



وثائق إجرائية
وزارة الصحة

رمز الوثيقة الإجرائية:

نوع وعنوان الوثيقة الإجرائية: تحديد هوية متلقي الخدمة
(Patient Identification)

MOH

MR

POL

02

V2

تصنيف الوثيقة: عادي

عدد الصفحات: 5 صفحات

الجهة المُعدّة: مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة

الإعداد:	المُسَمّى الوظيفي:	التوقيع:	التاريخ:
لمى عصفور	رئيس شعبة المراجعة السريية		2026/6/8
داليا زياد	ممرضة قانونية		2026/6/8
لغايات التدقيق والمراجعة، أقرّ باطلاعي على جميع صفحات هذه الوثيقة وعددها 5 صفحات	رئيس قسم إدارة معلومات الملف الطبي		2026/6/21
لغايات تدقيق وضبط الجودة، أقرّ باطلاعي على جميع صفحات هذه الوثيقة وعددها 5 صفحات	مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة		2026/6/28
اعتماد هذه الوثيقة:	عطوفة الأمين العام		2026/7/1

ختم الاعتماد

وزارة الصحة
مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
السياسات والإجراءات
Policies & Procedures
١ تموز ٢٠٢٦
مُعتمد
Approved
تاريخ المراجعة القادمة: / /

سجل التعديلات

v	تاريخها:	مبررات مراجعة الوثيقة الإجرائية:
1	2024/7/15	انتهاء تاريخ اعتمادها

أنشئة المُعدّين:

ختم النسخة الأصلية



وثائق إجرائية
وزارة الصحة

رمز الوثيقة الإجرائية:					نوع وعنوان الوثيقة الإجرائية: تحديد هوية متلقي الخدمة (Patient Identification)
MOH	MR	POL	02	V2	
تصنيف الوثيقة: عادي					عدد الصفحات: 5 صفحات

الغرض:

تهدف هذه السياسة إلى ضمان التطبيق الصحيح لآلية تحديد هوية متلقي الخدمة في المنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة الأردنية، بما يسهم في منع الأخطاء الطبية الناتجة عن التحديد الخاطئ للهوية، وضمان احترام حقوق متلقي الخدمة عند تقديم الخدمات الطبية والصحية، وتعزيز سلامته أثناء تلقي الرعاية الصحية سواء كان مراجعاً أو منوماً.

النطاق:

كافة الكوادر الطبية والفنية والإدارية العاملة في المنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة.

التعريفات:

1. مقدم الخدمة: كافة الكوادر الطبية والفنية والإدارية الذين يقدمون الخدمات في المنشآت الصحية.
2. متلقي الخدمة: الشخص الذي يتلقى الرعاية أو الخدمات الصحية داخل أي المنشأة، سواء كان مريضاً، أو مراجعاً للفحص، أو طالباً للاستشارة الطبية أو الوقاية.
3. تحديد هوية متلقي الخدمة: عملية التحقق من هوية متلقي الخدمة باستخدام معرفين معتمدين على الأقل قبل تقديم أي خدمة أو إجراء طبي أو ترميزي أو تشخيصي أو إداري، وتشمل الاسم الرباعي الكامل والرقم الوطني للأردني أو الرقم المتسلسل لغير الأردني، ويمكن استخدام تاريخ الميلاد كمعرف إضافي، ويُمنع استخدام رقم الغرفة أو رقم السرير كمحدد لهوية متلقي الخدمة.
4. الإجراءات التي تتطلب التحقق من هوية متلقي الخدمة:
 - 4.1 صرف أو إعطاء الأدوية.
 - 4.2 إعطاء الدم و/أو مكوناته.
 - 4.3 قبل جمع العينات المخبرية أو وضع الملصقات التعريفية عليها أو إرسالها إلى المختبر.
 - 4.4 أي إجراء سريري طبي أو ترميزي مثل فحص المريض السريري.
 - 4.5 تلقي الخدمة العلاجية أو التشخيصية بكل أنواعها مثل إجراء عملية جراحية صغرى أو كبرى وغيرها.
 - 4.6 الأشعة بكل أنواعها مثل الأشعة السينية أو الإشعاع الطبقي أو الرنين المغناطيسي أو الإشعاع النووي وغيرها.
 - 4.7 التنقيف الصحي.
 - 4.8 نقل أو تحويل متلقي الخدمة سواء داخل المنشأة الصحية أو خارجها.
 - 4.9 عند توزيع وجبات الطعام.
 - 4.10 عند التعامل مع الميت.

