



مؤسسة حمد الطبية
Hamad Medical Corporation

HEALTH • EDUCATION • RESEARCH

صحة • تعليم • بحوث



دليل العيادات الخارجية

رحلة المريض نحو العلاج في العيادات الخارجية

إعداد مركز خبرات ومشاركات المرضى والموظفين



مرحبًا بكم

مؤسسة حمد الطبية هي مؤسسة غير ربحية وإحدى المستشفيات الرائدة في تقديم خدمات الرعاية الصحية الثانوية والرعاية الاستشارية المتخصصة في قطر، والشرق الأوسط لأكثر من أربعة عقود، إذ تحرص مؤسسة حمد الطبية دائمًا على تقديم خدمات الرعاية الصحية الأكثر أمانًا وفعالية ضمن إطار من الممارسات الرحيمة تجاه مرضاها، كما تُدير المؤسسة ٢١ مستشفى منها تسعة مستشفيات تخصصية وثلاثة مستشفيات عامة، فضلًا عن تقديم خدمة الإسعاف الوطني وخدمات الرعاية الصحية المنزلية.

أعد هذا الدليل الإرشادي لمرضى العيادات الخارجية للاستعانة به من أجل اتخاذ القرار الصحيح تجاه صحتهم وتحسين تجارب الرعاية الصحية. كما يُساعدهم في وجهاتهم خلال رحلة العلاج في العيادات الخارجية بدءًا من إحالة المريض إلى التخصص المعني وحتى زيارة المتابعة، إذ يقدم صورة للمريض حول خطوات كل مرحلة من مراحل العلاج، كما يتضمن أيضًا إرشادات عملية بشأن تحضير المريض، وغيرها من المصادر الأخرى الداعمة خلال رحلة العلاج.

يُرجى تصفّح هذا الدليل للاطلاع على المعلومات الواردة فيه، وفي حال وجود أي استفسارات حول خدماتنا أو سياستنا أو أي معلومات أخرى، فيُرجى عدم التردد في الرجوع إلى أحد أعضاء فريق الرعاية الصحية المختص للرد عليها.

02 مقدمة عن خدمات الرعاية الصحية بالعيادات الخارجية
مضمون خدمات الرعاية الصحية في العيادات الخارجية

04 نظام إدارة الحجز والإحالات

05 نظام الرعاية الصحية في قطر

مستويات الرعاية الصحية / الخدمات العلاجية في مؤسسة حمد الطبية

14 المراحل الرئيسية لرعاية المرضى في العيادات الخارجية
إجراءات الإحالة / التقييم الأولي والإحالة / حجز المواعيد /
تاريخ الموعد / المتابعة / خروج المريض من العيادة الخارجية

30 خدمة الاستشارات الطبية عن بُعد المقدمة من مؤسسة حمد الطبية

31 خدمات الرعاية الطبية للحالات الطارئة

32 خدمات مركز الاستشارات الطبية العاجلة

مسار خدمات الرعاية الصحية لكبار القدر / بروتوكول مركز
الاستشارات العاجلة لاستقبال المكالمات الطارئة وغير
العاجلة / خط المساعدة الوطني الخاص بخدمات الصحة
النفسية

34 حقوق ومسؤوليات المريض

الوصول إلى الرعاية الصحية / رعاية المريض / الدفع مقابل
الخدمات / الخصوصية والسرية / الوصول إلى المعلومات
والتواصل / الأمن والسلامة / جودة الخدمة

37 مسؤوليات المريض وولي أمره أو ممثله

38 إصدار المعلومات الطبية

ما هي المعلومات الطبية التي يمكن طلبها؟ / من يمكنه
التقدم بطلب الحصول على تقرير طبي؟ / إجراءات تقديم
الطلب / إجراءات تقديم الطلب شخصياً / إجراءات تقديم
الطلب إلكترونياً / رسوم إصدار المعلومات الطبية / الوقت
المستغرق للرد على طلبات إصدار المعلومات الطبية / موقع
إدارة إصدار المعلومات الطبية

42 تحسين تجربة المريض

جودة الخدمة / التدابير الرئيسية في مؤسسة حمد الطبية

43 ملاحظات المريض

44 أدوات دعم المريض

45 قائمة المصطلحات

46 الاختصارات

السيد / ناصر النعيمي

الرئيس التنفيذي لخبرات المرضى بمؤسسة حمد الطبية
مدير معهد حمد لجودة الرعاية الصحية



أعد مركز خبرات ومشاركات المرضى والموظفين هذا الدليل الإرشادي لتوجيه المرضى وأسرهم، إذ يهدف إلى تقديم المعلومات اللازمة لمساعدة المرضى على اجتياز رحلتهم العلاجية بنجاح في مؤسسة حمد الطبية.

نأمل أن يكون هذا الدليل مفيداً للمرضى وجميع أصحاب المصلحة المعنيين بمنحهم رؤية شاملة حول كيفية الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية في قطر.



مُقدمة عن خدمات الرعاية الصحية بالعيادات الخارجية

تؤدي العيادات الخارجية دوراً فعالاً في تقديم خدمات الرعاية الصحية، حيث يسهل على المرضى الوصول إليها في جميع الأوقات بتكاليف اقتصادية مناسبة من خلال تقديم خدمات الرعاية الصحية لعدد كبير من الحالات وتلبية العديد من المتطلبات العلاجية، بينما يأمن المرضى في منازلهم ومجتمعاتهم كلما كان ذلك ممكناً.

تُشير "الرعاية الصحية بالعيادات الخارجية" إلى الخدمات الطبية المقدمة للمرضى الذين لا يحتاجون إلى الإقامة في المستشفى أو الخضوع للرقابة الطبية على المدى الطويل، إذ يتلقى المريض الرعاية أثناء مواعيد الزيارة المجدولة عند زيارة المرافق أو أقسام العيادات الخارجية في المستشفيات ليعودوا إلى منازلهم في نفس اليوم.

لتعزيز تجربة العيادات الخارجية لدى المرضى، قامت مؤسسة حمد الطبية بتكريس فريق من الكفاءات المهنية من ذوي الخبرات "فريق نظام إدارة المواعيد والإحالات" للقيام بإدارة مواعيد المرضى بكفاءة لضمان حصول المرضى على الرعاية الصحية في الوقت المحدد.

مضمون خدمات الرعاية الصحية في العيادات الخارجية

تشمل خدمات الرعاية الصحية بالعيادات الخارجية عدداً من الإجراءات والفحوصات التي يجب على المريض الخضوع لها بغية الحصول على العلاج المناسب.

- **التقييم والتشخيص:** تضم مجموعة واسعة من الخدمات التشخيصية، مثل فحوصات المختبر والتصوير بالأشعة (مثل الأشعة السينية والرنين المغناطيسي والأشعة المقطعية)، وغيرها من الفحوصات الأخرى لتقييم الحالة الصحية للمرضى.
- **العلاج والإدارة:** يتلقى المريض في العيادات الخارجية العديد من التدخلات الطبية والعلاجات، مثل وصف الأدوية وتلقي الحقن والعناية بالجروح والعلاج الطبيعي والعلاج الوظيفي والاستشارات الطبية أو العلاج النفسي.
- **الرعاية الوقائية:** تحرص خدمات العيادات الخارجية على اتخاذ التدابير الوقائية اللازمة للحفاظ على الصحة العامة، ومنع الإصابة بالأمراض أو تطورها، وتشمل هذه التدابير الفحوصات الروتينية والتطعيمات وغيرها من الفحوصات التشخيصية الأخرى؛ مثل (تصوير الثدي الشعاعي وتنظير القولون)، بالإضافة إلى التثقيف الصحي.
- **إدارة الأمراض المزمنة:** يخضع المرضى الذين يعانون من أمراض مزمنة، مثل السكري وارتفاع ضغط الدم والربو وأمراض القلب، لمتابعة مستمرة في العيادات الخارجية لإدارة حالاتهم من خلال الخدمات الطبية المقدمة، بما في ذلك إجراء الفحوصات الدورية وتعديل العلاجات أو الجرعات العلاجية، وتلقي الاستشارات الطبية المتخصصة لتحسين جودة الحياة.
- **الرعاية المتخصصة:** توفر خدمات الرعاية الصحية في العيادات الخارجية إمكانية تلقي الاستشارات الطبية المتخصصة في شتى التخصصات، بما في ذلك أمراض القلب والجهاز الهضمي والمخ والأعصاب وجراحة العظام والأورام، وغيرها من التخصصات الأخرى، فضلاً عن إجراء الاختبارات والفحوصات التشخيصية وتلقي العلاجات اللازمة وفقاً للحالة الصحية لكل مريض.
- **الإجراءات الجراحية:** يخضع المرضى للعديد من الإجراءات الجراحية البسيطة في العيادات الخارجية، عن طريق الدخول لمراكز الرعاية الطبية اليومية لإجراء هذا النوع من الجراحات التي لا تتطلب إقامة المريض في المستشفى، مثل جراحة إزالة الماء البیضاء وترميم الفتق وتنظير المفاصل واستئصال الشامات أو الندبات.
- **إعادة التأهيل والعلاج:** تشمل الرعاية في العيادات الخارجية أيضاً خدمات إعادة تأهيل المرضى بعد الخضوع للعمليات الجراحية أو عقب تعرضهم لبعض الأمراض أو الإصابات، بما في ذلك خدمة العلاج الطبيعي أو العلاج المهني أو علاج النطق واللغة، وغيرها من ضروب إعادة التأهيل الأخرى لاستعادة الوظائف الحيوية وتحسين جودة الحياة.



نظام إدارة الحجز والإحالات

يتولى فريق عمل نظام الحجز والإحالات في مؤسسة حمد الطبية إدارة عملية حجز المواعيد والإحالات يومياً لضمان تقديم رعاية طبية ممتازة إلى المرضى، وتشتمل مسؤولياتهم الرئيسية على ما يلي:

- جدولة المواعيد.
- إدارة طلبات حجز المواعيد وقوائم الانتظار.
- تنسيق الإحالات.
- تحسين تنظيم المواعيد.
- التواصل مع المرضى.
- إدارة إلغاء المواعيد وإعادة جدولتها.
- إدارة مواعيد قوائم الانتظار.
- التنسيق مع مقدمي الرعاية الصحية.
- تقديم الدعم والمساعدة.



نظام الرعاية الصحية

في قطر

تُعد مؤسسة حمد الطبية ومؤسسة الرعاية الصحية الأولية التي تديرها الدولة قواماً نظام الرعاية الصحية في قطر، إذ تقدم مستشفيات مؤسسة حمد الطبية ومراكز الرعاية الصحية الأولية خدمات الرعاية الصحية المتكاملة المدعومة لجميع المواطنين والمقيمين في قطر.

مستويات الرعاية الصحية

الرعاية الأولية

تُعد الرعاية الأولية بمثابة نقطة الاتصال الأولى في نظام الرعاية الصحية، حيث يحصل المرضى من خلالها على خدمات رعاية صحية مجتمعية متكاملة، بدءاً من التشخيص والعلاج إلى إحالة المرضى إلى مختلف التخصصات الطبية لإجراء التشخيص وتقديم العلاج اللازم حفاظاً على صحة المرضى وسلامتهم.

تُقدم مرافق مؤسسة الرعاية الصحية الأولية خدمات الرعاية الصحية الأولية المتكاملة في جميع أنحاء قطر، بما في ذلك علاج الحالات الطارئة.

الرعاية الثانوية

إنَّ الرعاية الثانوية أعلى مرتبة من الرعاية الأولية، إذ يُحال المريض من قبل مقدمي الرعاية الأولية إلى العيادات المتخصصة للحصول على خدمات الرعاية الثانوية الأكثر تخصصاً سواء في المستشفيات أو العيادات المتخصصة.

مرافق الرعاية الثانوية التابعة لمؤسسة حمد الطبية

مركز قطر لإعادة التأهيل	خدمات الرعاية المنزلية
مستشفى الرميلة	خدمات الصحة النفسية

الرعاية الاستشارية المتخصصة (الرعاية الثالثة)

إن خدمات الرعاية الاستشارية المتخصصة، هي خدمات طبية متخصصة للغاية، وغالباً ما يتم اللجوء إليها عن طريق إحالة المرضى الذين يعانون من أمراض مستعصية أو الحالات الحرجة من قبل مقدمي خدمات الرعاية الأولية والثانوية، نظراً لأنها تتسم بإجراءات أكثر تقنية وفحوصات متطورة.

