

الدليل التشغيلي لخدمة وصفتي في القطاعات الصحية v.1

محتويات الدليل التشغيلي لخدمة وصفتي

٣	١. خدمة وصفتي
٤	٢. قنوات استخدام خدمة وصفتي
٦	٣. متطلبات تشغيل خدمة وصفتي
٧	٤. مراحل تشغيل خدمة وصفتي
٨	٥. كيفية عمل خدمة وصفتي
٩	- مسؤوليات مستخدمي وصفتي
١٣	٦. إدارة المستخدمين
١٥	٧. إدارة الأدوية
١٦	٨. التقارير و الإحصاءات
١٧	٩. سياسة المراقبة و التحكم في عمليات الاحتيال - الإساءة (الاستخدام غير المنطقي)
١٨	١٠. خطط التواصل و الدعم الفني
٢٢	١١. سياسة و خطط الطوارئ
٢٦	١٢. سياسة التواصل بين الصيدلي و الطبيب
٢٦	١٣. توافر الأدوية
٢٧	١٤. التحسين المستمر لخدمة وصفتي
٢٨	١٥. الملحقات

١. خدمة وصفتي

وصفتي هي إحدى المبادرات التي تهدف إلى رفع مستوى الخدمات الصحية و ضمان توفر الأدوية ، عبر منصة إلكترونية تربط المستشفيات و مراكز الرعاية الصحية الأولية بالصيدليات المجتمعية ، حيث تتيح للمستخدم إمكانية صرف الدواء من الصيدلية الأقرب إليه وفي الوقت المناسب له مجاناً

خدمة وصفتي هي واحدة من المشاريع الحديثة لشركة نوبكو ، التي أطلقت وفقاً لتطلعات رؤية 2030 للمملكة العربية السعودية بالتعاون مع وزارة الصحة و القطاعات الصحية الحكومية الأخرى ، بمشاركة صيدليات القطاع الخاص و موردي الأدوية

١.١ أهداف وصفتي

- توفير أعلى المعايير و الأنظمة الإلكترونية لتسهيل و تيسير خدمات صرف الأدوية
- الشمولية في التوسع لتغطية جميع المرافق الصحية في المملكة العربية السعودية
- توفير الوقت و الموارد للجهات الصحية الحكومية
- ضمان توفر الأدوية للمستخدم
- تحسين و تطوير إرشادات استخدام الدواء

١.٢ مميزات وصفتي

- إتاحة صرف الأدوية من مواقع مختلفة جغرافياً في المملكة
- تلافي الأخطاء الطبية التي تنتج من الكتابة الخطية
- تحقق تلقائي من تعارض الأدوية و الأدوية الحساسة للمستخدم
- توفر خيار إعادة الصرف لمرضى الأمراض المزمنة
- استقبال تنبيهات بالرسائل النصية لحالة الوصفة
- إمكانية الاطلاع على الوصفات السابقة و تعليمات الطبيب في أي وقت

٢. قنوات استخدام خدمة وصفتي :

٢.١ الموقع الرسمي لخدمة وصفتي.

- يُمكن للقطاعات الصحيّة المشتركة بالخدمة الي لم تربط أنظمتها مع خدمة وصفتي بعد؛ الاستفادة من الخدمة عن طريق المنصة الإلكترونيّة <https://pp.wasfaty.sa>
- تطبق خدمة وصفتي وفقاً لسياساتها المعلنة , مع مراعاة التوافق مع سياسات القطاعات الصحية أو أي مُشرّع ذي علاقة (مرفق سياسة تطبيق خدمة وصفتي)
- تطبق الخدمة وفقاً للخطط الزمنية المعتمدة من القطاعات الصحية.
- يُدرب فريق خدمة وصفتي المستخدم بين المستهدفين, ويمنحهم الصلاحيات اللازمة, بالتنسيق مع مشرفي خدمة وصفتي في القطاعات الصحية.
- يمكن الحصول على الإرشادات العامة المتعلقة بخدمة وصفتي من خلال الموقع الرسمي للخدمة www.wasfaty.sa/guide و أيضاً في ملحق (إرشادات أ).
- للحصول على أدلة استخدام خدمة وصفتي, نأمل الاطلاع بشكل دوري على الأدلة من خلال الموقع الرسمي للخدمة www.wasfaty.sa/guide
- يوضح الملحق (ملحق تواصل أ) في هذا الدليل, خدمات التواصل والدعم في الموقع الرسمي لخدمة وصفتي .
- بإمكان كافة المستخدم بين المسجلين في خدمة وصفتي الدخول على هذا الموقع وإتمام العمليات الرئيسية وفقاً للأدوار المسندة إليهم, وإرسال الوصفة الطبية إلكترونياً من الطبيب إلى الصيدليات المجتمعية المشتركة بالخدمة.

٢.٢ التكامل مع الأنظمة الصحية .

- تهدف إلى توحيد الأنظمة, والتقليل من عمليات التسجيل والإدخال, والحفاظ على ملف متكامل لوصفات المستفيد.
- يكون ذلك للمنشآت الصحية (المراكز و المستشفيات) التي يوجد لديها أنظمة صحية HIS و تم ربطها بخدمة وصفتي.

- تقدم خدمة وصفتي منصة تكامل موحدة, يمكن للقطاعات الصحية استخدامها في تطبيق التكامل مع خدمة وصفتي, كما هو موضح في هذا الدليل بالملحق (منصة التكامل ١) الذي يحتوي على:
 - المتطلبات و الاشتراطات الإدارية و التقنية لتنفيذ التكامل . ملحق رقم ١
 - دليل التكامل و الربط مع خدمة وصفتي .
- تُطبق الخدمة وفقا للخطط الزمنية المعتمدة من القطاعات الصحية.
- يُدرب فريق خدمة وصفتي المستخدمين المستهدفين , ويمنحهم الصلاحيات اللازمة , بالتنسيق مع مشرفي خدمة وصفتي في القطاعات الصحية .
- يوضح الملحق (ملحق تواصل ٢) في هذا الدليل , خدمات التواصل و الدعم في نظام خدمة وصفتي.
- القطاعات الصحية معنية بتدريب مستخدميها على الأنظمة الصحية وتوفير أدلة الاستخدام لهم.

٢.٣ النموذج الورقي في حال انقطاع الخدمة.

- هناك سياسة رسمية معتمدة للتعامل مع حالات انقطاع الخدمة , سواء انقطاع في الخدمة أو شبكة الإنترنت , موضحة في ملحق السياسات (للنظر إلى ملحق السياسات).
- لا يتم تطبيق و استخدام النموذج الورقي إلا في حدود ضيقة و بمسؤولية تامة من القطاعات الصحية وفقاً للسياسات الموضحة.
- لا يُطبق النموذج الورقي إلا بعد استلام رسالة نصية للمتأثرين ببدء استخدام النموذج الورقي متبعاً برمز إجراء.
- بعد عودة الخدمة للعمل سترسل رسالة نصية من فريق وصفتي للتوقف عن استخدام النموذج الورقي.

٣. متطلبات تشغيل خدمة وصفتي :

- تقييم جاهزية المنشأة الصحية.
- التأكد من توفر صيدليات مجتمعية مشتركة في خدمة وصفتي قريبة من المنشأة (صيدليتان على الأقل في نطاق ١٠ كم من المنشأة الصحية).
- تأهيل و تدريب المستخدمين في المنشأة الصحية.
- تفعيل خدمة وصفتي للمنشأة.
- تسجيل المستخدمين في خدمة وصفتي , و تحديد المنشأة التي ينتسب لها المستخدم.
- الإطلاق النهائي للخدمة بعد تقييم الفترة التجريبية , و تحديد نوع التشغيل لخدمة وصفتي بالمنشأة إما (التشغيل الكامل , أو جزئي).

