

وثيقة حقوق وواجبات المستفيد

في خدمة وصفتي

جدول المحتويات:

2	المقدمة:	.
2	الهدف:	.
3	حقوق المستفيد في المنشأة الصحية:	.
4	حقوق المستفيد بعد صدور الوصفة الطبية:	.
5	حقوق المستفيد في الصيدلية:	.
7	حقوق المستفيد بعد صرف الأدوية:	.
8	واجبات المستفيد:	.

المقدمة:

خدمة "وصفتي" هي إحدى خدمات الشركة الوطنية للشراء الموحد للأدوية والأجهزة والمستلزمات الطبية "نوبكو" تهدف إلى تحسين جودة الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية.

يوضح هذا المستند حقوق المستفيد من خدمات "وصفتي" وواجباته لضمان الحصول على تجربة رعاية صحية سلسلة من خلال استخدام الخدمة بشكل فعال.

الهدف:

الهدف من وثيقة الحقوق والواجبات هو تمكين المستفيدين من خلال توضيح حقوقهم وواجباتهم. كما تُعد دليلاً أساسياً لتعزيز الثقة والتعاون والاحترام المتبادل بين كافة الأطراف. يُبرز هذا الميثاق الفوائد والخدمات المميزة التي تقدمها "وصفتي" والتزامها بتحسين تجربة المستفيد. تُبرز هذه الوثيقة أيضاً القيمة المضافة لاختيار "وصفتي" كشريك موثوق في الرعاية الصحية.

حقوق المستفيد في المنشأة الصحية:

- **حق التسجيل في خدمة "وصفتي"**
يحق لجميع المرضى المؤهلين التسجيل في خدمة "وصفتي" بمساعدة مراكز الاستقبال في المنشآت الصحية لاستخدام جميع خدمات ومزايا البرنامج.
- **حق تعديل البيانات:**
يحق لجميع المستفيدين من خدمة "وصفتي" وبمساعدة مراكز الاستقبال في المنشآت الصحية التحقق من صحة ومطابقة بياناتهم المسجلة في الخدمة وتعديلها.
- **حق الخصوصية والسرية:**
تأكد بأن معلوماتك الشخصية والطبية خاصة، ولا يمكن الوصول إليها إلا من قبل مقدمي الرعاية الصحية المصرح لهم ضمن خدمة "وصفتي".
- **حق معرفة خيارات العلاج:**
يحق للمريض فهم الخطة العلاجية المتاحة ضمن خدمة "وصفتي" من قبل الطبيب.

حقوق المستفيد بعد صدور الوصفة الطبية:

- **حق الوصول إلى الوصفات:**
 - استلام الوصفات الطبية الخاصة بخدمة "وصفتي" على هاتفك عبر الرسائل النصية القصيرة أو القنوات الأخرى المعتمدة من "وصفتي".
 - الوصول إلى تفاصيل وصفتك الطبية باستخدام الرابط الشامل المُرسَل إلى هاتفك.
- **حق إعادة صرف الوصفة.**
 - يحق لك الحصول على إعادة صرف لوصفتك الطبية بحسب عدد المرات المحددة في الوصفات الطبية.
 - يحق لك الحصول على رسالة تذكيرية عند حلول موعد إعادة الصرف.
 - يحق لك تنفيذ عملية إعادة الصرف بعد انقضاء 80% من مدة العلاج المصروف، تُحسب من تاريخ آخر صرف، مثلاً إذا كانت مدة العلاج المصروف كافية لمدة 28 يوماً وآخر صرف كان بتاريخ 1/1/2025 يحق لك إعادة الصرف بعد يوم 24/1/2025 .
- **حق الاستفادة من الخدمات الإضافية بخدمة وصفتي:**
 - معرفة أقرب صيدلية تتوفر فيها كامل الأدوية الموصوفة بالوصفة الطبية عن طريق خدمة البحث عن الدواء في الرابط الشامل.
 - الاستفادة من خدمة توصيل الأدوية إلى المنزل للمرضى المؤهلين.
 - الاستفادة من خدمة تجهيز الوصفة قبل الوصول للصيدلية من أقرب صيدلية استلمت طلبك.
 - صرف الوصفة واستلام المنتجات الموصوفة بعد زيارة أحد الصيدليات المشتركة في الخدمة.
 - استخدام طرق الصرف المتقدمة لتحسين الالتزام بالأدوية مثل برامج "منظم الجرعات" و "متابعة الأمراض المزمنة".