أنشئة المُعدِّين:

ختم النسخة الأصلية



وثائق إجرائية
وزارة الصحة

نوع وعنوان الوثيقة الإجرائية: تحديد هوية متلقي الخدمة (Patient Identification)					رمز الوثيقة الإجرائية:
MOH	MR	POL	02	V2	
عدد الصفحات: 5 صفحات					تصنيف الوثيقة: عادي

5. السوار التعريفي: وسيلة تعريف تُستخدم في المستشفى، تُوضع لمتلقي الخدمة المنومين وتحتوي على بيانات تعريفية أساسية مثل الاسم الرباعي، والرقم الوطني للأردنيين أو الرقم المتسلسل لغير الأردنيين، ويمكن إضافة تاريخ الميلاد أو أي معرف معتمد آخر، ولا يلزم متلقي الخدمة بارتدائه في العيادات الخارجية أو المراكز الصحية.
6. المنشآت الصحية: المستشفيات والمديریات والمراكز الصحية التابعة لوزارة الصحة التي تقدم خدمات صحية لمتلقي الخدمة.

المسؤوليات الرئيسية:

1. إدارة المنشأة الصحية: تعميم طريقة تحديد هوية متلقي الخدمة المتفق عليها بوضوح على كافة كوادر المنشأة الصحية.
2. الكوادر الطبية والصحية والفنية والإدارية المشاركة في تقديم الخدمة:
 - 2.1 التأكد من هوية متلقي الخدمة قبل تقديم أي خدمة إدارية أو طبية أو صحية أو فنية.
 - 2.2 الإبلاغ عن أي خطأ أو تعارض أو نقص في بيانات التعريف الخاصة بمتلقي الخدمة وفقاً لسياسة إدارة الحوادث العرضية المعتمدة.

مسؤوليات التنفيذ والإجراءات:

الرقم	مسؤولية التنفيذ	الإجراء
1.	جميع مقدمي الخدمات في المنشآت الصحية	يحدد هوية متلقي الخدمة من أول تواصل له مع المنشأة الصحية بواسطة محددين مميزين على الأقل ولا تقبل أرقام غرف المرضى.
2.	موظف السجل الطبي	يتعرف على اسم متلقي الخدمة ورقمه الوطني أو رقمه التسلسلي من خلال بطاقة التعريف الشخصية (هوية متلقي الخدمة) أو جواز السفر أو أي معرف له مثل بطاقة التأمين الصحي وكتابة اسم متلقي الخدمة من أربع مقاطع ورقمه الوطني أو رقمه التسلسلي على السوار المخصص به وإرفاقها في الملف الطبي ويمكن إضافة تاريخ الميلاد كمعرف إضافي وليس بديل لأحدهم.
3.	الممرض المسؤول	يضع سوار التعريف على معصم متلقي الخدمة بعد سؤاله عن اسمه من أربع مقاطع ورقمه الوطني والتأكيد عليه بارتدائها وشرح أهمية ذلك أثناء الإقامة الكاملة في المنشأة، ويتم وضع السوار في الأطراف السفلية للمرضى الذين لا

أنشطة المعدّين:

ختم النسخة الأصلية



وثائق إجرائية
وزارة الصحة

رمز الوثيقة الإجرائية:					نوع وعنوان الوثيقة الإجرائية: تحديد هوية متلقي الخدمة (Patient Identification)
MOH	MR	POL	02	V2	
تصنيف الوثيقة: عادي					عدد الصفحات: 5 صفحات