مرافق الرعاية الثانوية التابعة لمؤسسة حمد الطبية

مستشفى عائشة بنت حمد العطية	مستشفى حزم مبيريك العام
مستشفى الوكرة	مستشفى القلب
مركز الرعاية الطبية اليومية	المستشفى الكوبي
مستشفى الخور	المركز الوطني لعلاج وأبحاث السرطان
مستشفى حمد العام	مركز حمد للأسنان
مركز الأمراض الانتقالية	مركز صحة المرأة والأبحاث

الخدمات العلاجية المقدمة من مؤسسة حمد الطبية

مركز الرعاية الطبية اليومية

الخدمات العلاجية	مجال التخصص
خدمات أمراض السرطان	أمراض الدم (تختص بمعالجة أمراض الدم وخلايا الدم المنجلية والثلاسيميا) طب الأورام (تقديم الرعاية خلال مرحلة التعافي من الإصابة بالأورام بوجه عام، بما في ذلك سرطان الثدي والأجهزة التناسلية)
خدمات الطب الباطني والجهاز الهضمي	أمراض الجهاز الهضمي (تختص بمعالجة إجراءات التنظير الداخلي، أمراض الجهاز الهضمي العامة، أمراض الكبد، داء الأمعاء الالتهابي)
خدمات الصحة النفسية	عيادة الطب النفسي
النظام الغذائي والحمية الغذائية	عيادة التغذية العامة
الخدمة الاجتماعية	الخدمة الاجتماعية
الخدمات الجراحية	قسم السمع والتوازن (زراعة القوقعة، الدوار والتوازن، فحص السمع العام، الأجهزة المساعدة على السمع، فحص السمع عند الأطفال، علاج النطق واللغة) عيادة الأنف والأذن والحنجرة (تختص بمعالجة مشاكل الرأس والرقبة، إجراء ثقب القصبة الهوائية، الشخير واضرابات انقطاع النفس الانسدادي أثناء النوم، التنظير الصحي، اضطرابات البلع والتغذية والصوت) عيادة العيون (تختص العيادة بمعالجة القرنية، التخطيط الكهربائي التشخيصي، الماء الزرقاء (الجلوكوما)، الحقن داخل الجسم الزجاجي، العلاج بالليزر، أمراض العيون العصبية، طب عيون الأطفال، تصوير الأوعية الدموية بالفلوريسين، جراحات تجميل العين تحت تأثير المهدئات، فحص النظر، إعادة التأهيل، الشبكية، اعتلال الشبكية عند الأطفال، الخدج، التهاب العينية) عيادة القدم السكري (تختص بمعالجة الأقدام، وصف المسكنات، الإجراءات الطبية ذات الصلة) عيادة المسالك البولية (تختص بمعالجة أمراض الذكورة، تركيب القسطرة المنزلية، العقوم، أمراض مجرى البول، تنقيف مريض المسالك البولية، أورام المسالك البولية، الإجراءات العلاجية ذات الصلة)
خدمات إعادة التأهيل	العلاج الطبيعي لعلاج ألم الحوض

 مركز الرعاية الطبية اليومية	
الخدمات العلاجية	مجال التخصص
خدمات أمراض السرطان	أمراض الدم
خدمات أمراض القلب	أمراض القلب وجراحة القلب والصدر
طب الأسنان	خدمات طب الأسنان والغم، طب لب الأسنان، طب أسنان الأطفال
الأمراض الجلدية	الجلد والأظافر والشعر
الغدد الصماء والسكري	
الطب العام	
الجهاز الهضمي	إجراءات التنظير الداخلي، أمراض الجهاز الهضمي العامة، أمراض الكبد، داء الأمعاء الالتهابي
الأمراض المعدية	الأمراض المعدية عامة ومرض السيل (الحرن)
خدمات الصحة النفسية	الطب النفسي وعلم النفس
أمراض الكلى	
المخ والأعصاب	
النظام الغذائي والحمية الغذائية	الطب العام، النساء والتوليد وطب الأطفال
خدمات طب الأطفال	برنامج تنمية الطفل، طب الأطفال العام، طب حديثي الولادة، أمراض الصدرية عند الأطفال
الأمراض الصدرية	أمراض الحساسية والمناعة، طب النوم، مكافحة التدخين، أمراض الرئة
الأمراض الروماتيزمية	الالتهابات الروماتيزمية (التهاب العظام والعضلات والمفاصل والأعضاء الداخلية)
الخدمات الجراحية	قسم السمع والتوازن، الأنف والأذن والحنجرة (بما في ذلك علاج الشخير)، الجراحة العامة، العيون، القدم السكري، المسالك البولية، جراحة العظام، الجراحات التجميلية والترميمية
خدمات إعادة التأهيل	العلاج الوظيفي والعلاج الطبيعي
خدمات صحة المرأة	أمراض النساء والتوليد

 خدمات الصحة النفسية	
الخدمات العلاجية	مجال التخصص
الخدمات الطبية المساعدة	العلاج الوظيفي، العلاج الطبيعي، التغذية، عيادة الأخصائي الاجتماعي
طب الصحة النفسية للأطفال والمراهقين	الطب النفسي، علم النفس، عيادة الجهاز العصبي المركزي، العلاج الوظيفي، علاج النطق واللغة، التغذية عند الأطفال
الدعم النفسي المجتمعي	
الطب النفسي	الطب النفسي للبالغين، الطب النفسي لكبار السن، الطب النفسي الجنائي، الطب النفسي للمرأة خلال فترة الحمل وما بعد الولادة، صعوبات التعلم، عيادة التواصل والارتباط الطبي النفسي، لجنة اللياقة البدنية، اضطراب نقص الانتباه وفرط النشاط، عيادة الفحص الطبي قبل الزواج، عيادة الإدمان، الدعم النفسي المجتمعي، عيادة النوم، عيادة الجهاز العصبي المركزي، العلاج السلوكي المعرفي، العلاج النفسي، عيادة صحة المجتمع، الرعاية النهارية، عيادة ما بعد الخروج من المستشفى، عيادة الحقن
علم النفس	عيادة الرعاية المتقدمة، الطب النفسي للبالغين

مستشفى عائشة بنت حمد العطية	
الخدمات العلاجية	مجال التخصص
خدمات أمراض السرطان	أمراض الدم
خدمات أمراض القلب	أمراض القلب، قصور القلب، تخطيط كهربية القلب بجهاز هولتر، تخطيط صدى القلب
طب الأسنان	خدمات طب الأسنان والفم، طب لب الأسنان، طب أسنان الأطفال وتقويم الأسنان
الأمراض الجلدية	الجلد والأظافر والشعر
الغدد الصماء والسكري	
سحب العينات بإبرة دقيقة (خزعة بالإبرة) سحب العينات بإبرة دقيقة (خزعة بالإبرة)	الغدد الصماء، الغدة الدرقية
الأمراض المعدية	الأمراض المعدية عامة ومرض السل (الحرث)
خدمات الصحة النفسية	الطب النفسي وعلم النفس
أمراض الكلى	
المخ والأعصاب	
النظام الغذائي والحمية الغذائية	الطب العام وجراحات السمنة
خدمات طب الأطفال	العظام، الأنف والأذن والحنجرة، العيون، جراحة الوجه والفكين، الأمراض الجلدية
الأمراض الصدرية	مرض الانسداد الرئوي المزمن، الربو، أمراض الرئة، اختبارات الرئة وظائف الرئة
الأمراض الروماتيزمية	الالتهابات الروماتيزمية (التهاب العظام والمفاصل)
الخدمات الجراحية	الأنف والأذن والحنجرة، الجراحة العامة، العيون، القدم السكري، المسالك البولية، جراحة الوجه والفكين، جراحة العظام، جراحة السمنة، التخدير

مستشفى عائشة بنت حمد العطية	
الخدمات العلاجية	مجال التخصص
خدمات أمراض السرطان	أمراض الدم
خدمات أمراض القلب	أمراض القلب، اختبار جهد القلب، تخطيط صدى القلب، تخطيط كهربية القلب بجهاز هولتر
طب الأسنان	خدمات طب الأسنان والفم، طب لب الأسنان
الأمراض الجلدية	الأمراض الجلدية عامة والإجراءات ذات الصلة
الخدمات العلاجية	الأمراض المعدية، الطب العام، الأمراض الصدرية، الأمراض الروماتيزمية، التنقيط الصحي للمريض، أمراض الكلى، الغدد الصماء
النظام الغذائي والحمية الغذائية	عيادة التغذية العامة
خدمات جراحة العظام	جراحة العظام العامة، جراحة إصابات الحوادث، جراحة الأطراف العلوية، جراحة الركبة والورك، جراحة القدم والكاحل، جراحة العمود الفقري
العلاج الطبيعي وإعادة التأهيل	إعادة التأهيل العام
الخدمات الجراحية	الرعاية الحرجة، الجراحة العامة، جراحة التجميل، جراحة اليد، جراحة الأنف والأذن والحنجرة
خدمات إعادة التأهيل	الأطراف الصناعية والتقويمية (الأطراف الصناعية لليدين، تقويمات العمود الفقري)، إعادة التأهيل، العلاج الطبيعي، علاج النطق واللغة، العلاج الوظيفي
خدمات المسالك البولية	أمراض المسالك البولية العامة

مستشفى الوكرة	
الخدمات العلاجية	مجال التخصص
خدمات أمراض القلب	أمراض القلب، إعادة تأهيل القلب، مضادات التخثر
طب الأسنان	خدمات طب الفم والأسنان، طب لب الأسنان، تقويم الأسنان، أمراض اللثة، تركيبات الأسنان، طب أسنان الأطفال (خدمات طب أسنان الأطفال)
الأمراض الجلدية	الأمراض الجلدية عامة والإجراءات ذات الصلة
خدمات طب الشيخوخة	طب الشيخوخة
الخدمات العلاجية	أمراض الجهاز الهضمي، الأمراض المعدية، الطب العام، الأمراض الصدرية، الأمراض الروماتيزمية، التنقيف الصحي لمرضى السكري، أمراض الكلى
خدمات الصحة النفسية	علم النفس والطب النفسي والاضطرابات السلوكية، أخصائي الصحة النفسية
علم الأعصاب	المخ والأعصاب (الإجراءات التشخيصية لوظائف الأعصاب)
النظام الغذائي والحمية الغذائية	الطب العام، الغدد الصماء والسكري، أمراض النساء والتوليد، (السكري لدى حديثي الولادة)، طب الأطفال، منتجات الحمية الغذائية المقدمة من العيادات الخارجية
خدمات طب العيون	فحص النظر، الشبكية، التهاب العنبية
خدمات طب الأطفال	برنامج تنمية الطفل، علم النفس الإكلينيكي، طب حديثي الولادة، الطب العام، الرعاية الطارئة، أمراض الرئة، إعادة التأهيل
خدمات إعادة التأهيل	العلاج الوظيفي (الحروق، مشاكل اليد والأعصاب، إعادة تأهيل الأطفال) العلاج الطبيعي (جراحة العظام والأعصاب العامة، العلاج بالماء، تأهيل المرأة خلال فترة الحمل وما بعد الولادة، طب الأطفال، إعادة تأهيل إصابات الحرق) أمراض النطق واللغة (وسائل دعم التواصل، إدارة عسر البلع، اضطرابات النطق واللغة، اضطرابات الصوت ورنين الصوت، إدارة استئصال الحنجرة، اضطرابات التواصل العصبية (التعليم الخاص، برنامج التدخل المبكر، برنامج التوحد)
الخدمات الجراحية	جراحة العظام، الحروق، الجراحة العامة، جراحة التجميل، جراحة الأنف والأذن والحنجرة

مستشفى القلب	
الخدمات العلاجية	مجال التخصص
إعادة تأهيل القلب	تقديم الاستشارة الطبية، والحمية الغذائية والتمارين الرياضية
خدمات أمراض القلب	الرجفان الأذيني، الوقاية من السكتة الدماغية، وصف مضادات التخثر، صمامات القلب، التدخلات القلبية، فحص الوظائف الكهربائية للأعضاء، اللجنة الطبية، أمراض القلب والكلى، قصور القلب، مختبر القسطرة، الفحوصات التشخيصية قبل تصوير الأوعية الدموية، التصوير غير الجراحي للقلب
جراحة القلب والصدر	جراحات القلب (إجراءات ما قبل التنويم وفحوصات ما قبل الجراحة)، إدارة الألم
الغدد الصماء والسكري	أمراض القلب الاستقلابية
عيادة التغذية العامة	الحمية الغذائية
خدمات الصحة النفسية	الطب النفسي

مركز حمد للأسنان	
الخدمات العلاجية	مجال التخصص
خدمات طب الاسنان	خدمات طب الغم والأسنان، وأمراض اللثة، تشخيص أمراض الأسنان والجراحة، طب لب الأسنان، تقويم الأسنان، طب أسنان الأطفال، أمراض اللثة (تنظيف الاسنان)، نظام دعم القرار في طب الأسنان

مستشفى الوكرة	
الخدمات العلاجية	مجال التخصص
خدمات الطب العام والأمراض الباطنية اليومية	وصف مضادات التخثر وإدارة الأمراض المزمنة
خدمات أمراض السرطان	أمراض الدم والأورام (طب الأطفال)
خدمات أمراض القلب	الإجراءات التشخيصية (مثل تخطيط كهربية القلب، فحوصات مختبر تصوير القلب والقسطرة)
الأمراض الجلدية	الأمراض الجلدية عامة، الأمراض الجلدية المصاحبة للشیخوخة، التهاب الجلد التأتبي، الصدفية، علاج الأكزيما بالليزر، علاج الأمراض الجلدية بالضوء والليزر
الغدد الصماء والسكري	هشاشة العظام الناتجة عن اضطراب الغدد الصماء، أمراض الغدة الدرقية، تثقيف المريض بشأن كيفية استخدام مضخة الأنسولين، متلازمة تكيس المبايض
الجهاز الهضمي	
الأمراض المعدية	الأمراض المعدية عامة
علم الوراثة الطبية	استشارات (الأمراض الاستقلالية الوراثية)
خدمات الصحة النفسية	علم النفس والطب النفسي
أمراض الكلى	أمراض الكلى عامة، الغسيل الكلوي البريتوني، زراعة الأعضاء
أمراض السمنة	إجراء ديكسا، مشاكل الأيض، إدارة الوزن
التأهيل الوظيفي والطب العام	
خدمات طب الأطفال	الطب العام، طب قلب الأطفال (الجراحة العامة وجراحة القلب والأوعية الدموية)، التخدير، طب الرئة (الحساسية والمناعة)، العلاج الوريدي، رعاية الحالات الطارئة، أمراض الدم، الغدد الصماء (مرض السكري عند الأطفال، الحمية الغذائية لمرضى السكر، السمنة وداء السكري، طب الغدد الصماء عند الأطفال)
الأمراض الصدرية	أمراض الحساسية والمناعة، طب النوم، مكافحة التدخين، أمراض الرئة، جراحة الصدر، التليف الكيسي
الأمراض الروماتيزمية	التشخيص والإجراءات ذات الصلة، العلاج الدوائي، الحمل والأمراض الروماتيزمية، التهاب المفاصل المبكر وهشاشة العظام
الجراحة	جراحة الحالات الطارئة، جراحة المسالك البولية، جراحة الأوعية الدموية، المعالجة بالأكسجين عالي الضغط، نزف الدم الوراثي (الهيموفيليا)، الأنف والأذن والحنجرة (جراحة الغدة الدرقية)، جراحة القدم السكري، جراحة زراعة الأعضاء (مثل زراعة الكبد والقنوات الصفراوية وزراعة الكلى)، جراحة إصابات الحوادث (تأثير الجراحات والإصابات على الصحة النفسية)، جراحة الكسور (القدم والكاحل والورك والكف والعمود الفقري وجراحة العظام العامة)، جراحة السمنة، جراحة التجميل، والجراحات الترميمية
خدمات إعادة التأهيل	أمراض النطق واللغة

