

<p>تقديم خدمة الطب الاتصالي في عيادات استيكا</p>	<p>1. العنوان</p>
<p>تقديم الاستشارات الطبية واسداء النصائح والمساعدة في ايجاد المعلومة الطبية الصحيحة التي يحتاجها طالب الخدمة بناء على ما يتم تقديمه من معلومات او اعراض ظاهريه عن طريق الاتصال الهاتفي والمرئي .</p>	<p>2. الهدف من السياسة</p>
<p>تطبق تنفيذ الاجراءات الخاصة بخدمة الطب الاتصالي على كل من الطبيب و مركز الاتصال و منسقة العيادة و منسقة خدمات المرضى بالإضافة الى كل من قسم الدعم الفني و الاداري</p>	<p>3. يطبق على</p>
<p>المحتوى:</p> <p>4.1- الاجراءات للأطراف المساهمة في تقديم الخدمة</p> <p>4.2- الاجراءات المتبعة لتفعيل لنظام</p> <p>4.3- الاجراءات المتبعة لحجز موعد</p> <p>4.4- الاجراءات المتبعة لاستقبال المريض</p> <p>4.5- لاجراءات المتبعة خلال الكشف</p> <p>4.6- الاجراءات المتبعة لتوثيق البيانات</p> <p>4.7- الإجراءات المتبعة لحماية حقوق المريض والعيادات</p>	<p>4. الاجراءات</p>
<p>- الطبيب</p> <p>1- تقديم الاستشارة الطبية والخطط العلاجية.</p> <p>2- توثيق الخدمة المقدمة في سجل المريض الالكتروني والمحافظة على سرية المعلومات.</p> <p>3- توجيه المريض الى الوجهه الصحية المناسبة لحالته في حال تعذرت خدمته عن طريق الطب الاتصالي (الحالات الطارئة على سبيل المثال)</p>	<p>4.1. الاجراءات للأطراف المساهمة في تقديم الخدمة</p>

- مركز الاتصال (المنسق/هـ)

- 1- المتابعة الدورية للحجوزات الخاصة بالطبيب المعالج وجدولة المواعيد بالتواصل و التنسيق مع الطبيب المعالج
- 2- التأكد من صحة البيانات المقدمة من قبل المريض وانتهاء الاجراءات الخاصة بتأكيد الموعد
- 3- التواصل مع مرضى المراجعة وجدولة المواعيد الخاصة بهم.

- تنسيق خدمات المرضى

- 1- استقبال الايميلات الخاصة بالمرضى (اقتراح - شكوى) و توثيق الية التعامل معها حسب التوجيه الاداري.

- الدعم الفني

- 1- تقديم الدعم الفني والتدريب على النظام لجميع الاطراف المساهمة في تقديم الخدمة.
- 2- حل المشاكل التقنية الخاصة بنظام الحجوزات
- 3- التأكد من النسخ الاحتياطي الدوري لبيانات النظام
- 4- التأكد الدوري من جاهزية النظام الخاص بالعيادة للعمل على الواجهة المطلوب

-5 الادارة

- 1- التأكد دوريا من استيفاء الموقع الالكتروني والخدمات المقدمة عيادات استيكا لجميع متطلبات الطب الاتصالي .
- 2- تقديم التدريب والتقييم الدوري لمقدمي الخدمات المساندة للطبيب المعالج للعمل بفعالية
- 3- الاشراف الدوري على سير العمل.

