



دليل الخدمات

الإصدار الثاني 2017

الجزء الرابع



دليل خدمات

وزارة الصحة ووقاية المجتمع

الإصدار الثاني 2017
(الجزء الرابع)





كلمة معالي وزير الصحة ووقاية المجتمع

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

لقد أولت دولة الإمارات العربية المتحدة القطاع الصحي اهتماماً كبيراً، كونه يخدم كافة الأفراد القاطنين في الدولة من مواطنين ومقيمين، ويقدم لهم العناية الصحية، ويأتي دورنا نحن في وزارة الصحة ووقاية المجتمع بتقديم مقومات الرعاية الصحية الملبية لاحتياجات الأفراد، والتي تتم من خلال رؤية مستقبلية متماشية مع ما تشهده الدولة من تطور في جميع القطاعات، وتسعى لأن تكون الأفضل على مستوى العالم في كل الخدمات المقدمة لمن يعيش في دولة الإمارات.

ولا بد أن تشكل ثقة القيادة الكريمة للدولة دافعاً للمزيد من العمل المتواصل المخلص لخدمة وطننا الغالي، وهي حافز متجدد لمزيد من العطاء والعمل، لمواصلة مسيرة التقدم والرقي في ظل القيادة الرشيدة لصاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة حفظه الله، وأخوه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي رعاه الله واخوانهم أصحاب السمو أعضاء المجلس الأعلى حكام الإمارات.

إننا نعمل كجنود ضمن كتبية واحدة وبروح الفريق الواحد من أجل تحقيق الأهداف الوطنية الرامية لتحقيق الرفاهية لجميع رعايا الدولة من مواطنين ومقيمين، ولعل أبرز الخدمات التي يمكن أن تعبر عن مدى الرقي والتحضر في بلد معين، هي تلك الخدمات التي تعنى بصحة الانسان وسلامته الجسدية والنفسية، فصحة العقل من صحة الجسد، والإنسان السليم المعافى هو محور التنمية ومحرك عجلتها ودافع مسيرة النهضة الشاملة التي بدأتها الإمارات منذ قيام الاتحاد المبارك.

وجميعنا مطالبون بالقيام بأدوارنا والوفاء بمتطلبات العمل الوطني البناء وتنفيذ المهام والواجبات الوطنية واستقاء الرؤية السديدة من القيادة الرشيدة، لتحقيق الرسالة السامية للدولة في هذا القطاع الحيوي والمهم الذي يعنى بصحة الفرد والمجتمع.

وسيكون لتعاوننا جميعاً صغاراً وكباراً كل من خلال موقعه دوراً كبيراً في تسهيل وتسريع الوفاء بواجباتنا تجاه مجتمعنا وتجاه قيادتنا التي لا تدخر جهداً في سبيل عزة وكرامة المواطنين، حيث المبدأ الثابت هو أن كل ما يمس صحة البشر لا مجال للتهاون معه.. وها هي بوابة وزارة الصحة ووقاية المجتمع الإلكترونية واحدة من أدوات التواصل المباشر بيننا وصولاً إلى تحقيق غايتنا للنهوض بالخدمات ومواجهة التحديات.

معالي / عبدالرحمن العويس
وزير الصحة ووقاية المجتمع

إستراتيجية وزارة الصحة ووقاية المجتمع (2017-2021)

الرؤية

نظام صحي فعال ومستدام لمجتمع سعيد

الرسالة

تعزيز صحة المجتمع من خلال تقديم خدمات صحية شاملة ومبتكرة بعدالة وبمعايير عالمية والقيام بالدور التنظيمي والرقابي في القطاع الصحي من خلال منظومة تشريعية صحية متطورة ومتكاملة

القيم المؤسسية

المريض اولاً: المريض محور إهتمامنا و رعايتنا

التميز والريادة: رعاية صحية وفق أعلى معايير التميز والاحتراف وتحقيق الريادة في المجال الصحي

المبادرة والانتاجية: المساهمة الفعالة والإستباقية لتحقيق أفضل النتائج

المساءلة: تحمل المسؤولية على كافة المستويات و اتخاذ التدابير اللازمة لضمان الأداء المتميز

الاحترام: التقدير لحقوق وخصوصية كافة المعنيين

الابتكار: تبني الفكر الإبداعي كأسلوب حياة لضمان الجاهزية للمستقبل

العمل الجماعي: العمل بروح الفريق الواحد والتكامل مع كافة المعنيين

سعادة المجتمع: تقديم رعاية صحية شاملة متكاملة تفوق التوقعات من أجل مجتمع سعيد

المقدمة

تسعى وزارة الصحة ووقاية المجتمع بكل طاقاتها وكافة إمكانياتها إلى تعزيز وتنمية الخدمات المقدمة لمتعاملاتها من خلال تزويدهم بتجربة خدمات متميزة وتطوير وتحسين خدماتها بشكل دوري ومستمر. وحرصاً من الوزارة على توفير متطلبات الخدمة، وتسهيل الإجراءات والعمليات لمتعاملينا الكرام، وإيماناً منا على ضرورة تطوير الخدمات ورفع الكفاءة، جاء إصدار هذا الدليل بحيث يوفر كافة المعلومات والمتطلبات التي يحتاجها متعاملونا الكرام للحصول على أي خدمة من الخدمات المشمولة ضمن هذا الدليل.