مركز الأمراض الانتقالية	
الخدمات العلاجية	مجال التخصص
النظام الغذائي والحمية الغذائية	عبادة التغذية العامة
الأمراض المعدية	العلاج الوريدي بمضادات الميكروبات، لقاح كوفيد - ١٩، الوقاية من فيروس كورونا المسبب لمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية، العلاج الطبي تحت الملاحظة المباشرة، عبادة فيروس نقص المناعة البشرية، أمراض الكبد، الإنفلونزا، الجذام، عبادة الصحة الجنسية، زراعة الأعضاء، عبادة السفرة، فحوصات السل (الدرن)، والكبد الوبائي، عبادة التطعيمات ضد الأمراض المعدية كالحصبة، والجذري المائي، الشغرة الجينية
خدمات الصحة النفسية	علم النفس والطب النفسي

المركز الوطني لعلاج وأبحاث السرطان	
الخدمات العلاجية	مجال التخصص
التصوير ثلاثي الأبعاد بعبادة العناية بالثدي	تقييم الحالات المشتبه إصابتها بسرطان الثدي باستخدام التصوير الشعاعي للثدي بالموجات فوق الصوتية
خدمات أمراض القلب	التصوير القلبي، أورام القلب، تخطيط صدى القلب، الطب النووي
قسم التصوير الإكلينيكي (الأشعة)	التصوير المقطعي البوزيتروني، التصوير المقطعي المحسوب، التصوير بالرنين المغناطيسي، التصوير بالأشعة السينية
أمراض الدم	زراعة نخاع العظم، أمراض الدم الإكلينيكية، ارتفاع معدل الصفائح الدموية الأولية، سرطان الدم، الأورام الليمفاوية، تليف نخاع العظم، ارتفاع معدل الكريات الحمراء الحقيقية، خلايا الدم المنجلية، التلاسيميا، الاشتباه العاجل في الإصابة بالسرطان، ورم نخاع العظم، فقر الدم
العلاج المنزلي	إعطاء جرعات محددة من العلاج الكيميائي لمرضى السرطان فوق سن 65 عاماً
عبادة الوذمة اللمفية (تقع في مركز قطر لإعادة التأهيل، لكنها تخضع لإدارة المركز الوطني لعلاج وأبحاث السرطان)	علاج الوذمة اللمفية بعد جراحة استئصال سرطان الثدي الجذري
العلاج الدوائي	العلاج الكيميائي، العلاج الموجه، العلاج المناعي
النظام الغذائي والحمية الغذائية	عبادة التغذية العامة
الأورام	أورام الثدي، الجهاز العصبي المركزي، القولون والمستقيم، الرأس والرقبة، الكبد والقنوات الصفراوية، أمراض السرطان الوراثية العلاج الإشعاعي، الساركوما، أورام القفص الصدري، أورام الجهاز الهضمي العلوي، الجهاز البولي التناسلي، البقاء على قيد الحياة بعد الإصابة بالأورام، سرطانات الجلد (الميلانوما)
الرعاية التلطيفية	الرعاية الداعمة والتلطيفية
العلاج الإشعاعي	العلاج الإشعاعي لكامل الجسم، العلاج الإشعاعي الموضعي، العلاج الإشعاعي التكميلي "Ethos IINAC"، العلاج الإشعاعي باستخدام تقنية "CyberKnife"، العلاج بالموجات الصوتية الموجهة بالرنين المغناطيسي، العلاج بالموجات فوق الصوتية المركزة عالية الكثافة، العلاج الموجه بالرنين المغناطيسي (تقنية علاجية غير جراحية)، العلاج الإشعاعي معدل الكثافة، الجراحة الإشعاعية التجسيمية، العلاج بالقوس الحجمي المعدل، العلاج الإشعاعي غير الجراحي على الجسم، الإشعاع التجسيمي، العلاج الإلكتروني الكامل للجلد
عيادات البقاء على قيد الحياة بالمركز الوطني لعلاج وأبحاث السرطان	رعاية ومتابعة المرضى المتعافين من مرض السرطان منذ سنوات
رعاية الحالات الطارئة	علاج جميع الآثار الجانبية الناشئة عن وسائل مكافحة السرطان

مركز قطر لإعادة التأهيل	
الخدمات العلاجية	مجال التخصص
خدمات طب الشيخوخة	حالات سقوط المرضى كبار القدر، رعاية صحة وسلامة كبار القدر
النظام الغذائي والحمية الغذائية	عبادة التغذية العامة
العلاج الوظيفي	العلاج الوظيفي العصبي (مختبر لإعادة تأهيل البدن والذراعين عقب التعرض لإصابات أو مشاكل صحية ينجم عنه ضعف في القدرات الحركية للأطراف العليا من الجسم، مختبر وظائف التفكير والتصرف، مختبر التأهيل للعودة إلى العمل، التغلب على تحديات العمل) العلاج الوظيفي والتكنولوجيا المساعدة (للبالغين والأطفال)، خدمات الجلوس والتنقل (للبالغين والأطفال)
خدمات إعادة تأهيل الأطفال	إعادة تأهيل الأطفال، التغذية والبلع، مشية الأطفال، الأعصاب العضلية، الحمية الغذائية، فرط التوتر العضلي، الصحة المدرسية، خدمات عبادة التقييم لإعادة التأهيل النهارية، خدمات العلاج الوظيفي لإعادة تأهيل الأطفال النهارية، خدمات العلاج الطبيعي لإعادة تأهيل الأطفال النهارية
الطب الطبيعي وإعادة التأهيل	إعادة التأهيل العام، إعادة التأهيل بعد حالات البتر، إعادة تأهيل الجهاز العصبي والحركي، إعادة التأهيل العصبي وتعديل الأعصاب، وصف علاج بالكوفين، إعادة التأهيل بعد حالات الشلل، إصابات الحبل الشوكي، والسكتات الدماغية، إعادة التأهيل الانتقالي والإدراكي، برامج إعادة التأهيل طويلة الأجل، إعادة التأهيل بعد إصابات الدماغ وتحليل طريقة المشي
العلاج الطبيعي	العلاج الطبيعي لإصابات العظام والعضلات، العلاج الطبيعي للأعصاب، الأورام والوذمة اللمفية، العلاج الطبيعي للأطفال، العلاج الطبيعي بالماء، إعادة تأهيل العمود الفقري والحركة والأطراف عند الأطفال
الأطراف الصناعية والتقويمية	
علاج النطق واللغة	مشاكل النطق واللغة (إعادة تأهيل النطق واللغة عند الأطفال)

المستشفى الكوبي	
الخدمات العلاجية	مجال التخصص
خدمات أمراض القلب	طب القلب (غير الجراحي)
خدمات طب الأسنان	خدمات طب الفم والأسنان، طب لب الأسنان، تقويم الأسنان، أمراض اللثة، تركيبات الأسنان
الأمراض الجلدية	الإجراءات ذات الصلة والعلاج بالليزر
الغدد الصماء والسكري	
الجهاز الهضمي	
الطب العام والأمراض الباطنية	أمراض الدم
طب الأعصاب	الإجراءات ذات الصلة
النظام الغذائي والحمية الغذائية	عبادة التغذية العامة وتغذية الأطفال
خدمات طب الأطفال	طب الأطفال وحديثي الولادة ورعاية الحالات الطارئة
العلاج الطبيعي وإعادة التأهيل	إعادة التأهيل العام
الأمراض الصدرية	الحساسية والمناعة
الجراحة	جراحة الحالات الطارئة، السمع، جراحة السمنة، الأنف والأذن والحنجرة، الجراحة العامة، العيون، جراحة الفم والوجه والفكين، المسالك البولية، جراحة العظام، الجراحات التجميلية والترميمية، القدم السكري، الأوعية الدموية
خدمات إعادة التأهيل	العلاج الوظيفي (إعادة التأهيل العصبي) العلاج الطبيعي (العلاج الطبيعي العام والعلاج الطبيعي للأطفال)
خدمات صحة المرأة	النساء والتوليد

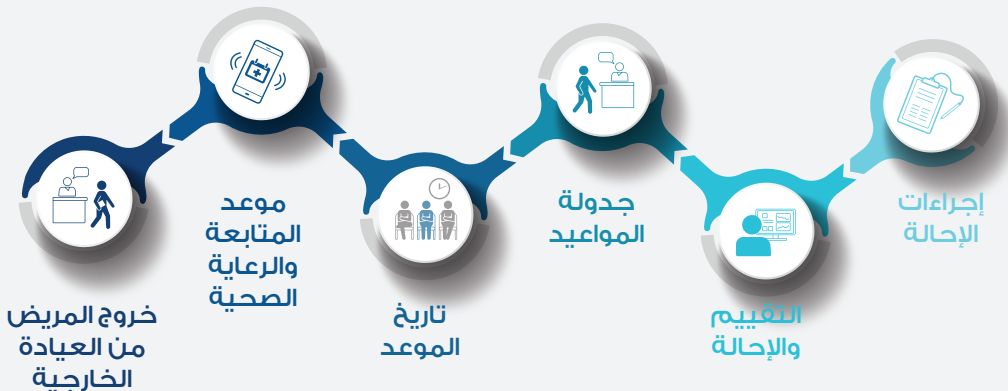
مستشفى الرميلة	
الخدمات العلاجية	مجال التخصص
خدمات طب الشيخوخة	الإجراءات ذات الصلة، (متابعة حالات السقوط والإدراك والطب النفسي والذاكرة وجراحة العظام عند كبار القدر)
النظام الغذائي والحمية الغذائية	عيادة التغذية
خدمات إعادة التأهيل	العلاج الوظيفي، العلاج الطبيعي، علاج النطق واللغة

مركز صحة المرأة والأبحاث	
الخدمات العلاجية	مجال التخصص
خدمات أمراض القلب	خدمات طب القلب للسيدات الحوامل
الغدد الصماء والسكري	متابعة مرض السكري عند السيدات الحوامل
أمراض النساء	الأورام النسائية، العلاج بالهرمونات البديلة، العقم، الجراحات التشخيصية الصغيرة، تنظير المهبل، المسالك البولية والتناسلية
خدمات الصحة النفسية	الصحة النفسية أثناء الحمل وما قبل الولادة
النظام الغذائي والحمية الغذائية	التغذية العامة وتغذية السيدات الحوامل والأطفال حديثي الولادة
التوليد	طب الأم والجنين، الاستشارات حول الأمراض الوراثية، الرضاعة الطبيعية، طب الأم، رعاية القبالة، الرعاية المنزلية بعد الولادة
النساء والتوليد	أمراض الدم، أمراض النساء والتوليد
خدمات طب الأطفال	طب حديثي الولادة، طب قلب الأطفال
الجراحة	السمع (فحص السمع عند الأطفال)، جراحة الثدي، العيون (شبيكية العين)
خدمات إعادة التأهيل	العلاج الطبيعي (العلاج الطبيعي النسائي)، العلاج الطبيعي والوظيفي (عند الأطفال)

الخدمات المشتركة بين جميع المرافق	
خدمات الدعم السريري	التخدير
	المختبر
	قسم الأشعة

المراحل الرئيسية لرعاية المرضى في العيادات الخارجية

أعد نظام الإحالات لدى مؤسسة حمد الطبية لتيسير إحالة المرضى إلى جميع التخصصات بالعيادات الخارجية في قطر، إذ تحرص جميع الجهات الرئيسية المعنية بالرعاية الصحية على إنشاء نظام يعمل بكفاءة لإدارة عملية إحالة المرضى والتمكين من الإشراف على جميع المراحل الرئيسية لرعاية المرضى في العيادات الخارجية.





ما هي الإحالة؟

يُقصد بها أن يقوم متخصص الرعاية الصحية الأولية بإحالة المريض بعد فحصه إلى تخصص آخر عبر رسالة مكتوبة إلى الطبيب المختص، ويهدف هذا الإجراء إلى تعزيز سبل التعاون بين متخصصي الرعاية الصحية لضمان حصول المريض على التشخيص والعلاج اللازم في الوقت المناسب حفاظاً على صحته وسلامته.

يحتاج المريض إلى الحصول على إحالة من أحد مقدمي الرعاية الأولية المذكورين أدناه، ليخضع للفحص من قبل مختصي الرعاية الصحية العاملين في مرافق مؤسسة حمد:

- مراكز الرعاية الصحية الأولية
- مرافق مؤسسة حمد الطبية وأقسام الطوارئ
- العيادات والمستشفيات الخاصة
- مركز سدرة للطب

يتضمن نموذج الإحالة عادةً البيانات التالية:

- رقم البطاقة الشخصية القطرية ورقم ملف الرعاية الصحية
- رقم الاتصال
- سبب الإحالة
- التخصص
- التشخيص والتاريخ المرضي
- توقيع وختم الطبيب المحيل
- تفاصيل الخطة العلاجية المقترحة، إذا لزم الأمر

أنواع الإحالات

يُحدد نوع الإحالة بناءً على طبيعة المكان الذي أجريت فيه استشارتك الطبية أو تقييمك الأولي، فيما أن تكون إلكترونية أو باستخدام النموذج الورقي:

الإحالة الإلكترونية

الإحالة الإلكترونية هي عبارة عن وثيقة تحويل عبر الانترنت، يُمكن لمقدمي الرعاية الصحية استخدامها لمشاركة معلوماتك الصحية مع مقدمي الرعاية الصحية الآخرين.

