CONCEPT

دورة السكرتارية الطبية: تسجيل المرضى وحجز المواعيد ومهارات مكتب الاستقبال

5 – 9 يوليو 2027

أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس



دورة السكرتارية الطبية: تسجيل المرضى وحجز المواعيد ومهارات مكتب الاستقبال

المرجع: 24020_1457 **التاريخ:** 5 – 9 يوليو 2027 **المكان:** أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

دورة السكرتارية الطبية في تسجيل المرضى وحجز المواعيد ومهارات مكتب الاستقبال دورة مدتها أسبوع لموظفي السكرتارية الطبية والاستقبال في العيادات وتسجيل المرضى، تنتهي بإعداد دليل سير عمل مكتب الاستقبال وحزمة نصوص التواصل لعيادة دراسية. تخسر العيادات إيراداتها وثقة مراجعيها حين تتكرر الملفات الطبية، وتهمل مراجعة التغطية التأمينية، وتبقى المواعيد المحجوزة فارغة، ويتعامل كل موظف على الكاونتر مع الخطابات والإحالات وطلبات السجلات بطريقته الخاصة. يعمل المرشحون فعلا في مكاتب الاستقبال بالمستشفيات والعيادات، ويتدربون على دراسات حالة من مستندات وبيانات حجز وسجلات شكاوى. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في السكرتارية الطبية.

أهداف الدورة:

- رسم رحلة وصول المريض إلى الخدمة ومهام مكتب الاستقبال في العيادة من أول تواصل حتى المغادرة، وتسجيل خط أساس لأوقات الانتظار ومعالجة المكالمات
- تسجيل المرضى ببيانات تعريفية مكتملة ومتحقق منها، والبحث في الفهرس الرئيس للمرضى قبل فتح أي ملف، وإحالة الملفات المشتبه في تكرارها للدمج
- التحقق من أهلية التغطية التأمينية وإعداد طلبات الموافقة المسبقة بالمستندات التي تطلبها جهة الدفع، ومتابعة كل طلب حتى صدور القرار
- بناء قوالب جدولة المواعيد، وتشغيل إجراءات التذكير وقوائم الانتظار التي تخفض حالات عدم الحضور، ومعالجة الإحالات والخطابات الطبية بتنسيق موحد
- التعامل مع طلبات السجلات الطبية وسرية المعلومات على الكاونتر والمحادثات الصعبة مع المرضى وذويهم وفق نصوص معتمدة ومسارات تصعيد واضحة
- إعادة تصميم سير عمل مكتب الاستقبال لعيادة دراسية مع مؤشرات أداء الخدمة وحزمة نصوص جاهزة لاستخدام الفريق

الفئة المستهدفة:

- الموظفون المسؤولون عن تسجيل المرضى وفتح الملفات الطبية والتحقق من وثائق الهوية في مكاتب استقبال المستشفيات والعيادات
- الموظفون المسؤولون عن حجز مواعيد العيادات الخارجية وتعديلها وتأكيدها بالهاتف والرسائل والحضور المباشر
- الموظفون المسؤولون عن طباعة الخطابات والتقارير الطبية ومعالجة الإحالات ودعم قوائم عيادات الأطباء
- الموظفون المسؤولون عن التحقق من التغطية التأمينية وتقديم طلبات الموافقة المسبقة قبل العلاج
- الموظفون المسؤولون عن الرد على استفسارات المرضى وذويهم والشكاوى الأولية في الاستقبال
- قادة فرق الاستقبال المسؤولون عن جداول المناوبات اليومية والطوابير ومعايير الخدمة في العيادات الخارجية

محاور الدورة:

اليوم 1: وظيفة الوصول إلى الخدمة الصحية والوضع الحالي لمكتب الاستقبال

- خريطة رحلة المريض من أول مكالمة حتى المغادرة
- خريطة دور السكرتير الطبي بين الاستقبال والحجز والمراسلات
- نقاط التماس في مكتب الاستقبال التي تبدأ منها أخطاء التسجيل
- قائمة فحص جولة مكتب الاستقبال وسجل الملاحظة
- ورقة خط الأساس لأوقات الانتظار ومعالجة المكالمات

اليوم 2: جودة بيانات التسجيل وأساسيات الأهلية التأمينية

- قواعد البحث في الفهرس الرئيس للمرضى قبل فتح الملفات
- معايير إدخال البيانات التعريفية والتحقق من وثائق الهوية
- منع تكرار الملف الطبي وإجراء طلب دمج الملفات
- خطوات التحقق من الأهلية التأمينية عند الحجز والوصول
- قائمة تدقيق طلب الموافقة المسبقة وسجل متابعة حالته

اليوم 3: جدولة المواعيد والإحالات والمراسلات الطبية

- قوالب جدولة المواعيد حسب نوع جلسة العيادة
- خفض حالات عدم الحضور بمكالمات التذكير والرسائل النصية
- إجراء قائمة الانتظار وإعادة ملء المواعيد الملغاة
- معالجة الإحالات الواردة والصادرة وسجل متابعتها
- قالب تنسيق الخطابات والتقارير الطبية وفق دليل الأسلوب المعتمد

