



وزارة الصحة  
Ministry of Health

# بطاقة (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 المنشآت الصحية، لذا تعد خدمة أولوية من الخدمات التي تهدف إلى تسهيل وتيسير الخدمات لبعض الفئات.

التحديث الحالي لخدمات أولوية يتضمن توسيع نطاق الخدمات لتشمل مراكز الرعاية الصحية الأولية ومراكز الأسنان والمراكز التخصصية، وذلك لتسهيل وتسريع الإجراءات والخدمات المقدمة لمستفيدي أولوية داخل المنشآت الصحية.

كما يتضمن الدليل تحديث الدليل الإرشادي ليحتوي على السياسات والإجراءات التي يجب إتباعها لضمان تحقيق خدمة أولوية.

## الهدف العام:

تقديم رعاية صحية شاملة وميسرة لمستفيدي أولوية, تضمن لهم الحصول على أفضل الخدمات الطبية مع توفير بيئة مريحة ومناسبة لاحتياجاتهم الخاصة.



### القيم:

المبادرة - الاحترام - التعاون -  
الإحسان - الانتماء.



### الرسالة:

ضمان تقديم خدمات تلائم  
الفئات المستهدفة في  
أولوية, بحيث يتم تسهيل  
إجراءات الحصول عليها,  
والوصول لرعاية صحية  
على أعلى معايير الجودة  
والاهتمام الشخصي.



### الرؤية:

أن تكون أولوية خدمة رائدة في  
تقديم الخدمات المميزة للفئات  
المستهدفة على مستوى  
الخدمات الصحية, و أن تتوسع  
للخدمات المساعدة الأخرى على  
المستوى الوطني, ومثلاً يحتذى  
به على المستوى الإقليمي  
والدولي.

## الأهداف التفصيلية:

- تسهيل وتسريع وصول مستفيدي أولوية إلى الخدمات الصحية.
- توفير بيئة صحية آمنة ومحترمة تعزز من كرامة المرضى مستفيدي أولوية.
- ضمان حصول هذه الفئات على الأولوية في جميع الخدمات المحددة بالمستشفى ومراكز الرعاية الصحية الأولية.

## التعريف

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



## نطاق الخدمات

### المستشفيات العامة والمستشفيات التخصصية

المختبرات



التقارير الطبية  
العلاجية



الصيدلية



أقسام الأشعة



العيادات  
الخارجية



مراكز الرعاية الصحية الأولية

مستشفيات الصحة النفسية

مراكز الأسنان

المراكز المتخصصة

## الخدمات المقدمة

- الأولوية في الحصول على الخدمات المقدمة وتقليل مدة الانتظار.
- مساعدة الأشخاص المستفيدين من الخدمة على التنقل داخل المنشأة ببسر وسهولة .
- تسهيل التواصل وإنهاء الإجراءات لمستفيدي خدمة أولوية.
- خدمة إيصال الأدوية للمرضى حاملي بطاقة أولوية إلى منازلهم.
- توفير مسار خاص لخدمات أولوية داخل المنشآت الصحية.
- توفير أماكن انتظار مخصصة لمستفيدي خدمات أولوية.

## الفئات المستهدفة

1. الأشخاص ذوي الإعاقة:  
تصدر تلقائياً في تطبيق صحي.

2. كبار السن بعمر 60 سنة هجرية وما فوق:  
تصدر تلقائياً في تطبيق صحي، لمن بلغ عمر  
60 سنة وأكثر (هجري).

3. مرضى الرعاية الصحية المنزلية.

4. الحالات التي تقرها اللجنة الطبية.

- يصدر قرار الاستحقاق بموجب تقرير صادر من لجنة مكونة من مدير المستشفى أو المدير الطبي وثلاثة أطباء.
- 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 هجرية فما فوق وفق الأوراق الرسمية ( بطاقة أحوال، جواز ، إقامة ).

الأشخاص ذوي الإعاقة: كل شخص لديه اضطراب أو قصور طويل الأمد في الوظائف الجسدية، أو العقلية، أو الذهنية، أو الحسية، أو النفسية، قد يمنعه عند تعامله مع مختلف التحديات من المشاركة بصورة كاملة وفاعلة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين.

