




# الدليل التشغيلي لخدمة وصفتي

## في القطاعات الصحية V3.3

المتصفحات الأمتثل لاستخدام المنصة:

Firefox  Google Chrome  Microsoft Edge 

## جدول المحتويات

- 1..... جدول المحتويات
- 2..... 1. خدمة وصفتي:
- 2..... 2. قنوات استخدام خدمة وصفتي:
- 4..... 3. متطلبات تشغيل خدمة وصفتي:
- 5..... 4. مراحل تشغيل خدمة وصفتي:
- 6..... 5. كيفية عمل خدمة وصفتي:
- 10..... 6. إدارة المستخدمين:
- 12..... 7. إدارة الأذوية:
- 13..... 8. التقارير والإحصائيات:
- 14..... 9. سياسة المراقبة و التحكم في عمليات الاحتياال - الإساءة
- 15..... 10. خطط التواصل والدعم الفني:
- 17..... 11. سياسة وخطط الطوارئ (سياسات وإجراءات العمل البديلة في حال تعطل خدمة وصفتي الإلكترونية)
- 19..... 12. سياسة التواصل بين الصيدلي والطبيب
- 20..... 13. توافر الأذوية
- 20..... 14. التحسين المستمر لخدمة وصفتي:

## 1. خدمة وصفتي:

وصفتي هي إحدى المبادرات التي تهدف إلى رفع مستوى الخدمات الصحية وضمان توفر الأدوية، عبر منصة إلكترونية تربط المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية الأولية بالصيدليات المجتمعية، حيث تتيح للمستفيد إمكانية صرف الدواء من الصيدلية الأقرب إليه وفي الوقت الملائم له مجانًا.

خدمة وصفتي هي واحدة من المشاريع الحديثة لشركة نوبكو، التي أطلقت وفقًا لتطلعات رؤية 2030 للمملكة العربية السعودية بالتعاون مع وزارة الصحة والقطاعات الصحية الحكومية الأخرى، بمشاركة صيدليات القطاع الخاص وموردي الأدوية.

### 1.1 أهداف وصفتي:

- توفير أعلى المعايير والأنظمة الإلكترونية لتسهيل وتيسير خدمات صرف الأدوية.
- الشمولية في التوسع لتغطية جميع المرافق الصحية في المملكة العربية السعودية.
- توفير الوقت والموارد للجهات الصحية الحكومية.
- ضمان توفر الأدوية للمستفيد.
- تحسين وتطوير إرشادات استخدام الدواء.

### 1.2 مميزات وصفتي:

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

## 2. قنوات استخدام خدمة وصفتي:

### 2.1 الموقع الرسمي لخدمة وصفتي:

- يمكن للقطاعات الصحية المشتركة بالخدمة الاستفادة من الخدمة عن طريق الدخول للمنصة الرئيسية للخدمة <https://pp.wasfaty.sa>.
- تطبيق خدمة وصفتي وفقًا لسياساتها المعلنة، مع مراعاة التوافق مع سياسات القطاعات الصحية أو أي مُشرّع ذي علاقة.
- تطبيق الخدمة وفقًا للخطة الزمنية المعتمدة من القطاعات الصحية.

- يُدرب فريق خدمة وصفتي المستخدمين 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](http://www.wasfaty.sa/guide) و [www.wasfaty.sa/instructions](http://www.wasfaty.sa/instructions) , علماً بأن فريق الخدمة يرسل بشكل دائم للمعنيين كافة التعليمات والروابط الخاصة بها.
- للحصول على أدلة استخدام خدمة وصفتي، نأمل الاطلاع بشكل دوري على الأدلة من خلال الموقع الرسمي للخدمة [www.wasfaty.sa/guide](http://www.wasfaty.sa/guide) .
- يوضح الفصل (10) في هذا الدليل قنوات التواصل الدعم لخدمة وصفتي.
- بإمكان كافة المستخدمين 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.

## 2.2 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 وتم 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 (ملحق منصة التكامل) الذي يحتوي على:
  - المتطلبات والاشتراطات الإدارية والتقنية لتنفيذ التكامل ملحق متطلبات التكامل (1).
  - دليل التكامل والربط مع خدمة وصفتي.
- تُطبق الخدمة وفقاً لخطط التوسع لخدمة وصفتي، وأيضاً للخطط الزمنية المعتمدة مع القطاعات الصحية.
- يُدرب فريق خدمة وصفتي المستخدمين المستهدفين، ويمنحهم الصلاحيات اللازمة بالتنسيق مع مشرفي خدمة وصفتي في القطاعات الصحية.
- يوضح الفصل (10) في هذا الدليل قنوات التواصل الدعم لخدمة وصفتي.
- القطاعات الصحية معنية بتدريب مستخدميها على الأنظمة الصحية وتوفير أدلة الاستخدام لهم.

## 2.3 النموذج الورقي في حال انقطاع الخدمة:

- هناك سياسة رسمية معتمدة للتعامل مع حالات إنقطاع الخدمة، سواء انقطاع في الخدمة أو شبكة الإنترنت، موضحة في ملحق السياسات (للنظر إلى ملحق السياسات).
- لا يتم تطبيق واستخدام النموذج الورقي إلا في حدود ضيقة وبمسؤولية 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.
- في حال عدم وجود رمز الإجراء، لن يتم قبول صرف الوصفات الورقية من قبل الصيدليات المجتمعية.

