



دليل الخدمات

الإصدار الثاني 2017



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 ومتقىمين، ويقدم لهم العناية الصحية، ويأتي دورنا نحن في وزارة الصحة ووقاية المجتمع بتقديم مقومات الرعاية الصحية الملبيّة 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 حافظ 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 وآخوانهم أصحاب السمو أعضاء المجلس الأعلى حكام الإمارات.

إننا نعمل كجند ضمن كتيبة واحدة وبروح الفريق الواحد من أجل تحقيق الأهداف الوطنية الرامية لتحقيق الرفاهية لجميع رعايا الدولة من مواطنين ومتقىمين، 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 الجسم، والإنسان السليم المعاف 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 يعني بصحة الفرد والمجتمع.

وسنكون 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.. وهذا هي بوابة وزارة الصحة ووقاية المجتمع الإلكترونية واحدة من أدوات التواصل المباشر بيننا وصولاً إلى تحقيق غايتنا للنهوض بالخدمات ومواجهة التحديات.

معالي / عبد الرحمن العويس
وزير الصحة ووقاية المجتمع

إستراتيجية وزارة الصحة ووقاية المجتمع (2017-2021)

الرؤية

نظام صحي فعال ومستدام مجتمع سعيد

الرسالة

تعزيز صحة المجتمع من خلال تقديم خدمات صحية شاملة ومبتكرة بعدالة وبمعايير عالمية والقيام بالدور التنظيمي والرقيبي في القطاع الصحي من خلال منظومة شرعية صحية متطورة ومتكلمة

القيم المؤسسية

- المريض أولاً: المريض محور اهتمامنا ورعايتنا
- التميز والريادة: رعاية صحية وفق أعلى معايير التميز والاحتراف وتحقيق الريادة في المجال الصحي
- المبادرة والانتاجية: المساهمة الفعالة والإستباقية لتحقيق أفضل النتائج
- المساءلة: تحمل المسؤلية 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 متكلمة تفوق التوقعات من أجل مجتمع سعيد

المقدمة

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

يرُكز هذا الدليل على الخدمات الإجرائية التي توفرها وزارة الصحة ووقاية المجتمع من خلال مراكز سعادة المعاملين 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 المعاملين المستفيدة من الخدمة:

- الخدمات الموجهة للأفراد.
- الخدمات الموجهة لقطاع الأعمال والشركات.
- الخدمات الموجهة للقطاع الحكومي.
- الخدمات الموجهة للموردين.
- الخدمات المجتمعية.
- خدمات إسعاد ورعاية المعاملين.

وسيشتمل كل جزء من أجزاء الدليل على أنواع 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 تعرفيات كل حقل من حقول بطاقة الخدمة:

