



دليل الخدمات

الإصدار الثاني 2017

الجزء الثالث



دليل خدمات

وزير الصحة ووقاية المجتمع

الإصدار الثاني 2017

(الجزء الثالث)





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 الملّبية 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 والرفي 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 وإخوانهم أصحاب السمو أعضاء المجلس الأعلى حكام الإمارات.

إننا نعمل كجنود ضمن كتيبة 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 الإنسان 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 صغارا 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 (2021-2017)

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 أولاً: 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 واتخاذ 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 لمعامليلها من خلال تزويدهم بتجربة خدمات متميزة وتطوير وتحسين خدماتها بشكل دوري ومستمر. وحرصاً من الوزارة على توفير متطلبات الخدمة، وتسهيل الإجراءات والعمليات لمعامليلنا 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 لمعاملونا 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.
الباقية	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.
الباقية	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 اقتراح 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

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

مركز التطوير والتأهيل: الشارقة - المدينة الجامعية - شارع مليحة، هاتف رقم 0097165942600، من الساعة 7:30-2:30. كما يمكنكم زيارة الموقع الإلكتروني للوزارة للحصول على تفاصيل مواقع تقديم الخدمة الأخرى www.moh.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 الثالث:

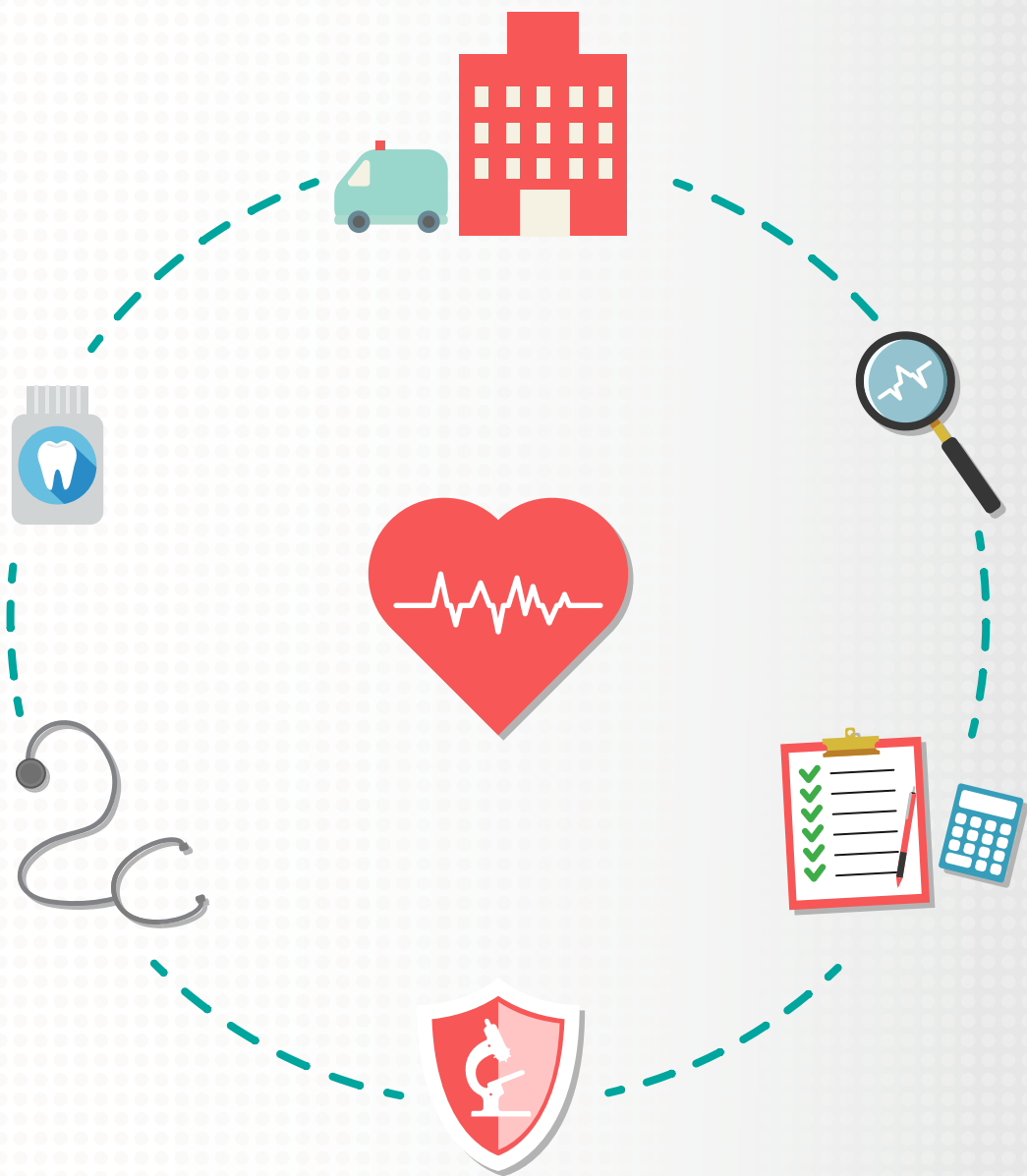


الخدمات الموجهة
للقطاع الحكومي