الحالات التي تقرها اللجنة الطبية: هم المرضى الذين يصدر لهم تقرير من لجنة مكونة من مدير المستشفى أو المدير الطبي وثلاثة أطباء، ومنها الحالات النفسية المزمنة.

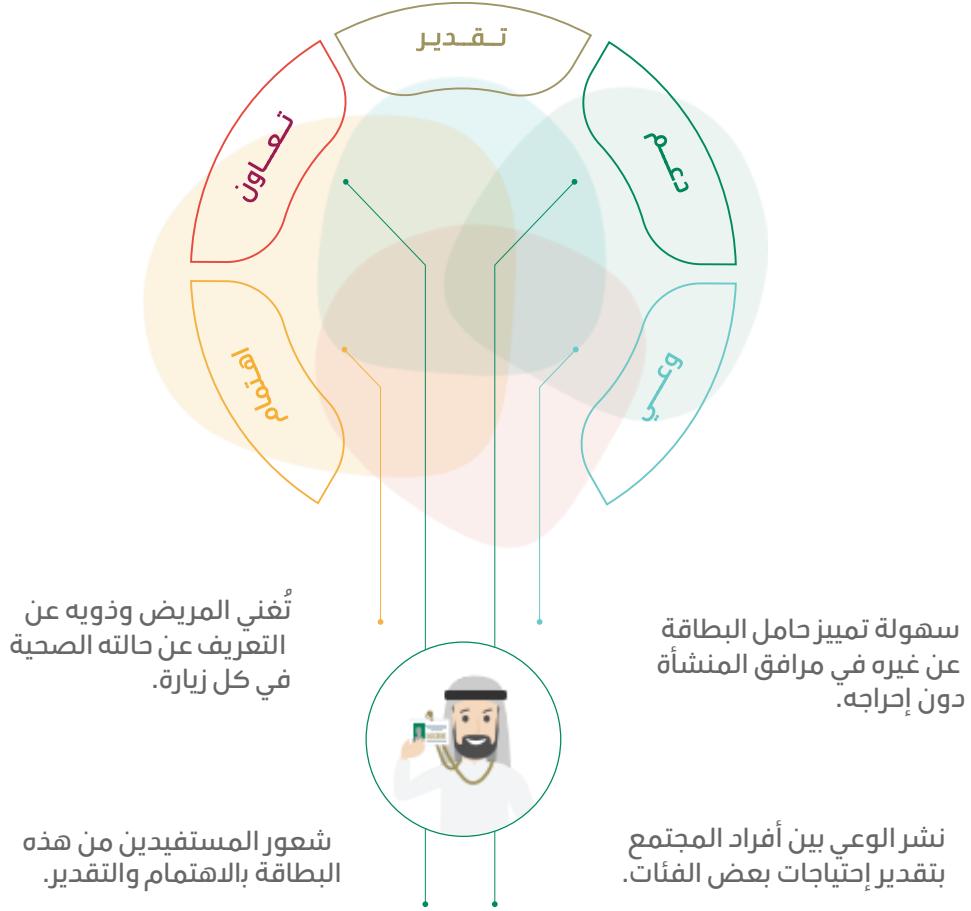
المرضى المشمولون بخدمات الطب المنزلي والمصنّفون

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.