يُركز هذا الدليل على الخدمات الإجرائية التي توفرها وزارة الصحة ووقاية المجتمع من خلال مراكز سعادة المتعاملين والمناطق الطبية المختلفة التابعة للوزارة سيتم في كل جزء من الأجزاء عرض تفاصيل كافة الخدمات في نموذج موحد يسمى "بطاقة الخدمة". وقد عمل تقسيم هذا الدليل إلى 6 أجزاء بحسب فئة المتعاملين المستفيدة من الخدمة:

الخدمات الموجهة للأفراد.

الخدمات الموجهة لقطاع الأعمال والشركات.

الخدمات الموجهة للقطاع الحكومي.

الخدمات الموجهة للموردين.

الخدمات المجتمعية.

خدمات إسعاد ورعاية المتعاملين.

وسيشتمل كل جزء من أجزاء الدليل على أقسام فرعية تعطي مزيداً من التوضيح ومن ثم سيتم عرض بطاقة الخدمة بحيث يمكن لمتعاملونا الكرام من الوصول لكافة التفاصيل التي يحتاجونها حول كل خدمة. وفيما يلي سنورد تعريفات كل حقل من حقول بطاقة الخدمة:

إسم الخدمة	ويشير هذا الحقل الإسم الفعلي للخدمة المقدمة والتي سيتم عرض تفاصيلها
وصف الخدمة	هو عبارة عن توضيح للهدف من الخدمة.
الباقة	وهي عبارة عن مجموعة من الخدمات التي يتم جمعها تحت مظلة واحدة بحيث تلبي احتياجات المتعاملين.
فئة الخدمة ونوعها	وتشير فئة الخدمة إلى أهمية الخدمة إما فرعية مثل ترخيص أو تكميلية وملحقة بالخدمة الفرعية مثل تجديد ترخيص، أو نقل ترخيص، وفيما يخص النوع فهو تصنيف يشير إلى الصنف الرئيسي الخاص بالخدمة وتصنف إلى خدمة إجرائية، وخدمة معلوماتية، وخدمة تجارية، وخدمة ضببية.
الباقة	وهي عبارة عن مجموعة من الخدمات التي يتم جمعها تحت مظلة واحدة بحيث تلبي احتياجات المتعاملين.
الشروط والمتطلبات (معايير الخدمة)	وتشير إلى أي شروط أو متطلبات يجب أن تتوفر حتى يتم قبول إنجاز الخدمة بشكل صحيح وقانوني مثل توفر خبرة مقدارها 5 سنوات
المستندات المطلوبة	وتشير إلى المستندات والوثائق التي يجب على المتعامل توفيرها لضمان إنجاز الخدمة مثل صورة جواز السفر...
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	وتشير إلى الخطوات الرئيسية التي يجب تنفيذها لإنجاز الخدمة.
المؤسسات الشريكة بتقديم الخدمة	وتوضح المؤسسات المشتركة في تقديم الخدمة كجهات تم تعهيد الخدمات لها مثل مراكز الطباعة وما شابه
قنوات تقديم الخدمة	وتشير إلى القنوات المتاحة لتقديم طلب الحصول على الخدمة وقد تشمل الموقع الإلكتروني أو مراكز سعادة المتعاملين أو مراكز الطباعة وما شابه.
متوسط مدة إنجاز الخدمة	وتشير إلى معدل الوقت الذي يلزم لإنجاز هذه الخدمة.
فئات المتعاملين المعنية بالخدمات	وتشير إلى الطرف المعني بطلب الخدمة والذي قد يكون فرداً أو مجموعة أو شركات أو جهات حكومية.
رسوم الخدمة	وهي التكلفة التي تفرضها الوزارة رسمياً لإنجاز هذه الخدمة.
أوقات تقديم الخدمة	وتشير إلى أوقات العمل التي تتوفر عملية تقديم الخدمة من خلاله.
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	وتشير إلى الخطوات الرئيسية التي يجب تنفيذها لإنجاز الخدمة.
الإرتباط بخدمات أخرى	وتشير إلى إرتباط الخدمة بخدمات أخرى تقدمها الوزارة أو من خلال أي جهات حكومية أخرى.

