



2023/11/9

الشكاوى على المنشآت الصحية وكادرها الطبي

مستند دليل المستخدم إصدار: ر 1.0

تم التحديث بتاريخ: 9 يناير 2023

جدول المحتويات

3	1. نظرة عامة على الخدمة - الموجز
3	2. شروط الخدمة ومتطلباتها
4	3. إنشاء حساب جديد
5	4. تسجيل الدخول إلى النظام
7	5. تقديم الشكوى
12	6. عرض جميع الطلبات

1. نظرة عامة على الخدمة - الموجز

تتيح خدمة "الشكاوى على المنشآت الصحية وكادرها الطبي" للمستخدم النهائي تقديم الشكاوى واللاحظات إلى وزارة الصحة ووقاية المجتمع لضمان عدم تكرار الأخطاء ومساعدتهم على متابعة تقديم طلباتهم.

كما يوجد العديد من القنوات لتقديم الشكاوى، مثل:

- موقع وزارة الصحة ووقاية المجتمع.
- مركز سعادة المتعاملين التابع لوزارة الصحة ووقاية المجتمع في المكاتب التمثيلية.
- تطبيق وزارة الصحة ووقاية المجتمع الذكي.
- مركز سعادة المتعاملين - دبي.

سيتناول هذا المستند طريقة التسجيل في خدمة الشكاوى من خلال الموقع الإلكتروني.

2. شروط الخدمة ومتطلباتها

يجب أن تكون الشكاوى مقدمة على المنشآت الصحية الخاصة المرخصة لدى وزارة الصحة ووقاية المجتمع، وتشمل المنشآت الصحية الخاصة مثل (الشارقة، عجمان، أم القيوين، رأس الخيمة، الفجيرة).

1 •

يجب تقديم الشكاوى من قبل المواطنين والمقيمين في دولة الإمارات العربية المتحدة.

2 •

في حال لم يتمكن المريض من تقديم الشكاوى شخصياً، يتم تقديم الشكاوى من قبل ولد المريض أو أحد أفراد الأسرة أو أي شخص ينوب عن المريض (شرط وجود توكيل من المريض). يجب أن يكون مقدم الشكاوى بالغ عاقل فوق السن القانوني (21 سنة).

3 •

لا يتم استقبال الشكاوى المتعلقة بالأمور المالية والتأمينية.

4 •

3. انشاء حساب جديد

إذا كنت مستخدماً جديداً (أي ليس لديك حساب بعد)، بالتسجيل وإنشاء حساب جديد حتى تتمكن من الوصول إلى خدمات وزارة الصحة ووقاية المجتمع.

إذا كنت بالفعل أحد مستخدمي موقع وزارة الصحة ووقاية المجتمع، فانتقل إلى [تسجيل الدخول إلى النظام](#)

تسجيل الدخول

تم حفظ البيانات وإرسال بريد إلكتروني لتفعيل

انتقل إلى بريدك الإلكتروني الذي أدخلته عند التسجيل، ثم اضغط على الرابط لتفعيل حسابك في موقع وزارة الصحة ووقاية المجتمع.

