة: الثانية

الوحدة التنظيمية: مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	
الجهة المعنية بتنفيذ السياسة: وحدة توصيل الأدوية، مديرية المشتريات والتزويد، قسم الصيدلة والسجلات الطبية في المستشفيات ومديريات الصحة	
الإعداد: د. بسام عطية د. آيات بنات د. أريج القيسي	التوقيع: التوقيع: التوقيع:
التدقيق والمراجعة من قبل مدير الجهة المعدة: مدير مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	التوقيع:
التدقيق من ناحية ضبط الجودة: مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	التوقيع:
الاعتماد: عطوفة الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية	التوقيع:

تاريخ الاعتماد: ٢٠٢٤/١٢/١١
مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
السياسات والإجراءات
Policies & Procedures

١٥ كانون الأول ٢٠٢٤

معتمة
Approved

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

ختم النسخة الأصلية

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: خدمة التوصيل المنزلي للأدوية	رمز السياسة
عدد الصفحات: 8	الطبعة: الثانية
	MOH POL HOS MM 01

السياسة:

الالتزام بالمنهجية المعتمدة لتوصيل أدوية الأمراض المزمنة للمرضى وبناءً على رغبتهم.

الهدف من السياسة:

- 1- ضمان وصول أدوية الأمراض المزمنة لمستحقيها من المرضى بسهولة ويسر.
- 2- تقليل عبء الوصول إلى المنشآت الصحية ووقت الانتظار على المرضى.
- 3- رفع مستوى رضى المريض والتزامه في استخدام العلاج.
- 4- تقليل الازدحام داخل المنشآت الصحية وعدم الاختلاط مما يساهم في الحد من انتشار الأوبئة.
- 5- تقليل العبء على المنشآت الصحية والكوادر العاملة فيها.
- 6- ضمان توفير الأدوية في الصيدلية باستمرار.

التعريفات:

1. الوزارة: وزارة الصحة الأردنية
2. المريض: مريض الأمراض المزمنة والذي له وصفة طبية مكررة شهرياً.
3. تطبيق حكيمى (my Hakeem) : تطبيق إلكترونى تم انشاؤه ضمن نظام حكيم يتيح للمريض الاطلاع على ملفه الطبى وطلب أدويته للتوصيل.
4. شركة التوصيل: الشركة المتعاقد معها لنقل وتوصيل الأدوية لمنفعليها.
5. قائمة أدوية التوصيل: الأدوية المتاحة ضمن خدمة التوصيل في الوزارة
6. شركة الحوسبة الصحية: الشركة المطبقة لبرنامج حكيم وهو البرنامج الوطنى لحوسبة القطاع الصحى العام في المملكة.
7. وحدة توصيل الأدوية: وحدة صيدلانية مركزية تقوم بصرف الوصفات الطبية وتحضيرها ليتم توصيلها لمنفعليها.
8. الدفع الإلكتروني: الطريقة المعتمدة ليدفع المريض المبلغ المطلوب منه إلكترونياً.
9. الطرد: الأدوية المستحقة للمريض بعد تحضيرها وتجهيزها داخل مغلف خاص ليتم توصيلها.
10. مركز الاتصال (call center): مركز يتيح للمراجعين توصيل ملاحظاتهم واستفساراتهم عن طريق المكالمات الهاتفية وتحويلها للجهة المعنية.
11. لجنة متابعة تنفيذ خدمة توصيل الأدوية: هي لجنة مركزية مخولة للقيام بالإشراف على تنفيذ خدمة توصيل الأدوية بكافة مراحلها ووضع التوصيات لضمان سيرها على أكمل وجه.

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: خدمة التوصيل المنزلي للأدوية	رمز السياسة
عدد الصفحات: 8	الطبعة: الثانية
	MOH POL HOS MM 01

الأدوات:

1. مغلفات: أكياس خاصة تقوم شركة التوصيل بتوفيرها لغرض وضع العلاجات داخلها وتكون ضمن الشروط والمقاييس ويوضح عليها شروط النقل والتخزين (قابل للكسر، مبرد أو غيرها).
2. ملصق تعليمات العلاج: ملصق يتم طباعته من خلال نظام حكيم مطبوعاً عليه اسم العلاج وارشادات استخدامه.
3. ملصق معلومات المريض: ملصق يبين المعلومات الخاصة بالمريض كاسمه وعنوانه وغيرها، وتوضع على الطرد.
4. كشف تسليم الطرود (مرفق)
5. كشف الطرود المرتجعة (مرفق)

المسؤوليات والادوار:

1. المريض:

- 1.1 تحميل تطبيق حكيمي على الهاتف الذكي والتسجيل
 - 1.2 الدخول لتطبيق حكيمي وتعبئة البيانات والمعلومات المطلوبة
 - 1.3 القيام بطلب توصيل أدويته وإرفاق الوثائق إن تطلب ذلك
 - 1.4 دفع المبلغ المترتب عليه إلكترونياً
 - 1.5 استلام علاجاته مقابل التوقيع بعد التأكد منها
2. المحاسب:
- 2.1 التدقيق على معلومات المريض والتحقق منها
 - 2.2 إعطاء أمر للنظام لإرسال رسالة نصية للمريض بقيمة المبلغ المطلوب دفعه