التشغيل الكامل : يكون بتحويل صرف كامل الوصفات الصادرة من المنشأة عن طريق الصيدليات المجتمعية والاستغناء عن الصيدلية داخل المنشأة.

التشغيل الجزئي : في حال عدم وجود صيدلية مجتمعية في نطاق ١٠ كم من المنشأة الصحية , يكون استخدام الخدمة فقط في حال وجود نقص بمخزون الصيدلية داخل المركز (حتى يتم اعتماد آلية تشغيل الصيدلية الداخلية عن طريق القطاع الخاص).

٣.١ تقييم جاهزية المنشأة الصحية .

- تحديد مشرف خدمة وصفتي في المنطقة / القطاع.
- استلام قوائم المنشآت الصحية في المنطقة / القطاع من المشرف.
- يُنفذ فريق خدمة وصفتي زيارة استطلاعية لتقييم و تحديد جاهزية المنشأة الصحية .
- تسليم مدير المنشأة الصحية نماذج تسجيل المستخدمين .

٣.٢ تأهيل و تدريب المستخدمين .

- يحدد فريق خدمة وصفتي موعد تدريب بالتنسيق مع مشرف الخدمة في المنشأة.
- البدء بتدريب المستخدمين (الأطباء - موظفي الاستقبال - الصيادلة).
- تسليم أدلة الاستخدام .
- التأكد من عمل خدمة وصفتي على كافة أجهزة المستخدمين .
- تسليم شهادات إنجاز التدريب للمستخدمين في المنشأة .

٣.٣ تسجيل المستخدمين في خدمة وصفتي

- استلام ملف تسجيل المستخدمين.
- التأكد من صحة المعلومات و الرخص الطبية للممارس الصحي.
- تفعيل المستخدمين في خدمة وصفتي .
- يستلم المستخدمين رسائل نصية بكلمة المرور لخدمة وصفتي .

ملاحظة : في حال تطبيق خدمة وصفي من خلال التكامل مع الأنظمة الصحية في المنشأة، فإن تسجيل المستخدم ين والتدريب يكون مسؤولية فريق الربط التقني.

٣.٤ إطلاق خدمة وصفتي في المنشأة الصحية

- يبلغ فريق خدمة وصفتي المشرف عن إتمام تدريب و تسجيل المستخدمين .
- يعلن المشرف البدء بتطبيق خدمة وصفتي في المنشأة الصحية .

٤. مراحل تشغيل خدمة وصفتي :

٤.١ المرحلة الأولى - الإطلاق المبدئي للخدمة:

وهي تشغيل خدمة وصفتي في القطاعات الصحية لمدة ٦ أشهر , على أن يكون الصرف الأولي من خلال الصيدليات الداخلية , وفي حال عدم التوفر بإمكان المريض التوجه للصيدليات المجتمعية المشتركة بالخدمة .

أهداف التشغيل المبدئي :

- تحقيق الانتقال التدريجي للخدمة .
- تجنب تكديس المخزون و الاستفادة من المخزون الحالي في المنشآت الصحية و المديریات .
- الخروج بتوصيات تساعد للانتقال إلي التشغيل الدائم بعد ٦ أشهر .

آلية التشغيل المبدئي لخدمة وصفتي :

- استكمال كافة المتطلبات تطبيق الخدمة .
- عدم إغلاق الصيدليات الداخلية .
- استخدام خدمة وصفتي في كتابة الوصفة الإلكترونية .
- أن يكون الصرف الأولي من خلال الصيدليات الداخلية .
- في حالة عدم توفر الدواء، يوجه المريض لاستكمال الصرف من الصيدليات المشتركة بالخدمة .

٤.٢ المرحلة الثانية - الإطلاق النهائي للخدمة:

تطلق الخدمة إطلاقاً نهائياً بعد تقييم الفترة التجريبية من لجنة تحدد من القطاع الصحي، ويحدد نوع التشغيل لخدمة وصفتي بالمنشأة؛ إما تشغيل كامل أو جزئي.

التشغيل الكامل : وهو الهدف الرئيس ، بالانتقال الكلي لتطبيق خدمة وصفتي ، وصرف جميع الأدوية مباشرة من الصيدليات المجتمعية المشتركة بالخدمة ، مع إيقاف صرف الأدوية من الصيدلية الداخلية.

التشغيل الجزئي : في حال عدم وجود صيدلية مجتمعية في نطاق ١٠ كم من المنشأة الصحية ، تلجأ المنشأة إلى الخدمة فقط في حال وجود نقص في مخزون الصيدلية داخل المركز .

(حتى يتم اعتماد آلية تشغيل الصيدلية الداخلية عن طريق القطاع الخاص)

٥. كيفية عمل خدمة وصفتي :

٥.١ استخدام الموقع الرسمي لخدمة وصفتي pp.wasfaty.sa :

• أدلة الاستخدام: يمكن الحصول على كل ما يتعلق بالخدمة في الجدول أدناه:

نوع المستخدم	دليل الاستخدام	الرابط
التسجيل و الاستقبال	ملحق أدلة الاستخدام (التسجيل و الاستقبال)	https://www.wasfaty.sa/guide
الطبيب	ملحق أدلة الاستخدام (الطبيب)	https://www.wasfaty.sa/guide
الصيدلي	ملحق أدلة الاستخدام (الصيدلي)	https://www.wasfaty.sa/guide
مشرف خدمة وصفتي	ملحق أدلة الاستخدام (مشرف خدمة وصفتي)	https://www.wasfaty.sa/guide
الفيديوهات التدريبية		
السياسات		
التعليمات و الإرشادات		
الأسئلة الشائعة		

• الجدول أدناه يوضح المسؤوليات لكل مستخدم في خدمة وصفتي:

المسؤوليات

- إرسال طلب تفعيل خدمة وصفتي في المنشأة الصحية.
- إرسال قوائم المنشأة الصحية إلى فريق خدمة وصفتي.
- تنسيق عقد الدورات التدريبية للمراكز.
- إدارة حسابات المستخدمين في المنشأة الصحية (تعديل بيانات - نقل مستخدمين - إيقاف مستخدمين).
- الإعلان عن بدء تطبيق خدمة وصفتي في المنشأة الصحية.
- المراجعة الدورية لعمليات سوء الاستخدام والاحتيايل واتخاذ الإجراءات الإدارية والقانونية داخل المنشأة أو القطاع.
- المتابعة الدورية لإيقاف المستخدمين المنتهي ارتباطهم بخدمة وصفتي.

المعنيون

مشرف خدمة وصفتي
(القطاع/المنطقة)

الطبيب

- الحصول على التدريب اللازم على الخدمة والإلمام بخصائص ومميزات الخدمة.
- التأكد من تجديد رخصة الممارس الصحي قبل الانتهاء.
- التوقيع على نموذج مسؤولية المستخدمين.
- الإطلاع الدائم على أدلة الاستخدام المرسله في من فريق خدمة وصفتي, ويمكن الحصول على الدليل من خلال الرابط www.wasfaty.sa/guide
- التأكد من تسجيل جميع الحقول المطلوبة في الخدمة أثناء كتابة الوصفة الطبية.
- كتابة الوصفات الإلكترونية بشكل صحيح مع تحمل كامل المسؤولية عن تفاصيل الوصفة والتشخيص والأدوية الموصوفة والكميات والجرعات.
- الإطلاع على التنبيهات الطبية الواردة في نظام خدمة وصفتي ومع ضرورة تعبئة المبررات في خانة ملاحظات الطبيب في حال الحاجة إلى تجاوز التنبيهات الطبية.
- استخدام خدمة التعليمات الخاصة عند الحاجة الماسئة فقط, وبطريقة صحيحة.