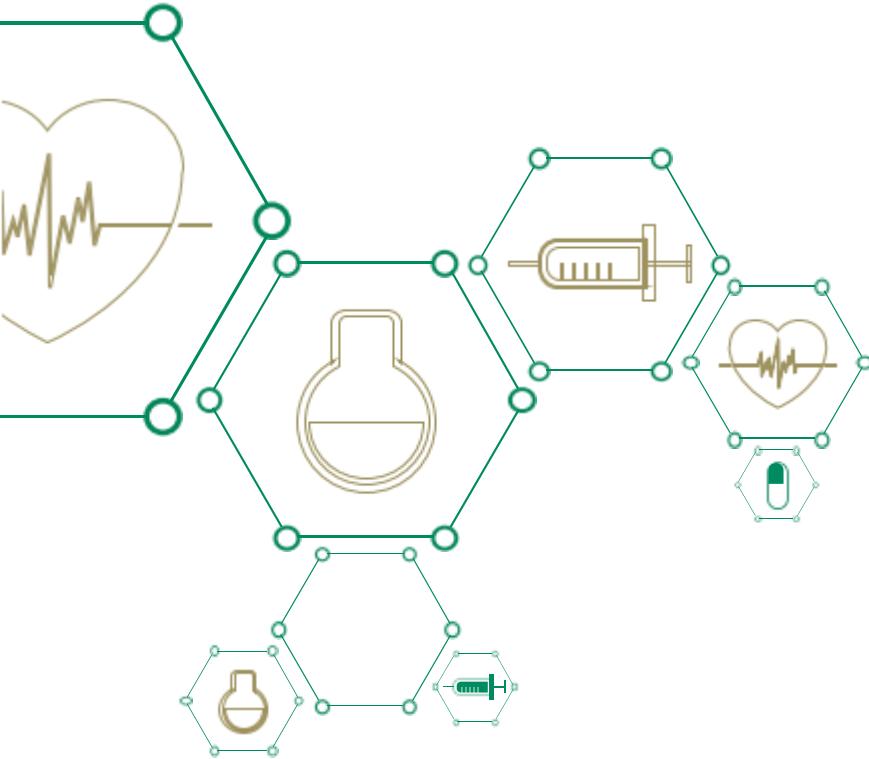
مرضى الطب المنزلي:

## مزايا البطاقة



## ضوابط الاستخدام:

1. يتم صرفها للمريض السعودي وغير السعودي ذو الأهلية بشرط أن يكون من الفئات المحددة.
2. يتم استخدامها في جميع المنشآت الصحية.
3. لا يتم استخدامها في قسم الطوارئ ومراكز الرعاية العاجلة.
4. لا تغني عن الهوية الوطنية.
5. يشترط وجود موعد مسبق.
6. تستخدم من قبل المستفيد فقط.



## إجراءات إصدار بطاقة أولوية لفئة كبار السن:

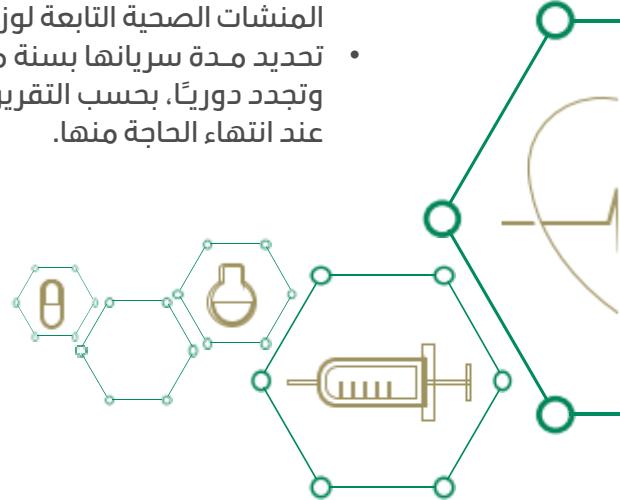
تُصدر على تطبيق صحي للأشخاص الذين بلغت أعمارهم 60 وما فوق دون الحاجة لطباعتها أو التقديم بطلب الحصول عليها.

## إجراءات إصدار بطاقة أولوية لفئة الأشخاص ذوي الإعاقة:

تُصدر على تطبيق صحي للأشخاص الذين يحملون بطاقة هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة دون الحاجة لطباعتها أو التقديم بطلب الحصول عليها.