### 3. متطلبات تشغيل خدمة وصفتي:

- تقييم جاهزية المنشأة الصحية.
- التأكد من توفر صيدليات مجتمعية مشتركة في خدمة وصفتي قريبة من المنشأة.
- (صيدلية على الأقل في نطاق 10 كم من المنشأة الصحية).
- تأهيل و تدريب المستخدمين في المنشأة الصحية.
- تسجيل المستخدمين في خدمة وصفتي، وتحديد المنشأة التي ينتسب لها المستخدم.
- الإطلاق النهائي للخدمة بعد تقييم الفترة التجريبية، وتحديد نوع التشغيل لخدمة وصفتي بالمنشأة (التشغيل الكامل، أو الجزئي).

**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 10 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)

#### 3.1 تقييم جاهزية المنشأة الصحية:

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

#### 3.2 تأهيل و تدريب المستخدمين:

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

### 3.3 تسجيل المستخدمين في خدمة وصفتي:

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

**ملاحظة:** في حال تطبيق خدمة وصفتي من خلال التكامل مع الأنظمة الصحية في المنشأة فإن تسجيل المستخدمين والتدريب يكون مسؤولية فريق الربط التقني.

### 3.4 إطلاق خدمة وصفتي في المنشأة الصحية:

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

## 4. مراحل تشغيل خدمة وصفتي:

### 4.1 المرحلة الأولى - الإطلاق المبدئي للخدمة:

وهي تشغيل خدمة وصفتي في القطاعات الصحية لمدة ثلاثة (3) 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 والاستفادة من المخزون الحالي في المنشآت الصحية والمديريات.
- الخروج بتوصيات تساعد للانتقال إلي التشغيل الدائم بعد ثلاثة (3) 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.

## 4.2 المرحلة الثانية - الإطلاق النهائي للخدمة:

تطلق الخدمة إطلاقًا نهائيًا 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 الرئيسي بالانتقال الكلي لتطبيق خدمة وصفتي، وصرف جميع الأدوية مباشرة من الصيدليات المجتمعية المشتركة بالخدمة، مع إيقاف صرف الأدوية من الصيدلية الداخلية. **التشغيل الجزئي:** في حالة عدم وجود صيدلية مجتمعية في نطاق 10 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 )

## 5. كيفية عمل خدمة وصفتي:

### 5.1 استخدام الموقع الرسمي لخدمة وصفتي: pp.wasfaty.sa

- أدلة الاستخدام: يمكن الحصول على كل ما يتعلق بالخدمة من أدلة استخدام و فيديوهات تدريبية في الجدول أدناه:

| نوع المستخدم                   | الرابط   |
|--------------------------------|--|
| التسجيل و الاستقبال            | <a href="https://www.wasfaty.sa/guide">https://www.wasfaty.sa/guide</a>                |
| الطبيب                         |  |
| الصيدلي                        |  |
| مشرف خدمة وصفتي                |  |
| الفيديوهات التدريبية           |  |
| شروط وأحكام استخدام خدمة وصفتي | <a href="https://wasfaty.sa/terms-conditions">/https://wasfaty.sa/terms-conditions</a> |
| التعليمات و الإرشادات          | <a href="https://www.wasfaty.sa/instructions">https://www.wasfaty.sa/instructions</a>  |
| الأسئلة الشائعة                | <a href="https://wasfaty.sa/faq-general">/https://wasfaty.sa/faq-general</a>           |

• الجدول أدناه يوضح المسؤوليات لكل مستخدم في خدمة وصفتي:

| المعنيون                          | المسؤوليات   |
|-----------------------------------|--|
| مشرف خدمة وصفتي (القطاع/ المنطقة) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- إرسال طلب تفعيل خدمة وصفتي في المنشأة الصحية.</li> <li>- إرسال قوائم المنشأة الصحية إلى فريق خدمة وصفتي.</li> <li>- تنسيق عقد الدورات التدريبية للمراكز.</li> <li>- إدارة حسابات المستخدمين في المنشأة الصحية (تعديل بيانات نقل مستخدمين – إيقاف مستخدمين).</li> <li>- الإعلان عن بدء تطبيق خدمة وصفتي في المنشأة الصحية.</li> <li>- المراجعة الدورية لعمليات سوء الاستخدام والاحتيال واتخاذ الإجراءات الإدارية والقانونية داخل المنشأة أو القطاع.</li> <li>- المتابعة الدورية لإيقاف المستخدمين المنتهي ارتباطهم بخدمة وصفتي.</li> </ul>   |
| الطبيب                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- الحصول على التدريب اللازم على الخدمة والإلمام بخصائص ومميزات الخدمة.</li> <li>- التأكد من تجديد رخصة الممارس الصحي قبل الانتهاء.</li> <li>- التوقيع على نموذج مسؤولية المستخدمين.</li> <li>- الإطلاع الدائم على أدلة الاستخدام المرسله من فريق خدمة وصفتي ويمكن الحصول على الدليل من خلال الرابط <a href="http://www.wasfaty.sa/guide">www.wasfaty.sa/guide</a>.</li> <li>- التأكد من تسجيل جميع الحقول المطلوبة في الخدمة أثناء كتابة الوصفة.</li> <li>- كتابة الوصفات الإلكترونية بشكل صحيح مع تحمل كامل المسؤولية عن تفاصيل الوصفة والتشخيص و الأدوية الموصوفة والكميات والجرعات.</li> <li>- الإطلاع على التنبيهات الطبية الواردة في نظام خدمة وصفتي مع ضرورة تعبئة المبررات في خانة ملاحظات الطبيب في حالة الحاجة إلى تجاوز التنبيهات.</li> <li>- استخدام خدمة التعليمات الخاصة عند الحاجة الماسة فقط و بطريقة صحيحة.</li> <li>- عند استخدام التعليمات الخاصة يجب مراعاة الكتابة باللغة الإنجليزية, وعدم كتابة الاختصارات, والتأكد من مطابقة التعليمات مع الكميات المصروفة.</li> <li>- تسليم المريض رقم الوصفة الطبية (يدويا) تحسبًا لعدم وصول الرسالة النصية للمريض لأي سبب.</li> <li>- 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.</li> <li>- رفع طلب تحديث البيانات إلى مشرف خدمة وصفتي في القطاع أو المنطقة.</li> </ul> |