<ul style="list-style-type: none"> - تفعيل الحجز الالكتروني عن طريق الموقع الالكتروني للعيادة https://www.aesthetica.sa/ او بالاتصال بالرقم الموحد للعيادات 011 2000555 - عمل مستخدم خاص لكل طبيب في التطبيق السحابي الخاص بالعيادة (Median Cloud System) - تفعيل الاتصال عن بعد في نظام مركز الاتصال الخاص بالعيادة 3CX - وضع كافة المعلومات الخاصة بالخدمة (الاسعار - السيرة الذاتية لمقدمي الخدمة- الخدمات المقدمة -بريد التواصل - الية الرد) 	<p>4.2. الاجراءات المتبعة لتفعيل النظام</p>
<ul style="list-style-type: none"> - للحجز يلزم تعبئة نموذج التسجيل كاملا - للحجز يلزم تعبئة نموذج الخاص بالحجوزات على النظام ورفع صورة الهوية - لإتمام الحجز يتطلب الموافقة على نموذج الاقرار للاستفادة من خدمات الرعاية الصحية عن بعد - لإتمام الحجز يتم تأكيد البيانات المسجلة من قبل المريض بواسطة منسقة الطبيب ومن ثم فتح ملف الكتروني و توجيه المريض لإنهاء اجراءات الدفع الخاصة بالاستشارة. 	<p>4.3. الاجراءات المتبعة لحجز الموعد</p>
<p>يتم تأكيد الموعد على جدول الطبيب و ارسال الرابط الخاص بالاتصال للمريض وللطبيب</p> <p>عن طريق رابط برنامج 3CX الخاص بمركز الاتصال</p> <ul style="list-style-type: none"> - يتم حصول المريض على استشارة طبية مدتها 20 دقيقة - يتم تسجيل تفاصيل الحالة من قبل الطبيب المعالج تاريخ الزيارة - الحالة - والخطة العلاجية او اي تفاصيل اخرى تخص المريض في الملف الالكتروني الخاص بنظام العيادة. - يعتبر الملف الالكتروني ملف سري في الحساب الخاص بالطبيب المعالج في النظام الالكتروني لعيادات استيكا ولا يمكن لاحد الاطلاع عليه سواه. 	<p>4.4. الاجراءات المتبعة لاستقبال المريض</p>

<ul style="list-style-type: none">- غالبا ما تستدعي الاستشارة الطبية من المريض تفعيل الاتصال المرئي ليتمكن الطبيب من معاينة المنطقة المراد علاجها للوصول الى التشخيص الصحيح.- يلتزم الطبيب وفقا لما تقتضيه الأعراف الطبية وبما يحقق العناية اللازمة للمريض بالعمل على الوصول لتشخيص الدقيق للحالة ووصف العلاج المناسب لها.- يتم خلال الكشف توعية المريض وتقديم خطة علاجية بناء على الفحص السريري عن بعد او المعلومات التي يتم توفيرها.- يتم خلال الكشف متابعة المرضى واعادة تقييم خطة العلاج في حال احتاج طالب الخدمة لذلك. <p>قد تستدعي الحالة الطلب من المريض القدوم الى المركز الطبي او زيارة طبيب من تخصص اخر عن طريق التحويل في الحالات التالية :</p> <ol style="list-style-type: none">1- تحويل اذا كانت الحالة تستدعي عمل اجراءات تشخيصية او تحاليل او الحصول على عينات لتأكيد التشخيص.2- تحويل اذا تبين أن حالة المريض تستدعي استشارة طبيب اخر أكثر خبرة ودراية في هذه الحالات من نفس التخصص أو نخصص اخر Referral.3- تحويل اذا تبين أن الحالة طارئة وتستدعي زيارة الاسعاف او مركز طبي او مستشفى متخصص.	<h2>4.5. الاجراءات المتبعة خلال الكشف</h2>
<ul style="list-style-type: none">- تحت الاشراف الاداري و قسم الدعم الفني يتم عمل نسخة احتياطية بشكل دوري للنظام- تحت الاشراف الاداري يتم تأكيد جميع المعلومات الخاصة بالمرضى من قبل المنسقة- تحت الاشراف الاداري و الطبيب المعالج يتم توثيق جميع الحالات في السجل الالكتروني الخاص بالمريض في النظام السحابي للعيادة	<h2>4.6. الإجراءات المتبعة لتوثيق البيانات</h2>

- يحق للمريض المراجعة المجانية خلال اسبوعين من تاريخ الاستشارة الاولى.
- في حال عدم اكتمال الخدمة بسبب تقني يتم معاودة الاتصال بالمريض خلال 24 ساعة او جدول موعدا قريب بدون رسوم وفي حال تعذر ذلك يتم استجاء مبلغ الاستشارة.
- قيمة الاستشارة الطبية يتم تحصيلها نظير الوقت الذي يتم استقطاعه من جدول الطبيب ولا يسترد في حال عدم التزام المريض بوقت الموعد المحدد له او في حال تم تحويل المريض حسب الحالات التحويل المذكورة سابقا. (4.5)
- في حال وجود ملاحظات \ اقتراح \ شكوى \ يتم ارسال ايميل support@aesthetica.sa وسيتم التعامل معها من قبل الادارة والتواصل مع المريض في حال استدعى ذلك.

4.7. الإجراءات المتبعة لحماية حقوق المريض والعيادات

5- المصادر

اللائحة التنفيذية لمركز الرعاية عن بعد والطب الاتصالي	٣٠/(٤/١٥)/٣٠
---	--------------