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: خدمة التوصيل المنزلي للأدوية	رمز السياسة
عدد الصفحات: 8	الطبعة: الثانية
	MOH POL HOS MM 01

3. كادر وحدة التوصيل:

3.1 طلب الأدوية - المتاحة للتوصيل - من مديرية المشتريات والتزويد وتوفيرها حسب

الحاجة

3.2 استلام طلبات التوصيل من خلال نظام حكيم

3.3 مراجعة أدوية المريض المطلوبة للتوصيل، والتأكد من توفرها

3.4 ارسال الوصفة الطبية للمحاسب ليقوم بالإجراءات المالية

3.3 تحضير الأدوية بعد قيام المريض بالدفع ووضع إرشادات الاستخدام على كل علاج

3.4 وضع العلاجات في مغلف النقل لتجهيز الطرد، ووضع الملصقات الخاصة عليه

3.5 تسليم الطرود لمفوض شركة التوصيل بموجب نموذج التسليم

3.6 استلام الطرود المرتجعة - إن وجدت - بموجب الكشف المعتمد

3.7 الاستجابة للملاحظات التي تخص وحدة توصيل الأدوية والواردة لمركز الاتصال واتخاذ

الإجراءات اللازمة

4. شركة التوصيل:

4.1 استلام الطرود من وحدة توصيل الأدوية

4.2 توزيع الطرود في مراكز الفرز التابعة لشركة التوصيل على سيارات النقل حسب

عناوين المرضى

4.3 إرسال رسالة نصية لكل مريض توضح الموعد الذي سيصل إليه الطرد

4.4 توصيل الطرود لكل مريض ضمن المدة الزمنية المعتمدة

4.5 إعطاء المريض الفرصة للتأكد من علاجاته وسلامتها، وأن يوقع المريض بجانب

اسمه على الكشف المخصص

4.6 في حال تعذر التواصل مع المريض:

4.6.1 محاولة التواصل مع المريض ثلاث مرات خلال 48 ساعة من استلام الطرود

4.6.2 إعادة الطرود للصيدلية خلال 24 ساعة من تعذر تسليم الطرود

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: خدمة التوصيل المنزلي للأدوية	رمز السياسة
عدد الصفحات: 8	الطبعة: الثانية
	MOH POL HOS MM 01

- 4.7 تسليم الطرد للمريض (أو من ينوبه على أن يكون بالغ، وأن يُظهر الإثبات الشخصي للمريض) ضمن الموعد المحدد
- 4.8 الالتزام بإجراءات السلامة العامة عند التعامل مع المرضى أو من ينوبهم
- 4.9 الجاهزية لأي مستجدات قد تطرأ خلال الجوائح والأزمات وغيرها
5. لجنه متابعة تنفيذ خدمة التوصيل:
- 5.1 الاشراف على عمليات التوصيل في جميع مراحلها
- 5.2 متابعة ظروف التخزين في الوحدة، وسيارات النقل، وأماكن الفرز
- 5.3 إقرار المخالفات وتحديد الطرف المتسبب بالمخالفة وما يترتب عليه من غرامات
- 5.4 وضع التوصيات التي من شأنها تحسين سير عمل خدمة التوصيل
6. شركة الحوسبة الصحية:
- 6.1 القيام بالربط الإلكتروني والتجهيزات الإلكترونية في وحدة التوصيل
- 6.2 تجهيز التقارير الإلكترونية والورقية التي تطلبها وزارة الصحة في أي وقت
- 6.3 توفير الكشوفات المالية للحركات التفصيلية للخدمة بما يتناسب مع متطلبات وزارة الصحة
- 6.4 يتم توريد المبالغ المستحقة لوزارة الصحة شهرياً إلى صندوق التأمين الصحي
- 6.5 الاستجابة للملاحظات المتعلقة بنظام حكيم وتطبيق حكيمي والأمور التقنية المتعلقة بسير عمل خدمة التوصيل والواردة لمركز الاتصال واتخاذ الإجراءات المترتبة عليها
7. مديرية المشتريات والتزويد:
- تزويد وحدة التوصيل بالأدوية المطلوبة وبالكميات حسب احتياج الوحدة لها

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: خدمة التوصيل المنزلي للأدوية	رمز السياسة
عدد الصفحات: 8	01 MM HOS POL MOH
	الطبعة: الثانية