|   |   |
|---|---|
| <b>الصيدلي</b><br><b>(في</b><br><b>المنشأة</b><br><b>الصحية)</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- الحصول على التدريب اللازم على الخدمة والإلمام بخصائص ومميزات الخدمة.</li> <li>- التأكد من تجديد رخصة الممارس الصحي قبل الانتهاء.</li> <li>- الاطلاع الدائم على أدلة الاستخدام المرسله من فريق خدمة وصفتي, و يمكن الحصول على الدليل من خلال الرابط <a href="https://wasfaty.sa/guide">https://wasfaty.sa/guide</a> .</li> <li>- 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.</li> <li>- شرح طرق الاستخدام للمستفيد, طباعة الورقة اللاصقة, التأكد من صحة الأدوية المصروفة مقارنة بالتشخيص والأعراض والحساسيات.</li> <li>- التواصل مع الطبيب عند وجود خطأ في الوصفة قد يؤثر على سلامة المريض.</li> <li>- رفع طلب تحديث البيانات إلى مشرف خدمة وصفتي في القطاع أو المنطقة.</li> </ul>  |
| <b>الصيدلي</b><br><b>(في</b><br><b>الصيدليات</b><br><b>المجتمعية)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- تقديم بيانات التسجيل الصحيحة أثناء التسجيل في الخدمة.</li> <li>- الحصول على التدريب اللازم على الخدمة والإلمام بخصائص ومميزات الخدمة.</li> <li>- التأكد من تجديد رخصة الممارس الصحي قبل الانتهاء.</li> <li>- التوقيع على نموذج مسؤولية المستخدمين.</li> <li>- الاطلاع الدائم على أدلة الاستخدام المرسله من فريق خدمة وصفتي, ويمكن الحصول على الدليل من خلال الرابط <a href="https://wasfaty.sa/guide">https://wasfaty.sa/guide</a> .</li> <li>- صرف الأدوية كما هي في الوصفة الطبية بعد التأكد من بيانات المستفيد.</li> <li>- التأكد من الإدخال الصحيح أثناء الصرف الكامل والجزي للوصفة أو الكمية, لما لها من تبعات إدارية و مالية.</li> <li>- شرح طرق الاستخدام للمستفيد, و طباعة الورقة اللاصقة, و التأكد من صحة الأدوية المصروفة مقارنة بالتشخيص و الأعراض و الحساسيات.</li> <li>- التواصل مع مركز خدمة العملاء 920000932 عند وجود أي أمر متعلق بسلامة المريض.</li> <li>- رفع طلب تحديث البيانات إلى مشرف خدمة وصفتي لدى الصيدلية.</li> <li>- تطبيق الإجراءات والإدخالات الصحيحة للوصفات الورقية أثناء الطوارئ, وفقاً لسياسة وخطة الطوارئ.</li> </ul> |
| <b>موظف</b><br><b>التسجيل</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- الحصول على التدريب اللازم على الخدمة والإلمام بخصائص ومميزات الخدمة.</li> <li>- التوقيع على نموذج مسؤولية المستخدمين.</li> <li>- ضرورة تسجيل بيانات المستفيدين (المرضى المراجعين) وأرقام التواصل بشكل صحيح و دقيق جداً .</li> <li>- ضرورة تحديث بيانات المستفيدين (المرضى المراجعين) وأرقام التواصل بشكل صحيح في الزيارات التالية.</li> <li>- الاطلاع الدائم على أدلة الاستخدام المرسله من فريق خدمة وصفتي, ويمكن الحصول على الدليل من خلال الرابط <a href="https://wasfaty.sa/guide">https://wasfaty.sa/guide</a> .</li> <li>- رفع طلب تحديث البيانات إلى مشرف خدمة وصفتي في القطاع أو المنطقة.</li> </ul>  |

## ملاحظات:

- بعد كل تحديث أو تطوير للخدمة؛ تُحدَّث أدلة الاستخدام أو التعليمات الخاصة وتنشر لتصل إلى المستخدمين المعنيين.
- سينشر فريق وصفتي تعليمات وتوجيهات 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 والدعم الفني.

## 5.2 استخدام خدمة وصفتي من خلال الأنظمة الصحية المتكاملة:

- للتحقق من إمكانية التكامل، يتم التواصل على [integration@wasfaty.sa](mailto:integration@wasfaty.sa) , للتنسيق والبدء بالإجراءات اللازمة لربط خدمة وصفتي بالأنظمة الصحية في المنشأة.
- 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:

| الإجراء           | التالية   |
|-------------------|---|
| إضافة منشأة جديدة | - لانضمام المنشأة الصحية لخدمة وصفتي، يرسل طلب تفعيل المنشأة على البريد الإلكتروني <a href="mailto:Onboarding@wasfaty.sa">Onboarding@wasfaty.sa</a> . |
|                   | - يرسل 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.  |
| إنشاء مستخدم جديد | - لن يتم قبول أي وصفة صادرة من أي نظام صحي قبل تعريف المنشأة في خدمة وصفتي.   |
|                   | - لإنشاء حساب مستخدم جديد، يرسل نموذج إصدار الحسابات على البريد الإلكتروني <a href="mailto:Onboarding@wasfaty.sa">Onboarding@wasfaty.sa</a> .         |
|                   | - يرسل 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.   |