الطبيب

- عند استخدام التعليمات الخاصة يجب مراعاة الكتابة باللغة الإنجليزية، وعدم كتابة الاختصارات، والتأكد من مطابقة التعليمات مع الكميات المصروفة.
- تسليم المريض رقم الوصفة الطبية (يدوياً) تحسباً لعدم وصول الرسالة النصية للمريض لأي سبب.
- في حالة الطوارئ وتطبيق النموذج الورقي، يجب تعبئة النموذج بشكل صحيح مع مراعاة الاشتراطات المكتوبة في النموذج وملاحظة أن كل نموذج ورقي يحتوي على دواء واحد فقط.
- رفع طلب تحديث البيانات إلى مشرف خدمة وصفتي في القطاع أو المنطقة.

الصيدلي

(في المنشأة الصحية)

- الحصول على التدريب اللازم على الخدمة والإلمام بخصائص ومميزات الخدمة.
- التأكد من تجديد رخصة الممارس الصحي قبل الانتهاء.
- التوقيع على نموذج مسؤولية المستخدمين.
- الاطلاع الدائم على أدلة الاستخدام المرسله من فريق خدمة وصفتي، ويمكن الحصول على الدليل من خلال الرابط www.wasfaty.sa/guide
- يقوم بصرف الأدوية من الصيدلية الداخلية وتسجيل بيانات الصرف في خدمة وصفتي (خلال فترة التشغيل المبدئي)، مع ضرورة إبلاغ المريض بإمكانية صرف بقية الأدوية من صيدليات القطاع الخاص.
- شرح طرق الاستخدام للمستفيد، طباعة الورقة اللاصقة، التأكد من صحة الأدوية المصروفة مقارنة بالتشخيص و الأعراض و الحساسيات.
- التواصل مع الطبيب عند وجود خطأ في الوصفة قد يؤثر على سلامة المريض.
- رفع طلب تحديث البيانات إلى مشرف خدمة وصفتي في القطاع أو المنطقة.

الصيدلي (القطاع الخاص)

- تقديم بيانات التسجيل الصحيحة أثناء التسجيل في الخدمة.
- الحصول على التحريب اللازم على الخدمة والإلمام بخصائص ومميزات الخدمة.
- التأكد من تجديد رخصة الممارس الصحي قبل الانتهاء.
- التوقيع على نموذج مسؤولية المستخدمين.
- الاطلاع الدائم على أدلة الاستخدام المرسله من فريق خدمة وصفتي, ويمكن الحصول على الدليل من خلال الرابط www.wasfaty.sa/guide
- صرف الأدوية كما هي في الوصفة الطبية بعد التأكد من بيانات المستفيد.
- شرح طرق الاستخدام للمستفيد, وطباعة الورقة اللاصقة, والتأكد من صحة الأدوية المصروفة مقارنة بالتشخيص والأعراض والحساسيات.
- التواصل مع مركز خدمة العملاء 920000932 عند وجود أمر متعلق بسلامة المريض.
- رفع طلب تحديث البيانات إلى مشرف خدمة وصفتي لدى الصيدلية.

موظف التسجيل

- الحصول على التحريب اللازم على الخدمة والإلمام بخصائص ومميزات الخدمة.
- التوقيع على نموذج مسؤولية المستخدمين.
- ضرورة تسجيل بيانات المستفيدين (المرضى المراجعين) وأرقام التواصل بشكل صحيح ودقيق جداً.
- ضرورة تحديث بيانات المستفيدين (المرضى المراجعين) وأرقام التواصل بشكل صحيح في الزيارات التالية.
- الاطلاع الدائم على أدلة الاستخدام المرسله من فريق خدمة وصفتي, ويمكن الحصول على الدليل من خلال الرابط www.wasfaty.sa/guide
- رفع طلب تحديث البيانات إلى مشرف خدمة وصفتي في القطاع أو المنطقة.

ملاحظات :

- بعد كل تحديث أو تطوير للخدمة؛ تُحدَّث أدلة الاستخدام أو التعليمات الخاصة و تنشر لتصل إلى المستخدمين المعنيين.
- سينشر فريق وصفتي تعليمات و توجيهات دورية إلى كل المستخدمين لضمان الاستفادة القصوى من الخدمة.
- للحصول على الدعم الفني فيما يخص المشاكل الفنية التي يواجهها المستخدمون ، يمكن الاتصال على الرقم 920000932 أو التواصل بالواتساب على الرقم نفسه.
- التواصل في أمر آخر يتم وفقًا لخطط التواصل المذكورة في قسم خطط التواصل و الدعم الفني.

0.2 استخدام خدمة وصفتي من خلال الأنظمة الصحية المتكاملة:

- يمكن استخدام خدمة وصفتي بعد تكامل الأنظمة الصحية في القطاع الصحي مع خدمة وصفتي.
- سيناريوهات عمل الخدمة بعد مرحلة التكامل حسب ماهو موضح بالجدول ادناه:

التيمة	الإجراء
<ul style="list-style-type: none">- لانضمام المنشأة الصحية لخدمة وصفتي, يُرسل طلب تفعيل المنشأة للإيميل Onboarding@wasfaty.sa- يُرسل الطلب عن طريق القطاع الصحي الذي تتبع له المنشأة الصحية الراغبة بالانضمام.- يتم تعريف المنشأة في خدمة وصفتي بالكود المعتمد للمنشأة عن طريق المركز الوطني للمعلومات الصحية.- يتم تعريف المنشأة في خدمة وصفتي بالكود المعتمد للمنشأة عن طريق المركز الوطني للمعلومات الصحية.- لن يتم قبول اي وصفة صادرة من اي نظام صحي قبل تعريف المنشأة في خدمة وصفتي.	<h3>إضافة منشأة جديدة</h3>
<ul style="list-style-type: none">- لإنشاء حساب مستخدم جديد, يُرسل نموذج إصدار الحسابات للإيميل Onboarding@wasfaty.sa- يُرسل الطلب عن طريق القطاع الصحي الذي تتبع له المنشأة الصحية التي يعمل بها المستخدم.- تُحدد المنشأة لكل مستخدم عند إنشاء الحساب.- لا يمكن إنشاء حساب طبيب من دون إضافة رقم الترخيص الصادر من هيئة التخصصات الطبية.- لا يمكن قبول أي وصفة صادرة من النظام الصحي قبل تفعيل حساب الطبيب بخدمة وصفتي.	<h3>إنشاء مستخدم جديد</h3>

- يتم تعريف المستخدم لأي منشأة جديدة إضافية عن طريق مسؤول خدمة وصفتي (Admin) بالقطاع الصحي

تعريف مستخدم على منشأة جديدة معرفة بخدمة وصفتي

- يمكن إضافة أو تعديل أي دواء بقائمة الأدوية عن طريق اللجنة الطبية المعتمدة بالقطاع الصحي.
- يجب التنسيق مع الأنظمة الصحية في حال وجود أي تعديل بقائمة الأدوية عن طريق اللجنة الطبية المعتمدة بالقطاع الصحي.
- تُعرف الأدوية بالكود المعتمد للدواء عن طريق المركز الوطني للمعلومات الصحية.