يستطيع أطباء الرعاية الأولية بعد تقييم المريض إحالته من المرافق الواردة أدناه إلى مختص آخر عبر نظام سيرنر:

- مراكز الرعاية الصحية الأولية ومرافق الرعاية العاجلة
- مرافق مؤسسة حمد الطبية وأقسام الطوارئ
- مركز سدرة للطب

الخدمات المشتركة بين جميع المرافق

- < مراكز الرعاية الصحية الأولية ومرافق الرعاية العاجلة
- < أقسام الطوارئ بمستشفيات مؤسسة حمد الطبية
- < مركز سدرة للطب

يتلقى الطبيب المُحال إليه في مؤسسة حمد الطبية رسالة الإحالة الإلكترونية

يتلقى نظام إدارة الحجز والإحالات رسالة الإحالة الإلكترونية تلقائياً

يتواصل فريق نظام إدارة الحجز والإحالات مع المريض لحجز الموعد المناسب

يحضر المريض حسب الموعد المحدد للفحص في مؤسسة حمد الطبية

الشكل رقم 1 - إجراءات الإحالة الإلكترونية

الإحالة باستخدام النموذج الورقي

يستطيع الأطباء في العيادات والمستشفيات الخاصة إصدار نموذج إحالة ورقي إلى المرضى لتلقي المزيد من خدمات الرعاية الصحية والعلاج في أقسام العيادات الخارجية بمؤسسة حمد الطبية.

يتوجه المريض إلى العيادات والمستشفيات الخاصة للاستشارة

يقوم الطبيب المعالج بتقييم حالة المريض، ثم إحالته إلى مختص آخر بالمؤسسة عبر نموذج الإحالة الورقي

يقوم المريض بتحميل نموذج الإحالة عبر بوابة خدمة العملاء الإلكترونية "تسمعك"

يقوم نظام إدارة الحجز والإحالات بتسجيل طلب الإحالة في النظام

يتلقى الطبيب المعالج بمؤسسة حمد نموذج الإحالة

يتواصل فريق نظام إدارة الحجز والإحالات مع المريض لحجز الموعد المناسب

يتواصل فريق نظام إدارة الحجز والإحالات مع المريض لحجز الموعد المناسب

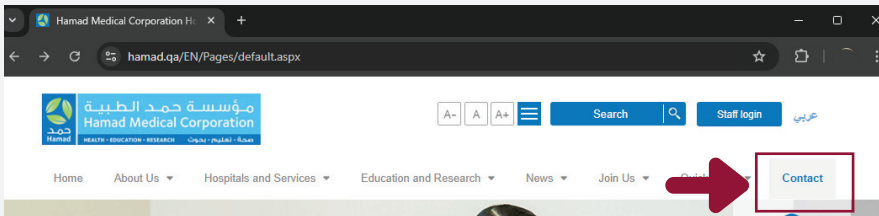
يحضر المريض حسب الموعد المحدد للفحص في مؤسسة حمد الطبية

الشكل رقم 2 - إجراءات الإحالة باستخدام النموذج الورقي

إجراءات تقديم نموذج الإحالة الورقي

إذا حصل المريض على نموذج إحالة ورقية من أي عيادة أو مستشفى خاص، فيمكنه تقديم نماذج الإحالة الخاصة به عن طريق تحميلها على بوابة خدمة العملاء الإلكترونية "تسمعك" المخصصة لدعم المرضى.

1. يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني الخاص بمؤسسة حمد الطبية www.hamad.qa، والذهاب إلى قسم "الاتصال"، على النحو الموضح في الصورة أدناه:



2. عقب توجيهك إلى صفحة تقديم نموذج الإحالة، قم بالانتقال إلى أسفل الصفحة، ثم الضغط على الرابط أسفل خيار "معلومات إضافية" لتحميل نموذج الإحالة الخاص بك.
3. قم باختيار "داخل قطر" من قائمة الفئات، ثم أدخل رقم بطاقتك الصحية واضغط على خيار "ادخل".
4. عند إدخال رقم بطاقتك الصحية سوف تتلقى رسالة على هاتفك المسجل في النظام بكلمة المرور التي يُمكن استخدامها لمرة واحدة فقط. قم بإدخال كلمة المرور، ثم اضغط على خيار "متابعة" وفي حال عدم استلام رسالة بكلمة المرور فيمكنك الضغط على خيار "إعادة الإرسال" لتلقي كلمة المرور الجديدة التي ينشئها النظام تلقائياً.
5. قم بالتحقق من بياناتك الشخصية، ثم قم بتحميل نموذج الإحالة الخاص بك.
6. بمجرد الموافقة على نموذج إحالتك، سيقوم فريق إدارة الإحالات بتحويل نموذج الإحالة الورقي إلى إحالة إلكترونية عبر تسجيله في النظام، وسوف يتواصل معك الفريق المختص لجدولة الموعد المناسب لك في مؤسسة حمد الطبية.

إنشاء الطلبات الإلكترونية



يقوم فريق إدارة الإحالات بتحويل نموذج الإحالة الورقي إلى إحالة إلكترونية عبر تسجيله في النظام، وتوجيهه إلى التخصص أو المرفق المناسب.

تحميل بيانات الإحالة



يُجرى تحميل صورة من نموذج الإحالة الورقي في النظام للتأكد من إتاحة البيانات اللازمة لتحديد التخصص المقرر الإحالة إليه.

7. قد يتم رفض نماذج الإحالات الورقية في بعض الحالات للأسباب التالية:
 - النموذج الذي تم تحميله ليس هو نموذج الإحالة.
 - أن يكون تخصص موضوع الإحالة غير متاح في مؤسسة حمد الطبية (مثل أمراض الدم والمسالك البولية والجهاز الهضمي والأمراض الروماتيزمية أو الأمراض المعدية عند الأطفال).
 - لا يوجد توقيع أو بيانات عن الطبيب المُحيل.

- لم يتم تحميل النموذج وفقاً للتنسيق المعتمد.
- تجاوز تاريخ الإحالة فترة الصلاحية المقررة لقبول الإحالات (أي أن يكون مضي على تاريخ الإحالة أكثر من ستة (6) أشهر).
- عدم تضمين نموذج الإحالة معلومات مهمة، مثل اسم المريض ورقم البطاقة الصحية.

8. في حال رفض نموذج الإحالة، فسوف يتم الاتصال بالمريض لإبلاغه بشأن البيانات الناقصة أو غير الواضحة، على أن تُضاف التعليقات ذات الصلة إلى قسم "تعليقات المراجع" لتوضيح أسباب رفض نموذج الإحالة.

الإحالات العاجلة المشتبه بإصابتها بمرض السرطان

في مؤسسة حمد، يتم التعامل مع الحالات المشتبه بإصابتها بمرض السرطان بشكل عاجل، مع إيلاء أعلى درجات الأولوية لهذه الحالات، فبمجرد اشتباه الطبيب المعالج بإصابة المريض بمرض السرطان، فإنه يُحيله على الفور إلى التخصص المناسب في المؤسسة لإجراء المزيد من الفحوصات والاختبارات.

1. سيخضع المريض للفحص خلال يوميّ عمل منذ التأكد من خطورة حالته أثناء عملية التقييم.
 2. يجب على المريض تحديث بيانات الاتصال الخاصة به في نظام مؤسسة حمد الطبية لسهولة الوصول إليه.
 3. يتلقى المريض اتصالاً من الرقم ١٠٦١ خلال يوميّ عمل لتحديد الموعد الخاص به.
- إذا لم يستطع المريض الرد على الاتصال، فيمكنه الاتصال لاحقاً بخدمة العملاء على الرقم 16060 للتواصل مع الموظف المختص.
 - إذا لم يتلقَ المريض اتصالاً خلال يوميّ عمل، فيُرجى الاتصال على خط الدعم الخاص بخدمة العملاء 16060 للاستفسار عن موقف الإحالة الخاصة به.

الإحالة من مقدمي الرعاية الصحية الخاصة

إذا تمت إحالة المريض من قبل مقدمي الرعاية الصحية الخاصة، فيُرجى اتباع إحدى الإجراءات التالية لتقديم طلب الإحالة:

- يُرجى إرسال الإحالة إلى البريد الإلكتروني suspectedcancer@hamad.qa
- تقديم الإحالة عن طريق بوابة "نسمعك" المخصصة لخدمة المرضى على الموقع الإلكتروني www.hamad.qa للحصول على مزيد من التفاصيل في هذا الشأن، فيُرجى الرجوع إلى قسم "إجراءات تقديم نماذج الإحالات الورقية" على النحو الموضح في هذا الدليل.
- يتواصل الفريق المختص مع المريض خلال يوميّ عمل من تاريخ تقديم نموذج الإحالة لتحديد الموعد المناسب.



يجب على الطبيب المسؤول عن التقييم اتخاذ الإجراءات الواردة في الجدول أدناه عقب تلقي رسالة الإحالة من مقدم رعاية صحية آخر، والتي ينبغي أن تشمل على بيانات المريض، وسبب الإحالة، والتاريخ المرضي، ونتائج الاختبارات ذات الصلة.

مراجعة بيانات الإحالة	الاطلاع عن كُتب على بيانات الإحالة من خلال التعرف على شكوى المريض الحالية وتاريخه المرضي، والاختبارات التشخيصية التي تم إجراؤها بالفعل، بالإضافة إلى سبب الإحالة.
تقييم مدى خطورة الحالة وما إذا كانت حالة طارئة	تقييم ما إذا كانت الحالة تتطلب الحصول على الرعاية بشكل عاجل أو طارئ، وتستند عملية التقييم على عدة عوامل منها: حدة الأعراض واحتمال تدهور الحالة وما إذا كان المريض يعاني من أي مشاكل صحية كامنة.
مراجعة الإرشادات السريرية	ينبغي على مختص الرعاية الصحية الرجوع إلى كافة الإرشادات الطبية أو البروتوكولات الخاصة في مجال تخصصه لوضع الخطة العلاجية على النحو المناسب، إذ تساعد هذه المبادئ في توحيد خدمات الرعاية الصحية وضمان أفضل النتائج للمرضى.
تقييم الموارد المتاحة	يجب على مختص الرعاية الصحية مراعاة الموارد المتاحة، بما في ذلك المواعيد والتخصصات المتاحة والمعدات التشخيصية اللازمة، إذ من المرجح أن تؤثر إتاحة الموارد على جدولة المواعيد والإجراءات.
اتخاذ القرار	يتخذ الطبيب المختص القرار بناءً على عملية التقييم، ويتضمن ذلك تحديد مستوى أولوية الإحالة والإجراء الأكثر ملاءمة.

يتخذ الطبيب المختص القرار المناسب بشأن الإحالة بناءً على المعلومات المتاحة والتقييم، بما في ذلك:

- طبيعة الإحالة سواء (روتينية أو عاجلة)
- الإطار الزمني لحجز الموعد
- التخصص المحال إليه
- مرفق الخدمات الصحية المقرر حجز الموعد فيه
- الطبيب المقرر إحالة المريض إليه للفحص والتشخيص
- قبول الإحالة

نتائج عملية التقييم

إنَّ عملية التقييم هي نقطة الانطلاق نحو تلقي خدمات الرعاية الصحية، وتُعد عنصرًا أساسيًا في مسار الرعاية الصحية، وتترتب إحدى النتائج التالية عقب قيام الطبيب المختص بعملية التقييم.

الموافقة على قبول الإحالة وجدولة المواعيد

إذا تمت الموافقة على قبول الإحالة عقب عملية التقييم، فيجب على فريق إدارة الحجز والإحالات جدولة موعد للمريض مع الطبيب المختص أو العيادة المعنية.

- الموعد عاجل: يُجرى حجز موعد عاجل للمريض إذا تبيّن من خلال عملية التقييم أن المريض يُعاني من حالة طارئة تستدعي التدخل الفوري.
- الموعد الروتيني: يُجرى حجز مواعيد روتينية بشأن الحالات المستقرة، وقد يستغرق الأمر في هذه الحالات بعض الوقت حتى يتمكن المريض من رؤية الطبيب.

الحاجة إلى الحصول على مزيد من المعلومات

قد يحتاج الطبيب المسؤول عن التقييم الحصول على مزيد من المعلومات بشأن المريض المحال أو الاختبارات التشخيصية التي أجراها المريض بالفعل مع الطبيب المحيل قبل اتخاذ قرار بشأن الخطة العلاجية المناسبة.

يجب إخطار الطبيب المحوّل من داخل مرافق وقسم الطوارئ بمؤسسة حمد الطبية بطلب الحصول على مزيد من المعلومات أو الطلبات ذات الصلة عبر رسالة بريد إلكتروني.	إنشاء الطلبات الإلكترونية
ينبغي إخطار فريق إدارة الإحالات في مؤسسة الرعاية الصحية الأولية بطلب الحصول على مزيد من المعلومات بشأن المريض المحال عبر رسائل البريد الإلكتروني.	التحويل من مراكز الرعاية الصحية الأولية
يجب إبلاغ المريض بتقديم نموذج إحالة جديد يحتوي على المعلومات المطلوبة	التحويل من مرافق الرعاية الصحية الخاصة
يُحال طلب الحصول على مزيد من المعلومات إلى فريق إدارة الإحالات في مركز سدرة للطب الإلكتروني.	التحويل من مركز سدرة للطب

يُرسل نموذج الإحالة -عقب الحصول على المعلومات المطلوبة - إلى الطبيب المختص بعملية التقييم لإجراء مزيد من المراجعة.

إعادة تحويل المريض المُحال إلى أحد التخصصات أو المرافق الأخرى

إذا قرر الطبيب المسؤول عن عملية التقييم أن حالة المريض المحال لا تقع ضمن نطاق اختصاصه، فيجب عليه في هذه الحالة إعادة تحويله إلى اختصاص آخر لمتابعة الحالة.

إعادة تحويل المريض المحال إلى أحد التخصصات أو المرافق الأخرى
نقل طلب الإحالة عبر النظام: يُعاد تحويل المريض إلى المرفق المختص عبر نظام المعلومات الطبية
التقييم الثانوي: عند وصول طلب الإحالة إلى المرفق المختص، سوف يخضع لعملية إعادة تقييم جديدة من قبل الطبيب المسؤول عن التقييم في المرفق المحال إليه.