تواصل مع وزارة الصحة ووقاية المجتمع

يمكنكم دوماً التواصل معنا في حالة وجود إقتراح أو شكوى أو ملاحظة أو استفسار من خلال القنوات المتاحة وفي مواقعنا المختلفة والموضحة في الموقع الإلكتروني للوزارة، وفيما يلي توضيح لعناوين الإتصال الرئيسية:

التفاصيل الرئيسية للتواصل مع الوزارة- المبنى الرئيسي	
الموقع الإلكتروني	www.moh.gov.ae
العنوان	دبي- شارع محمد بن زايد- محيصة 2- بجوار أكاديمية إتصالات
مركز الإتصال	80011111 على مدار 24 ساعة
البريد الإلكتروني	info@moh.gov.ae

مراكز سعادة المتعاملين

أوقات العمل	رقم الهاتف	العنوان	الإمارة	مراكز سعادة المتعاملين
15:30-7:00	0097142301000	دبي- شارع محمد بن زايد- محيصة 2- بجوار أكاديمية إتصالات	دبي	مركز سعادة المتعاملين - دبي
14:30-7:30	0097126520500	أبوظبي- شارع المرور- بناية فندق دوست ثاني	أبوظبي	مركز سعادة المتعاملين - أبوظبي
15:30-7:00	0097165722222	الشارقة- كورنيش البحيرة بناية الريم بلازا الطابق الارضي	الشارقة	مركز سعادة المتعاملين - الشارقة
14:30-7:30	0097167429333	عجمان- شارع الشيخ خليفة بن زايد- بجانب فندق رمادا	عجمان	مركز سعادة المتعاملين - عجمان
14:30-7:30	0097167649000	أم القيوين- شارع الملك فيصل - مبنى الروضة - الطابق الرابع	أم القيوين	مركز سعادة المتعاملين - أم القيوين
14:30-7:30	0097167649000	راس الخيمة- شارع إتصالات- منطقة النخيل- مقابل فندق الهيلتون	رأس الخيمة	مركز سعادة المتعاملين - رأس الخيمة
14:30-7:30	0097192242888	الفجيرة- شارع حمد عبد الله- بجانب سيتي بلازا- مقابل كلية الفجيرة	الفجيرة	مركز سعادة المتعاملين - الفجيرة

مركز التطوير والتأهيل: الشارقة- المدينة الجامعية- شارع مليحة، هاتف رقم 0097165942600، من الساعة 2:30-7:30. كما يمكنكم زيارة الموقع الإلكتروني للوزارة للحصول على تفاصيل مواقع تقديم الخدمة الأخرى www.mohap.gov.ae، والمتوفرة ضمن المرفق الصحية.

في حال كانت أي من المعلومات الواردة في الدليل غير واضحة، فإننا نرحب بملاحظاتكم وإقتراحاتكم والتي يمكنكم تقديمها على العناوين المذكورة أدناه أو على أي من عناوين الإتصال الموضحة بهذا الدليل.

<p>للشكاوى والملاحظات والإقتراحات والشكر والتقدير، يمكنكم دوماً التواصل على العناوين التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مركز الإتصال على الرقم المجاني: 80011111. • البريد الإلكتروني: info@moh.gov.ae • مواقع تقديم الخدمة الموضحة أعلاه. • كما يمكنكم إرسال إستفساراتكم على مواقع التواصل الإجتماعي الموضحة 	<p>للشكاوى والملاحظات والإقتراحات والشكر والتقدير، يمكنكم دوماً التواصل على العناوين التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مركز الإتصال على الرقم المجاني: 80011111. • البريد الإلكتروني: Feedback@moh.gov.ae • بوابة الإقتراحات والملاحظات لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة: www.mygov.ae • مواقع تقديم الخدمة الموضحة أعلاه. • كما يمكنكم إرسال ملاحظاتكم على مواقع التواصل الموضحة.
---	--

ملاحظة: نرجو منكم زيارة الموقع الإلكتروني بشكل دوري للحصول على آخر تحديثات تتعلق بالخدمات، أو يمكنكم التواصل مع مركز الإتصال على الرقم المجاني 80011111.





الجزء الرابع:

4

الخدمات الموجهة
للموردين

ويشتمل هذا الجزء من دليل الخدمات على مختلف الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة ووقاية المجتمع للموردين، وسيشتمل الجزء الثالث من الدليل على خدمات تسجيل موردي الأدوية، وهي الخدمات المقدمة لموردي الخدمات الذين يتعاملون مع الوزارة وتشمل تسجيل الموردين وتجديد تسجيلهم وغيرها.