إضافة / تعديل قائمة الأدوية

- يجب التنسيق مع مطوري الأنظمة الصحية و إدارة تقنية المعلومات بالقطاع الصحي, عند الحاجة إلى إجراء تعديل على الخدمات الموجودة بخدمة وصفتي لتجنب تأثير سير عملية التكامل بين الأنظمة.

تطوير إحدى خدمات وصفتي (المؤثرة على التكامل مع الأنظمة الصحية)

- مطورو الأنظمة الصحية أو الجهة المعتمدة بالقطاع الصحي مسؤولون عن تقديم خدمة الدعم الفني للمستخدمين.

الدعم الفني لمستخدمي الأنظمة الصحية (الأطباء)

- تُقدم خدمة الدعم الفني عن طريق مركز خدمة عملاء وصفتي ٩٢٠٠٠٠٩٣٢ وذلك بفتح بلاغ بالمشكلة.

الدعم الفني لمستخدمي الأنظمة الصحية (الصيدلة)

- تُقدم خدمة الدعم الفني عن طريق مركز خدمة عملاء وصفتي ٩٢٠٠٠٠٩٣٢ وذلك بفتح بلاغ بالمشكلة.

الدعم الفني لمستخدمي الأنظمة الصحية (المرضى)

7. إدارة المستخدمين :

يجب تحديد المستخدمين المطلوب تسجيلهم في خدمة وصفتي , مع إيضاح صلاحيات كل مستخدم , و التوقيع على نموذج و تعليمات المستخدمين , مع الأخذ بعين الاعتبار أن الوصول إلى الخدمة يكون إما من خلال الموقع الرسمي , أو من خلال التكامل مع الأنظمة الصحية .

7.1 متطلبات التسجيل في حال استخدام الموقع الرسمي لخدمة وصفتي :

- توفير البيانات التالية : رقم الهوية و الاسم باللغتين العربية و الإنجليزية , و رقم جوال الاستقبال و البريد الإلكتروني الرسمي و الجنسية , و الجنس , و تاريخ انتهاء الرخصة الطبية.
- التأكد من صحة المعلومات و الرخص الطبية للممارس الصحي مع الالتزام بتجديد الرخص الطبية دائماً لتجنب الإيقاف.
- ضرورة تحديد طبيعة عمل المستخدم (مدير مركز , استقبال و تسجيل , طبيب أو صيدلي).
- ضرورة تحديد مستوى الطبيب (طبيب عام , أو أخصائي أو استشاري).
- ضرورة تحديد المنشآت الصحية المختلفة التي يعمل بها الطبيب مع تحديد المنشأة الرئيسية.
- يرسل مشرف خدمة وصفتي في القطاع أو المنطقة ملف تسجيل المستخدمين في كل مركز أو مستشفى إلى فريق خدمة وصفتي.
- يُفعل فريق خدمة وصفتي حسابات المستخدمين في الخدمة.
- يستلم المستخدمون رسائل نصية بكلمة المرور لخدمة وصفتي .
- يجب أن يوقع جميع مستخدمي خدمة وصفتي على نموذج وتعليمات المستخدمين , كما في ملحق (نموذج المستخدمين).
- مشرف خدمة وصفتي في القطاع أو المنطقة هو الشخص المخول باستقبال طلبات إضافة أو تعديل أو نقل أو إيقاف المستخدمين .
- مشرف خدمة وصفتي في القطاع أو المنطقة هو الشخص المخول بطلب و استقبال تقارير أداء المستخدمين .
- من الضروري الاطلاع على خطة التواصل الخاصة بإدارة المستخدمين , كما في الملحق (تواصل ٣) .

7.2 متطلبات التسجيل في حال تكامل الأنظمة الصحية مع خدمة وصفتي :

- تُحدد القطاعات الصحية خطة تواصل إدارية و تقنية لتطبيق و تشغيل التكامل و الربط مع خدمة وصفتي .
- توفر القطاعات الصحية البيانات اللازمة و الصحيحة للمستخدمين على النحو التالي :
رقم الهوية و الاسم باللغتين العربية و الإنجليزية , ورقم جوال لاستقبال الرسائل , و البريد الإلكتروني الرسمي , و الجنسية و الجنس , و تاريخ انتهاء الرخصة الطبية .
- تتأكد القطاعات الصحية من تجديد الرخص الطبية دائماً ؛ لتجنب الإيقاف و عدم إتمام عملية الصرف الإلكترونية .
- ضرورة تحديد مستوى الطبيب (طبيب عام , أو أخصائي أو استشاري) .
- ضرورة تحديد المنشآت الصحية المختلفة التي يعمل بها الطبيب .

- ينفذ الفريق المختص في المنشآت الصحية التكامل و الربط مع خدمة وصفتي ؛ بإرسال ملف تسجيل المستخدمين في كل مركز أو مستشفى إلى فريق خدمة وصفتي، وفقاً للمتطلبات الفنية الخاصة بالخدمة.
- يجب أن يوقع جميع مستخدمي خدمة وصفتي على نموذج و تعليمات المستخدمين وشروط استخدامها , كما في الملحق (نموذج المستخدمين).
- عند الحاجة لإضافة أو تعديل أو نقل أو إيقاف المستخدمين, ينسق فريق تشغيل الأنظمة الصحية في المنشآت الصحية مع فريق خدمة وصفتي وفقاً لمتطلبات الإجراء.
- ضرورة تحديد شخص أو أكثر يخول لهم استقبال تقارير أداء المستخدمين.
- من الضروري الاطلاع على خطة التواصل الخاصة بإدارة المستخدمين , كما في الملحق (تواصل ٣).

٧. إدارة الأدوية :

٧.١ قوائم الأدوية المعتمدة في خدمة وصفتي:

- تحرص خدمة وصفتي على إضافة الأدوية المطلوبة و المعتمدة في قوائم القطاعات الصحية , سواءً لمراكز الرعاية الأولية أو المستشفيات , بالتعاون مع إدارة الأدوية لدى القطاعات الصحية.
- طلبات إضافة أو حذف أدوية في قوائم الأدوية المعتمدة في خدمة وصفتي, تتم وفقاً لإجراء محدد معتمد من القطاع الصحي وفريق خدمة وصفتي.

٧.٢ تفعيل/تعطيل أدوية في خدمة وصفتي:

- و المقصود هو إظهار أو إظهار مشروط أو إيقاف أي من الأدوية في خدمة وصفتي, إما بسبب إضافة دواء جديد ضمن قوائم القطاعات الصحية , أو حذفه من قوائم القطاعات الصحية أو انقطاع مؤقت لأحدها في الأسواق المحلية .
- اتباع سياسة تفعيل أو تعطيل الأدوية المعتمدة مع القطاعات الصحية , كما في الملحق (سياسة التفعيل و التعطيل).
- يبلغ فريق خدمة وصفتي مشرفي الخدمة و الإداريين المعتمدين بناءً على خطط التواصل مع المستخدمين عند حدوث أو اعتماد أي تغيير في قوائم الأدوية.

٧.٣ حصر الاحتياج السنوي للأدوية المفعلة في خدمة وصفتي :

- يُحصر الاحتياج السنوي للأدوية المفعلة في خدمة وصفتي من خلال البيانات المسجلة في أنظمة القطاع الصحي, التي تساعد في رصد الكميات المتوقعة صرفها في الفترات القادمة .