إعادة تحويل المريض المُحال إلى أحد التخصصات أو المرافق الأخرى

إنشاء طلب التخصص الجديد: يقوم فريق إدارة الحالات بإنشاء طلب جديد للتخصص المحال إليه.

ربط طلب إعادة التحويل بالطلب الجديد: ينبغي ربط الطلب الجديد بطلب إعادة التحويل الأصلي لمراعاة اتساق وسلامة المعلومات داخل النظام.

التقييم الثانوي: عند وصول طلب الإحالة إلى المرفق المختص، سوف يخضع لعملية إعادة تقييم جديدة من قبل الطبيب المسؤول عن التقييم في المرفق المحال إليه.

رفض طلب الإحالة

قد تُرفض طلبات الإحالة في بعض الحالات، بما في ذلك أن يكون طلب الإحالة غير مستوفي الشروط، أو كان من الممكن إدارة الحالة بواسطة الطبيب المُحيل أو مؤسسة الرعاية الصحية الأولية.

الإجراءات الرئيسية	الإحالات
في حال قام الطبيب المختص بمؤسسة حمد الطبية برفض طلب الإحالة، فيجب على الفريق المعني الاتصال بالمريض لإبلاغه باستكمال العلاج مع الطبيب المحيل.	التحويل من مرافق مؤسسة حمد الطبية وقسم الطوارئ
إذا تم رفض طلب الإحالة، يُخطر المريض باستكمال العلاج في مركز الرعاية الصحية الأولية، والاتصال عليه عبر الهاتف أو الرسائل النصية القصيرة لإبلاغه بالاتصال على الرقم 107 لتحديد الموعد المناسب.	التحويل من مراكز الرعاية الصحية الأولية
ينبغي إبلاغ فريق إدارة الحالات في مؤسسة الرعاية الصحية الأولية عبر رسائل البريد الإلكتروني لتحديد موعد للمريض.	
ينبغي الاتصال بالمريض عبر الهاتف أو الرسائل النصية القصيرة لإبلاغه بالاتصال على الرقم 107 لتحديد الموعد المناسب.	التحويل من مرافق الرعاية الصحية الخاصة
إذا تم رفض طلب الإحالة، يُخطر المريض باستكمال العلاج مع الطبيب المحيل في مرفق الرعاية الخاص، والاتصال عليه عبر الهاتف أو الرسائل النصية القصيرة لإبلاغه بالاتصال على الرقم 107 لتحديد الموعد المناسب.	
يُرسل قرار رفض الإحالة إلى فريق إدارة الحالات في مركز سدرة للطب إلكترونيًا، ثم يتم الاتصال بالمريض لإبلاغه برفض الإحالة.	التحويل من مركز سدرة للطب

يُغلق ملف الإحالة بمجرد إبلاغ المريض بقرار الرفض.



ينبغي على فريق حجز المواعيد المختص الالتزام بالاحترافية عند الاتصال بالمريض لتحديد الموعد، مستخدمًا في ذلك بيانات المريض المدرجة في النظام، على أن يُكرر محاولة الاتصال خلال ثلاث أيام مختلفة باستخدام رقم الهاتف المسجل في النظام.

الاحتمال الأول: يتصل موظف حجز المواعيد، ويقوم المريض بالرد على المكالمة

- **التحقق من الهوية:** يجب على الموظف المعني التحقق من هوية المريض وكافة التفاصيل الأخرى ذات الصلة لضمان دقة جدولة المواعيد، ولكي يصل المريض إلى تفاصيل الموعد الخاص به، فيجب عليه تأكيد بيانات هويته الشخصية؛ مثل تاريخ الميلاد والاسم بالكامل أو رقم البطاقة الشخصية القطرية.
- **تحديد الموعد:** بمجرد تأكيد المريض لبيانات هويته الشخصية، فيجب على موظف حجز المواعيد إبلاغ المريض بتفاصيل الموعد المحدد، بما في ذلك التاريخ والتوقيت ومقر العيادة، بالإضافة أي تعليمات أو متطلبات أخرى حسب الضرورة.
- **تقديم معلومات إضافية:** بالإضافة إلى الإجابة عن أسئلة أو استفسارات المريض، فينبغي على موظف حجز المواعيد تأكيد الموعد من خلال تأكيد المعلومات التالية:
 - وقت الوصول - يُفضل وصول المريض إلى العيادة أو المستشفى قبل الموعد المحدد بنص ساعة على الأقل، للسماح بالوقت اللازم لإعداد المستندات، واتخاذ إجراءات تسجيل الوصول.
 - المستندات المقرر إحضارها - سيتلقى المريض معلومات شاملة بشأن المستندات المقرر إحضارها برفقته إلى الموعد.
 - المكالمات والرسائل النصية القصيرة للتذكير بالموعد - بمجرد تسجيل الموعد في النظام، سيتلقى المريض رسائل نصية قصيرة يُنشئها النظام تلقائيًا للتأكيد قبل الموعد بخمسة أيام واليوم الذي يسبق الموعد، بالإضافة إلى المكالمات التذكيرية بصفة خاصة في العيادات المزدحمة لضمان سلاسة سير العمل.
 - لمزيد من الاستفسارات، فيُرجى الاتصال على 16060 لتلقي الدعم اللازم من الفريق المختص.

الاحتمال الثاني: يتصل موظف حجز المواعيد، لكن لم يكن المريض متاحًا للرد على المحاكمة

- إذا لم يتمكن الموظف من الاتصال بالمريض لتأكيد الموعد، فسيتم إلغاء الموعد بعد تكرار المحاولة لمدة ثلاث (3) مرات، ويُنصح المريض بالاتصال على الرقم 16060 لتحديد الموعد قبل انتهاء فترة صلاحية الإحالة.
- قد يتم تحديد المواعيد دون إخبار المرضى في بعض الحالات بسبب القرارات الإدارية، أو لظروف خارجة عن السيطرة أو موافقة الإدارة، وما إلى ذلك.

إعادة جدولة وإلغاء المواعيد

إذا لم يتمكن المريض من الحضور إلى الموعد، يستطيع إلغاؤه أو إعادة جدولته في وقت آخر قبل الاستشارة.

A. قيام المريض بإعادة جدولة الموعد وعدم الحضور

- يُمكن للمريض الاتصال على 16060 للحصول على تاريخ آخر أكثر ملاءمة لإعادة جدولة مواعده.
- إذا لم يتمكن المريض من حضور الموعد لأي سبب، فلديه خيار الاتصال للحصول على موعد آخر، لكن يُرجى ملاحظة أنه إذا تخلف المريض عن حضور مواعدين متتاليين، سوف يتم إلغاء طلب الموعد من النظام، وفي مثل هذه الحالات سوف يحتاج إلى الحصول على طلب جديد من مقدم الرعاية الصحية المعالج لتحديد موعد آخر.

B. قيام المستشفى بإعادة جدولة المواعيد

- قد يقوم المستشفى بإعادة جدولة المواعيد في بعض الحالات لأسباب مختلفة، بما في ذلك –على سبيل المثال لا الحصر– تغيير جدول الطبيب، أو حالات الطوارئ غير المتوقعة، أو ضرورة تلقي الحالات العاجلة.
- تُساعد إعادة جدولة المواعيد من جانب المستشفى على تحسين تخصيص المواد، وضمان رعاية صحية أفضل وأكثر فعالية للمرضى.



يرد أدناه بيان بالأنشطة التشغيلية والتفاعلات التي تُجرى مع المرضى في التاريخ الفعلي لموعد الرعاية الصحية المقرر:

ممتطلبات الموعد

يجب على مرضى العيادات الخارجية أن يُحضروا معهم في تاريخ الموعد المستندات التالية:

- البطاقة الصحية سارية المفعول
- صورة من جواز السفر أو البطاقة الشخصية القطرية
- بطاقة الموعد (لمواعيد المتابعة)
- نموذج الإحالة (للموعد الأول)
- جميع المستندات الطبية والوصفات الطبية والعلاجات التي يتناولها المريض (يُفضل أن تكون في عبوتها الأصلية)
- صورة من جواز السفر أو البطاقة الشخصية القطرية للزوج (خاص بمركز صحة المرأة والأبحاث)
- صورة من وثيقة الزواج (خاص بمركز صحة المرأة والأبحاث)
- إذا كان الموعد مستحق الدفع، فيتم الدفع عن طريق بطاقات الائتمان أو الخصم أو الدفع الإلكتروني، إذ لا يُقبل الدفع النقدي.

B. التسجيل والدخول

يُرجى من المريض الحضور قبل الموعد من 30-15 دقيقة حتى يتسنى إتمام إجراءات التسجيل والدخول.

- **بالنسبة للزيارة الأولى للمريض:** يُرجى من المريض التوجه إلى مكتب التسجيل فور الوصول لتلقي الدعم اللازم وتسجيل الوصول من قبل الموظف المختص.
- **بالنسبة لمواعيد المتابعة:** يُرجى من المريض التوجه إلى مكتب الاستقبال في قسم العيادات الخارجية، مصطحباً معه البطاقة الصحية وبطاقة الموعد.

C. أثناء الموعد

أثناء الاستشارة أو تلقي العلاج، سوف يقوم متخصصو الرعاية الصحية بتقديم الدعم اللازم للمريض لضمان إجراء التقييم الأولي والاختبارات التشخيصية والحصول على استشارة الطبيب المختص وإتمام إجراءات العلاج المناسب.

D. التقييم الأولي

بعد الانتهاء من عملية التسجيل والدفع، سيتلقى المريض إشعاراً بتأكيد الموعد، بالإضافة إلى بعض التعليمات الأخرى الخاصة بعملية التقييم الأولي، إذ يُساعد هذا التقييم على حصول مقدم الرعاية الصحية على معلومات صحية محدثة عن المريض قبل الموعد، وهي على النحو التالي:

- تسجيل العلامات الحيوية؛ مثل ضغط الدم ودرجة الحرارة ومعدل النبض.
- مراجعة موجزة للتاريخ المرضي لتحديث السجل الطبي للمريض.
- الاستفسار عن أي مشاكل بشأن الحالة الصحية للمريض.
- طرح بعض الأسئلة فيما يتعلق بالإجراءات التشخيصية.

E. غرف الانتظار

بمجرد تسجيل الدخول، سيتم توجيه المريض للجلوس بمنطقة الانتظار لحين جاهزية الطبيب المختص لرؤية المريض. ولذلك، تم تخصيص مناطق انتظار منفصلة للرجال والنساء.

Cبعد الانتهاء من الموعد

• حجز موعد المتابعة

عقب الانتهاء من الاستشارة الأولية أو العلاج، فیتعین على المريض تأكيد موعد المتابعة قبل مغادرة العيادة وفقاً لتعليمات الطبيب المعالج، أو الاتصال على 16060 لحجز موعد المتابعة التالي.

• الأدوية وإعادة صرف العلاجات

إذا وصف الطبيب المعالج دواء للمريض، فيجب التأكد من استيعاب المريض للجرعة المقررة وأي تعليمات أخرى متعلقة باستخدام الدواء، ويُمكّن للمريض استلام الدواء شخصياً من الكاونتر المختص، أو الاتصال على 16000 لإعادة صرف العلاج وطلب التوصيل.



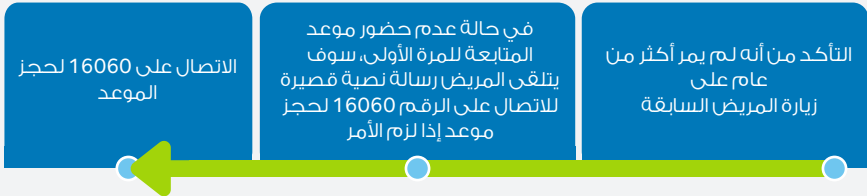
يجب الحرص على المتابعة والرعاية الصحية المستمرة لما لها من أثر في تحسين حالة المريض والتدخلات الطبية والحصول على نتائج صحية أفضل، فيجب على المريض ألا يتوقف عن المتابعة بمجرد الحصول على استشارة الطبيب أو العلاج الموصوف.

عادةً ما يتم حجز مواعيد المتابعة على فترات منتظمة وفقاً لمتطلبات المريض الصحية، وتوصيات الطبيب أو مقدم الرعاية الصحية المختص، وينبغي الحرص على حضور موعد المتابعة مع الطبيب المعالج لتقييم فعالية العلاج الموصوف، أو تقديم رعاية صحية أو تدخل آخر حسب الحاجة.

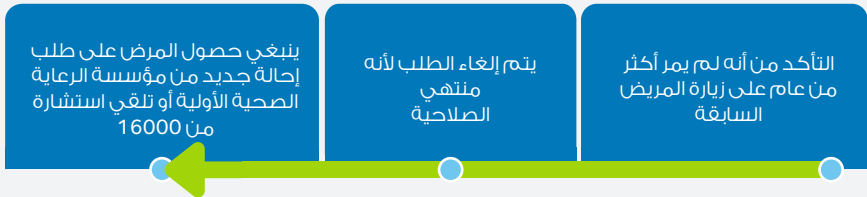
ماذا يحدث إذا فات موعد المتابعة؟

إذا لم يتمكن المريض من حضور موعد المتابعة، فسوف تتبع العيادات الخارجية الإجراءات الواردة في الشكل الموضح أدناه

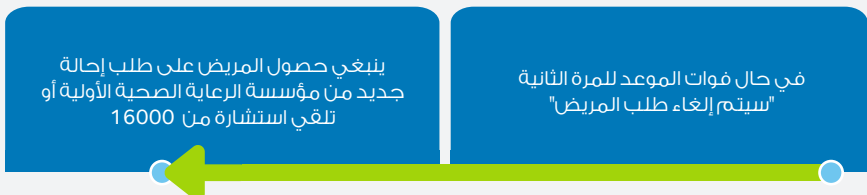
A. فوات موعد المتابعة لأول مرة، لكن الطلب لازال ساريًا



B. فوات الموعد للمرة الثانية، لكن الطلب غير سارٍ



C. فوات الموعد للمرة الثانية





يخرج المريض من العيادات الخارجية في مؤسسة حمد الطبية بعد الحصول على خدمات رعاية صحية متكاملة لضمان صحة وسلامة المرضى، وتقديم الدعم اللازم لهم لمواصلة رحلتهم العلاجية بموثوقية وأمان.