خدمات تسجيل الموردين



أولاً
خدمات تسجيل موردي الادوية

تسجيل موردي الأدوية

وصف الخدمة	تسجيل شركات الأدوية الراغبين في التعامل مع الوزارة في سجل الموردين للمشاركة في المناقصات وممارسات الوزارة
الباقية	خدمات تسجيل الموردين
فئة الخدمة ونوعها	إجرائية فرعية
الشروط والمتطلبات (معايير الخدمة)	<ol style="list-style-type: none"> 1. المورد غير شركات الأدوية يجب عليهم التسجيل بوزارة المالية أولاً 2. الشركات المسجلة أصولاً في الدولة والخاضعة لأحكام القانون الاتحادي رقم (8) لسنة 1984 في شأن الشركات التجارية وتعديلاته (أن يكون مالك الشركة مواطناً من دولة الإمارات العربية المتحدة أو يشارك في ملكيتها بنسبة لا تقل عن 51% من رأس المال فأعلى)، أو أي تشريع آخر يحل محله. 3. يجوز التسجيل لفروع الشركات الأجنبية المسجلة في المناطق الحرة للدولة، شريطة أن يكون الفرع مسجلاً أصولاً في الدولة خارج تلك المناطق. 4. الشركات الأجنبية الخاصة بالدول الموقعة على اتفاقيات التجارة الحرة مع دولة الإمارات بناءً على القرار الوزاري (278) لسنة 2009. 5. الهيئات والمؤسسات الحكومية الاتحادية وهي معفاة من رسوم التسجيل وشراء مستندات المناقصات. 6. شركات المشاريع الصغيرة والمتوسطة معفاة من دفع رسوم التسجيل لأول سنتين من تاريخ تأسيس الشركة 7. المورد غير خارج الدولة يعفون من شرط الدفع والمواطنة 8. رسوم شراء المناقصة تحدد ببناءً على قيمة المناقصة مصحوباً بضمان بنكي في حالة الترسية
المستندات المطلوبة	<ol style="list-style-type: none"> 1. الرخصة التجارية 2. ترخيص العرفة التجارية 3. اعتماد التوقيع، ونسخة من التوقيع 4. ترخيص البلدية (اختياري)
إجراءات وخطوات تقديم الطلبات	<ol style="list-style-type: none"> 1. زيارة موقع وزارة الصحة ووقاية المجتمع الإلكتروني لتقديم طلب التسجيل بالنظام الإلكتروني. 2. دفع رسوم التسجيل
المؤسسات الشريكة	لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة	http://epurchase.moh.gov.ae ، مركز سعادة المتعاملين - ديوان الوزارة دبي
مدة إنجاز الخدمة	حسب نوع وتفاصيل البيانات المطلوبة
فئات المتعاملين المستهدفة	موردي الأدوية
رسوم الخدمة	1000 درهم
أوقات تقديم الخدمة	على مدار 24 ساعة
الإرتباط بالخدمات الأخرى	لا يوجد إي إرتباط بخدمات أخرى

تسجيل موردي الأدوية

تجديد تسجيل شركات الأدوية الراغبون في التعامل مع الوزارة في سجل الموردين للمشاركة في المناقصات و ممارسات الوزارة	وصف الخدمة
خدمات تسجيل الموردين	الباقية
إجرائية فرعية	فئة الخدمة ونوعها
الموردين غير شركات الأدوية يجب عليهم تجديد تسجيلهم بوزارة المالية أولاً و من ثم تجديد تسجيلهم في الوزارة	الشروط والمتطلبات (معايير الخدمة)
1. الرخصة التجارية 2. ترخيص الفرقة التجارية 3. اعتماد التوقيع، و نسخة من التوقيع 4. ترخيص البلدية (اختياري)	المستندات المطلوبة
1. زيارة موقع وزارة الصحة ووقاية المجتمع الإلكتروني لتقديم طلب تجديد التسجيل بالنظام الإلكتروني. 2. دفع رسوم التسجيل	إجراءات وخطوات تقديم الطلبات
لا يوجد	المؤسسات الشريكة
http://epurchase.moh.gov.ae ، مركز سعادة المتعاملين - ديوان الوزارة دبي	قنوات تقديم الخدمة
حسب نوع و تفاصيل البيانات المطلوبة	مدة إنجاز الخدمة
موردي الأدوية	فئات المتعاملين المستهدفة
500 درهم	رسوم الخدمة
على مدار 24 ساعة	أوقات تقديم الخدمة
لا يوجد إي إرتباط بخدمات أخرى	الإرتباط بالخدمات الأخرى



UAEMOH



Ministry of Health



Ministry of Health



UAEMOH

اتصل على 80011111

www.mohap.gov.ae