## إجراءات إصدار بطاقة أولوية لبقية الفئات المحددة: (مرضى الرعاية الصحية المنزلية-الحالات التي تقرها اللجنة الطبية)

- تُستخرج في المنشآت الصحية من إدارات تجربة المريض -مكاتب أولوية.
- تُصدر بتصميم موحد للبطاقة في جميع المنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة
- تحديد مدة سريانها بسنة ميلادية واحدة وتجدد دورياً، بحسب التقرير الطبي وتُلغى عند انتهاء الحاجة منها.
- يتم ربط اسم المستفيد بالملف إلكترونياً، أو برقم الهوية.
- تعبئة النموذج الخاص ببطاقة أولوية وتقديمه لمكاتب أولوية.
- إرفاق الوثائق والتقارير الطبية.
- العرض على اللجنة الطبية.



# طريقة استخراج بطاقة أولوية من تطبيق صحي

لفئة كبار السن وفئة الأشخاص ذوي الإعاقة



# طريقة استخراج بطاقة أولوية من تطبيق صحتي

لفئة كبار السن وفئة الأشخاص ذوي الإعاقة



# الدليل التشغيلي لمكاتب أولوية

## الهيكل التنظيمي لمكاتب أولوية



## مكاتب أولوية

ماذا يُقصد بمكاتب أولوية؟



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



يتم تشغيلها من قبل  
إدارات تجربة المريض  
بالمنشآت، وتُتاح  
الفرصة لمساهمة  
المتطوعين من خارج  
المنشآت الصحية أو من  
داخل المنشآت الصحية  
(خارج أوقات الدوام  
الرسمية للمتطوعين)  
من خلال منصة التطوع الصحي.



مكاتب يتم عن طريقها  
إصدار بطاقة  
أولوية، وتنسيق  
الخدمات التي يستحقها  
حامل بطاقة أولوية.

# مهام مكاتب أولوية

## إجراءات العمل:

- استقبال وتوجيه مستفيدي أولوية:
- تخصيص مكتب أولوية، وجود مكتب في مدخل المستشفى مخصص لاستقبال مستفيدي أولوية.
- استقبال المرضى من هذه الفئات عند وصولهم وتقديم المعلومات و المساعدة الفورية لهم،
- توفير موظف مؤهل لتوجيههم إلى الأقسام والخدمات المطلوبة.
- المتابعة مع مقدمي الرعاية الصحية:
- متابعة أداء مقدمي الخدمة للتأكد من تنفيذ السياسات المتعلقة بأولوية.
- التنسيق مع الفرق الطبية لضمان تقديم الرعاية الشخصية والملائمة لاحتياجات المرضى من هذه الفئات.
- تقديم الدعم الفني والمساعدة اللوجستية:
- توفير الكراسي المتحركة أو أي مساعدات تقنية يحتاجها مستفيد أولوية أثناء وجودهم في المنشأة.
- ضمان وجود مرافقين عند الضرورة لنقل المرضى بين الأقسام.
- التواصل المستمر مع الأقسام:
- وضع نظام داخلي يربط المكتب بالأقسام المختلفة لتنسيق إجراءات تقديم الخدمات بشكل أكثر فعالية.
- التأكد من أن جميع الأقسام على علم بسياسات أولوية وضمان تنفيذها بشكل كامل.
- تنظيم وتنفيذ مواعيد المتابعة:
- تسهيل حجز المواعيد والمتابعة الخاصة بمستفيدي أولوية، مع التأكد من تخصيص أوقات مناسبة وتجنب الازدحام.
- إدارة الأولويات في تقديم الخدمات:
- التأكد من حصول المستفيدين على الأولوية في قوائم الانتظار عند التسجيل.
- التنسيق مع الأقسام المختلفة لضمان تسريع المعاملات وتجنب الانتظار الطويل.
- حل المشكلات والشكاوى:
- إدارة وحل أي مشكلات تواجه مستفيدي أولوية في تلقي الخدمات.
- فتح قنوات اتصال مع المرضى وعائلاتهم لتلقي الملاحظات وشكاويهم.
- التوعية والتدريب:
- تدريب الموظفين في المنشأة على كيفية التعامل مع مستفيدي أولوية باحترام واحترافية.
- نشر ثقافة احترام حقوق هذه الفئات والتأكيد على أهمية تقديم الدعم السريع.
- إعداد تقارير دورية:
- إعداد تقارير دورية عن أداء المكتب ومدى رضا المرضى من مستفيدي أولوية.
- تقديم اقتراحات لتحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة.
- إدارة وتنظيم المرافق المناسبة:
- التأكد من توفير مرافق صحية خاصة وملائمة للاستخدام من قبل مستفيدي أولوية، مثل دورات المياه
- المجهزة ومناطق الانتظار.