يستطيعون ارتداء سوار المعصم في الأطراف العلوية بسبب حالتهم السريرية أو علاجهم، مثل:			
3.1 إذا كانت الأطراف العلوية مبتورة.			
3.2 في حال وجود حروق شديدة أو أمراض جلدية تحول دون وضع السوار في الأطراف العلوية.			
3.3 في حال وجود جبيرة في الأطراف العلوية.			
يتحقق من هوية المريض شفهيًا عند تقديم أي خدمة له بسؤاله عن اسمه الكامل ونوع الخدمة التي يحتاجها وتأكيد اسمه الكامل على السوار التعريفي الخاص به ورقمه الوطني أو التسلسلي لغير الأردني أو أي معرف آخر بحيث يكون على السوار معرفان على الأقل.		مقدم الخدمة	4.
يلتزم عند التعامل مع متلقي الخدمة، بطرح سؤال مفتوح يحتاج إلى جواب مفتوح وليس "نعم" أو "لا" مثل: "ما اسمك؟" بدلاً من "هل أنت سيد أحمد؟".		مقدم الخدمة	5.
يلتزم بعدم استخدام رقم غرفة المريض أو رقم سريره للتعرف عليه.		مقدم الخدمة	6.
يتحقق من هوية متلقي الخدمة من قبل مرافقه إن وجد بالإضافة إلى ملفه الطبي في حالة عدم تمكنه من تأكيد هويته بسبب مرضه أو كونه طفلاً أو غيرها من الأسباب.		مقدم الخدمة	7.
يؤكد هوية أطفال الخداج وحديثي الولادة بوضع سوارتي تعريف الأولى تحمل رقم ملف الأم وجنس المولود (ذكر/أنثى) والثانية تحمل اسم مربوطاً باسم والدته الكامل من أربع مقاطع مثل (ابن/ابنة فاطمة أحمد محمد سليمان) أما حديثي الولادة الذين يتم إدخالهم إلى قسم الخداج ويحملون اسم ورقم وطني يتم التعرف عليهم من خلال المعرفين (الأب أو الأم) وشهادة الميلاد.		مقدم الخدمة	8.
يضع سواراً جديداً لمتلقي الخدمة في حال فقدان سوار التعريف وتكون مسؤولية المسؤول المباشر عن المريض بغض النظر من كان المسبب بفقدانه مثل: تم استلام مريض للعمليات وكان يحمل سوار التعريف ولكن دخل المريض على غرفة العمليات دون سوار فتقع المسؤولية على الذي سلم المريض لغرفة العمليات وهكذا ... مثل: إذا تم إخراج المريض من غرفة العمليات وهو لا يحمل سوار فتكون المسؤولية على من سلم المريض لكادر الإنفاة (Recovery Room).		مقدم الخدمة	9.
يثبت التعريف (مجهول، ذكر/أنثى مع الرقم التسلسلي الذي يعطى من قبل موظفي السجلات الطبية لمتلقي الخدمة مجهولو الهوية) على السوار في حالة عدم معرفة اسم متلقي الخدمة.		مقدم الخدمة	10.
يتحقق من هوية متلقي الخدمة عند وجود أي تعارض أو نقص أو خطأ في بيانات التعريف، مثل عدم وجود سوار تعريف أو احتوائه على بيانات غير صحيحة أو		مقدم الخدمة	11.

أنشطة المعدّين:

ختم النسخة الأصلية



وثائق إجرائية
وزارة الصحة

رمز الوثيقة الإجرائية:					نوع وعنوان الوثيقة الإجرائية: تحديد هوية متلقي الخدمة (Patient Identification)
MOH	MR	POL	02	V2	
تصنيف الوثيقة: عادي					عدد الصفحات: 5 صفحات

عدم تطابقها مع بيانات الملف الطبي. ويقوم بالتحقق من الهوية من خلال سؤال متلقي الخدمة عن اسمه الكامل وأحد المعرفات المعتمدة أو الاستعانة بمرافقه عند الحاجة. كما يلتزم بإبلاغ موظفي السجلات الطبية أو قسم الإدخال لاتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيح البيانات استناداً إلى الوثائق الرسمية المعتمدة، وتوثيق الحالة من خلال تعبئة تقرير حادث عرضي وفق الإجراءات المعتمدة.

الأدوات:

1. الملف الطبي لمتلقي الخدمة.
2. السوار التعريفي.
3. الملصقات التعريفية.

المرفقات:

لا يوجد

مؤشرات قياس الأداء:

1. نسبة الالتزام بتحديد والتعرف على هوية متلقي الخدمة حسب السياسة شهرياً.
2. عدد تقارير الحوادث العرضية المتعلقة بتحديد هوية متلقي الخدمة ربعياً.

المراجع:

1. Fundamentals of Nursing. 10th edition (2021).
2. الميثاق الوطني الأردني لحقوق المريض / محور جودة الخدمة.

الوثائق المرتبطة:

سياسة ادارة الحوادث العرضية المعتمدة رمز MOH-POL-D-QI-01

ختم النسخة الأصلية