

نموذج بطاقة الخدمة

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
الحصول على خدمات الاسعاف والطوارئ		اسم الخدمة
√ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
الفقرة (أ) من المادة 3, قانون الصحة العامة رقم 47 لسنة 2008 وتعديلاته .		التشريع الناظم للخدمة
جميع المواطنين والمقيمين على الأراضي الاردنية .		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
بطاقة	وزارة الصحة / الخدمات الطبية الملكية	تأمين صحي
بطاقة	المركز الصحي	البطاقة البيضاء
صورة	الاحوال المدنية	هوية شخصية او دفتر عائلة
صورة	المفوضية السامية للامم المتحدة لشؤون اللاجئين	المفوضية
	المركز الامني	والبطاقة الامنية
صورة	سفارات الدول التابعين لها	جواز سفر لغير الاردني
√ المواطنين √ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	
2 دقيقة	مراجعة المركز الصحي / السجل الطبي	
2 دقيقة	مراجعة قسم المحاسبة لدفع الرسوم (لغير المؤمن , غير الاردني) رسوم الكشفية	
15 دقيقة	مراجعة قسم الاسعاف والطوارئ - تقديم الخدمات الاسعافية حسب الحالة من قبل الطبيب والممرض - تقديم الخدمات العلاجية حسب الحالة - تقديم خدمات الاحالة عند اللزوم - توثيق الاجراءات على السجل والملف الطبي	
2 دقيقة	يتوجه المريض الى الصيدلية لتسعير العلاج	
2 دقيقة	مراجعة قسم المحاسبة لدفع قيمة العلاج	
2 دقيقة	صرف العلاج من الصيدلية	
	مغادرة المركز الصحي	
	25 دقيقة	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	مجانا للمؤمن وثمان العلاج حسب التسعيرة	
		قيمة الرسوم

غير المؤمن وغير الاردني رسوم كشفية 400 فلسا , ثمن العلاجات حسب التسعيرة , ثمن الخدمات التشخيصية حسب التسعيرة .		
آلية الدفع		√ نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
نتائج سريرية		
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	<input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	<input type="checkbox"/> مركزي <input checked="" type="checkbox"/> لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	بعض المراكز الفرعية	
قنوات تقديم الخدمة	<input type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input checked="" type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	√ رقم هاتف <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	من السبت الى الخميس (من 8:00 إلى 2:00)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	قيد الاجراء	
معدل وقت تقديم الخدمة	25 دقيقة	
معدل رضا متلقي الخدمة	قيد الاجراء	
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	1%	0%
معدل الشكاوى على الخدمة	20%	5%
عدد الوثائق المطلوبة	المؤمن 2, غير المؤمن 1, السوري 2, غير الاردني 1, الحالات الطارئة بدون	المؤمن 2, غير المؤمن 1, السوري 2, غير الاردني 1
عدد الجهات الشريكة		
عدد الموظفين	3	3
حجم الطلب على الخدمة	عدد المستفيدين من خدمات الاسعاف والطوارئ في محيط المركز	

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.