٧.٤ التأكد من تطبيق أفضل المعايير الطبية العالمية لسلامة المريض :

وذلك لإرشاد و مساعدة الأطباء في التقليل من الأخطاء الطبية ومن أمثلتها :

- وصف دواء يتعارض مع دواء آخر.
- وصف جرعة زائدة فوق الحد المسموح به.
- وصف دواء يتعارض مع الحالة المرضية.
- وصف دواء مع وجود حساسية لدى المريض.
- وصف دواء لعمر غير مسموح له.
- وصف دواء لجنس غير مسموح له.
- وغيرها من الأخطاء الطبية .

- التزام خدمة وصفتي باتباع معايير CBAHI.

- التأكد من توفر الأدوية المعتمدة في خدمة وصفتي في الأسواق المحلية (الصيدليات المجتمعية المشاركة بخدمة وصفتي) بكميات كافية للاحتياج.

- الاستجابة و الرد على الاستفسارات الطبية المتعلقة بخدمة وصفتي وذلك من خلال فتح بلاغ من قبل مركز خدمة عملاء وصفتي 920000932 .

٨. التقارير و الإحصاءات :

- يلتزم فريق خدمة وصفتي بتطبيق سياسات حوكمة بيانات و تقارير وصفتي, كما في الملحق (سياسة حوكمة بيانات و تقارير وصفتي).
- يقدم فريق خدمة وصفتي تقارير إحصائية شهرية ترسل إلى مشرفي خدمة وصفتي في القطاعات و المناطق.
- يمكن لمشرف (مشرفي) خدمة وصفتي فقط, إرسال طلبات التقارير الإحصائية الجديدة إلى فريق خدمة وصفتي من خلال البريد الإلكتروني reports@wasfaty.sa وفقاً (لسياسة حوكمة بيانات و تقارير وصفتي).
- يحق لفريق خدمة وصفتي قبول أو رفض طلب التقرير, و في حال قبول الطلب سيحدد الموعد المتوقع لإنهاء, و إرسال التقرير.
- التقارير المعلوماتية : يمكن لمشرف (مشرفي) خدمة وصفتي فقط, إرسال طلبات تقارير معلوماتية , مع التأكيد أنه لا يمكن تقديم أي تقارير معلوماتية تخالف السياسات.

٨.١ التقارير و الإحصاءات من خلال الموقع الإلكتروني باسم (أداء وصفتي أو Wasfaty Performance) :

- يتوفر موقع إلكتروني يمكن من خلاله الاطلاع على تقارير خدمة وصفتي.
- تُطبق سياسة حوكمة بيانات و تقارير وصفتي على الأدوار والصلاحيات في الموقع الإلكتروني.
- مشرف (مشرفو) خدمة وصفتي هم المخولون بطلب صلاحيات على الموقع الإلكتروني.

٨.٢ سياسة حوكمة بيانات و تقارير وصفتي :

جاري إعدادها

٩. سياسة المراقبة و التحكم في عمليات الاحتيال - الإساءة « الاستخدام غير المنطقي»:

لتحقيق الأهداف المرجوة من خدمة وصفتي , وضعت مجموعة من السياسات تتعلق بالحد من جميع أشكال الاحتيال و الإساءة, التي قد تحدث من قبل بعض المستخدمين, و إقرار عقوبات و جزاءات يمكن اتخاذها حيال ذلك .

٩.١ تعريفات :

- **الاحتيال (Fraud)** : الخداع أو التحريف المقصود من قبل المستخدم /المستفيد, مع العلم بأن هذا الخداع يمكن أن يؤدي إلى بعض الفوائد غير المصرح بها لنفسة أو لشخص آخر.
- **الإساءة - الاستخدام غير المنطقي (Abuse)** : تعني الممارسات التي لا تتوافق مع الممارسات المالية أو التجارية أو الطبية من قبل المستخدم/المستفيد , و تؤدي إلى تكلفة غير ضرورية للخدمة, أو في تعويض عن الخدمات غير الضرورية من الناحية الطبية, أو التي تفشل في تلبية المعايير المعترف بها مهنيًا في الرعاية الصحية.

٩.٢ حالات الاحتيال و الإساءة :

- حالات الاحتيال و الإساءة هي كل الحالات التي تحقق ما ذكر في التعريفات, و أدناه بعض حالات الاحتيال و هي تعد أمثلة و ليست حصراً:
- تسجيل مستفيد غير مؤهل لتقديم الخدمات الصحية.
- تقديم وصفات إلكترونية من خلال الخدمة خارج ساعات العمل (ما لم يثبت الحاجة لذلك من قبل مدير المنشأة الصحية).
- استخدام خدمة وصفتي وتقديم وصفات إلكترونية أثناء إجازات المستخدم.
- استخدام خدمة وصفتي و تقديم وصفات إلكترونية أثناء تواجد المستخدم خارج المملكة.
- تقديم وصفات إلكترونية بهدف تحقيق أي نوع من الفوائد الشخصية أو لشخص آخر.
- تقديم وصفات إلكترونية بكميات و جرعات كبيرة بهدف تحقيق فوائد.
- تجاوز التنبيهات الطبية عمداً خلال تقديم الوصفات الإلكترونية.
- إفشاء خصوصية أي من المرضى المراجعين لأغراض غير نزيهة, أو بهدف تحقيق فوائد شخصية أو فوائد للأخرين.
- تعمد تقديم وصفات أدوية ذات سعر مرتفع لتحقيق فوائد شخصية للمستخدم أو شركة توريد الأدوية.
- مخالفة المعايير المهنية المحلية و العالمية فيما يخص كميات و جرعات الأدوية.
- استخدام النموذج الورقي بشكل يخالف السياسات المعتمدة في خطط الطوارئ.
- استغلال أي ثغرات إدارية أو تقنية في خدمة وصفتي لتحقيق أي شكل من أشكال الاحتيال أو الإساءة.
- بث و نشر الإشاعات السلبية حول خدمة وصفتي.

١٠. خطط التواصل و الدعم الفني :

١٠.١ المواقع و الصفحات الخاصة بخدمة وصفتي:

نوع الخدمة	قنوات التواصل
الموقع الإلكتروني لخدمة وصفتي.	www.wasfaty.sa
رابط نظام خدمة وصفتي.	https://pp.wasfaty.sa
رابط خدمة وصفتي على تويتر.	/https://twitter.com/Wasfaty_SA
مركز خدمة العملاء و الدعم الفني.	920000932 📞 📧
رابط المنشآت المطبقة للخدمة.	/https://wasfaty.sa/centers
الصيدليات المجتمعية المشاركة بالخدمة.	/https://www.wasfaty.sa/pharmacies
رابط تسجيل الصيدليات.	/https://wasfaty.sa/pharmacy-registration
رابط أدلة الاستخدام.	www.wasfaty.sa/ar/guide
رابط التشريعات و السياسات.	

١٠.٢ خطط التواصل و الدعم الفني للجهات و المستخدمين الذين يعملون على خدمة وصفتي من خلال الموقع الرسمي للخدمة :

اسم الخدمة	تأسيس جديد
تفاصيل الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> • تأسيس وإنشاء و تفعيل المنشأة الصحية و حساب مستخدمين جدد. • استقبال طلبات تفعيل حسابات المستخدمين الجدد. • استقبال طلبات تفعيل و تدريب مركز جديد.
المعني بالتواصل	<ul style="list-style-type: none"> • مشرفي خدمة وصفتي في القطاعات أو المناطق فقط.
قنوات التواصل	<ul style="list-style-type: none"> • Onboarding@wasfaty.sa
اسم الخدمة	تحديث و تعديل بيانات المستخدمين و المنشآت الصحية
تفاصيل الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> • إدارة المنشآت الصحية المفعلة و المستخدمين التابعين لها. • استقبال طلبات تحديث حالة المنشأة (مغلق/مغلق مؤقتاً/الانتقال لمبنى جديد). • استقبال طلبات تعديل بيانات المستخدمين الحاليين. • استقبال طلبات اعادة التدريب.