العناصر الرئيسية لإجراءات خروج المريض من العيادة

A. مراجعة الخطة العلاجية

- يتولى فريق الرعاية الصحية استعراض الخطة العلاجية كاملة مع المريض، بما في ذلك نتائج جميع زيارات المتابعة والعلاجات قبل خروجه من مؤسسة حمد الطبية.
- تضمن عملية المراجعة حصول المريض على رعاية شاملة ومعالجة الأمراض والإجابة عن جميع الاستفسارات بشأن المخاوف الصحية للمريض.

B. إدارة الأدوية

سيُتلقى المريض تعليمات شاملة حول كيفية استخدام الأدوية، بما في ذلك الجرعة المقررة والآثار الجانبية المحتملة وكافة التعليمات الأخرى ذات الصلة.

C. خطة ما قبل مغادرة العيادة

سيُتلقى المريض خطة رعاية صحية مفصلة قبل مغادرة المؤسسة، بما في ذلك التوصيات الخاصة بالمتابعة أو المراقبة المستمرة، وأي إحالات ضرورية إلى مقدمي رعاية صحية آخرين أو المتخصصين في منشأة الرعاية الصحية الأولية أو مع الطبيب المحيل.

D. تنسيق الرعاية المتخصصة

- إذا كان المريض بحاجة إلى رعاية طبية مستمرة أو تدخل طبي من قبل مختص بعد الخروج من العيادة وفقاً لمعايير التخصص، فيمكن للطبيب المعالج ترتيب إحالة المريض إلى طبيب الرعاية الثانوية أو الرعاية الاستشارية المتخصصة (الرعاية الثالثة).
- يضمن هذا التنسيق إجراءات انتقال سلسة وسهلة بين مرافق الرعاية الصحية الأولية المتخصصة، مما يضمن حصول المريض على العلاج الأمثل.

خدمة الاستشارات الطبية عن بُعد المقدمة من مؤسسة حمد الطبية

يستطيع المريض من خلال هذا الأسلوب المبتكر من الحصول على التقييم الطبي ومتابعة الرعاية في الوقت المناسب، فضلاً عن شرح نتائج الفحوصات أو مناقشة الخطط العلاجية دون الحاجة إلى حضور المريض شخصياً إلى المستشفى.

في بعض الأحيان، تقوم الأقسام التي تُقدم استشارات عن بُعد بنصيحة المريض مسبقاً بأنه لا داعي إلى حضوره الشخصي إلى العيادة لإمكانية الحصول على الاستشارة عبر التواصل عن بعد، مما يضمن حصول المرضى على الاستشارات الطبية اللازمة بينما يستريحون في منازلهم، دون الحاجة إلى عناء السفر أو الانتظار.

العناصر الرئيسية لإجراءات الاستشارات عن بُعد

- **الإخطار:** إذا كان المريض مؤهلاً للحصول على استشارة عن بُعد، فسوف يتم إبلاغه قبل الموعد بأن الاستشارة القادمة سوف تتم عبر الاتصال عن بُعد، دون الحاجة إلى الحضور الشخصي.
- **تحديث بيانات الاتصال:** ينبغي التأكد من أن رقم الاتصال الخاص بالمريض المسجل بالنظام صحيحاً لضمان فعالية الاتصال وسهولة الوصول إلى المريض.
- **تاريخ الاستشارة:** سيتلقى المريض اتصالاً من الطبيب المعالج في يوم الموعد المحدد لإجراء التقييم عبر مكالمة هاتفية أو مكالمة فيديو آمنة وسرية.
- **الاستعداد:** ينبغي على المريض التواجد في مكان خاص وهادئ لتلقي الاستشارات الهاتفية.

الرعاية الطارئة

يستطيع المريض الحصول على خدمات الرعاية الطارئة، في قسم الطوارئ بمؤسسة حمد الطبية المفتوح على مدار ٢٤ ساعة طوال أيام الأسبوع لاستقبال الحالات الطارئة والإصابات، ولا يحتاج المريض لترتيب موعد للحصول على خدمات الطوارئ التي تُعد نقطة الاتصال الأولى بين المرضى ومختصي الرعاية الصحية.

في حالات الطوارئ التي تهدد الحياة، مثل ألم الصدر أو الاختناق أو السكتة الدماغية أو صعوبة التنفس أو النوبات القلبية أو فقدان الوعي، فيُرجى الاتصال بالرقم 999 على الفور للحصول على خدمات الإسعاف.



في حالات الطوارئ التي تهدد حياة المريض، مثل الجرح العميق أو الخطير أو كسور العظام أو آلام البطن أو رد الفعل التحسسي الذي يعيق مجرى الهواء أو الحروق الشديدة، فيُرجى التوجه إلى أقرب قسم طوارئ إن أمكن.



بالنسبة للحالات غير الطارئة التي يُمكنها انتظار موعد في المركز الصحي، مثل حالات إلتواء المفاصل أو ارتفاع الحرارة الطفيف أو التهاب العين أو الأنف والحنك أو مشاكل تنفس طفيفة أو حرق طفيف، فيُرجى زيارة مركز الرعاية الصحية الأولية أو الهلال الأحمر القطري المتاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.



للحصول على دعم في مجال الصحة النفسية، فيُرجى الاتصال على الرقم 16000، الخدمة متاحة خلال أيام الأسبوع من السبت إلى الخميس من الساعة 8 ص - 6 م، إذا كانت الحالة لا تستدعي الانتظار، فيُرجى زيارة قسم الطوارئ.



للحصول على شهادة إجازة مرضية أو وصفة طبيب، فيُمكن للمريض التواصل مع خدمة الاستشارات العاجلة بمؤسسة حمد الطبية على الرقم 16000، المركز متاح من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 ص - 3 م.

مرافق مؤسسة حمد الطبية التي تضم أقساماً للطوارئ

- مستشفى حمد العام
- مستشفى الوكرة
- مستشفى الخور
- مستشفى عائشة بنت حمد العتيبة
- مستشفى القلب
- مركز صحة المرأة والأبحاث
- المستشفى الكوبي
- مستشفى حزم مبيريك العام (للمرضى الذكور فوق 14 عام)

مركز الاستشارات العاجلة

يستطيع المريض الوصول إلى متخصصي الرعاية الصحية للحصول على الاستشارات الطبية اللازمة بشأن الحالات المرضية غير الطارئة عبر الاتصال بخدمة الاستشارات العاجلة على رقم الخط الساخن الوطني 16000.

تُساعد هذه الخدمة المرضى في الحصول على استشارات فورية، وطلب تجديد الوصفات العلاجية، وغيرها من خدمات الرعاية الصحية (المشمولة ضمن نطاق اختصاصهم) دون الحاجة إلى زيارة المريض الشخصية.

الوصول	يُمكن للمريض الوصول إلى هذه الخدمة عن طريق الاتصال على الرقم 16000، واختيار اللغة المفضلة ثم الضغط على الرقم 3 لخدمات مؤسسة حمد الطبية، ثم الخيار 1 لخدمة الاستشارات العاجلة
التخصصات	الطب العام، طب الشيخوخة، طب الأعصاب، أمراض القلب، المسالك البولية، الأمراض الجلدية، أمراض النساء والتوليد، الأطفال، جراحة الأوعية الدموية، جراحة الأعصاب، الأنف والأذن والحنجرة، عيادة الألم، الأورام، أمراض الدم، التغذية
ساعات العمل	من الساعة 8 ص - 3 م (الأحد إلى الخميس)

مسار خدمات الرعاية الصحية لكبار القدر

- الوصول: يتم توجيه المرضى كبار القدر البالغين من العمر ٦٠ عاماً أو أكثر إلى قسم طب الشيخوخة عن طريق مركز الاستشارات العاجلة، بعد عملية التقييم.
- الخدمات: يستطيع المرضى كبار القدر الحصول على استشارات طب الشيخوخة، مثل طلب التحاليل ووصف الأدوية والإحالات إلى مختلف التخصصات الأخرى حسب الحاجة.
- الرعاية الطارئة: يتم توجيه المرضى كبار القدر الذين يحتاجون رعاية عاجلة إلى وحدة الرعاية الطارئة لكبار القدر بمستشفى الرميلة.

بروتوكول مركز الاستشارات العاجلة للحالات الطارئة غير العاجلة

صممت هذه الخدمة خصيصاً لتقديم رعاية صحية سريعة وفعالة، بحيث يحصل المريض من خلالها على الرعاية الصحية اللازمة في أسرع وقت دون الحاجة إلى الحضور الشخصي.

تُحوّل الحالات الطارئة عبر هذه الخدمة إلى خدمات الطوارئ الطبية على الفور.

في الحالات الطبية غير العاجلة، سوف يقوم المركز بإعادة توجيه المكالمات إلى جهات الاتصال المناسبة، مثل مركز الرعاية الصحية الأولية أو الصيدليات أو غيرها من الخدمات الطبية ذات الصلة.

إجراءات سير العمل الخاصة بمركز الاستشارات العاجلة



خط المساعدة الوطني للصحة النفسية

يستطيع المرضى الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة عبر خدمة خط المساعدة الوطني للصحة النفسية المصممة خصيصاً لدعم المرضى من جميع الأعمار والجنسيات في جميع أنحاء قطر للحصول على خدمات الصحة النفسية بخصوصية وسرية.

يضم مركز الصحة النفسية بمؤسسة حمد الطبية العديد من متخصصي الرعاية النفسية الذين يجيدون اللغة العربية والإنجليزية والماليلامية والهندية والتغالوغية ويستقبل المركز الإحالات الذاتية والإحالات من مقدمي الرعاية الصحية.

الخدمة متاحة عن طريق الاتصال على الرقم 16000، واختيار اللغة المفضلة، ثم الضغط على الرقم 4 لاختيار خدمات الصحة النفسية.

إجراءات سير العمل الخاصة بـ	الحصول على استشارة عن بعد عن طريق المكالمات الهاتفية أو مكالمات الفيديو
ساعات العمل	من الساعة 8 ص - 6 م (الأحد إلى الخميس)
الخدمات التخصصية	• دعم الصحة النفسية للمرأة • فحص تعاطي العقاقير المخدرة وخدمة التدخل الموجز • خدمات الدعم لأسر المرضى الذين يعانون من مشاكل الصحة النفسية أو تعاطي المواد المخدرة • خدمات دعم خطوط الرعاية الصحية الأممية.
الخصوصية والسرية	ينبغي الحصول على الحد الأدنى من المعلومات اللازمة لتقديم الدعم اللازم، مع الاحتفاظ بخصوصية وسرية هذه المعلومات، وإذا كان المتصل يشغل خطراً على نفسه أو على الآخرين فسيتم مخالفة شرط السرية منعاً للضرر.
يتم إجراء الفحص الأولي	في إطار من السرية، دون الحاجة إلى إنشاء سجلات طبية للحالات التي تطلب الاستشارة أو العلاج بالكلية، لكن بالنسبة للحالات المعقدة التي تتطلب إحالات أو وصفة علاجية، فيتم الرجوع إلى سجلاتها الطبية بعد الحصول على الموافقة اللازمة، كما يمكن استخدام المعلومات الحساسة للحد من الوصول إلى هذه الإحالات عند الطلب.
ماذا تتوقع من المكالمة؟	قيام متخصصي رعاية الصحة النفسية بتقييم حالات المريض، وتقديم الدعم اللازم بما في ذلك استشارات الطب النفسي والعلاج بالتحديث والعلاج المعرفي السلوكي والدعم النفسي الاجتماعي والإحالات إلى التخصصات الأخرى بالإضافة إلى تقديم الدعم اللازم لسهولة التنقل عبر نظام الصحة النفسية، مع الحفاظ التام على الخصوصية ما لم يكن هناك خطر مباشر على المتصل أو الآخرين.

حقوق ومسؤوليات المريض

تحرص مؤسسة حمد باستمرار على الحفاظ على حقوق المرضى وأسرتهم في الحصول على خدمات رعاية صحية متكاملة ومميزة، في ظل بيئة آمنة وموثوقة، ويرد أدناه حقوق ومسؤوليات المريض.



الاستفادة من الرعاية الصحية

- الحصول على الخدمات الصحية والعلاجية من قبل الممارسين المرخص لهم بمزاولة المهنة في دولة قطر.
- الحصول على خدمات الرعاية الصحية على قدم المساواة، دون اعتبار العرق أو الدين أو الجنسية أو المعتقدات أو القيم أو اللغة أو العمر أو الإصابة بالعجز.
- تلقي الخدمات دون تأخير غير مبرر، وإبلاغ المريض أو ولي الأمر أو الأسرة في حالات التأخير في تقديم خدمات الرعاية الصحية أو العلاج.
- تغيير الطبيب المعالج والانتقال إلى مستشفى آخر إذا كان ذلك مناسباً من الناحية الطبية.
- الحصول على رأي طبي آخر، دون التأثير على مستوى الرعاية المقدمة لهم داخل مؤسسة حمد الطبية أو خارجها عن طريق إبلاغ الطبيب المعالج.

رعاية المريض

- الحصول على معلومات حول الخدمات وطرق العلاج قبل الحصول على الخدمة.
- تلقي رعاية صحية لائقة في ظل ممارسات العمل الرحيمة، دون المساس بخصوصية المريض أو كرامته.
- الحصول من الطبيب المعالج أو مختص الرعاية الصحية على شرح واف للخطة العلاجية المقررة وكيفية تنفيذها ومراجعتها مع الطبيب أو المختص، والاستفسار بشأن وسائل العلاج والخدمات.
- اتخاذ القرار بشأن تناول العلاج أو الامتناع عنه.
- قبول أو رفض العلاجات أو الإجراءات العلاجية.
- الحصول على آلية دعم الشكاوى بطريقة مناسبة وفعالة.
- الحصول على التثقيف الطبي اللازم بما يتناسب مع أعمارهم ومستواهم المعرفي ومتطلبات الرعاية الصحية.
- الحصول على تقييم الحالة المرضية وإدارة الألم في الوقت المناسب.
- الخروج من العزل والتحرك بحرية دون قيود ما لم يكن ذلك لدواعٍ طبية.