ويشتمل هذا الجزء من دليل الخدمات على مختلف الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة ووقاية المجتمع من القطاع الحكومي سواء الإتحادي أو المحلي أو الجهات الإعلامية وما شابه، وسيشتمل الجزء الثالث من الدليل على قسمين رئيسيين وذلك على النحو التالي:

أولاً - خدمات البحوث والبيانات الطبية: وهي الخدمات المتعلقة بالإحصائيات الصحية والبيانات ذات العلاقة بها والتي تقدم للجهات الحكومية في الدولة والجهات العالمية ذات الصلة.

ثانياً - خدمات القضايا الصحية: وهي الخدمات التي تقدمها الوزارة للجهات الحكومية الأخرى بهدف البت في أمور ذات علاقة بقضايا صحية مثل المحاكم وما شابه.



خدمات البحوث والبيانات الطبية



أولاً
خدمات البحوث والبيانات الطبية



طلب إحصائيات صحية من الجمهور و الاعلام

وصف الخدمة	خدمة توفرها الوزارة يتم من خلالها إستلام الطلبات الإحصائية من داخل وخارج وزارة الصحة ووقاية المجتمع ويقوم فريق الإحصاء والأبحاث بإرسال البيانات المطلوبة بعد استخراجها وجمعها ومراجعتها
التياسة	خدمات البحوث والبيانات الطبية
فئة الخدمة ونوعها	إجرائية فرعية
الشروط والمتطلبات (معايير الخدمة)	لا يوجد
المستندات المطلوبة	1. بريد إلكتروني مفصل لنوع البيانات الإحصائية المطلوبة 2. تعبئة نموذج سرية البيانات في حال كان الطلب من جهة خارجية
إجراءات وخطوات تقديم الطلبات	1. إرسال بريد إلكتروني مفصل عن البيانات المطلوب. 2. يقوم مركز الإحصاء بتقييم الطلب وتحديد المدة اللازمة لإكماله وإخطار الجهة الطالبة للبيانات. 3. يقوم المركز بتحديد الموظف المعني لإكمال البيانات، ثم يقوم أحد أفراد الفريق بمراجعتها وثم يقوم مدير القسم بالمراجعة النهائية. 4. يتم إرسال الطلب للجهة الطالبة.
المؤسسات الشريكة	لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة	البريد الإلكتروني
مدة إنجاز الخدمة	حسب نوع وتفاصيل البيانات المطلوبة
فئات المتعاملين المستهدفة	الأخصائيين في المجال الصحي والاعلام
رسوم الخدمة	مجاناً
أوقات تقديم الخدمة	على مدار 24 ساعة
الإرتباط بالخدمات الأخرى	لا يوجد أي إرتباط بخدمات أخرى