الاجراءات

1. تقوم مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية بإعداد قائمة الأدوية المسموح بتوصيلها، وتحديثها عند الضرورة، وهي الأدوية المكررة شهرياً ويستثنى منها:
 - 1.1 الأدوية التي تتطلب اشراف طبي وإرشادات وتعليمات خاصة عند اعطاءها
 - 1.2 أدوية الأمراض النفسية والأدوية المرصدة والمخدرة
 - 1.3 الأدوية مرتفعة الثمن
2. يقوم كادر قسم السجلات الطبية في المنشآت الصحية بتزويد معلومات الدخول لتطبيق حكيمي للمرضى وتحديث بياناته عند طلبهم ذلك
3. يقوم كادر الصيدلية في وحدة التوصيل باستقبال الوصفات التي تصله من خلال نظام حكيم، والتأكد من توفر الأدوية.
4. في حال عدم توفر أحد العلاجات:
 - 4.1 إذا توفر بديل مشابه للعلاج، يتم إشعار المريض بذلك، والذي بدوره يقوم بتأكيد طلبه إذا رغب بتوصيل العلاج البديل له، من ثم يقوم الطبيب الذي يعمل ضمن طاقم توصيل الأدوية، بكتابة العلاج البديل
 - 4.2 في حال عدم توفر بديل، يقوم الصيدلي بالإشعار بذلك ومن ثم تصل رسالة نصية للمريض بضرورة مراجعة المنشأة الصحية ليقوم طبيبه المعالج باتخاذ الاجراء المناسب
5. يقوم الصيدلي بإرسال الوصفة للمحاسب في وحدة التوصيل
6. يبدأ الصيدلي بتحضير الأدوية لكل وصفة بعد أن يصله اشعار إلكتروني بأن المريض قد قام بدفع المبلغ المترتب عليه، ووضع إرشادات الاستخدام والمعلومات على كل علاج، ومن ثم تغليف العلاجات في المغلف الخاص لتجهيز الطرد
7. يقوم صيدلي آخر بعمل تدقيق مره اخرى (double check) للوصفة المحضرة وجميع المعلومات المكتوبة عليها وتجهيز الطرد وإغلاقه للنقل

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: خدمة التوصيل المنزلي للأدوية	رمز السياسة
عدد الصفحات: 8	MOH POL HOS MM 01
	الطبعة: الثانية

8. يقوم الصيدلي بوضع ملصق يبين معلومات المريض وتوضيح التعليمات والإرشادات الخاصة بنقل وحفظ الأدوية على الطرد (مثل مبرد، قابل للكسر وغيرها)
9. يقوم الصيدلي بتسليم الطرود لمفوض شركة التوصيل بموجب كشف التسليم ويوقع المندوب على استلام الطرود ويعتبر توقيعه كدليل على استلام الطرود جميعها سليمة ودون وجود تالف كما يجب على الشركة الحضور لاستلام المغلفات في اوقات محددة يتم الاتفاق عليها بين الوحدة وشركة التوصيل
10. يقوم الصيدلي باستلام الطرود التي تعذر تسليمها بموجب كشف الطرود المرتجعة الذي يوضح سبب الارجاع بعد التأكد من أن جميع العلاجات سليمة وغير تالفة
11. في حال تلف العلاج أو ضياعه تغرم شركة التوصيل ثمن العلاج حسب الآلية المتفق عليها، ويتم ابلاغ الصيدلي المسؤول لتحضير طلب جديد للمريض ليتم توصيله خلال 24 ساعة
12. تقوم مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية بالتعاون مع الجهات المعنية للإعلان عن هذه الخدمة من خلال وسائل الإعلام المعتمدة من قبل وزارة الصحة، والاستمرار في توعية وتثقيف المواطنين بخدمة التوصيل
13. يلتزم جميع الأطراف (الوزارة، شركة الحوسبة، شركة التوصيل) بالحفاظ على سرية معلومات المرضى وأدويتهم وسيرتهم المرضية.
14. تقوم لجنة متابعة تنفيذ خدمة توصيل الأدوية بالإشراف والرقابة على جميع مراحل التوصيل والتأكد من تطبيق سير عملية التوصيل على أكمل وجه

المرفقات:

1. كشف تسليم الطرود
2. كشف الطرود المرتجعة

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: خدمة التوصيل المنزلي للأدوية	رمز السياسة
عدد الصفحات: 8	الطبعة: الثانية
	MOH POL HOS MM 01

مؤشرات الأداء:

- 1- عدد المرضى الذين يطلبون أدويتهم للتوصيل تقاس كل 6 شهور
- 2- عدد الطرود التي يتم توصيلها لمنتهجها شهرياً
- 3- نسبة الطرود المرتجعة من العدد الكلي للطرود شهرياً
- 4- عدد الطرود والعلاجات النالفة نتيجة عملية التوصيل شهرياً
- 5- نسبة رضى المرضى عن الخدمة

المراجع:

اتفاقية خدمة توصيل الأدوية المنزلية المبرمة بين وزارة الصحة وشركة الحوسبة الصحية

MASTER COPY

كشف تسليم الطرود

الموافق _____

اليوم _____

الملاحظات

الرقم

اسم العميل

جميع الطرود التي استلمتها من صيدلية التوصيل بحالة جيدة ولا يوجد تالف وعددها:

اسم وتوقيع الصيدلي: _____

اسم وتوقيع المستلم: _____

MASTER COPY