دفع مقابل الخدمات

- الاستفسار حول التكلفة التقديرية لخدمات الرعاية الطبية (إن وجدت) ، والسياسة المتبعة في المستشفى بشأن طرق الدفع قبل بدء العلاج.
- الحصول على شرح تفصيلي بشأن الفواتير المدفوعة بطريقة سهلة ويمكن استيعابها.

الخصوصية والسرية

- الحفاظ على الخصوصية أثناء الفحص الطبي والعلاج.
- رفض التحدث مع أي شخص ليس له علاقة بخدمات الرعاية الصحية، بما في ذلك الزوار أو الأشخاص العاملين بالمستشفى.
- تواجد مرافق أو مساعد من جنس المريض أثناء بعض الفحوصات أو التدخلات العلاجية.
- عدم الاطلاع على السجل الطبي للمريض إلا من قبل المشاركين بشكل مباشر في خدمات الرعاية الصحية المصرح لهم بذلك.
- الحفاظ على سرية السجلات الطبية الخاصة بالمريض.
- إطلاع أحد أفراد الأسرة بدخول المريض إلى المستشفى في حالات الطوارئ.
- اختيار ولي الأمر للحضور مع المريض أثناء الاستشارة أو تقديم المعلومات الطبية.

الوصول إلى المعلومات والتواصل

- تلقي المعلومات باللغة التي يُجيدونها.
- إخبار المريض وأسرته بحقوقهم في أقرب وقت من دخول المستشفى.
- معرفة اسم ومنصب مقدمي الرعاية الصحية أو الخدمة الذين يتعاملون بشكل مباشر مع المريض.
- الحصول على القدر اللازم من المعلومات حول الطبيب المعالج عند الطلب.
- الحصول – عند الطلب – على كافة المعلومات الواردة في السجل الطبي الخاص بالمريض، ما لم يكن الوصول مقيداً على وجه التحديد من قبل الطبيب المعالج لأسباب طبية أو محظوراً بنص القانون، بموجب التشاور مع ولي الأمر أو ممثل الأسرة.
- الإفصاح عن المعلومات الواردة في السجلات الطبية للمريض عند الطلب لغرض استكمال نماذج الطلبات، طالما كان الإفصاح مسموحاً وفقاً للقوانين.
- يحق للمريض وولي أمره أو من ينوب عنه الحصول على معلومات بشأن الحالة الصحية والتشخيصات المؤكدة والخدمات أو الإجراءات العلاجية أو التشخيصية المجدولة، والإجراءات المتبعة للموافقة عليها والنتائج المتوقعة أو غير المتوقعة بعد الحصول على الرعاية أو العلاج.

الأمن والسلامة

- تلقي الرعاية في بيئة صحية وآمنة بعيداً عن أي مخاطر أو تهديد.
- تلقي خدمات الرعاية الصحية بطريقة احترافية وموثوقة في بيئة خالية من التدخين.

جودة الخدمة

- يستطيع المريض التعليق على جودة الخدمة المقدمة عن طريق ملء بطاقة التعليقات ذات الصلة أو التواصل مع مقدمي الرعاية الصحية المعنيين بمؤسسة حمد الطبية.
- الحصول على معلومات حول آلية تقديم الشكاوى المعتمدة لدى المستشفى وكيفية متابعتها ومعالجتها.
- يحق للمرضى مشاركة تقديرهم وملاحظاتهم وتعليقاتهم حول جودة الخدمات المقدمة عن طريق الاتصال على الرقم 16060.

مسؤوليات المريض وولي أمره أو ممثله

يُرجى من المريض اتباع التعليمات الواردة أدناه لضمان الحصول على أفضل خدمات الرعاية الصحية:

- في حالة عدم القدرة على الحضور، فيُرجى الاتصال على الرقم 16060 لإلغاء الموعد أو إعادة جدولته.
- في حالة رفض نموذج الإحالة بسبب عدم سريريته أو لأي سبب آخر، فينبغي على المريض إحضار نموذج إحالة جديد إذا كانت هناك دواعي لاستكمال العلاج في نفس التخصص.
- تقديم معلومات دقيقة وكاملة عن حالة المريض وتاريخه الطبي، بما في ذلك الأدوية المتناولة وغيرها من المعلومات المتعلقة بصحة المريض على قدر علمهم.
- إبلاغ مقدم الرعاية الصحية المسؤول عن أي تغييرات غير متوقعة في حالة المريض.
- احترام واتباع السياسات واللوائح المعمول بها داخل مؤسسة حمد الطبية.
- عدم الاقتراب من المناطق المحظورة.
- اتباع الخطة العلاجية والتعليمات المقدمة من الطبيب المعالج أو الممرضات أو غيرهم من مقدمي خدمات الرعاية الصحية.
- تحمل مسؤولية القرار بالامتناع عن تناول العلاج أو اتباع الخطة العلاجية المقررة.
- التأكد من دفع الالتزامات المالية المستحقة في أقرب وقت ممكن.
- احترام حقوق المرضى الآخرين.
- الامتناع عن التدخين أو التسبب في إحداث ضوضاء داخل المستشفى، وتحديد عدد الزوار وفقاً للنظام المعمول به في مؤسسة حمد الطبية.
- الحفاظ على ممتلكات مؤسسة حمد الطبية والأشخاص الآخرين داخل المرفق الطبي.
- الالتزام بمواعيد المتابعة، والاتصال على رقم (16060) لإلغاء الموعد في حال عدم القدرة على الحضور.
- الاستفسار في حال عدم استيعاب المعلومات المقدمة.
- التعاون بشأن الحفاظ على الممتلكات عن طريق إخبار موظفي مؤسسة حمد المختصين بشأن المقتنيات الثمينة.
- عدم مشاركة الأدوية مع الآخرين.
- عدم مغادرة المستشفى قبل التوصية بذلك من قبل المختصين.
- احترام حقوق موظفي مؤسسة حمد الطبية والتعامل معهم بلطف واحترام.

إصدار المعلومات الطبية

يحق للمريض التقدم بطلب للحصول على المعلومات الطبية الخاصة به أو بأحد أفراد أسرته أو أي شخص آخر خضع للعلاج في إحدى مرافق مؤسسة حمد الطبية، شريطة الحصول على إذن من الشخص المعني، ويمكن تقديم الطلب عبر الإنترنت لأغراض التيسير.

ما هي المعلومات الطبية التي يمكن طلب الحصول عليها؟

التقرير الطبي	تقرير طبي بالحالة عند الخروج من المستشفى، تقارير العمليات الجراحية، تقرير بحالة الوفاة، تقارير اللياقة البدنية والإعاقة.
نسخة من الملف	نتائج المختبر، نسخة من التقارير السابقة، تقارير التشخيص، تقارير التنظير الداخلي، تقارير أمراض القلب، وظائف الأعصاب، أمراض الرئة، ديناميكية البول، تقارير فحوصات السمع، العيون، وما إلى ذلك.
الأقراص المضغوطة	قياس كثافة العظام، التصوير المقطعي المحسوب، التنظير الفلوري، التصوير بالرنين المغناطيسي، تصوير الثدي الإشعاعي، الطب النووي، التصوير بالموجات فوق الصوتية، التصوير بالأشعة السينية

من الذي يحق له طلب الحصول على تقرير طبي؟

- المرضى أنفسهم (فوق ١٨ سنة)
- ولي الأمر أو من ينوب عن المريض (إذا كان المريض أقل من ١٨ سنة)
- ممثل المريض أو من ينوب عنه (إذا كان المريض فوق ١٨ سنة)

إجراءات تقديم الطلب

يحق للمريض التقدم بطلب للحصول على المعلومات الطبية الخاصة به أو بأحد أفراد أسرته أو أي شخص آخر خضع للعلاج في إحدى مرافق مؤسسة حمد الطبية، شريطة الحصول على إذن من الشخص المعني.

تقديم الطلب شخصياً

1. عند تقديم المريض بنفسه لطلب الحصول على تقرير طبي، سوف يُطلب منه ملء نموذج "الموافقة على إصدار المعلومات الطبية" بالكامل، وتقديم إثبات هوية شخصية سارية (بطاقة شخصية قطرية أو جواز سفر).

تتبع نفس الإجراءات إذا كان مقدم الطلب هو ولي الأمر أو ممثل المريض، إذ يجب عليه تقديم إثبات هوية شخصية سارية (مثل البطاقة الشخصية القطرية أو جواز السفر).

2. ينبغي تضمين الطلب إجابات واضحة على الأسئلة التالية:

- A. ما نوع التقرير المطلوب؟
 - **تقارير طبية:** يُرجى تحديد اسم الطبيب / المختص
 - **نسخة من الملف:** يُرجى تحديد نوع المعلومات وعن أي فترة زمنية
 - **الأقراص المضغوطة:** يُرجى تحديد نوع الأشعة المطلوبة وتاريخها
- B. ما هو المرفق الطبي أو القسم الذي تلقيت فيه العلاج؟ يُرجى التحديد إن أمكن
- C. كيف ترغب في استلام التقرير الطبي (عن طريق البريد الإلكتروني أو البريد القطري)؟
 - إذا قمت باختيار التسليم عن طريق البريد الإلكتروني، فيُرجى تحديد عنوان البريد الإلكتروني للمريض.
 - إذا قمت باختيار التسليم إلى المنزل عن طريق خدمات البريد، فيُرجى تحديد عنوان منزل المريض بالكامل.
3. بمجرد استكمال نموذج الطلب، يجب دفع مقابل الخدمة لدى الموظف المختص، والتأكد من الاحتفاظ بفاتورة السداد.
4. سيتم معالجة الطلب، وسوف يُخطر المريض عن طريق رسالة نصية قصيرة بمجرد أن يصبح التقرير / الطلب جاهزاً للاستلام.
5. يُرجى من المريض أو ولي أمره أو ممثله تقديم نسخة من فاتورة السداد عند استلام الطلب (مستندات / أقراص مضغوطة) مع إبراز إثبات هوية شخصية سارية، كما يمكن إبراز نص الإشعار المتسلم بجاهزية الطلب للاستلام اختياريًا.

إجراءات الطلب عبر الإنترنت

يُمكن تقديم الطلب عبر الإنترنت عبر موقع صحي لأغراض التيسير، مع ضرورة اتباع التعليمات ذات الصلة، وتجهيز كافة المستندات المطلوبة مسبقاً لضمان سرعة الإجراءات:

1. يُرجى قراءة كافة التعليمات والأسئلة الشائعة قبل تقديم الطلب.

2. تجهيز جميع المستندات الواردة أدناه، قبل تقديم طلب الحصول على التقرير الطبي:

- البطاقة الشخصية القطرية للمريض
- البطاقة الصحية للمريض
- إذا كان مقدم الطلب شخصاً آخر غير المريض، فيُرجى تقديم البطاقة الشخصية القطرية الخاصة.
- رقم الهاتف / جوال المريض أو ممثله.
- إذا كان مقدم الطلب شخصاً آخر غير المريض، فيُرجى تقديم الدليل على صلة القرابة.

3. يُرجى إكمال نموذج الطلب عبر الإنترنت، وذكر التفاصيل المطلوبة.

للحصول على تقرير طبي، فيُرجى زيارة أحد الروابط التالية

اللغة الإنجليزية: www.hamad.qa/en/medical-reports

اللغة العربية: www.hamad.qa/ar/medical-reports



4. يتم الدفع عبر الإنترنت باستخدام بطاقة الائتمان الخاصة بمقدم الطلب، حيث يُقبل الدفع عن طريق بطاقات الائتمان فقط في الوقت الحالي.

5. سوف يتلقى مقدم الطلب رسالة نصية قصيرة ورسالة بريد إلكتروني برقم الطلب للمتابعة، كما سيتلقى رسالة نصية قصيرة بمجرد اكتمال الطلب.

6. سيتم تسليم السجلات الطبية وفقاً لطريقة التسليم المحددة في الطلب (البريد الإلكتروني / البريد القطري).

رسوم إجراءات إصدار المعلومات

نوع المعلومات الطبية	مع تقديم بطاقة صحية سارية	بدون تقديم بطاقة صحية سارية
نسخة من الملف أو / تقرير طبي	50 ريال قطري	156 ريال قطري
القرص مع صور الأشعة	100 ريال قطري	156 ريال قطري

الوقت المستغرق للرد على طلبات إصدار المعلومات الطبية

نوع المعلومات الطبية	الوقت المستغرق
تقرير طبي	خلال 14 يوم عمل
نسخة من الملف أو صور الأشعة	خلال 3 أيام عمل

موقع إدارة إصدار المعلومات الطبية

توجد إدارة إصدار المعلومات الطبية في كل مرفق من مرافق مؤسسة حمد الطبية، حيث يجب على المرضى الراغبين في الحصول على التقارير الطبية الخاصة بهم التوجه إلى إدارة إصدار المعلومات التابعة للمرفق الذي تلقوا فيه العلاج لتقديم الطلبات واستلام التقارير، باستثناء:

المرفق	موقع طلب إصدار المعلومات	موقع إدارة إصدار المعلومات
مستشفى حمد العام	• مركز الرعاية الطبية اليومية، الطابق الأرضي • مركز العظام والمفاصل (للطلبات ذات الصلة بتخصص العظام)	مركز الرعاية الطبية اليومية، الطابق الأرضي
مركز صحة المرأة والأبحاث	مركز الرعاية الطبية اليومية، الطابق الأرضي	
مستشفى عائشة بنت حمد العطية	• مستشفى عائشة بنت حمد العطية • مستشفى الخور	مستشفى الخور

لمزيد من التفاصيل أو المتابعة، يُرجى الاتصال على (+٩٧٤) 40251563 / 40251564 خلال ساعات العمل (من الساعة 7 ص - 3 م)، أو إرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني على: ReleaseofInformation@hamad.qa.