|   |  |
|---|--|
| <p>- يتم تعريف المستخدم لثي منشأة جديدة إضافية عن طريق مسؤول خدمة وصفتي (Admin) بالقطاع الصحي.</p>  | <p><b>تعريف مستخدم على منشأة جديدة معرفة بخدمة وصفتي</b></p>                 |
| <p>- يمكن إضافة أو تعديل أي دواء بقائمة الأدوية عن طريق اللجنة الطبية المعتمدة بالقطاع الصحي.<br/>- يجب التنسيق مع الأنظمة الصحية في حال وجود أي تعديل بقائمة الأدوية عن طريق اللجنة الطبية المعتمدة بالقطاع الصحي.<br/>- تُعرف الأدوية بالكود المعتمد للدواء عن طريق المركز الوطني للمعلومات الصحية.</p> | <p><b>إضافة / تعديل قائمة الأدوية</b></p>                                    |
| <p>- يجب التنسيق مع مطوري الأنظمة الصحية وإدارة تقنية المعلومات بالقطاع الصحي، عند الحاجة إلى إجراء تعديل على الخدمات الموجودة بخدمة وصفتي لتجنب تأثير سير عملية التكامل بين الأنظمة.</p>   | <p><b>تطوير إحدى خدمات وصفتي (المؤثرة على التكامل مع الأنظمة الصحية)</b></p> |
| <p>- مطورو الأنظمة الصحية أو الجهة المعتمدة بالقطاع الصحي مسؤولون عن تقديم خدمة الدعم الفني للمستخدمين.</p>   | <p><b>الدعم الفني لمستخدمي الأنظمة الصحية ( الأطباء )</b></p>                |
| <p>- تقدم خدمة الدعم الفني عن طريق مركز خدمة عملاء وصفتي 920000932 وذلك بفتح بلاغ بالمشكلة.</p>   | <p><b>الدعم الفني لمستخدمي الأنظمة الصحية ( الصيدالة )</b></p>               |
| <p>- تقدم خدمة الدعم الفني عن طريق مركز خدمة عملاء وصفتي 920000932 وذلك بفتح بلاغ بالمشكلة.</p>   | <p><b>الدعم الفني لمستخدمي الأنظمة الصحية ( المرضى )</b></p>                 |

## 6. إدارة المستخدمين:

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

### 6.1 متطلبات التسجيل في حال استخدام الموقع الرسمي لخدمة وصفتي:

- توفير البيانات التالية : رقم الهوية والاسم باللغتين العربية والإنجليزية , ورقم جوال الاستقبال والبريد الإلكتروني الرسمي والجنسية , والجنس , وتاريخ انتهاء الرخصة الطبية.
- التأكد من صحة المعلومات والرخص الطبية للممارس الصحي مع الالتزام بتجديد الرخص الطبية دائماً لتجنب الایقاف.
- ضرورة تحديد طبيعة عمل المستخدم (مدير مركز، استقبال وتسجيل، طبيب أو صيدلي، مشرف، مدير منطقة/قطاع).
- 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.
- يفعّل 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 الملحق (نموذج اشتراطات استخدام وصفتي للمستخدمين).
- 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 واستقبال تقارير أداء المستخدمين.
- في حالة انتهاء ارتباط أي مستخدم بخدمة وصفتي، يجب أن يتم العمل على إيقافه في الخدمة مباشرة من خلال مدير المنشأة أو مشرف الخدمة بالتنسيق مع فريق خدمة وصفتي.
- من الضروري الاطلاع على خطة التواصل والدعم الفني في الفصل (10).

## 6.2 متطلبات التسجيل في حال تكامل الأنظمة الصحية مع خدمة وصفتي:

- تُحدد القطاعات الصحية خطة تواصل إدارية وتقنية لتطبيق وتشغيل التكامل والربط مع خدمة وصفتي.
- توفر القطاعات الصحية البيانات اللازمة والصحيحة للمستخدمين على النحو التالي: رقم الهوية والاسم باللغتين العربية والإنجليزية، ورقم جوال لاستقبال الرسائل، والبريد الإلكتروني الرسمي والجنسية و الجنس، و تاريخ انتهاء الرخصة الطبية.
- تتأكد القطاعات الصحية من تجديد الرخص الطبية دائمًا، لتجنب الإيقاف وعدم 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 والربط مع خدمة وصفتي بإرسال؛ ملف تسجيل المستخدمين في كل مركز أو مستشفى إلى فريق خدمة وصفتي، وفقًا للمتطلبات الفنية الخاصة بالخدمة.
- يجب أن يوقع جميع مستخدمي خدمة وصفتي على نموذج وتعليمات المستخدمين وشروط استخدامها، كما في الملحق (نموذج شروط وأحكام استخدام وصفتي للمستخدمين).
- عند الحاجة لإضافة أو تعديل أو نقل أو إيقاف المستخدمين، ينسق فريق تشغيل الأنظمة الصحية في المنشآت الصحية مع فريق خدمة وصفتي وفقًا 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 3).

## 7. إدارة الأدوية:

### 7.1 قوائم الأدوية المعتمدة في خدمة وصفتي:

- تحرص خدمة وصفتي على إضافة الأدوية المطلوبة والمعتمدة في قوائم القطاعات الصحية، سواء 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.