ويشير هذا الحقل الإسم الفعلي للخدمة المقدمة والتي سيتم عرض تفاصيلها	اسم الخدمة
هو عبارة عن توضيح للهدف من الخدمة.	وصف الخدمة
وهي عبارة عن مجموعة من الخدمات التي يتم جمعها تحت مظلة واحدة بحيث تلبي إحتياجات المتعاملين.	الباقة
وتشير فئة الخدمة إلى أهمية الخدمة إما فرعية مثل ترخيص أو تكميلية ولعلقة 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 ضبطية.	فئة الخدمة ونوعها
وهي عبارة عن مجموعة من الخدمات التي يتم جمعها تحت مظلة واحدة بحيث تلبي إحتياجات المتعاملين.	الباقة
وتشير إلى أي شروط أو متطلبات يجب أن تتوفر حتى يتم قبول إنجاز الخدمة بشكل صحيح وقانوني مثل توفر خبرة مقدارها 5 سنوات	الشروط والمتطلبات (معايير الخدمة)
وتشير إلى المستندات والوثائق التي يجب على المتعامل توفيرها لضمان إنجاز الخدمة مثل صورة جواز السفر....	المستندات المطلوبة
وتشير إلى الخطوات الرئيسية التي يجب تنفيذها لإنجاز الخدمة.	إجراءات وخطوات تقديم الخدمة
وتوسّع المؤسسات المشتركة في تقديم الخدمة كجهات تم تعهيد الخدمات لها مثل مراكز الطباعة وما شابه	المؤسسات الشريكية بتقديم الخدمة
وتشير إلى القنوات المتاحة لتقديم طلب الحصول على الخدمة وقد تشمل الموقع الإلكتروني أو مراكز سعادة المتعاملين أو مراكز الطباعة وما شابه.	قنوات تقديم الخدمة
وتشير إلى معدل الوقت الذي يلزم لإنجاز هذه الخدمة.	متوسط مدة إنجاز الخدمة
وتشير إلى الطرف المعنى بطلب الخدمة والذي قد يكون فرداً أو مجموعة أو شركات أو جهات حكومية.	فئات المتعاملين المعنية بالخدمات
وهي التكلفة التي تفرضها الوزارة رسمياً لإنجاز هذه الخدمة.	رسوم الخدمة
وتشير إلى أوقات العمل التي توفر عملية تقديم الخدمة من خلاله.	أوقات تقديم الخدمة
وتشير إلى الخطوات الرئيسية التي يجب تنفيذها لإنجاز الخدمة.	إجراءات وخطوات تقديم الخدمة
وتشير إلى ارتباط الخدمة بخدمات أخرى تقدمها الوزارة أو من خلال أي جهات حكومية أخرى.	الإرتباط بخدمات 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- المبني الرئيسي	
www.moh.gov.ae	الموقع الإلكتروني
دبي- شارع محمد بن زايد- محصنة 2- بجوار أكاديمية إتصالات	العنوان
على مدار 24 ساعة 80011111	مركز الإتصال
info@moh.gov.ae	البريد الإلكتروني

مراكز سعادة المتعاملين

مراكز سعادة المتعاملين	الإمارة	العنوان	رقم الهاتف	أوقات العمل
مركز سعادة المتعاملين - دبي	دبي	دبي- شارع محمد بن زايد- محيسنة 2- بجوار أكاديمية إتصالات	0097142301000	15:30-7:00
مركز سعادة المتعاملين - أبوظبي	أبوظبي	أبوظبي- شارع المرور- بناية هندق دوست تاني	0097126520500	14:30-7:30
مركز سعادة المتعاملين - الشارقة	الشارقة	الشارقة- كورنيش البحيرة بناية الريم بلازا الطابق الأرضي	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 - مبني الروضه - الطابق الرابع	0097167649000	14:30-7:30
مركز سعادة المتعاملين - رأس الخيمة	رأس الخيمة	راس الخيمة- شارع إتصالات- 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 2:30-7:30. كما يمكنكم زيارة الموقع الإلكتروني للوزارة للحصول على تفاصيل موقع تقديم الخدمة الأخرى www.mohap.gov.ae ، والمتوفرة ضمن المرفق الصحيحة.

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

<p>للاستفسارات، نرحب دوماً بأفكاركم ومقترناتكم على :</p> <ul style="list-style-type: none"> • مركز الإتصال على الرقم المجاني: 800111111. • البريد الإلكتروني: info@moh.gov.ae • موقع تقديم الخدمة الموضحة أعلاه. • كما يمكنكم إرسال إستفساراتكم على موقع التواصل الاجتماعي الموضحة 	<p>للشكوى والملحوظات والإقتراحات والشكر والتقدير، يمكنكم دوماً التواصل على العناوين التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مركز الإتصال على الرقم المجاني: 800111111. • البريد الإلكتروني: Feedback@moh.gov.ae • بوابة الإقتراحات والملحوظات لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة: www.mygov.ae • موقع 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 800111111.