السيد الفاضل،

شكراً لك على التسجيل في الخدمات الإلكترونية لوزارة الصحة ووقاية المجتمع

يرجى فتح الرابط أدناه لتفعيل حسابك

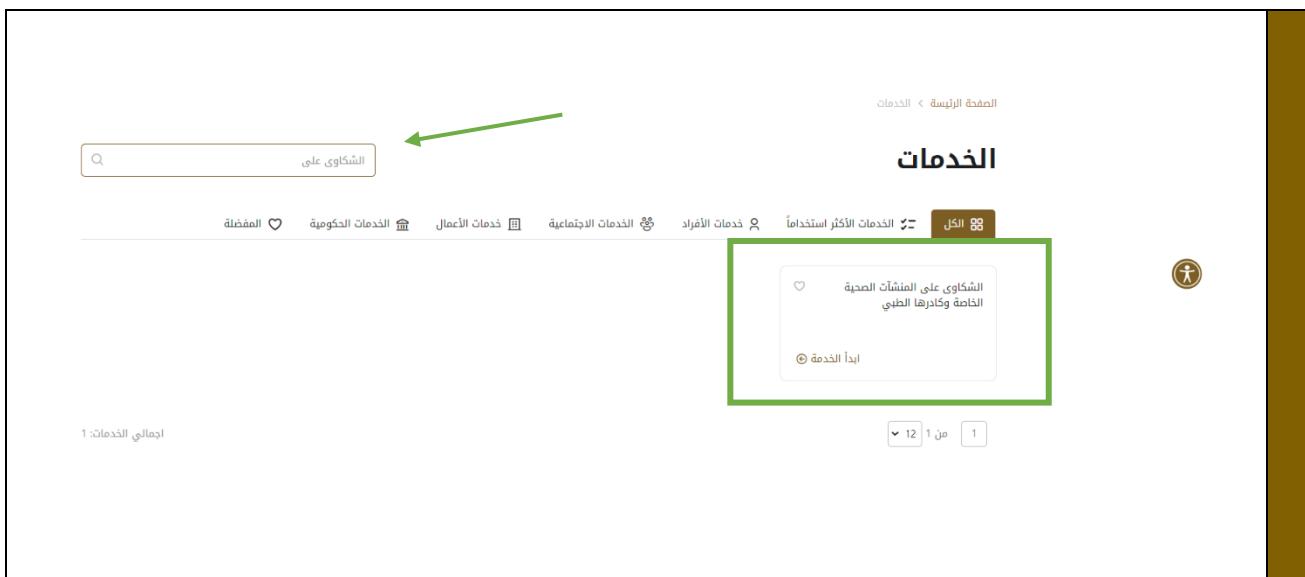
رابط تفعيل الحساب

مع أطيب التحيات،

وزارة الصحة ووقاية المجتمع، دولة الإمارات العربية المتحدة.

4. تسجيل الدخول إلى النظام

#	تسجيل دخول المستخدم
1	<p>إذا كان لديك حساب بالفعل وترغب في الوصول إلى خدمات وزارة الصحة ووقاية المجتمع، بتسجيل الدخول، واتبع الخطوات التالية:</p> <ol style="list-style-type: none">1. اذهب إلى الموقع الرسمي وزارة الصحة ووقاية المجتمع2. اضغط على الخدمات3. ابحث عن الخدمة المطلوبة أو بكتابة اسم الخدمة في شريط البحث.4. اختر الخدمة المطلوبة5. بعد اختيار الخدمة، اضغط على ابداً الخدمة كما هو موضح أدناه.6. إذا ت بتسجيل الدخول من الصفحة الرئيسية، يمكنك الوصول مباشرة إلى الخدمات، بالضغط على "الخدمات" وإنسيطلب منك تسجيل الدخول بعد الضغط على "ابداً الخدمة".