### 7.2 حظر/إلغاء حظر أدوية في خدمة وصفتي:

- 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 حظر و إلغاء حظر الأدوية المعتمدة مع القطاعات الصحية، كما في الملحق (سياسة الحظر وإلغاء الحظر).
  - يبلغ فريق خدمة وصفتي مشرفي الخدمة والإداريين المعتمدين بناءً على خط التواصل مع المستخدمين عند حدوث أو اعتماد أي تغيير في قوائم الأدوية.

### 7.3 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.

### 7.4 التأكد من تطبيق أفضل المعايير الطبية العالمية لسلامة المريض:

وذلك لإرشاد و مساعدة الأطباء في تقليل 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.

## 7.5 التزام خدمة وصفتي باتباع معايير CBAHI.

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

7.8 الاستجابة والرد على الاستفسارات الطبية المتعلقة بخدمة وصفتي وذلك من خلال فتح بلاغ من قبل مركز خدمة عملاء وصفتي 920000932.

## 8. التقارير والإحصاءات:

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

## 8.1 التقارير و الإحصائيات من خلال منصة أداء ( Wasfaty Performance):

- منصة إلكترونية يمكن من خلالها الاطلاع على تقارير خدمة وصفتي.
- تُطبق سياسة حوكمة بيانات وتقارير وصفتي على الأدوار والصلاحيات في الموقع الإلكتروني.
- مشرفي خدمة وصفتي هم المخولون بطلب صلاحيات على الموقع الإلكتروني.

## 9. سياسة المراقبة و التحكم في عمليات الاحتيال - الإساءة:

لتحقيق الأهداف المرجوة من خدمة وصفتي، وضعت مجموعة من السياسات تتعلق بالحد من جميع أشكال الاحتيال والإساءة، التي قد تحدث من قبل بعض المستخدمين، وإقرار عقوبات وجزاءات يمكن اتخاذها حيال ذلك.

### 9.1 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 لنفسه أو لشخص آخر.
- **الإساءة - الاستخدام غير المنطقي (Abuse)**: تعني الممارسات التي لا تتوافق مع الممارسات المالية أو التجارية أو الطبية السليمة من قبل المستخدم/المستفيد، وتؤدي 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.

### 9.2 حالات الاحتيال والإساءة:

حالات الاحتيال والإساءة هي كل الحالات التي تحقق ما ذكر في التعريفات، و أدناه بعض حالات الاحتيال وهي تعد أمثلة وليست حصرًا:

- 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 وتقديم وصفات إلكترونية أثناء تواجد المستخدم خارج المملكة .
- تقديم وصفات إلكترونية بهدف تحقيق أي نوع من الفوائد الشخصية أو لشخص آخر.
- تقديم وصفات إلكترونية بكميات وجرعات كبيرة بهدف تحقيق فوائد.
- تجاوز التنبهات الطبية عمدًا لخلل تقديم الوصفات الإلكترونية.
- إفشاء خصوصية أي من المرضى المراجعين لأغراض غير نزيهة أو بهدف تحقيق فوائد شخصية أو للتأخرين.
- تعمد تقديم وصفات أدوية ذات سعر مرتفع لتحقيق فوائد شخصية للمستخدم أو شركة توريد الأدوية.
- مخالفة المعايير المهنية المحلية والعالمية فيما يخص كميات وجرعات 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 ونشر الإشاعات السلبية حول خدمة وصفتي.

## 10. خطط التواصل والدعم الفني:

### 10.1 المواقع والصفحات الخاصة بخدمة وصفتي:

| نوع الخدمة                           | قنوات التواصل   |
|--------------------------------------|---|
| الموقع الإلكتروني لخدمة وصفتي        | <a href="http://www.wasfaty.sa">www.wasfaty.sa</a>  |
| رابط نظام خدمة وصفتي                 | <a href="https://pp.wasfaty.sa">https://pp.wasfaty.sa</a>   |
| رابط خدمة وصفتي على تويتر            | <a href="https://twitter.com/Wasfaty_SA/">https://twitter.com/Wasfaty_SA/</a>                     |
| رابط خدمة وصفتي على انستغرام         | <a href="https://www.instagram.com/wasfaty_sa/">https://www.instagram.com/wasfaty_sa</a>          |
| رابط تقارير خدمة وصفتي               | <a href="https://report.wasfaty.sa">https://report.wasfaty.sa</a>                                 |
| مركز خدمة العملاء و الدعم الفني      | 920000932   |
| رابط المنشآت المطبقة للخدمة          | <a href="https://wasfaty.sa/centers/">https://wasfaty.sa/centers/</a>                             |
| الصيدليات المجتمعية المشاركة بالخدمة | <a href="https://wasfaty.sa/pharmacies/">https://wasfaty.sa/pharmacies/</a>                       |
| رابط تسجيل الصيدليات                 | <a href="https://wasfaty.sa/pharmacy-registration/">https://wasfaty.sa/pharmacy-registration/</a> |
| رابط أدلة الاستخدام                  | <a href="http://www.wasfaty.sa/guide">www.wasfaty.sa/guide</a>                                    |
| رابط التشريعات والسياسات             | <a href="https://wasfaty.sa/terms-conditions/">https://wasfaty.sa/terms-conditions/</a>           |