تفاصيل الخدمة

- استقبال طلبات تعديل صلاحيات مستخدم.
- استقبال أي استفسارات أو ملاحظات متعلقة بالخدمة.
- كما سيتم التواصل معكم من خلال هذا البريد فيما يخص:
 - إرسال دليل الاستخدام.
 - إرسال تفاصيل تحديثات منصة خدمة وصفتي.
 - إرسال قائمة الأدوية المعتمدة في خدمة وصفتي.
 - إرسال بعض الرسائل التوعوية و الإرشادية و التثقيفية.

المعني بالتواصل

- مشرفي خدمة وصفتي في القطاعات أو المناطق فقط.

قنوات التواصل

- Cs@wasfaty.sa
- 0537922052

اسم الخدمة

التقارير

تفاصيل الخدمة

- تزويد مشرفي القطاعات بتقرير أداء القطاع كاملاً.
- في حال الرغبة بإضافة مستقبليين للتقارير , يرسل مشرف وصفتي الطلب إلى هذا البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة.
- إرسال طلبات تقارير جديدة.
- إرسال تقارير خاصة بمتابعة أداء مركز معين - مستخدم معين.

المعني بالتواصل

- مشرفي خدمة وصفتي في القطاعات أو المناطق فقط.

قنوات التواصل

- Reports@wasfaty.sa

اسم الخدمة

الدعم الفني

تفاصيل الخدمة

- تقديم الدعم الفني لمستخدمي منصة خدمة وصفتي.
- الإبلاغ عن أي أعطال بخدمة وصفتي.

المعني بالتواصل

- جميع مستخدمي و مستخدمي خدمة وصفتي.

قنوات التواصل

- مركز خدمة العملاء و الدعم الفني 920000932 📞 📧

١٠.٣ خطط التواصل و الدعم الفني للجهات و المستخدمين العاملين على الأنظمة الصحية المتكاملة و المرتبطة بخدمة وصفتي :

اسم الخدمة	الدعم الفني
تفاصيل الخدمة	<ul style="list-style-type: none">• تقديم الدعم الفني لمستخدمي منصة خدمة وصفتي. (بعد تأكيد فريق الدعم الفني في النظام الصحي بأن العطل من خدمة وصفتي).• الإبلاغ عن أي أعطال بخدمة وصفتي.(بعد تأكيد فريق الدعم الفني في النظام الصحي بأن العطل من خدمة وصفتي).
المعني بالتواصل	<ul style="list-style-type: none">• فريق الدعم الفني في النظام الصحي.
قنوات التواصل	<ul style="list-style-type: none">• مركز خدمة العملاء و الدعم الفني 920000932 📞 📧
اسم الخدمة	إضافة منشأة صحية جديدة
تفاصيل الخدمة	<ul style="list-style-type: none">• تأسيس وإنشاء وتفعيل المنشأة الصحية وحساب مستخدمين جدد.• استقبال طلبات تفعيل حسابات المستخدمين الجدد.• استقبال طلبات تفعيل وتدريب مركز جديد.
المعني بالتواصل	<ul style="list-style-type: none">• مشرفي خدمة وصفتي في القطاعات أو المناطق فقط.
قنوات التواصل	<ul style="list-style-type: none">• Onboarding@wasfaty.sa
اسم الخدمة	تعديل بيانات منشأة صحية
تفاصيل الخدمة	<ul style="list-style-type: none">• إدارة المنشآت الصحية المفعلة و المستخدمين التابعين لها.• استقبال طلبات تحديث حالة المنشأة (مغلق/مغلق مؤقتاً/الانتقال لمبنى جديد).• استقبال طلبات تعديل بيانات المستخدمين الحاليين.• استقبال طلبات إعادة التدريب.• استقبال طلبات تعديل صلاحيات مستخدم.• استقبال أي استفسارات أو ملاحظات متعلقة بالخدمة.

<ul style="list-style-type: none">• كما سيتم التواصل معكم من خلال هذا البريد فيما يخص:<ul style="list-style-type: none">- إرسال دليل الاستخدام.- إرسال تفاصيل تحديثات منصة خدمة وصفتي.- إرسال قائمة الأدوية المعتمدة في خدمة وصفتي.- إرسال بعض الرسائل التوعوية و الإرشادية و التثقيفية.	تفاصيل الخدمة
<ul style="list-style-type: none">• مشرفي خدمة وصفتي في القطاعات أو المناطق فقط.	المعني بالتواصل
<ul style="list-style-type: none">• Cs@wasfaty.sa• 0537922052	قنوات التواصل
إضافة مستخدم جديد على منشأة صحية	اسم الخدمة
<ul style="list-style-type: none">• استقبال طلبات اضافة حسابات المستخدمين الجدد.	تفاصيل الخدمة
<ul style="list-style-type: none">• مشرفي خدمة وصفتي في القطاعات أو المناطق فقط.	المعني بالتواصل
<ul style="list-style-type: none">• Onboarding@wasfaty.sa	قنوات التواصل
إضافة مستخدم حالي على منشأة صحية جديدة	اسم الخدمة
<ul style="list-style-type: none">• استقبال طلبات اضافة حسابات مستخدمين قائمين على منشأة صحية جديدة.	تفاصيل الخدمة
<ul style="list-style-type: none">• مشرفي خدمة وصفتي في القطاعات أو المناطق فقط.	المعني بالتواصل
<ul style="list-style-type: none">• Onboarding@wasfaty.sa	قنوات التواصل
إضافة مستخدمين النظام الصحي على خدمة وصفتي (الموقع)	اسم الخدمة
<ul style="list-style-type: none">• استقبال طلبات اضافة حسابات مستخدمين على الموقع الرسمي (في مرحلة بدء الربط).	تفاصيل الخدمة
<ul style="list-style-type: none">• مشرفي خدمة وصفتي في القطاعات أو المناطق فقط.	المعني بالتواصل
<ul style="list-style-type: none">• Onboarding@wasfaty.sa	قنوات التواصل

11. سياسة و خطط الطوارئ :

نظراً لأهمية خدمة وصفتي لدى الجهات التي توفرها، و القيمة التي تضيفها الخدمة في رحلة المريض العلاجية، بحصوله على الأدوية الموصوفة و صرفها من صيدليات القطاع الخاص المشتركة في الخدمة، و لأن حدوث حالات أعطال و انقطاع للخدمة سواءً بسبب عطل تقني في الخدمة أو في شبكة الإنترنت الخاصة بالوزارة و القطاعات التابعة لها أمراً ممكناً، وضعت هذه السياسة بهدف إيجاد خطة طوارئ للتعامل مع هذه الحالات و وضع الآليات المناسبة و المهمة، لتطبيقها من كل الأطراف المعنية و المستخدمين، تضمن استمرار تقديم خدمات وصفتي الصحية للمستخدمين، هذه السياسة اعتمدت من قبل وزارة الصحة، كما في الملحق (سياسة و خطط الطوارئ)

11.1 مختصر الإجراءات اللازمة أثناء انقطاع الخدمة :