الصفحة الرئيسية < الخدمات

الخدمات

الشكاوى على المنشآت الصحية الخاصة وكادرها الطبي

ابداً الخدمة

أجهالى الخدمات: 1

12 من 1



الصفحة الرئيسية < الخدمات < الشكاوى على المنشآت الصحية الخاصة وكادرها الطبي

الشكاوى على المنشآت الصحية الخاصة وكادرها الطبي

ابداً الخدمة

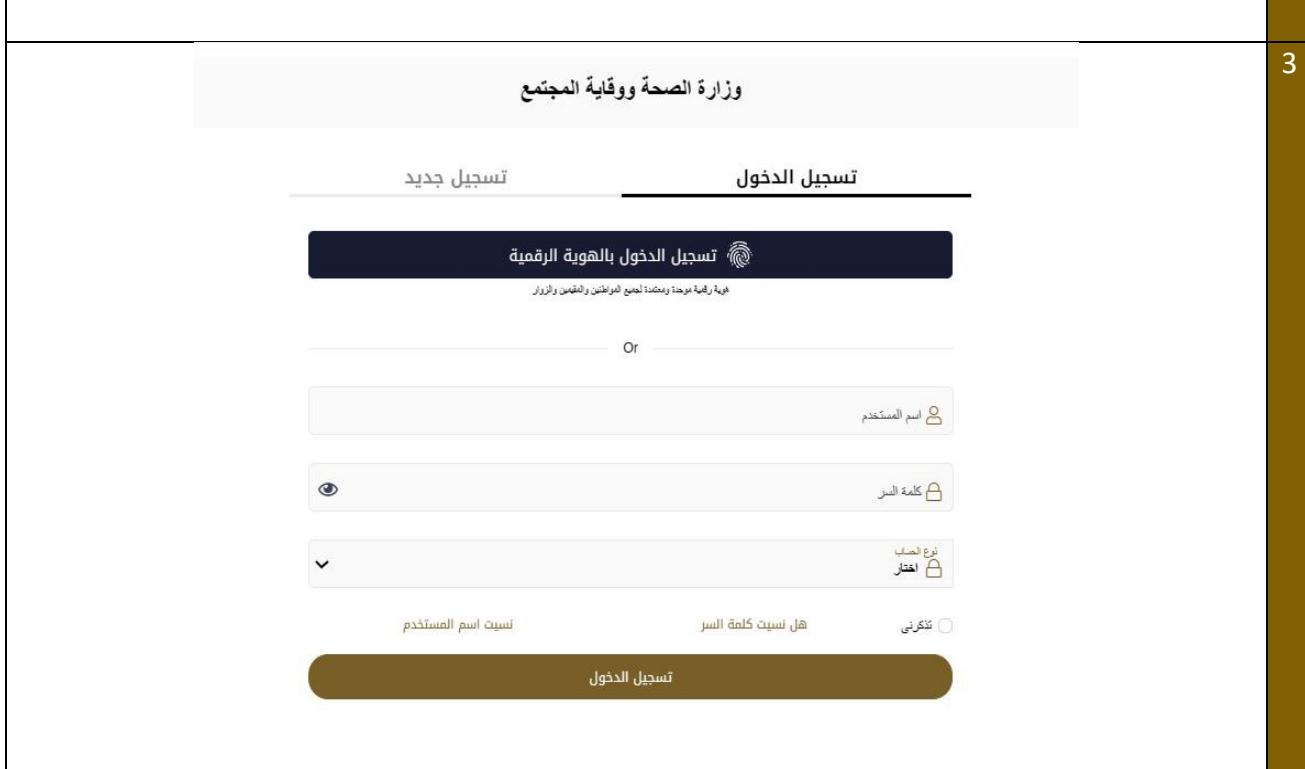
أفضل المفضلة

تصدير إلى إكسيل PDF تقييم الخدمة

رسوم الخدمة ٥ معايير ٤٥ يوم (وفقاً لبيانات الشكاوى) حيث يعتمد الإطار

الإجمالي على طبيعة الشكوى مدد تنسلاع... المزيد

٣



وزارة الصحة ووقاية المجتمع

تسجيل جديد تسجيل الدخول

تسجيل الدخول بالهوية الرقمية

هوية رقمية موحدة: رقمي وبيانات وبيانات وبيانات

Or

اسم المستخدم

كلمة السر

نسيت اسم المستخدم هل نسيت كلمة السر اتفق

نسيت اسم المستخدم

هل نسيت كلمة السر

اذكرني

تسجيل الدخول

5. تقديم الشكاوى

فتح النموذج المناسب من قائمة الخدمات

5

اختر نوع الشكاوى (طبية أو صيدلية):

قائمة طلبات الشكاوى شكاوى ضد منشأه صيدلانية شكاوى طيبة جديدة الصفحة الرئيسية



عرض موجود



إنشاء شكاوى جديدة



إنشاء شكاوى جديدة

إنشاء شكاوى طيبة جديدة

أ-

إنشاء شكاوى طيبة جديدة

قائمة طلبات الشكاوى شكاوى ضد منشأه صيدلانية شكاوى طيبة جديدة الصفحة الرئيسية



عرض موجود



إنشاء شكاوى جديدة



إنشاء شكاوى طيبة جديدة

- أبدأ الطلب، عن طريق إدخال البيانات المطلوبة.
 - أولاً: إدخال بيانات المريض

بيانات المريض
بيانات المنشآة
تفاصيل الشكوى
الوطني
بيانات المنشآة
تفاصيل الشكوى
الوطني

ملحوظة:

الرجاء استخدام هذا القسم لتقديم تفاصيل حول المريض.
المريض هو الشخص الذي تأثر بالحادث (يشكل مباشر أو غير مباشر) أثناء فترة العلاج.

من هو المريض؟ *

أنا المريض / لقد تأثرت أثناء العلاج.

أنا المريض، أنا التسجيل بزيارة عن المريض.

أنا لست المريض.

اسم المريض *

MMarwa ALT

نوع الجنس *

ذكر أنثى

نوع العيادة *

عيادة

رقم البطاقة الصحية / الملف (وزارة الصحة ووقاية المجتمع) *

رقم البطاقة الصحية / الملف (وزارة الصحة ووقاية المجتمع)

رقم التوثيقية الازمانية *

999-9999-9999999-9

الإمارة *

ذاتي

جنسية *

المملوكة الأردنية الهاشمية

البريد الإلكتروني *

halaaltahanih@gmail.com

رقم الهاتف المحمول للإعاراتي *

050xxxxxxxx

عنوان *

عمان

- ### ثانياً: إدخال بيانات المنشأة المطلوبة

شكاوى ضد منشآت ميدلإي

شكاوى ضد منشآت الميدلإي

بيانات المنشآت

بيانات المنشآت

بيانات المنشآت

بيانات المنشآت

الملحوظات

بيانات المنشآت

• ثالثاً: إدخال وتحديد تفاصيل الشكوى التي تزيد تقديمها.