### 10.2 خطط التواصل والدعم الفني للجهات والمستخدمين الذين يعملون على خدمة وصفتي من خلال الموقع الرسمي للخدمة:

| اسم الخدمة      | تأسيس جديد  |
|-----------------|---|
| تفاصيل الخدمة   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• تأسيس وإنشاء وتفعيل المنشأة الصحية وحساب مستخدمين جدد.</li> <li>• استقبال طلبات تفعيل حسابات المستخدمين الجدد.</li> <li>• استقبال طلبات تفعيل وتدريب مركز جديد.</li> </ul>   |
| المعني بالتواصل | مشرفي خدمة وصفتي في القطاعات أو المناطق فقط.  |
| قنوات التواصل   | <a href="mailto:Onboarding@wasfaty.sa">Onboarding@wasfaty.sa</a>  |
| اسم الخدمة      | تحديث وتعديل بيانات المستخدمين والمنشآت الصحية  |
| تفاصيل الخدمة   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• إدارة المنشآت الصحية المفعلة والمستخدمين التابعين لها.</li> <li>• استقبال طلبات تحديث حالة المنشأة (مغلق/مغلق مؤقتًا/الانتقال لمبنى جديد).</li> <li>• استقبال طلبات تعديل بيانات المستخدمين الحاليين.</li> <li>• استقبال طلبات إعادة التدريب.</li> <li>• استقبال طلبات تعديل صلاحيات المستخدم.</li> <li>• استقبال أي استفسارات أو ملاحظات متعلقة بالخدمة.</li> <li>• كما سيتم التواصل معكم من خلال هذا البريد فيما يخص: <ul style="list-style-type: none"> <li>- إرسال دليل الاستخدام.</li> <li>- إرسال تفاصيل تحديثات منصة خدمة وصفتي.</li> </ul> </li> </ul> |



|  |                        |
|--|------------------------|
| - إرسال قائمة الأذوية المعتمدة في خدمة وصفتي.<br>- إرسال بعض الرسائل التوعوية والإرشادية والتثقيفية.   |                        |
| مشرفي خدمة وصفتي في القطاعات أو المناطق فقط.   | <b>المعني بالتواصل</b> |
| <a href="mailto:Cs@wasfaty.sa">Cs@wasfaty.sa</a> / 0537922052  | <b>قنوات التواصل</b>   |
| <b>التقارير</b>  | <b>اسم الخدمة</b>      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• تزويد مشرفي القطاعات بتقرير أداء القطاع كاملاً.</li> <li>• في حال الرغبة بإضافة مستقبلين للتقارير، يرسل مشرف وصفتي الطلب إلى هذا البريد الإلكتروني الخاص بالخدمة.</li> <li>• إرسال طلبات تقارير جديدة.</li> <li>• إرسال تقارير خاصة بمتابعة أداء مركز معين ومستخدم معين.</li> </ul> | <b>تفاصيل الخدمة</b>   |
| • مشرفي خدمة وصفتي في القطاعات أو المناطق فقط.   | <b>المعني بالتواصل</b> |
| <a href="mailto:Reports@wasfaty.sa">Reports@wasfaty.sa</a>   | <b>قنوات التواصل</b>   |
| <b>الدعم الفني</b>   | <b>اسم الخدمة</b>      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم الدعم الفني لمستخدمي منصة خدمة وصفتي.</li> <li>• الإبلاغ عن أي أعطال بخدمة وصفتي.</li> </ul>  | <b>تفاصيل الخدمة</b>   |
| • جميع مستخدمي ومستفيدي خدمة وصفتي.  | <b>المعني بالتواصل</b> |
| مركز خدمة العملاء والدعم الفني 920000932.  | <b>قنوات التواصل</b>   |

### 10.3 خطط التواصل والدعم الفني للجهات والمستخدمين العاملين على الأنظمة الصحية المتكاملة والمرتبطة بخدمة وصفتي:

|   |                        |
|---|------------------------|
| <b>الدعم الفني</b>  | <b>اسم الخدمة</b>      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم الدعم الفني لمستخدمي منصة خدمة وصفتي (بعد تأكيد فريق الدعم الفني في النظام الصحي بأن العطل من خدمة وصفتي).</li> <li>• الإبلاغ عن أي أعطال بخدمة وصفتي (بعد تأكيد فريق الدعم الفني في النظام الصحي بأن العطل من خدمة وصفتي).</li> </ul> | <b>تفاصيل الخدمة</b>   |
| • فريق الدعم الفني في النظام الصحي.   | <b>المعني بالتواصل</b> |
| • مركز خدمة العملاء والدعم الفني 920000932.   | <b>قنوات التواصل</b>   |
| <b>إضافة منشأة صحية جديدة</b>   | <b>اسم الخدمة</b>      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• تأسيس وإنشاء وتفعيل المنشأة الصحية وحساب مستخدمين جدد.</li> <li>• استقبال طلبات تفعيل حسابات المستخدمين الجدد.</li> <li>• استقبال طلبات تفعيل وتدريب مركز جديد.</li> </ul>   | <b>تفاصيل الخدمة</b>   |
| مشرفي خدمة وصفتي في القطاعات أو المناطق فقط.  | <b>المعني بالتواصل</b> |
| <a href="mailto:Onboarding@wasfaty.sa">Onboarding@wasfaty.sa</a>  | <b>قنوات التواصل</b>   |