تحسين تجارب المرضى

تحرص مؤسسة حمد على استخدام آليات متطورة لتعزيز تجارب المرضى ورفع جودة خدمات الرعاية الصحية المقدمة لهم، وتشمل هذه الآليات على بذل الجهود الممنهجة باستمرار وتطبيق برنامج الرعاية المركزة على الفرد والحرص على تقديم خدمات الرعاية بفعالية وكفاءة للحصول على نتائج أفضل والحفاظ على صحة وسلامة المرضى وتحسين تجاربهم.

جودة الخدمة

تطبق مؤسسة حمد معايير رئيسية لقياس جودة الخدمات والمواعيد في العيادات الخارجية، إذ تمكن هذه المعايير من الإشراف على تحسين الخدمات وتعزيز تجارب المرضى من خلال تلقي خدمات رعاية صحية مميزة في العيادات الخارجية.

معايير القياس الرئيسية في مؤسسة حمد الطبية

التعريف: هي الفترة التي يقضيها المريض في الانتظار من وقت الإحالة إلى الحصول على موعد للعلاج مع الطبيب المختص، إذا ينتظر المريض خلال أوقات الإحالة الواردة أدناه: • الإحالة إلى الطبيب المسؤول عن التقييم • الإحالة إلى القسم المسؤول عن حجز الموعد • الإحالة إلى الطبيب المختص بالعلاج الأهمية: يُعد تقليل أوقات الانتظار أمراً مهماً لتعزيز تجربة المريض، فضلاً عن أنه ينعكس بشكل مباشر على النتائج الصحية، وبصفة خاصة فيما يتعلق بحالات الرعاية العاجلة.	أوقات انتظار المرضى
التعريف: هي القائمة التي تضم المرضى الراغبين في الحصول على موعد لتلقي العلاج، سواء أكان لديهم مواعيد مجدولة بالفعل أو أولئك المحالين لتلقي العلاج وينتظرون تحديد موعد. الأهمية: تلعب قائمة الانتظار دوراً مهماً في تقليل أوقات انتظار المرضى وتحسين الخدمات بفضل تخصيص الموارد وتحقيق نتائج إكلينيكية أفضل، مما يؤدي بدوره إلى تحسين تجربة المريض.	قائمة انتظار المرضى
التعريف: تشير درجات رضا المرضى إلى مدى رضاهم عن جودة خدمات الرعاية الصحية المقدمة، وفعالية العلاج الذي يتلقونه. الأهمية: تُعد درجات رضا المرضى المرتفعة مؤشراً مهماً على جودة الخدمات التي تؤدي بدوره إلى الاحتفاظ بالمرضى والحفاظ على سمعة المؤسسة وتحسين النتائج الإكلينيكية. كما تشير إلى جودة التفاعل بين المريض ومقدم الرعاية الصحية، ومدى حصول المريض على التثقيف الصحي اللازم، وفعالية إدارة التوقعات.	درجات رضا المرضى

ملاحظات المرضى

تحرص مؤسسة حمد الطبية على الحصول على تقييمات المرضى وملاحظاتهم حول جودة وكفاءة خدمات الرعاية الصحية التي يُمكن من خلالها التعرف على المجالات التي تحتاج إلى تطوير أو تحسين، بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - تعزيز جودة خدمات الرعاية الصحية المقدمة، ويُمكن للمرضى مشاركة ملاحظاتهم أو تقييماتهم عبر المنصات التالية:



أدوات دعم المريض



مؤسسة حمد الطبية

- الاتصال على الخط الساخن لمركز خدمة "نسمعك" 16060
- خط الاتصال الساخن على الرقم 16000 - لتلقي خدمة الاستشارات الطبية العاجلة عن بُعد، وخدمة توصيل الأدوية المقدمة من مؤسسة حمد الطبية.
- بوابة "نسمعك" - متاحة لخدمة تقديم نماذج الإحالة الورقية التي حصل عليها المرضى من مرافق الرعاية الصحية الخاصة.
- خدمة الرسائل التذكيرية عبر المكالمات الهاتفية أو إرسال رسائل نصية قصيرة للتأكيد على الموعد
- وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بمؤسسة حمد الطبية: منصة إكس (تويتر سابقاً) @Hmc_Qatar، انستجرام: hmc_qatar، أو على صفحة مؤسسة حمد الطبية على الفيس بوك.
- الموقع الإلكتروني لمؤسسة حمد الطبية: www.hamad.qa
- بوابة صحي الإلكترونية: www.hamad.qa/EN/Patient-Information-Portal
- تطبيق تجربة المريض: ستكون خدمة مشاركة الملاحظات عبر تطبيق تجربة المريض متاحة قريباً في مؤسسة حمد الطبية، مما يسمح للمستخدمين بالاطلاع على جدول المواعيد الخاصة بهم وطلب تعديلها.

مؤسسة الرعاية الصحية الأولية

- الخط الساخن لخدمة "حيك" 107: يُمكن للمرضى تلقي الدعم اللازم من موظفي مراكز الرعاية الصحية الأولية المختصين عبر الاتصال على خدمة "حيك" على الخط الساخن رقم 107. الخدمة متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.
- نرعاكم: تطبيق "نرعاكم" الخاص بمؤسسة الرعاية الصحية الأولية متاح على الهواتف الجوال، يُتيح للمرضى الوصول إلى خدمات مراكز مؤسسة الرعاية الصحية الأولية دون الحاجة إلى زيارة المريض الشخصية أو الاتصال بمركز الاتصال الخاص بالمؤسسة.
- خدمة الرسائل التذكيرية: عبر المكالمات الهاتفية أو إرسال رسائل نصية قصيرة للتأكيد على الموعد
- وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بمؤسسة الرعاية الصحية الأولية: منصة إكس (تويتر سابقاً) phccqatar، انستجرام: phccqatar، أو على صفحة مؤسسة الرعاية الصحية الأولية على الفيس بوك.
- الموقع الإلكتروني لمؤسسة الرعاية الصحية الأولية: www.phcc.gov.qa

قائمة المصطلحات

- **جراحة الحالات الحادة:** هو اختصاص لتقييم وإدارة الحالات الجراحية الطارئة.
- **التخدير:** هو إجراء سابق على العملية الجراحية، حيث يقوم المختصون باتخاذ إجراءات التحضير اللازمة بما فيها التخدير.
- **مرحلة الحمل وقبل الولادة:** يتم خلالها تشخيص العيوب الخلقية للجنين.
- **مضادات التخثر:** العلاج بالأدوية المضادة لتخثر الدم للوقاية من خطر الإصابة بالجلطات.
- **طب السمع:** هو فرع من العلوم الطبية المختصة بحاسة السمع.
- **طب وجراحة السمنة:** هو الطب المختص بعلاج وإدارة أمراض السمنة ومشاكل الأيض ذات الصلة.
- **طب القلب:** هو فرع من العلوم الطبية المختصة بعلاج أمراض وعيوب القلب الخلقية.
- **الأمراض الجلدية:** فرع من فروع العلوم الطبية المختصة بعلاج الأمراض الجلدية.
- **الغدد الصماء والسكري:** الطب المختص بتشخيص وإدارة اضطرابات الغدد الصماء والسكري.
- **طب لب الأسنان:** أحد فروع طب الأسنان المختصة بدراسة وعلاج مشاكل لب الأسنان.
- **الجهاز الهضمي:** فرع من الطب مختص ببنية ووظيفة وأمراض أعضاء الجهاز الهضمي.
- **الطب الباطني العام:** أحد فروع الطب المختصة بتقديم خدمات الرعاية الصحية الشاملة لمرضى العيادات الخارجية البالغين.
- **التغذية العامة والحمية الغذائية:** هو أحد العلوم الطبية المختصة بتقديم استشارات التغذية والدعم اللازم لمختلف الحالات الصحية.
- **الجراحة العامة:** هو أحد فروع الطب المختص بإجراء الجراحات لمختلف الحالات الصحية.
- **طب الشيخوخة:** هو المجال المختص بتقديم الرعاية الصحية والعلاج لكبار القدر.
- **أمراض النساء والتوليد:** أحد فروع الطب المختص بعلاج أمراض الجهاز التناسلي للنساء والعناية الروتينية اللازمة.
- **أمراض الدم:** هو أحد فروع الطب المختصة بدراسة وتشخيص أمراض الدم وعلاجها، ويشتمل هذا الفرع على عدة تخصصات، مثل زراعة نخاع العظم، سرطان الدم، الليمفوما، وغيرها من أمراض الدم.
- **علم الوراثة الطبية:** هو فرع من العلوم الطبية المختص بتشخيص وإدارة الاضطرابات الوراثية.
- **طب حديثي الولادة:** أحد فروع الطب المختصة بأمراض ورعاية وتغذية الأطفال حديثي الولادة.
- **طب الكلى:** أحد فروع الطب المختص بأمراض الكلى.
- **طب الأعصاب:** أحد فروع الطب المختص بالأمراض والاضطرابات العصبية.
- **طب الأورام العصبية:** هو الطب المختص في أورام المخ والعمود الفقري والأورام التي تؤثر على وظائف الجهاز العصبي المركزي، والمضاعفات العصبية لمرض السرطان.
- **جراحة الأعصاب:** الطب المختص بجراحة الدماغ والأعصاب والنخاع الشوكي.
- **طب التوليد:** هو أحد فروع الطب المختصة بحالات الحمل والولادة وفتره ما بعد الولادة.
- **طب الأورام:** هو أحد فروع الطب المختصة بدراسة وتشخيص وعلاج مرض السرطان، ويشتمل على العديد من التخصصات مثل علم أورام الثدي والجهاز التناسلي، والوقاية منها بالعلاج الإشعاعي أو وسائل العلاج الأخرى، ورعاية ومتابعة الحالات المتعافية من مرض السرطان.
- **طب العيون:** أحد العلوم الطبية المختصة بوظائف العين وعلاج الأمراض ذات الصلة.
- **جراحة الفم والوجه والفكين:** أحد الفروع الطبية المختصة في إجراء الجراحات الترميمية لمنطقة الفم والوجه والفكين، بما في ذلك الجمجمة والرأس والرقبة.
- **تقويم الأسنان:** أحد فروع طب الأسنان المختص في التعامل مع مشاكل الأسنان (مثل سوء إطباق الأسنان) وتصحيحها (بالتقويم).
- **أجهزة تقويم العظام / الدعائم التقويمية:** هو أحد فروع الطب المختص في أجهزة الدعم الخارجي (مثل الدعائم أو الجبائر)، لدعم أو تثبيت العضلات والمفاصل عقب الإصابات أو الحوادث.

- **التقويمات أو التركيبات التقويمية:** هو أحد فروع الطب المختصة في تصميم الأجهزة والدعامات التقويمية للعظام.
- **هشاشة العظام:** هي انخفاض كثافة العظام، مما يجعلها أكثر ضعفًا، وعرضة للكسر، وغالبًا ما تؤثر على الوركين (الحوض)، والرسغ والعمود الفقري بشكل أساسي.
- **طب الأطفال:** هو أحد فروع الطب المختصة بتقديم خدمات الرعاية الصحية للأطفال الرضع والمراهقين منذ الولادة حتى ١٨ سنة.
- **طب أسنان الأطفال:** هو أحد فروع طب الأسنان المختص بأسنان الأطفال.
- **مختص تقويم الأقدام:** هو أحد الفروع الطبية المختصة في تصميم وتصنيع الأحذية الطبية المعالجة لتقويم الأقدام وتخفيف الألم.
- **فترة الحمل وما قبل الولادة:** هي مرحلة الحمل السابقة على عملية الولادة.
- **طب اللثة:** هو أحد فروع طب الأسنان المختص في دواعم الأسنان وأمراضها، بما في ذلك اللثة والعظم السنخي وملاط ورياط دواعم السن والأنسجة الداعمة.
- **طب وجراحة القدم:** هو أحد فروع الطب المختصة في علاج وجراحة القدم والكاحل، مثل القدم السكري.
- **ما بعد الولادة:** هي مرحلة رعاية الطفل فور ولادته.
- **الأطراف الصناعية:** هو أحد فروع الطب أو طب الأسنان المختصة بتصميم وتصنيع الأطراف الصناعية وتقويمات أو دواعم الأسنان.
- **تعويضات الأسنان:** هو أحد فروع طب الأسنان المختص بتعويض الأسنان المفقودة، أو التالفة ومعالجة أنسجة وعظام الوجه والفكين، وغالبًا ما تتم المعالجة باستخدام الأجهزة الصناعية (مثل التيجان وأطقم الأسنان والغرسات)، وإعادة ترميم الأسنان بالتدخل الجراحي.
- **طب الرئة:** أحد فروع الطب المختص بأمراض الجهاز التنفسي.
- **طب الأمراض الروماتيزمية:** هو أحد فروع الطب المختصة في تشخيص وعلاج اضطرابات وآلام المفاصل والعضلات والعظام والأنسجة الضامة.
- **طب المسالك البولية:** هو الطب المختص بعلاج أمراض المسالك البولية عند الذكور والإناث، والأعضاء التناسلية عند الذكور.

قائمة الاختصارات

- CIS – نظام سيرنر للمعلومات
- ED – قسم الطوارئ
- ENT – الأنف والأذن والحنجرة
- HC – البطاقة الصحية
- HMC – مؤسسة حمد الطبية
- MOPH – وزارة الصحة العامة
- OTP – كلمة المرور – تستخدم لمرة واحدة فقط
- PCP – مقدم الرعاية الأولية
- PEC – مركز طوارئ الأطفال
- PHCC – مؤسسة الرعاية الصحية الأولية
- QID – لبطاقة الشخصية القطرية
- QRCS – جمعية الهلال الأحمر القطري
- RBMS – نظام إدارة الحجز والإحالات
- SMS – خدمة الرسائل النصية القصيرة
- WWRC – مركز صحة المرأة والأبحاث



مركز خبرات ومشاركات المرضى والموظفين
Center for Patient Experience and Staff Engagement