



# الشكاوى على المنشآت الصحية الخاصة وكادرها الطبي

## عن الخدمة

تتيح هذه الخدمة لأفراد المجتمع تقديم الشكاوى أو الملاحظات على المنشآت الصحية والصيدلانية الخاصة المرخصة لدى وزارة الصحة ووقاية المجتمع في الإمارات الشمالية (الشارقة، عجمان، أم القيوين، رأس الخيمة والفجيرة) وكادرها الطبي والفني الذي يعمل فيها.

## إجراءات الخدمة

- الدخول إلى موقع وزارة الصحة ووقاية المجتمع أو التطبيق الذكي باستخدام الهوية الرقمية؛ أو التقديم عبر أحد مراكز سعادة المتعاملين/ المكاتب التمثيلية.
- تعبئة البيانات وإرفاق الوثائق الداعمة وتقديم الشكاوى (عن طريق نظام الشكاوى).
- يتم التواصل مع المتعامل لتوضيح وفهم تفاصيل الشكاوى وتصنيفها.
- في حال الشكاوى الإدارية: ارسال تقرير إداري الى المنشأة الصحية المعنية.تلقى رد المنشأة الصحية الخاصة من خلال النظام للتحقق من صحة الشكاوى.يتم التواصل مع المنشأة الصحية المعنية لحل المشكلة وديًا، او اتخاذ الاجراء اللازم وفق قوانين وتشريعات الوزارة.في الشكاوى المتعلقة بالتفتيش، وفي حال ثبوت الشكاوى، يتم تحويل ملف الشكاوى (شاملاً تقرير التفتيش) إلى لجنة الرقابة على الممارسات الصحية لاتخاذ الإجراءات اللازمة.
- في حالة الشكاوى الطبية: طلب ملف طبي من المنشأة الصحية المعنية إرسال الملف الطبي إلى لجنة المسؤولية الطبية.تشكيل لجنة فنية من قبل لجنة المسؤولية الطبية.اجتماع اللجنة الفنية.تعتمد لجنة المسؤولية الطبية تقرير اللجنة الفنية ويتم ارساله إلى كافة الأطراف المعنية (المتعامل، المنشأة الصحية، الطبيب المعني وغيرهم) واتخاذ الإجراءات اللازمة وفقاً لطبيعة الشكاوى.

## المستندات المطلوبة

- في حال تقديم الشكاوى، يجب: تعبئة البيانات كاملة (بيانات مقدم الشكاوى - بيانات المريض - نبذة عن الشكاوى) في النظام الإلكتروني الخاص بالشكاوى وإرفاق الوثائق الطبية المتعلقة بالحالة الصحية للمريض (إن وجدت)

## الشروط والمتطلبات

1. يجب أن تكون الشكاوى مقدمة على المنشآت الصحية والصيدلانية الخاصة المرخصة لدى وزارة الصحة ووقاية المجتمع وتشمل المنشآت الصحية الخاصة في الإمارات الشمالية (الشارقة، عجمان، أم القيوين، رأس الخيمة والفجيرة).
2. يجوز تقديم الشكاوى من قبل المواطنين والمقيمين في الدولة.
3. يجب أن يكون مقدم الشكاوى بالغ عاقل فوق السن القانوني (21 سنة) أو يمكن تقديم الشكاوى من قبل ولي أمر المريض أو أحد الأقارب، في حال لم يتمكن المريض من تقديم الشكاوى شخصياً، أو من قبل أحد أفراد الأسرة أو أي شخص ينوب عن المريض (بشرط وجود توكيل من المريض).
4. لا يتم استقبال الشكاوى المتعلقة بالأمور المالية والتأمين، يتم توجيه المتعامل لتقديم الشكاوى في الجهة المختصة (الدائرة الاقتصادية).

## الأسئلة الشائعة

## مدة إتمام الخدمة

- 45 يوم (وفقاً لإجراءات الشكاوى) حيث يعتمد الإطار الزمني على طبيعة الشكاوى فقد تستغرق الشكاوى إجراء تحقيق مكثف وتفصيلي ووقت أطول ضماناً لمصلحة جميع الأطراف وتحقيقاً لأفضل النتائج.

## رسوم الخدمة

## قنوات تقديم الخدمة

### أماكن استلام الخدمة

- الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة ووقاية المجتمع.
- التطبيق الذكي لوزارة الصحة ووقاية المجتمع.
- مركز سعادة المتعاملين - دبي.
- مراكز سعادة المتعاملين في المكاتب التمثيلية التابعة لوزارة الصحة ووقاية المجتمع.

### الدعم

للحصول على الدعم، يمكنكم التواصل عبر:

البريد الإلكتروني [info@mohap.gov.ae](mailto:info@mohap.gov.ae)

مركز الاتصال الموحد لوزارة الصحة ووقاية المجتمع على الرقم 80011111

- 
- 

### قنوات الدفع

- لا يوجد - الخدمة مجانية

### الجمهور المستهدف

- أفراد المجتمع ممن تلقوا الخدمات الصحية في القطاع الخاص التابع لوزارة الصحة ووقاية المجتمع

### المصادر

- [إقرار تنازل عن شكوى على المنشآت الصحية الخاصة التابعة لوزارة الصحة ووقاية المجتمع DOCX 190KB](#)
- [نسخ ملفات المرضى على قرص مدمج JPG 151KB](#)
- [تعميم رقم 34 لسنة 2017 حجب بلاغات الولادة والامتناع عن تسليمها لأصحاب JPG 816KB](#)
- [في حال تقديم شكوى على نظام الشكاوى الإلكتروني PDF 1838KB](#)
- [تعميم الإبلاغ عن الأخطاء الطبية الناتجة عن نقل المرضى JPG 153KB](#)
- [دليل المستخدم - الشكاوى على المنشآت الصحية وكادرها الطبي - PDF 1360KB](#)
- [الرسم التوضيحي - خدمة الشكاوى على المنشآت الصحية الخاصة وكادرها الطبي - PDF 550 KB.pdf](#)

### الإدارة

الرقابة والتدقيق والتفتيش

### القطاع

التنظيم الصحي

### الخدمة الرئيسية

الرقابة والتفتيش

### رمز الخدمة

110-07-006-000

## تصنيف الخدمة

إجرائية

## نوع الخدمة الفرعية

فرعية

## نوع الخدمة

من الحكومة إلى الأفراد

## الخدمات المرتبطة

• لا ترتبط هذه الخدمة بأي باقة

## باقة الخدمة

لا ترتبط هذه الخدمة بأي باقة

## عدد المستخدمين

521

## عدد المعاملات

495

## ملاحظات

- الخدمة محدودة بالشكاوى المقدمة على المنشآت الصحية والصيدلانية الخاصة المرخصة لدى وزارة الصحة ووقاية المجتمع.
- في حال وجود أي استفسار عن الخدمة يرجى التواصل مع المكاتب التمثيلية - مركز الاتصال

## أهداف التنمية المستدامة

الصحة الجيدة والرفاه