اليوم 4: السرية والمواقف الصعبة والتنسيق مع الأطباء

- التحقق من طلبات الإفصاح عن السجلات الطبية وتوثيقها
- ضوابط السرية على الكاونتر وعبر الهاتف
- نصوص تهدئة المرضى الغاضبين وذويهم
- اجتماع التسليم القصير مع الأطباء وإجراء الإبلاغ عن التأخير
- التسجيل الورقي البديل عند توقف نظام المعلومات الصحية

اليوم 5: دراسة حالة لإعادة تصميم سير عمل مكتب الاستقبال في عيادة دراسية

- مراجعة بيانات التسجيل والحجز والشكاوى في العيادة الدراسية
- تحليل الأسباب الجذرية لأخطاء التسجيل والأهلية في الحالة
- قالب حجز معدل وخطة تذكير للعيادة الدراسية
- مؤشرات أداء مكتب الاستقبال مع المستهدفات والمراجعة الأسبوعية
- استكمال خريطة سير العمل وحزمة نصوص التواصل

المهارات التي ستكتسبها:

- التحقق من هوية المريض
- دقة البيانات التعريفية
- منع تكرار الملفات الطبية
- التحقق من الأهلية التأمينية
- جدولة المواعيد بالقوالب
- متابعة الإحالات
- تنسيق الخطابات الطبية
- تهدئة المراجعين

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم دليل سير عمل مكتب الاستقبال وحزمة نصوص التواصل لعيادة دراسية إلى مدير العيادات الخارجية والطبيب المسؤول عن العيادة
- تحديد متى يفتح ملف جديد ومتى يدمج ملف مشتبه في تكراره ومتى يعلق الحجز حتى تأكيد التغطية
- تجنب رفض الطلبات التأمينية وفراغ مواعيد العيادات والإفصاح عن السجلات الطبية لغير صاحب الحق
- نقل نصوص التذكير وقوائم تدقيق التسجيل وقوالب الخطابات إلى فرق الاستقبال والحجز

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشارك دليل سير عمل مكتب الاستقبال وحزمة نصوص التواصل على مدير العيادات الخارجية والطبيب المسؤول عن العيادة. ويعتمدان عليه في إقرار قائمة تدقيق التسجيل وقوالب حجز الجلسات وتوقيت رسائل التذكير وإجراء الإحالات والخطابات وخطوات الإفصاح عن السجلات، وفي تحديد مؤشرات مكتب الاستقبال التي يرفعها الفريق كل أسبوع. وبعد الشهر الأول من التطبيق تقارن العيادة عدد الملفات المكررة ونسب عدم الحضور ومدة إنجاز الموافقات المسبقة وانتظار المكالمات وموضوعات الشكاوى بخط الأساس، ثم تعدل النصوص والقوالب حيث تقصر النتائج.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاج المشارك إلى معرفته قبل دورة السكرتارية الطبية في تسجيل المرضى وحجز المواعيد؟

يكفي أن يعمل المشارك في مكتب استقبال بمستشفى أو عيادة أو في حجز المواعيد أو السكرتارية الطبية. ويساعده إحضار قوالب حجز ونماذج تسجيل وخطابات وأمثلة شكاوى من وحدته بعد حجب البيانات الشخصية على تطبيق التمارين على واقع عمله.

بم تختلف دورة السكرتارية الطبية عن دورة المصطلحات الطبية أو دورة المساعد التنفيذي؟

تدرب هذه الدورة على عمل الاستقبال والوصول إلى الخدمة نفسه: التسجيل والتحقق من الأهلية والحجز والإحالات والخطابات وطلبات السجلات ومحادثات المرضى. أما دورات المصطلحات فتعلم المفردات الطبية، وتعنى دورات المساعد التنفيذي بمواعيد كبار القادة واجتماعاتهم ومراسلاتهم.

لماذا تعد دقة تسجيل المرضى أساس عمل السكرتارية الطبية؟

لأن كل خطوة لاحقة تعتمد عليها. فخطأ في كتابة الاسم أو غياب رقم تعريفي قد ينشئ ملفا مكررا ويقسم التاريخ المرضي ويؤخر الموافقة التأمينية ويرسل الخطابات أو النتائج إلى غير صاحبها، لذا يعد التسجيل أول ضابط للسلامة في مكتب الاستقبال.

ماذا يعود به المشارك من دورة السكرتارية الطبية ومهارات مكتب الاستقبال؟

يعود المشارك بدليل سير عمل مكتب الاستقبال وحزمة نصوص التواصل لعيادة دراسية: خريطة سير العمل وقوائم تدقيق التسجيل والأهلية وقالب حجز مع خطة تذكير وقوالب خطابات وخطوات الإفصاح عن السجلات ونصوص محادثة ومؤشرات أداء بمستهدفاتها.