توفير البيانات الإحصائية المتعلقة بالتقرير السنوي لمنظمة الصحة العالمية والمعلقة بالتقرير السنوي العالمي للتنافسية

بيانات إحصائية عن الخدمات الصحية ومؤشرات عن الأمراض والوفيات وتوافر البنية التحتية ، الديموغرافية ، ومؤشرات استجابة النظام الصحي بالدولة ، ومؤشرات مالية خاصة بالصحة ومقارنة وضع الدولة بالنسبة للخدمات الصحية مع فئات التنافسية العالمية	وصف الخدمة
خدمات البحوث والبيانات الطبية	الباقية
إجرائية فرعية	فئة الخدمة ونوعها
لا يوجد	الشروط والمتطلبات (معايير الخدمة)
بريد الكتروني او رسالة رسمية من مكتب منظمة الصحة العالمية أو الهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء	المستندات المطلوبة
1. ارسال البريد الإلكتروني او الرسالة من المنظمة الى مدير الادارة او الى العلاقات الخارجية والدولية 2. يتم تجهيز المطلوب وتصنيفه بناء على الطلب 3. يقوم مدير القسم بالمراجعة النهائية. 4. يتم إرسال الطلب للجهة الطالبة.	إجراءات وخطوات تقديم الطلبات
لا يوجد	المؤسسات الشريكة
البريد الإلكتروني	قنوات تقديم الخدمة
حسب نوع وتفاصيل البيانات المطلوبة	مدة إنجاز الخدمة
منظمة الصحة العالمية	فئات المتعاملين المستهدفة
مجانياً	رسوم الخدمة
على مدار 24 ساعة	أوقات تقديم الخدمة
لا يوجد إي إرتباط بخدمات أخرى	الإرتباط بالخدمات الأخرى

خدمات القضايا الصحية



تلقي القضايا الطبية المحولة من الجهات الأخرى

وصف الخدمة	دراسة القضايا الطبية المحولة من الجهات الأخرى لوزارة الصحة ووقاية المجتمع مثل المحاكم و مراكز الشرطة و النيابة العامة و غيرها من الجهات الحكومية
الباقية	القضايا الصحية
فئة الخدمة ونوعها	إجرائية فرعية
الشروط والمتطلبات (معايير الخدمة)	<ul style="list-style-type: none"> لا يوجد مدة محددة حيث يتوقف على نوع القضية يتم إرسال التقارير الطبية بشكل الكتروني على قرص CD
المستندات المطلوبة	<ol style="list-style-type: none"> أوراق الدعوى القضائية كاملة قرار المحكمة
إجراءات وخطوات تقديم الطلبات	<ol style="list-style-type: none"> استلام ملف الدعوى التواصل مع المستشفيات التي تلقي المدعي العلاج بها التواصل مع المدعي في حالة لديه أي تقارير طبية أخرى تخص موضوع الدعوة وإرسال رسالة نصية له بالموعد استدعاء المريض (المدعي) لفحصة و سماع أقواله و استدعاء المدعي عليه لسماع أقواله يتم اجتماع اللجنة بشكل اسبوعي لمناقشة التقارير و اعتماده من إعداء اللجنة و إرساله إلى الجهة المعنية (الطالبة) إرسال رسالة نصية للمتعاين بأنه تم الانتهاء من التقرير و إرساله إلى الجهة الطالبة
المؤسسات الشريكة	لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة	ديوان الوزارة
مدة إنجاز الخدمة	حسب نوع وتفاصيل البيانات المطلوبة
فئات المتعاملين المستهدفة	المرضى (جميع الفئات العمرية)
رسوم الخدمة	مجاناً
أوقات تقديم الخدمة	حسب أوقات عمل الوزارة من 7:30 ولغاية 2:30 أيام الاحد - الخميس من كل أسبوع
الارتباط بالخدمات الأخرى	لا يوجد إي ارتباط بخدمات أخرى



UAEMOH

Ministry of Health



Ministry of Health



UAEMOH

اتصل على 80011111

www.mohap.gov.ae