• رابعاً: إضافة الوثائق.

يرجى مراعاة حجم ونوع المستند عند التحميل.

نوع الملف: من ملخص قم بتزويج الوثائق المساعدة على التقرير الطبي، الإثباتات، الوثائق الطبية، إلخ
نوع الملف المسموحة: jpg, png, pdf, jpeg, doc, docx
بردي عدم تضمين أي حرف ذاتي في اسم الملف، مثلاً # # # #

الوثائق

ملحقات المرفق

قائمة الوثائق

لا توجد مستندات لعرضها

الملحقات

- بمجرد انتهاءك من إدخال جميع البيانات المطلوبة، يكون لديك خيارات:

يرجى مراعاة رسالة التأكيد المضافة إلى كل خطوة من خطوات تقديم طلب الخدمة.

تأكيد

أؤكد أن جميع المعلومات المقدمة في هذا النموذج والوثائق الداعمة صحيحة على حد علمي،
أقول بمحاجة وزارة الصحة مسؤولة عن الواقية من الوصول إلى نسخ من السجلات الطبية
والحصول عليها لغرض التحقيق

حفظ

الخلف

تقديم

رجوع

- حفظ الطلب للعودة إليه لاحقاً لإجراء التعديلات، عند الحاجة.
- أو تقديم الطلب مباشرةً، إذا كنت متأكداً من جميع البيانات التي ت بإضافتها.

ب- إنشاء شكاوى صيدلانية جديدة

عرض طلباتي

إنشاء شكاوى صيدلانية

إنشاء شكاوى طبية جديدة

الصفحة الرئيسية

آخر تحديث في: 09 ديسمبر 2022 (1.1.8)

- ابدأ الطلب، عن طريق إدخال البيانات المطلوبة.
- أولاً: بتحرير وإضافة بيانات المستخدم الناقصة.

بيانات المستخدم

بيانات المريض

تفاصيل المريض

بيانات المنشآة

مرفقات الشكاوى

مرحبًا بكم في نظام الشكاوى واللتزمات كمستخدم جديد ، نطلب منك التسجيل والمضي قدماً لتقديم شكوى.

تسجيل المستخدم

اسم المستخدم *

Khaled Mohamed Mahmoud

جنس *

أنثى

جنسية *

السعودية

الإمارة *

دبي

رقم الهاتف المحمول الإماراتي (05xxxxxxxx) *

0504150842

البريد الإلكتروني *

amirakhaled4335@gmail.com

عنوان

العادي

لخلف

نقدم

حفظ

يمكنك استيراد الحقول التي تم إدخالها مسبقاً من ملف التعريف الخاص بك. كما يمكنك تحرير هذه الحقول.

• ثانية: إدخال بيانات المريض مع مراعاة ملاحظة النظام كما هو موضح أدناه.

نموذج شكوى ضد منشأة صيدلانية

بيانات المستخدم تفاصيل الشكوى بيانات المنشآة تفاصيل المريض بيانات المريض مرافق الشكوى

ملاحظة:
الرجاء استخدام هذا القسم لتقديم تفاصيل حول المريض. المرافق هو الشخص الذي تأثر بالحادثة (يشكل مباشر أو غير مباشر) أثناء فترة العلاج.

من هو المريض؟
 أنا المريض، لقد تأثر أثناء العلاج.
 أنا لست المريض، أنا التسجيل نيابة عن المريض.

اسم المريض *
 

تاريخ الميلاد *

جنس * ذكر أنثى انتى

رقم الهوية الإماراتية *

رقم البطاقة الصحية / الملف (وزارة الصحة ووقاية المجتمع) *
 رقم البطاقة الصحية / الملف (وزارة الصحة ووقاية المجتمع)

جنسية *

الإمارة *

رقم الهاتف المحمول الإماراتي (٠٥٥xxxxxx) *

البريد الإلكتروني *

عنوان

● ثالثاً: إدخال تفاصيل الشكوى بعنابة.

نموذج شكوى ضد منشأة صيدلانية

بيانات المستخدم تفاصيل الشكوى بيانات المنشآة تفاصيل المريض بيانات المريض مرافق الشكوى

تاريخ وقوع المشكلة 

من فضلك قم بتزويد تفاصيل عن شكوتك *

هل تقديم شكوى إلى المنشأة الصحية نفسها؟ * نعم لا

ما هي الإجراءات التي تتوقعها من وزارة الصحة ووقاية المجتمع لهذا الشكوى؟ *

● رابعاً: إضافة بيانات المنشأة.