الجزء الثالث:

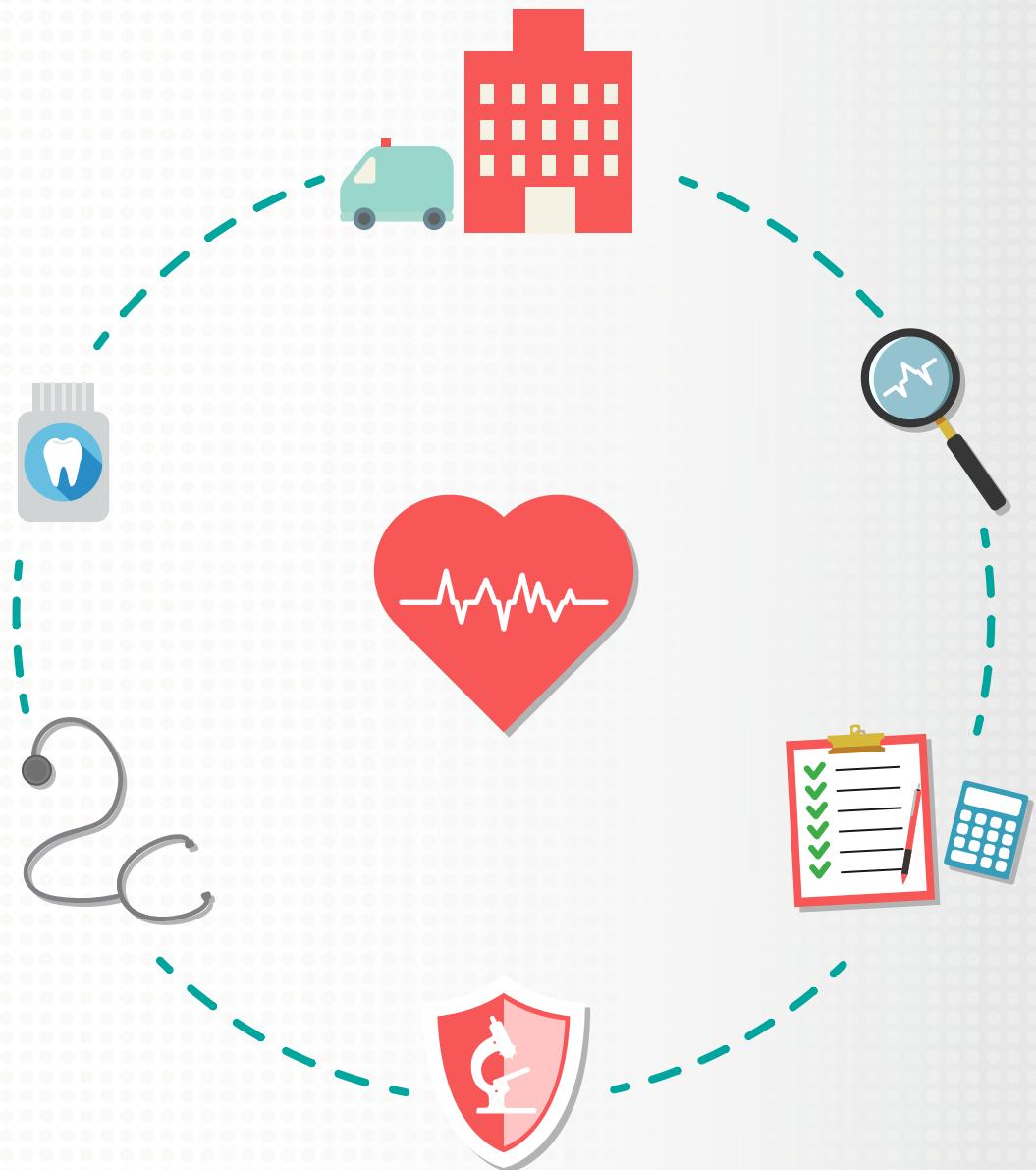


**الخدمات الموجهة
للقطاع الحكومي**

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 البحث 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 البحث والبيانات الطبية



طلب إحصائيات صحية من الجمهور و الإعلام

وصف الخدمة	خدمة تتوفرها الوزارة يتم من خلالها إستلام طلبات الإحصائية من داخل وخارج وزارة الصحة ووقاية المجتمع ويقوم فريق الإحصاء والأبحاث بإرسال البيانات المطلوبة بعد استخراجها وجمعها ومراجعةها
الباقة	خدمات البحث 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 الالزمة لإكماله وإخطار الجهة الطالبة للبيانات. 3. يقوم المركز بتحديد الموظف المعنى لإكمال البيانات، ثم يقوم أحد أفراد الفريق بمرجعتها 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	الأحصائيين في المجال الصحي والإعلام
رسوم الخدمة	مجاناً
أوقات تقديم الخدمة	على مدار 24 ساعة
الإرتباط بالخدمات الأخرى	لا يوجد أي إرتباط بخدمات أخرى

