



دليل الخدمات

الإصدار الثاني 2017

الجزء السادس



دليل خدمات

وزارة الصحة ووقاية المجتمع

الإصدار الثاني 2017

(الجزء السادس)





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 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 وأخوانهم 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 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 صغارا وكبارا 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

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 و الإستباقية 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 لمتعاملينا 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.
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 ضبئية.
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 إتصالات	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 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 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.

لشكاوى والملاحظات والإقتراحات والشكر والتقدير، يمكنكم دوماً التواصل على العناوين التالية:	للإستفسارات، نرحب دوماً بأفكاركم ومقترحاتكم على:
• مركز الإتصال على الرقم المجاني: 80011111	• مركز الإتصال على الرقم المجاني: 80011111
• البريد الإلكتروني: Feedback@moh.gov.ae	• البريد الإلكتروني: info@moh.gov.ae
• بوابة الإقتراحات والملاحظات لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة: www.mygov.ae	• مواقع تقديم الخدمة الموضحة أعلاه.
• مواقع تقديم الخدمة الموضحة أعلاه.	• كما يمكنكم إرسال إستفساراتكم على مواقع التواصل الإجتماعي الموضحة
• 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 السادس:



خدمات إسعاد
ورعاية المتعاملين

ويشتمل هذا الجزء من دليل الخدمات على مختلف الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة ووقاية المجتمع التي تقدمها الوزارة لإسعاد ورعاية المتعاملين ويطلبها كافة فئات المتعاملين من أفراد وشركات وقطاع أعمال ومؤسسات ومرضى بمختلف تصنيفاتهم، وتشمل خدمات الشكاوى والإستفسارات وغيرها وفيما يلي تفاصيلها:



تقديم الاستفسارات

وصف الخدمة	تقديم الاستفسارات
الباقية	خدمات إسعاد ورعاية المتعاملين
فئة الخدمة ونوعها	إجرائية فرعية
الشروط والمتطلبات (معايير الخدمة)	<ul style="list-style-type: none"> تقدم الخدمة في حال لم يتمكن المتعامل من معرفة نوع الخدمة التي يحتاجها أو الحصول على إجابات للاستفسارات العالقة لديه عن الخدمة الخاصة بوزارة الصحة ووقاية المجتمع تنحسر الاستفسارات للمتعاملين في نطاق عمل وزارة الصحة ووقاية المجتمع وفي المجال الجغرافي الخاص بمنشأتها ولا تتعلق بالنطاق القانوني نلتزم بالحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من المتعامل الرد على استفساراتكم الواردة على مركز الاتصال بشكل مباشر، وفي حال عدم المقدرة على الرد سنقوم بالتواصل معك خلال (يومي) عمل بحد أقصى
المستندات المطلوبة	<ol style="list-style-type: none"> اسم مقدم الاستفسار رقم التواصل مع مقدم الاستفسار أو البريد الإلكتروني نص الاستفسار
إجراءات وخطوات تقديم الطلبات	<ol style="list-style-type: none"> يقوم المتعامل بإرسال الاستفسار عبر القنوات المحددة التواصل مع مركز الاتصال المجاني لوزارة الصحة ووقاية المجتمع. (80011111) أو زيارة أقرب مركز لسعادة المتعاملين والتوجه لمدير المركز أو موظفي العناية بالمتعاملين. أو الاتصال الهاتفي أو الإلكتروني على أرقام هواتف مراكز سعادة المتعاملين. أو إرسال بريد إلكتروني على info@moh.gov.ae أو إرسال استفسار عبر الموقع الإلكتروني صفحة اتصل بنا يتم تزويدكم بالمعلومات الدقيقة والتوجيه السليم وفي حال عدم التمكن من ذلك سيتم توجيهكم إلى الجهة المناسبة لتقديم المعلومات الصحيحة.
المؤسسات الشريكة	لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة	مراكز سعادة المتعاملين، البريد الإلكتروني، مركز الإتصال
فئات المتعاملين المستهدفة	كافة فئات المتعاملين
رسوم الخدمة	مجانباً
أوقات تقديم الخدمة	لمركز الإتصال والبريد الإلكتروني على مدار 24 ساعة، ومراكز سعادة المتعاملين حسب أوقات عملها.
الإرتباط بالخدمات الأخرى	لا يوجد إي إرتباط بخدمات أخرى