نموذج شكاوى ضد منشأة صيدلانية

بيانات المستخدم تفاصيل الشكاوى مرفقات الشكاوى

الإعارة * اختر

الإعارة *

هاتف ٠٦xxxxxxxxx نوع المنشأة Type of the Facility

عنوان عوارن

هل الشكاوى ضد طبيب?

الخلف تقدم حفظ

● خامساً: تحميل مرفقات الشكاوى

نموذج شكاوى ضد منشأة صيدلانية

بيانات المستخدم تفاصيل الشكاوى مرفقات الشكاوى

الوثائق اختر

ملحوظات المرفق ملاحظات المرفق

الملاء تحميل الملف

قائمة الوثائق

لا توجد مستندات لعرضها

الخلف تقدم حفظ

يمكنك إزالة / حذف المستند الذي حملته عبر الزر الموجود بجوار الحقل.

* الوثائق

حذف Test.pdf

- بمجرد انتهاءك من إدخال جميع البيانات المطلوبة، يكون لديك خياران:



تأكيد

حفظ الطلب للعودة إليه لاحقاً لإجراء التعديلات.
أو تقديم الطلب مباشرةً، إذا كنت متأكداً من جميع البيانات التي ت بإضافتها.

يرجى مراعاة رسالة التأكيد
المضافة إلى كل خطوة من
خطوات تقديم طلب الخدمة.

6. عرض جميع الطلبات	6											
<p>- تتيح لك هذه الصفحة الاطلاع على الشكاوى المقدمة / التي تم حفظها كمسودة، و فيما يلي كيفية تصفح هذه الطلبات:</p> <p style="text-align: right;">الصفحة الرئيسية </p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"> <p>عرض طلباتي</p> <p>عرض موجود </p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>إنشاء شكاوى صيدلانية جديدة</p> <p>إنشاء شكاوى طبية جديدة </p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>إنشاء شكاوى طبية جديدة</p> <p>إنشاء شكاوى جديدة </p> </div> </div> <p>● من الصفحة الرئيسية للخدمات، اضغط على عرض طلباتي</p> <p>● بعد الضغط على "عرض طلباتي" تظهر الخدمة التالية</p> <p style="text-align: right;">نظام الشكاوى و التظلمات الطبية</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: right;">طلبات البحث </p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">آخر تحديث في</td> <td style="width: 30%;">تاريخ وقوع المشكلة</td> <td style="width: 30%;">رقم المرجع</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>حالة الطلب</td> <td></td> <td>نوع الشكاوى</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table> <p style="text-align: right; margin-top: 10px;">بحث </p> </div>	آخر تحديث في	تاريخ وقوع المشكلة	رقم المرجع	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	حالة الطلب		نوع الشكاوى	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
آخر تحديث في	تاريخ وقوع المشكلة	رقم المرجع										
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>										
حالة الطلب		نوع الشكاوى										
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>										

ترتيب حسب:	تصفيّة سريعة:
   	الرقم المرجعي للشکوى

لا توجد بيانات لعرضها

الشكاوى 0 - 0 من 0

ترتيب حسب:

لا توجد بيانات لعرضها

- يمكنك البحث عن الطلب الذي تم حفظه كمسودة أو الطلب المقدم باستخدام حقول مختلفة:

<input type="text"/>	رقم المرجع
<input type="text"/>	رقم المرجع
<input type="text"/>	تاريخ وقوع المشكلة
<input type="text"/>	آخر تحديث في
<input type="text"/>	نوع الشكوى
<input type="text"/>	ادخل
<input type="text"/>	حالة الطلب
<input type="text"/>	ادخل

إدخال البيانات المطلوبة في جميع الحقول أو إدخال بعضها

ثم بالضغط على "بحث"

- ستظهر جميع الطلبات بالترتيب تحت عنوانها المناسب:

<input style="width: 20px; height: 20px; border: none; border-radius: 50%; background-color: #e0e0e0; font-size: 14px; margin-right: 10px;" type="button" value="x"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: none; border-radius: 50%; background-color: #e0e0e0; font-size: 14px; margin-right: 10px;" type="button" value="Q"/>	ترتب حسب:
تصنيف سريعة:	الرقم المرجعى للشکوى
لا توجد بيانات لعرضها	

٦٥ سانات لعرضها

لا تهجد سمات لعرضها

ملاحظة: لا توجد نتائج في هذه الشاشة

النهاية