| اسم الخدمة      | تعديل بيانات منشأة صحية   |
|-----------------|---|
| تفاصيل الخدمة   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• إدارة المنشآت الصحية المفعلة والمستخدمين التابعين لها.</li> <li>• استقبال طلبات تحديث حالة المنشأة (مغلق/مغلق مؤقتًا /الانتقال لمبنى جديد).</li> <li>• استقبال طلبات تعديل بيانات المستخدمين الحاليين.</li> <li>• استقبال طلبات إعادة التدريب.</li> <li>• استقبال طلبات تعديل صلاحيات المستخدم.</li> <li>• استقبال أي استفسارات أو ملاحظات متعلقة بالخدمة.</li> <li>• كما سيتم التواصل معكم من خلال هذا البريد فيما يخص: <ul style="list-style-type: none"> <li>- إرسال دليل الاستخدام.</li> <li>- إرسال تفاصيل تحديثات خدمة وصفتي.</li> <li>- إرسال قائمة الأدوية المعتمدة في خدمة وصفتي.</li> <li>- إرسال بعض الرسائل التوعوية والإرشادية والتثقيفية.</li> </ul> </li> </ul> |
| المعني بالتواصل | مشرفي خدمة وصفتي في القطاعات أو المناطق فقط.  |
| قنوات التواصل   | <a href="mailto:Cs@wasfaty.sa">Cs@wasfaty.sa</a> - 0537922052   |
| اسم الخدمة      | إضافة مستخدم جديد على منشأة صحية  |
| تفاصيل الخدمة   | استقبال طلبات تفعيل حسابات المستخدمين الجدد.  |
| المعني بالتواصل | مشرفي خدمة وصفتي في القطاعات أو المناطق فقط.  |
| قنوات التواصل   | <a href="mailto:Onboarding@wasfaty.sa">Onboarding@wasfaty.sa</a>  |
| اسم الخدمة      | إضافة مستخدم حالي على منشأة صحية جديدة  |
| تفاصيل الخدمة   | استقبال طلبات إضافة حسابات مستخدمين قائمين على منشأة صحية جديدة.  |
| المعني بالتواصل | مشرفي خدمة وصفتي في القطاعات أو المناطق فقط.  |
| قنوات التواصل   | <a href="mailto:Onboarding@wasfaty.sa">Onboarding@wasfaty.sa</a>  |
| اسم الخدمة      | إضافة مستخدمين النظام الصحي على خدمة وصفتي (الموقع)   |
| تفاصيل الخدمة   | استقبال طلبات إضافة حسابات مستخدمين على الموقع الرسمي (في مرحلة بدء الربط).   |
| المعني بالتواصل | مشرفي خدمة وصفتي في القطاعات أو المناطق فقط.  |
| قنوات التواصل   | <a href="mailto:Onboarding@wasfaty.sa">Onboarding@wasfaty.sa</a>  |

## 11. سياسة وخطط الطوارئ (سياسات وإجراءات العمل البديلة في حال تعطل خدمة وصفتي الإلكترونية):

نظرًا لأهمية خدمة وصفتي لدى الجهات التي توفرها، والقيمة التي تضيفها الخدمة في رحلة المريض العلاجية بحصوله على الأدوية الموصوفة و صرفها من صيدليات القطاع الخاص المشتركة في الخدمة، لأن حدوث حالات أعطال وانقطاع للخدمة سواءً بسبب عطل تقني في الخدمة أو في شبكة الإنترنت الخاصة بالوزارة والقطاعات التابعة لها أمرًا ممكنًا، وضعت هذه السياسة بهدف إيجاد خطة طوارئ للتعامل مع هذه الحالات ووضع التليات المناسبة والمهمة، لتطبيقها من كل الأطراف المعنية والمستخدمين، تضمن

استمرار تقديم خدمات وصفتي الصحية للمستفيدين هذه السياسة المعتمدة من قبل وزارة الصحة، كما في الملحق (سياسة وخط الطوارئ).

## 11.1 مختصر الإجراءات اللازمة أثناء انقطاع الخدمة:

### 1- الإجراءات اللازمة اتباعها في حال كان التعطل بسبب خدمة وصفتي:

| سبب المشكلة                | الوقت اللازم لحلها               | الإجراء الذي سيطبق  |
|----------------------------|----------------------------------|---|
|                            | أقل من 30 دقيقة                  | الانتظار: إبلاغ المستفيدين بالانتظار لحين حل المشكلة خلال 30دقيقة أو أقل.   |
| <b>تعطل خدمة وصفتي</b>     | أكثر من 30 دقيقة                 | النموذج الورقي: الانتقال مباشرة إلى تطبيق نموذج وصفتي الورقي المعتمد (ملحق) وفقاً للإجراءات المذكورة .<br>1. يقوم المستخدمون (المسجلين و الأطباء) بتعبئة كافة الحقول الموجودة بما فيها رمز الإجراء المرسل.<br>2. يطبق الطبيب المعالج التعليمات الهامة المذكورة في الوصفة الورقية.<br>3. يلتزم الطبيب بكتابة دواء واحد فقط في كل وصفة ورقية.<br>4. يحتفظ الطبيب بنسخة من الوصفة الورقية لأغراض التحقيق والمراجعة، ويسلم المستفيد نسختين (نسخة للمستفيد ونسخة للصيدلية)<br>5. يقوم المستشفى/المركز الصحي بختم كل النماذج الورقية بالختم الرسمي. |
| <b>تعطل شبكة الانترنت</b>  | استخدام الأجهزة الكفّية البديلة  | يتم ابلاغ إدارة المركز بالبداء باستخدام الأجهزة الكفّية البديلة التي تم توفيرها من قبل وزارة الصحة.   |
| <b>تعطل الأنظمة الصحية</b> | تعطل أنظمة الصحية HIS في المنشأة | منصة وصفتي كبديل: استخدام خدمة وصفتي كبديل، حيث ينتقل المستخدمون (المسجلين و الأطباء) مباشرة إلى استخدام خدمة وصفتي.<br>❖ مسؤولية إدارة المركز أن تتأكد أن جميع الأطباء والمستخدمين لديهم حسابات معرفة في خدمة وصفتي.   |

لمزيد من التفاصيل أرجو الاطلاع على ملحق سياسة خطة الطوارئ.