تقديم الاقتراحات

وصف الخدمة	تقديم الاقتراحات من قبل الأفراد و المؤسسات إلى وزارة الصحة ووقاية المجتمع لتطوير الخدمات المقدمة
الباقية	خدمات إسعاد ورعاية المتعاملين
فئة الخدمة ونوعها	إجرائية فرعية
الشروط والمتطلبات (معايير الخدمة)	<ul style="list-style-type: none"> • نلتزم بالحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من المتعامل • نلتزم بالرد على طلب المتعامل خلال 14 يوم عمل للاقتراحات العادية و 30 يوم عمل للاقتراحات المعقدة
المستندات المطلوبة	<ol style="list-style-type: none"> 1. اسم مقدم الاقتراح 2. رقم التواصل مع مقدم الاقتراح أو البريد الإلكتروني 3. نص الاقتراح
إجراءات وخطوات تقديم الطلبات	<ol style="list-style-type: none"> 1. تقديم الاقتراح من خلال النظام الإلكتروني - (بوابة حكومي) أو بالبريد الإلكتروني أو من خلال موظفي مركز الاتصال الخاص بوزارة الصحة ووقاية المجتمع أو من خلال مراكز سعادة المتعاملين أو من خلال التواصل مع الوزير أو من خلال أجهزة الكيوسك KIOSKS أو من خلال وسائل التواصل الاجتماعي. 2. تحديد جهة الاختصاص وكفاية المعلومات. 3. دراسة الاقتراح وإعلام المقترح بالرد. 4. تطبيق الاقتراح في حالة تم الموافقة على التطبيق و وضع خطة للتطبيق 5. تكريم أفضل الاقتراحات المقدمة للوزارة و التي تم تطبيقها
المؤسسات الشريكة	لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة	مراكز سعادة المتعاملين، البريد الإلكتروني، مركز الإتصال
فئات المتعاملين المستهدفة	كافة فئات المتعاملين
رسوم الخدمة	مجانياً
أوقات تقديم الخدمة	لمركز الإتصال والبريد الإلكتروني على مدار 24 ساعة، ومراكز سعادة المتعاملين حسب أوقات عملها.
الإرتباط بالخدمات الأخرى	لا يوجد أي إرتباط بخدمات أخرى

تقديم الملاحظات والشكاوي

وصف الخدمة	تقديم الشكاوي والملاحظات من قبل الأفراد أو المؤسسات إلى وزارة الصحة ووقاية المجتمع بخصوص الخدمات المقدمة من قبل الوزارة أو السلوكيات والتصرفات الناتجة من قبل العاملين في الوزارة
الباقية	خدمات إسعاد ورعاية المتعاملين
فئة الخدمة ونوعها	إجرائية فرعية
الشروط والمتطلبات (معايير الخدمة)	<ul style="list-style-type: none"> • معايير الخدمة • نلتزم بالحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من المشتكي • نلتزم بالرد على طلب المشتكي خلال 7 أيام عمل للشكاوى العادية و 14 يوم عمل للشكاوى المعقدة
المستندات المطلوبة	<ol style="list-style-type: none"> 1. اسم مقدم الشكوى 2. رقم التواصل مع مقدم الشكوى أو البريد الإلكتروني 3. نص الشكوى أو الملاحظة الإدارية
إجراءات وخطوات تقديم الطلبات	<ol style="list-style-type: none"> 1- تقديم الشكاوي والملاحظات الإدارية من خلال النظام الإلكتروني - (بوابة حكومتي) أو بالبريد الإلكتروني أو من خلال موظفي مركز الاتصال الخاص بوزارة الصحة ووقاية المجتمع أو من خلال مراكز سعادة المتعاملين أو من خلال التواصل مع الوزير أو من خلال أجهزة الكيوسك KIOSKS أو من خلال وسائل التواصل الاجتماعي. 2- يتم التأكد من صحة الشكوى و إبلاغ المتعامل باستلام شكواه و تحويل الشكوى إلى جهة الاختصاص. 3- دراسة الشكوى و إبلاغ المتعامل بحل الشكوى 4- في حالة الموافقة على الحل المقدم و تحديد الإجراءات لضمان عدم تكرار الشكوى 5- في حالة عدم قبول الشاكي بالحل و رغب في التظلم على الحل المقدم يتم تحويل التظلم لمسئول التظلمات بمكتب معالي الوزير 6- يقوم مسئول التظلمات بإعادة دراسة الشكوى و تقديم الحل المناسب و ارسال الحل إلى مسئول النظام بمركز سعادة المتعاملين 7- يقوم مسئول النظام بتسجيل الحل الخاص بالشكوى في نظام حكومتي و إبلاغ المتعامل بالحل و استبيان الشاكي بخصوص نظام الشكاوي و اغلاق الشكوى
المؤسسات الشريكة	لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة	مراكز سعادة المتعاملين، البريد الإلكتروني، مركز الإتصال
فئات المتعاملين المستهدفة	كافة فئات المتعاملين
رسوم الخدمة	مجانباً
أوقات تقديم الخدمة	لمركز الإتصال والبريد الإلكتروني على مدار 24 ساعة، ومراكز سعادة المتعاملين حسب أوقات عملها.
الإرتباط بالخدمات الأخرى	لا يوجد أي إرتباط بخدمات أخرى



UAEMOH

Ministry of Health



Ministry of Health



UAEMOH

اتصل على 80011111

www.mohap.gov.ae