توفير البيانات الإحصائية المتعلقة بال报 告 السـنوي لـ منظمة الصحة العالمية والمتعلقة بالـ报 告 السـنوي العالمي للـتنافـسية

بيانات احصائية عن الخدمات الصحية ومؤشرات عن الأمراض والوفيات وتوافر البنية التحتية ، الديموغرافية ، مؤشرات استجابة النظام الصحي بالدولة ، مؤشرات مالية خاصة بالصحة ومقارنة وضع الدولة بالنسبة للخدمات الصحية مع فئات التنافسية العالمية	وصف الخدمة
خدمات البحث والبيانات الطبية	الباقة
إجراءات 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 الـطلبات
لا يوجد	المؤسسات الشريكـة
البريد الإلكتروني	قنوات تقديم الخـدمة
حسب نوع وتفاصيل البيانات المطلوبة	مدة إنجاز الخـدمة
منظمة الصحة العالمية	فئات المعاملين المستهدـفة
مجاناً	رسوم الخـدمة
على مدار 24 ساعة	أوقات تقديم الخـدمة
لا يوجد اي ارتباط بخدمات أخرى	الـارتباط بالـخدمـات الأخرى

خدمات القضايا الصحية



ثانياً
خدمات القضايا الصحية



تلقي القضايا الطبية المحولة من الجهات الأخرى

وصف الخدمة	
الباقة	القضايا الصحية
فئة الخدمة ونوعها	إجراءات 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"> 1. أوراق الدعوى القضائية كاملة 2. قرار المحكمة <ol style="list-style-type: none"> 1. استلام ملف الدعوى 2. التواصل مع المستشفيات التي تلقي المدعي العلاج بها 3. التواصل مع المدعي في حالة لديه أي تقارير طيبة أخرى تخص موضوع الدعوة وإرسال رسالة نصية له بالموعد 4. استدعاء المريض (المدعي) لفحصه وسماع أقواله واستدعاء المدعي عليه لسماع أقواله 5. يتم اجتماع اللجنة بشكل أسبوعي لمناقشة التقارير واعتماده من إعداد اللجنة وارساله إلى الجهة المعنية (الطالبة) 6. إرسال رسالة نصية للمتعامل بأنه تم الانتهاء من التقرير وارساله إلى الجهة الطالبة
إجراءات وخطوات تقديم الطلبات	<ol style="list-style-type: none"> 1. استلام ملف الدعوى 2. التواصل مع المستشفيات التي تلقي المدعي العلاج بها 3. التواصل مع المدعي في حالة لديه أي تقارير طيبة أخرى تخص موضوع الدعوة وإرسال رسالة نصية له بالموعد 4. استدعاء المريض (المدعي) لفحصه وسماع أقواله واستدعاء المدعي عليه لسماع أقواله 5. يتم اجتماع اللجنة بشكل أسبوعي لمناقشة التقارير واعتماده من إعداد اللجنة وارساله إلى الجهة المعنية (الطالبة) 6. إرسال رسالة نصية للمتعامل بأنه تم الانتهاء من التقرير وارساله إلى الجهة الطالبة
المؤسسات الشريكية	لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة	ديوان الوزارة
مدة إنجاز الخدمة	حسب نوع وتفاصيل البيانات المطلوبة
فئات المعاملين المستهدفة	المرضى (جميع الفئات العمرية)
رسوم الخدمة	مجاناً
أوقات تقديم الخدمة	حسب أوقات عمل الوزارة من 07:30 ولغاية 20:00 أيام الاحد - الخميس من كل أسبوع
الإرتباط بالخدمات الأخرى	لا يوجد أي إرتباط بخدمات أخرى



UAEMOH



Ministry of Health



Ministry of Health



UAEMOH

اتصل على 80011111

www.mohap.gov.ae