## المسؤوليات

---

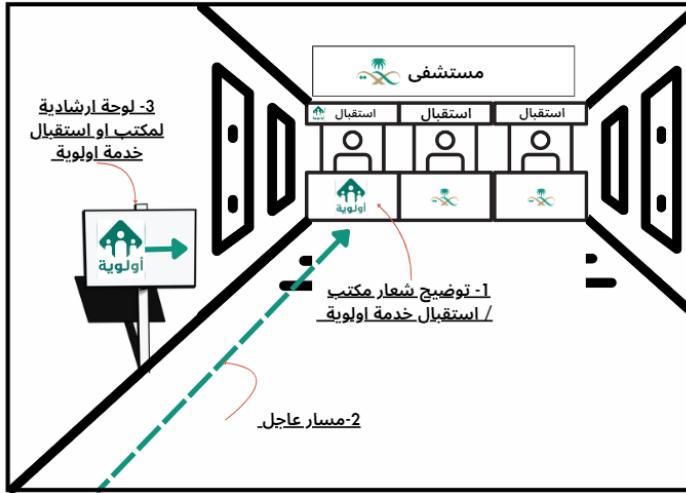
مسؤول مكاتب أولوية:

- استقبال المرضى من الفئة المستهدفة (أولوية).
- التنسيق مع الأقسام لتيسير وتسريع الخدمات.
- متابعة جودة الخدمة المقدمة.
- تقديم تقارير دورية لإدارة المستشفى.
- التدريب والتثقيف

الموظفون في الأقسام:

- الالتزام بتقديم الأولوية للمرضى مستفيدي أولوية.
- ضمان توفير رعاية ملائمة للاحتياجات الخاصة.
- التعاون مع مكاتب أولوية لتسهيل الخدمة.

## تصميم و مسار مستفيد أولوية في المنشآت الصحية



(مثال توضيحي لمكتب أولوية ومساره)

1. وجود مكتب استقبال واضح لخدمة أولوية.
2. يكون الشعار واضح للمستفيدين والعاملين عبر وضعه على المكاتب المخصصة لأولوية.
3. وضع لوحات إرشادية عند جميع المداخل المخصصة لتوفير خدمة أولوية بالمنشأة الصحية، وتوجيه المراجعين للمكان المخصص لهم.

# تصميم بطاقة أولوية الموحد لجميع المنشآت الصحية بوزارة الصحة



بيانات المستفيد

أولوية

رقم الملف الطبي

الاسم

الجنس  ذكر  أنثى

رقم الهوية

الجنسية

تاريخ الميلاد

تاريخ الإصدار

صادرة من

تصميم البطاقة جاهز للتحميل عبر الرابط

<https://www2.0zz0.com/2025/05/07/06/519175869.png>

## نموذج طلب بطاقة أولوية



وزارة الصحة  
Ministry of Health

### نموذج طلب بطاقة أولوية

Name		الاسم
name of the hospital		اسم المستشفى
Date of Birth		تاريخ الميلاد
ID Number		رقم الهوية
Mobile number		رقم الحوال
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

١. تستخدم من قبل المستفيد فقط. ٢. يشترط وجود موعد مسبق. ٣. 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

شعار أولوية



## النماذج

- نموذج إصدار بطاقة أولوية.
- نموذج بطاقة أولوية.
- تصميم بطاقة أولوية.
- شعار أولوية.



جميع النماذج متوفرة على الرابط أدناه:

<https://drive.google.com/file/d/12FJxKs4jRC7zkRiHOENfQcgvFscy1Blv/view?usp=sharing>