1- الإجراءات للزم اتباعها في حال كان التعطل بسبب خدمة وصفتي

تعطل خدمة وصفتي

إذا كان التعطل لـ ٣٠ دقيقة فأقل

خطوات الإجراء

- 1- يبلغ فريق الدعم الفني فريق وصفتي بالإجراء الذي تم تحديده وفقاً لسبب المشكلة ووقت حلها والأطراف المتأثرة.
- 2- يتواصل فريق وصفتي مع المستخدمين المتأثرين بالمشكلة (جزئية كانت أو كلية) لإبلاغهم بالإجراء التالي: ضرورة الانتظار لحين عودة الخدمة للعمل خلال ٣٠ دقيقة أو أقل. وفقاً لسياسة «خطة طوارئ خدمة وصفتي» وذلك بإرسال رسالة نصية SMS و التواصل بوسائل الاتصال الأخرى.
- 3- على المستخدمين والمرضى انتظار عودة الخدمة للعمل خلال ٣٠ دقيقة أو أقل.
- 4- بعد حل المشكلة يقوم فريق وصفتي بالتواصل مرة أخرى مع المستخدمين المتأثرين بالمشكلة وإبلاغهم بحل المشكلة.
- 5- العودة لاستخدام خدمة وصفتي بشكل اعتيادي.

إجراء الانتظار

إذا كان التعطل لأكثر من ٣٠ دقيقة

خطوات الإجراء

إجراء النموذج الورقي

- ١- يبلغ فريق الدعم الفني فريق وصفتي بالإجراء الذي تم تحديده وفقاً للمعطيات أعلاه.
- ٢- يتواصل فريق وصفتي مع المستخدمين المتأثرين بالمشكلة (جزئية كانت أو كلية) لإبلاغهم بتطبيق إجراء استخدام نموذج وصفتي الورقي، وفقاً لسياسة «خطة طوارئ خدمة وصفتي» وذلك بإرسال رسالة نصية SMS والتواصل بوسائل الاتصال الأخرى.
- ٣- ستحتوي الرسالة على رمز للإجراء، يجب كتابته في نموذج وصفتي الورقي.
- ٤- يُكمل المستخدمون (المسجلون والأطباء) تعبئة كافة الحقول الموجودة بما فيها رمز الإجراء المرسل.
- ٥- يطبق الطبيب المعالج التعليمات الهامة المذكورة في الوصفة الورقية.
- ٦- يلتزم الطبيب بوصف دواء واحد فقط في كل وصفة ورقية ويمكنه استخدام وصفة ورقية جديدة في حال الحاجة لوصفة دواء آخر.
- ٧- يحتفظ الطبيب بنسخة من الوصفة الورقية لأغراض التدقيق والمراجعة، ويسلم المستفيد نسختين (نسخة للمستفيد ونسخة للصيدلية).
- ٨- تُختم النماذج الورقية بالختم الرسمي للمستشفى أو المركز الصحي.
- ٩- تقدم الصيدليات خدمات صرف الأدوية لمن لديه وصفة ورقية (مع نسخة مختومة فقط).
- ١٠- يجب أن يلتزم الصيدلي بصرف كامل الكمية الموصوفة، ولا يسمح للصيدليات بعمل أي صرف جزئي.
- ١١- تحتفظ الصيدليات بنسخة من الوصفة الورقية، وترسل صورها إلى فريق وصفتي على البريد الإلكتروني eRXform@wasfaty.sa خلال ٧٢ ساعة.
- ١٢- خلال ٧٢ ساعة تقوم الصيدليات بتسجيل كل الأدوية التي تم صرفها من خلال خدمة وصفتي (خدمة مطالبة)، مع ضرورة تسجيل بيانات المستفيد (رقم هوية الطبيب - وتاريخ الصرف الفعلي - والأدوية التي تم صرفها).
- ١٣- بعد حل المشكلة يرسل فريق الدعم الفني إلى فريق وصفتي إشعار بحل المشكلة.
- ١٤- يتواصل فريق خدمة وصفتي مع الأطراف والمستخدمين المتأثرين لإبلاغهم بحل المشكلة، والبدء باستخدام خدمة وصفتي والتوقف عن استخدام النموذج.

٢- الإجراءات التي يجب اتباعها في حال كان التعطل بسبب شبكة وزارة الصحة:

تعطل في شبكة وزارة الصحة

إذا كان التعطل لـ ٣٠ دقيقة فأقل

خطوات الإجراء

- ١- يبلغ فريق الدعم الفني فريق وصفتي بالإجراء المحدد وفقاً لسبب المشكلة، ووقت حلها، و الأطراف المتأثرة.
- ٢- يتواصل فريق وصفتي مع المستخدمين المتأثرين بالمشكلة (جزئية كانت أو كلية) بضرورة الانتظار لحين عودة الخدمة للعمل خلال ٣٠ دقيقة أو أقل. وفقاً لسياسة «خطة طوارئ خدمة وصفتي» وذلك بإرسال رسالة نصية SMS والتواصل بوسائل الاتصال الأخرى.
- ٣- على المستخدمين والمرضى انتظار عمل النظام خلال ٣٠ دقيقة أو أقل.
- ٤- بعد حل المشكلة يتواصل فريق وصفتي مرة أخرى مع المستخدمين المتأثرين بالمشكلة لإبلاغهم بحلها.
- ٥- يبدأ استخدام خدمة وصفتي بشكل اعتيادي.

إجراء الإنتظار

إذا كان التعطل لأكثر من ٣٠ دقيقة

خطوات الإجراء

- ١- يبلغ فريق الدعم الفني من فريق وصفتي بالإجراء المحدد وفقاً للمعطيات أعلاه.
- ٢- يتواصل فريق وصفتي مع المستخدمين المتأثرين بالمشكلة (جزئية كانت أو كلية) لإبلاغهم بتطبيق إجراء استخدام نموذج وصفتي الورقي، وفقاً لسياسة «خطة طوارئ خدمة وصفتي» وذلك بإرسال رسالة نصية SMS والتواصل بوسائل الاتصال الأخرى.
- ٣- ستحتوي الرسالة على رمز للإجراء، يجب كتابته في نموذج وصفتي الورقي.
- ٤- يُكمل المستخدمون (المسجلون والأطباء) تعبئة كافة الحقول الموجودة بما فيها رمز الإجراء المرسل.
- ٥- يطبق الطبيب المعالج التعليمات الهامة المذكورة في الوصفة الورقية.
- ٦- يلتزم الطبيب بوصف دواء واحد فقط في كل وصفة ورقية ويمكنه استخدام وصفة ورقية جديدة في حال الحاجة لوصفة دواء آخر.
- ٧- يحتفظ الطبيب بنسخة من الوصفة الورقية لأغراض التحقق والمراجعة، ويسلم المستفيد نسختين (نسخة للمستفيد ونسخة للصيدلية).

