

شاركنا الرأي

نموذج نتائج المشاركة

موضوع المشاركة: خدمة الاستشارات الطبية الهاتفية عبر الرقم (٩٣٧)

ابتداء المشاركة: Apr 29, 2021 - انتهاء المشاركة: Jul 29, 2021

طريقة المشاركة: استبيان تم نشره على بوابة الوزارة والإعلان عنه في مواقع التواصل الاجتماعي

١- نتائج المشاركة

عدد المشاركين: [530]

السؤال		عدد الاجابات	
		لا	نعم
هل تعلم عن وجود خدمة الاستشارات الطبية الهاتفية عبر الرقم (937)؟		55	475
كم مرة استخدمت خدمة الاستشارات الطبية الهاتفية عبر الرقم (937) خلال الـ ١٢ شهر الماضية؟		0 1 2 3+	79 84 85 282
هل لديك اقتراحات لتحسين جودة خدمة الاستشارات الطبية عبر الرقم 937؟		لا	نعم
		351	231

عدد المقترحات: [231]

المقترحات : كتابة المقترحات الجوهرية
<p>مقترحات من الناحية التقنية (الإتصالات) :</p> <p>1- إتاحة كتابة الوصفات الطبية للأدوية الأساسية مثل (المضادات الحيوية-المسكنات- خافض الحرارة) تستلم مباشرة عن طريق رسائل نصية أو على تطبيق صحة.</p> <p>2- إنشاء قاعدة بيانات (ملف صحي موحد) يظهر المعلومات الطبية مباشرة للطبيب أثناء تقديم الاستشارة في حال إدخال رقم السجل المدني أو الإقامة.</p>
<p>مقترحات من الناحية الفنية (الكادر الطبي):</p> <p>1- زيادة أعداد الأطباء لتقليل معدل وقت الإنتظار .</p> <p>2- تنويع التخصصات الطبية للأطباء.</p>
<p>مقترحات من الناحية التسويقية :</p> <p>1- التوعية أكثر عن الخدمة بوجودها و أهميتها.</p>

٢- اتخاذ القرار

يتم متابعة خدمة الإستشارات الطبية الهاتفية 937 على مدار 24 ساعة مع فريق عمل متخصص لتقديم خدمة طبية ذات جودة و كفاءة عالية ،

التواصل و الرفوع مباشرة للإدارة المختصة في حال حدوث تعطل أو خلل في نظم إستقبال المكالمات لدى أي من الأطباء مقدمي الخدمة .

- توجيه المستفيد من الخدمة لإستخدام تطبيق صحة في حال الاحتياج لوصفة طبية معتمدة .

- متابعة خدمة الاستشارات الطبية الهاتفية 937 و تقييمها عن طريق مؤشرات الأداء بصورة يومية و يتم العمل على توفير عدد الأطباء مقدمي الخدمة (سواء تكليف أو جزئي بجانب الأطباء المنسوبين) وفقا للخطة السنوية و بناء على تقارير الجودة اليومية و ذلك للوصول للمستهدف اليومي لعدد المكالمات المستلمة و تقليل معدل الإنتظار .

- توفير كوادر طبية بتخصص طب الأسرة و طب الطوارئ لتكون الخدمة الطبية أكثر شمولية و تناسب جميع الفئات العمرية.

- تجويد الخدمة المقدمة من الطبيب وذلك بالعمل على إعداد الأدلة العلمية و تحديثها بصورة مستمرة مع الجهات ذات العلاقة مثال المستجدات لكوفيد 19 و اللقاحات .

- عقد المحاضرات العلمية بشكل دوري (عن بعد) لمناقشة أحدث التوصيات العلمية في المجال الطبي.

- تدريب الأطباء على آلية العمل و استقبال الإستشارات لساعات محددة يتم متابعتها و تقييمه قبل إدراجه رسميا في تقديم الخدمة أضف لذلك التركيز على مهارات التواصل و فن تقديم الخدمة و الالتزام بهوية الوزارة في تقديم الاستشارة و إنهاؤها و التقيد بالمدة الزمنية للإستشارة .

- يتم التوعية بوجود خدمة 937 في الحسابات الرسمية للوزارة في مواقع التواصل الإجتماعي وخلال المؤتمرات الصحفية.