## 12. سياسة التواصل بين الصيدلي والطبيب:

قد يحتاج الطبيب والصيدلي إلى التواصل المباشر في بعض الحالات التي قد تؤثر على سلامة المريض، والتي تنتج أحياناً عن إداخلات خاطئة في الوصفة الطبية الإلكترونية من الطبيب المعالج سواء في الأدوية الموصوفة أو كمياتها. هذه السياسات تحدد الإجراءات والتليات التي تساهم في تفعيل التواصل بين الطبيب المعالج و الصيدلي عند الضرورة، أخذًا بعين الاعتبار الممارسات العالمية وما تم مناقشته ضمن اجتماعات اللجان المختصة.

### مختصر الإجراءات اللازمة للتواصل:

1. سيكون الاتصال للأغراض التالية:
  - a. الدواء مقيد، غير معتمد للإشارة/الجرعة، أو الدواء غير متوفر.
  - b. تناقض بين الجرعة المطلوبة أو المسار أو التكرار وما هو موصى به في كتيب وزارة الصحة و/أو مراجع الأدوية الدوائية.
  - c. أي جزء من الوصفة غير مكتمل.
  - d. مخاوف بشأن تفاعل دوائي خطير/موانع أو حساسية لدى المريض أو علاج مكرر أو عدم توافق.
  - e. أي مخاوف أخرى بشأن الطلب.
2. يقوم الصيدلي بالاتصال بمركز خدمة عملاء وصفتي على الرقم 920000932، تحويله 8 وصفتي ويشرح لهم الحاجة للاتصال بالواصف.
3. يقوم موظف المركز بتسجيل هذا الطلب في CRM.
4. سيقوم موظف المركز بتحويل المكالمة إلى رقم الطبيب المعالج من ثلاثة أرقام محددة مسبقًا.
5. يقوم الطبيب المعالج بالرد على المكالمة والرد مع الصيدلي واستيضاح الموقف/الحالة، ويمكن للطبيب توجيه الصيدلي أو تعديل الوصفة الطبية (بوصفة طبية جديدة).
6. حالة عدم الرد على المكالمة الأولى، يقوم الصيدلي بإعادة المحاولة بعد 5 دقائق.
7. سيتأكد موظف المركز لاحقًا من الصيادلة لإغلاق الطلب/أو تحديثه في CRM (مرة واحدة في اليوم).
8. سيتم تصدير التقارير الشهرية ومشاركتها مع لجنة الحوكمة ووزارة الصحة.

**ملاحظة هامة :** في حالة عدم الرد ومن أجل سلامة المريض، سيطلب الصيدلي من المريض العودة إلى نفس الطبيب المعالج.

### ملاحظات:

- يتم فتح بلاغ طلبات التواصل لأغراض التوثيق والتقارير.
- سيتم تسجيل جميع المكالمات الصوتية لأغراض التحقيق ورفع الجودة.

لمزيد من التفاصيل أرجو الاطلاع على ملحق التواصل بين الصيدلي والطبيب.

### 13. توافر الأدوية:

- تعمل خدمة وصفتي على تسهيل توفير الأدوية للمستفيدين من خلال:
- التوسع في التعاقد مع صيدليات مجتمعية جديدة لتحقيق أعلى انتشار وزيادة 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.
  - إيجاد صيدليات مركزية تحقق أعلى نسب لوفرة الأدوية.

### 14. 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

## الملحقات

| اسم الملحق  | المرفق  |
|---|---|
| سياسة الطوارئ وإجراءات العمل البديلة<br>لاستمرار خدمة وصفتي | <br>Downtime<br>policy-WId 16-8-2020   |
| سياسة التواصل بين الصيدلي والطبيب                           | <br>Commuincation<br>Policy-WId25-8-2020   |
| سياسة حظر وإلغاء حظر الأدوية                                |  سياسة حظر أو إلغاء<br>ني انجليزي 2020-09-03<br> سياسة حظر أو إلغاء<br>دواء في خدمة وصفتي |
| اشتراطات وأحكام استخدام وصفتي                               | <br>اشتراطات استخدام<br>Final-V - منصة وصفتي   |
| سياسة حوكمة بيانات وصفتي                                    |   |

## ملحق التكامل ( رقم 1 )

### 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 |   |

## ملحق التكامل ( رقم 2 )

### 2.1 Wasfaty Workflow Integration Compliance

| 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 _____ |

### 2.2 Wasfaty Schema Integration Compliance

| 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<br>(Please check the field mapping sheet in the integration KIT) |



### 2.3 Integration Testing Environment

| Integration Testing Environment      |   |
|--------------------------------------|---|
| Environment Readiness & Availability | <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No, Details _____ |
| Environment Accessibility            | <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No, Details _____ |

### 3.4 Integration Analysis

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

|              |  |           |  |
|--------------|--|-----------|--|
| Submitted By |  | Signature |  |
|--------------|--|-----------|--|

## ملحق التكامل ( رقم 3 )

### Evaluation Section (For Wasfaty Integration Team Only)

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

| Timelines  | 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](http://www.wasfaty.sa)  
📺 📱 wasfaty\_sa



Firefox  Google Chrome  Microsoft Edge  المتصفحات الأمثل لاستخدام المنصة :