حقوق المستفيد في الصيدلية:

- **حق توفر الأدوية:**
 - يتم توفير الأدوية الموصوفة من الطبيب بنفس الاسم العلمي، ونفس التركيز والشكل الصيدلاني، وبالكمية الموصوفة من أي صيدلية من الصيدليات المشتركة ضمن شبكة "وصفتي".
 - لا يمكن تفضيل شركة صانعة أو اسم تجاري محدد.
- **حق الاستشارة والمعلومات:**
 - يحق لك الحصول على نصائح واستشارات واضحة وكافية من الصيدلي حول الاستخدام الآمن والفعال للأدوية، بما يشمل :
 - وضع ملصقات تعليمية واضحة على الأدوية المصروفة.
 - توضيح الجرعات وكيفية تناول الأدوية.
 - توضيح طريقة التخزين السليم للأدوية.
 - توضيح الآثار الجانبية وكيفية التعامل معها.
 - التحقق من التفاعلات مع الأدوية الأخرى أو الطعام.
 - توضيح الفرق عند اختلاف الشركة الصانعة والاسم التجاري.
- **حق السلامة:**
 - يحق لك استلام أدوية مصروفة بدقة وفقًا لوصفك الطبية.
- **حق اختيار الصيدلية:**
 - يحق لك اختيار أي صيدلية من الصيدليات المشتركة ضمن شبكة "وصفتي" لصرف وصفك الطبية.

▪ **حق الرفض:**

- يحق لك عدم استلام الأدوية أو المنتجات الموصوفة قبل صرفها من قبل الصيدلي.
- لا يحق لك ارجاع او استبدال أي دواء بعد الموافقة على الصرف.

▪ **حق الأدوية المجانية:**

- يحق لك استلام الأدوية الموصوفة مجانًا من خلال خدمة "وصفتي" بناءً على الأهلية.

▪ **حق الخصوصية في الصيدلية:**

- يحق لك الحصول على التعليمات والاستشارات بشكل خاص مع الصيدلي مع ضمان السرية.

حقوق المستفيد بعد صرف الأدوية:

- **حق الوصول إلى سجلاتك:**
 - يحق لك الاطلاع على وصفاتك الطبية إلكترونياً عبر الرابط الشامل.
- **حق تقديم الشكاوى والملاحظات:**
 - يحق لك التعبير عن المخاوف وتقديم الشكاوى أو الملاحظات والاقتراحات حول خدمة "وصفتي" أو الخدمات ذات العلاقة.
- **حق الوصول لدعم "وصفتي":**
 - يمكنك تقديم البلاغات حول عدم التوفر، عدم استلام كامل الكمية الموصوفة، التحديات في التوصيل، أو التحديات التقنية عبر القنوات التالية:
 - مركز اتصال خدمة "وصفتي" (920000932).
 - قنوات التواصل مع وزارة الصحة (مثل: 937).
 - إلكترونياً بواسطة "اخدمني" في الرابط الشامل.
 - يمكنك الحصول على الدعم وتقديم الطلبات عبر مركز اتصال خدمة "وصفتي" (920000932) للحالات التالية:
 - الإجابة على الاستفسارات المتعلقة بوصفتك الطبية.
 - طلب تعجيل موعد الصرف "استثناء الصرف" عند وجود حاجة لذلك مثل السفر لخارج المملكة.
 - تسجيل ملاحظات واقتراحات حول الخدمة.

مسؤوليات المستفيد:

- **توفير معلومات دقيقة:**
 - تقديم معلومات شخصية وطبية دقيقة وكاملة لمقدمي خدمات الرعاية الصحية لضمان الحصول على العلاج المناسب.
- **الالتزام بالعلاج:**
 - اتباع التعليمات المقدمة من مقدمي خدمات الرعاية الصحية، بما في ذلك مدة العلاج وطريقة استخدام الأدوية والمنتجات الموصوفة لك.
 - إعادة صرف الأدوية في الوقت المناسب لتجنب انقطاع العلاج.
- **الاستخدام الأخلاقي للخدمات:**
 - استخدام خدمات "وصفتي" بمسؤولية وتجنب إساءة استخدام الوصفات الطبية أو الأدوية أو المنتجات المصروفة.
- **إبلاغ مقدمي الرعاية الصحية:**
 - إبلاغ مقدمي الرعاية الصحية فورًا بأي تفاعلات دوائية ضارة، آثار جانبية أو مشاكل متعلقة بالأدوية أو المنتجات المصروفة لك.
- **التعامل مع مقدم الخدمة:**
 - معاملة جميع مقدمي خدمات الرعاية الصحية والزوار بلباقة واحترام.
 - الالتزام بقواعد المنشأة العامة، بما في ذلك مواعيد العمل وجدولتها.
 - الحفاظ على خصوصية الآخرين.
- **الالتزام بالسياسات:**
 - الالتزام بسياسات "وصفتي" وسياسات مقدمي خدمات الرعاية الصحية والصيدليات.
 - الامتثال لسياسات التحقق من الهوية في المنشآت والصيدليات للاستفادة من جميع الخدمات.