إجراء النموذج الورقي

- ٨- تُختم النماذج الورقية بالختم الرسمي للمستشفى أو المركز الصحي.
- ٩- تقدم الصيدليات خدمات صرف الأدوية لمن لديه وصفة ورقية (مع نسخة مختومة فقط).
- ١٠- يجب أن يلتزم الصيدلي بصرف كامل الكمية الموصوفة، ولا يسمح للصيدليات بعمل أي صرف جزئي.
- ١١- تحتفظ الصيدليات بنسخة من الوصفة الورقية، وترسل صورها إلى فريق وصفتي على البريد الإلكتروني eRXform@wasfaty.sa خلال ٧٢ ساعة.
- ١٢- خلال ٧٢ ساعة تقوم الصيدليات بتسجيل كل الأدوية التي تم صرفها من خلال خدمة وصفتي (خدمة مطالبة)، مع ضرورة تسجيل بيانات المستفيد (رقم هوية الطبيب - وتاريخ الصرف الفعلي - والأدوية التي تم صرفها).
- ١٣- بعد حل المشكلة يرسل فريق الدعم الفني إلى فريق وصفتي إشعار بحل المشكلة.
- ١٤- يتواصل فريق خدمة وصفتي مع الأطراف والمستخدمين المتأثرين لإبلاغهم بحل المشكلة، والبدء باستخدام خدمة وصفتي والتوقف عن استخدام النموذج.

٣- الإجراءات اللزيم اتباعها في حال كان التعطل بسبب الأنظمة الصحية HIS:

تعطل الأنظمة الصحية HIS الموجودة في وزارة الصحة

خطوات الإجراء	الإجراء
<ol style="list-style-type: none"> ١- يبلغ فريق الدعم الفني فريق وصفتي بالإجراء المحدد وفقاً لسبب المشكلة، ووقت حلها، و الأطراف المتأثرة. ٢- يتواصل فريق وصفتي مع المستخدمين المتأثرين بالمشكلة (جزئية كانت أو كلية) لإبلاغهم بضرورة تطبيق إجراء استخدام خدمة وصفتي بدلاً من أنظمة HIS . ٣- يبدأ المستخدمون (المسجلون و الأطباء) بالدخول على خدمة وصفتي و استخدامها في عمليات التسجيل و كتابة الوصفات الطبية الالكترونية. ٤- بعد حل المشكلة يبلغ فريق الدعم الفني (أو دعم أنظمة HIS) المستخدمين المتأثرين بالمشكلة ويستأنف العمل على أنظمة HIS. ٥- يتواصل فريق أنظمة HIS مع فريق وصفتي لطلب الحصول على البيانات التي سُجلت في خدمة وصفتي أثناء التعطل لرفعها على أنظمتهم. ٦- يعمل فريق وصفتي على سحب تلك البيانات وإرسالها إليهم. 	<p>استخدام خدمة وصفتي كبديل</p>

ملاحظة : على مسؤولي المنشآت الصحية المطبقة للأنظمة الصحية التأكد من وجود حسابات للمستخدمين في وصفتي (الأطباء - فريق الاستقبال).

١٢. سياسة التواصل بين الصيدلي و الطبيب :

قد يحتاج الطبيب و الصيدلي إلى التواصل المباشر في بعض الحالات التي قد تؤثر على سلامة المريض، و التي تنتج أحياناً عن إداخلات خاطئة في الوصفة الطبية الإلكترونية من الطبيب المعالج سواء في الأدوية الموصوفة أو كمياتها. هذه السياسات تحدد الإجراءات و التّاليات التي تساهم في تفعيل التواصل بين الطبيب المعالج و الصيدلي عند الضرورة، أخذاً بعين الاعتبار الممارسات العالمية وما تم مناقشته ضمن اجتماعات اللجان المختصة. هذه السياسة اعتمدت من قبل وزارة الصحة، كما في الملحق (التواصل بين الصيدلي و الطبيب).

١٢.١ مختصر الإجراءات اللازمة أثناء انقطاع الخدمة :

- ١- يتأكد الصيدلي من الأدوية الموصوفة التي تستدعي التواصل مع الطبيب.
- ٢- يتواصل الصيدلي لاستيضاح الأمور من الطبيب وفقاً للخطوات أدناه:
 - ٢.١ التواصل مع الطبيب المعالج على رقمه الظاهر له في خدمة وصفتي، على أن يتم التواصل ٣ مرات خلال ١٥ دقيقة.
 - ٢.٢ في حال عدم تجاوب الطبيب المعالج على الاتصالات ، يتصل الصيدلي بمركز الاتصال ٩٣٧ ثم يختار رقم ٢ للتواصل مع فريق الاستشارات الطبية.
- ٣- يستقبل الطبيب المعالج أو فريق الاستشارات الطبية في مركز الاتصال ٩٣٧ الاستفسار و يرد على الصيدلي أو يتعامل مع الوصفة الطبية (تعديل أو إلغاء أو وصفة جديدة) وفقاً لطبيعة الاستفسار من خلال خدمة وصفتي.
- ٤- يكمل الصيدلي صرف بقية الأدوية التي لا توجد حولها أي استفسارات.
- ٥- يقدم الصيدلي الخدمة للمستفيد وفقاً لتوجيه الطبيب المعالج ، أو فريق الاستشارات الطبية في مركز الاتصال ٩٣٧.

١٣. توافر الأدوية :

تعمل خدمة وصفتي على تسهيل توفير الأدوية للمستفيدين من خلال:

- التوسع في التعاقد مع صيدليات مجتمعية جديدة لتحقيق أعلى انتشار و زيادة في توافر الأدوية.
- إضافة بدائل للأدوية في حال عدم توفرها.
- استقبال طلبات خدمة التوصيل المنزلي على رقم الخدمة 920000932.
- إمكانية الصرف من الصيدليات الداخلية في مرحلة التشغيل المبدئي.

١٤. التحسين المستمر لخدمة وصفتي :

مناطق التحسين المستمر لخدمة وصفتي :

تجربة المريض

سلامة المستفيد

التكامل مع الأنظمة الصحية

خصائص الخدمة

إضافة خدمات مبتكرة

كفاءة البيانات و التقارير

كفاءة الإنفاق

توافر الأدوية

ملحق رقم ا: Wasfaty Integration Compliance Form

Partner Details

Client Name	
HIS	
Vendor	
Communication Standard	<input type="checkbox"/> JSON <input type="checkbox"/> HL7,Version_____
Integration Lead Name	
Integration Lead Contact Details	

Wasfaty Workflow Integration Compliance (Please review system technical and business documents in the Integration KIT)

ERX Request & Response Flow	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No, Details _____ _____ _____
Authorization Request & Response Flow	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No, Details _____ _____ _____
Dispensing (Claim) Request & Response Flow	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No, Details _____ _____ _____

Wasfaty Schema Integration Compliance (Please review system technical and business documents in the Integration KIT)

ERX Schema	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No, Details _____ _____ _____
Authorization Schema	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No, Details _____ _____ _____
Claim Schema	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No, Details _____ _____ _____

Field Mapping Sheet Readiness	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No (Please check the field mapping sheet in the integration KIT)
--------------------------------------	---

Integration Testing Environment

Environment & Readiness Availability	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No, Details _____ _____ _____
Environment Availability	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No, Details _____ _____ _____

Integration Analysis

Partner Expected Challenges (Business/Technical)	
Partner Impact Analysis	
Additional Information	

Submitted By:

Signature:

Evaluation Section (For Wasfaty Integration Team Only)

Integration Analysis

Wasfaty Compliance Evaluation	
Wasfaty Expected Challenges (Business/Technical)	
Wasfaty Impact Analysis	

Timeline

Expected Date

Start Date - (Depending on the performed analysis)	
Tests Completion Date	
Integration Release (Go Live) Date	

Authorized By:

Signature:

Help and Support
92 0000 932
www.wasfaty.sa
📺 🐦 wasfaty_sa



 **وصفتي**
wasfaty

المتصفحات الأهمثل لاستخدام المنصة :  Firefox  Google Chrome  Microsoft Edge