



دليل الخدمات

الإصدار الثاني 2017



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 ومتقىين، 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، لواصلة 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 ومتقىين، ولعل أبرز الخدمات التي يمكن أن تعبّر عن مدى الرقي والتحضر في بلد معين، هي تلك الخدمات التي تعنى بصحة الإنسان وسلامته الجسدية والنفسية، فصحة العقل من صحة الجسد، 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.

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.. 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 لمجتمع سعيد

الرسالة

تعزيز صحة المجتمع من خلال تقديم خدمات صحية شاملة ومبكرة بعدالة وبمعايير عالمية والقيام بالدور التنظيمي والرقيابي في القطاع الصحي من خلال منظومة شرعية صحية متقدمة ومتكلمة

القيم المؤسسية

المريض اولاً: المريض محور اهتمامنا ورعايتها
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 الالازمة 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 لتعامليها من خلال تزويديهم بتجربة خدمات متميزة وتطوير وتحسين خدماتها بشكل دوري ومستمر. وحرصاً من الوزارة على توفير متطلبات الخدمة، وتسهيل الإجراءات والعمليات لتعاملينا 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.

يركز 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 لتعاملونا الكرام من الوصول لكافية 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 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 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
وتوضي 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 المعني 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 إرتباط 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	
الموقع الإلكتروني	www.moh.gov.ae
العنوان	دبي- شارع محمد بن زايد- محيصنة 2- بجوار أكاديمية إتصالات
مركز الإتصال	على مدار 24 ساعة 80011111
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- محيصنة 2- بجوار أكاديمية إتصالات	0097142301000	15:30-7:00
مركز سعادة المتعاملين -أبوظبي	أبوظبي	أبوظبي- شارع المرور- بنية فندق دوست تاني	0097126520500	14:30-7:30
مركز سعادة المتعاملين - الشارقة	الشارقة	الشارقة- كورنيش البحيرة بنية 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 فصل - مبني الروضة - الطابق الرابع	0097167649000	14:30-7:30
مركز سعادة المتعاملين - رأس الخيمة	رأس الخيمة	راس الخيمة- شارع إتصالات- منطقة النخيل- مقابل فندق الميلتون	0097167649000	14:30-7:30
مركز سعادة المتعاملين - الفجيرة	الفجيرة	الفجيرة- شارع حمد عبدالله- بجانب سيتي بلازا- مقابل كلية الفجيرة	0097192242888	14:30-7:30

مركز التطوير والتأهيل: الشارقة- المدينة الجامعية- شارع ملحة، هاتن 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 المرقق الصحية.

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

للشكاوى والملحوظات والإقتراحات والشكر والتقدير، يمكنكم دوماً التواصل على العنوانين التالية:	للاستفسارات، نرحب دوماً بأفكاركم ومقترناتكم على :
<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 	<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 موقع 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 السادس:



خدمات إسعاد
ورعاية المتعاملين

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



تقديم الاستفسارات

وصف الخدمة	فئة الخدمة ونوعها	الباقة	تقديم الاستفسارات
الشروط والمتطلبات (معايير الخدمة)	إجراءات وخطوات تقديم الطلبات	المستندات المطلوبة	<p>تقديم 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</p> <p>تحسّر الاستفسارات للمتعاملين في نطاق عمل وزارة الصحة ووقاية المجتمع وفي المجال الجغرافي الخاص بمنشأتها ولا تتعلق بالنطاق القانوني</p> <p>تلزّم بالاحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من المتعامل</p> <p>الرد على استفساراتكم الواردة على مركز الاتصال بشكل مباشر، وفي حال عدم المقدرة على الرد سنقوم بالتواصل معك خلال (يومي) عمل بعد أقصى</p>
ال المؤسسات الشركية	قنوات تقديم الخدمة	فئات المتعاملين المستهدفة	<p>1. اسم مقدم الاستفسار</p> <p>2. رقم التواصل مع مقدم الاستفسار أو البريد الإلكتروني</p> <p>3. نص الاستفسار</p>
رسوم الخدمة	أوقات تقديم الخدمة	كافة هئات المتعاملين	<p>1. يقوم المتعامل بإرسال الاستفسار عبر القنوات المحددة</p> <p>2. التواصل مع مركز الاتصال المجاني لوزارة الصحة ووقاية المجتمع. (80011111)</p> <p>3. أو زياره أقرب مركز لسعادة المتعاملين والتوجه لمدير المركز أو موظفي العناية بالتعاملين.</p> <p>4. أو الاتصال الهاتفي أو الإلكتروني على أرقام هواتف مراكز سعادة المتعاملين.</p> <p>5. أو إرسال بريد إلكتروني على info@moh.gov.ae</p> <p>6. أو إرسال استفسار عبر الموقع الإلكتروني صفحة اتصل بنا</p> <p>7. يتم تزويدهم بالمعلومات الدقيقة والتوجيه السليم وفي حال عدم التمكن من ذلك سيتم توجيهه إلى الجهة المناسبة لتقديم المعلومات الصحيحة.</p>
الإرتباط بالخدمات الأخرى	لا يوجد	مراكز سعادة المتعاملين، البريد الإلكتروني، مركز الاتصال	لا يوجد

تقديم الاقتراحات

وصف الخدمة	الباقة	فترة الخدمة ونوعها	الشروط والمتطلبات (معايير الخدمة)	المستندات المطلوبة	إجراءات وخطوات تقديم الطلبات	المؤسسات الشريكة	قنوات تقديم الخدمة	فئات المتعاملين المستهدفة	رسوم الخدمة	أوقات تقديم الخدمة	الإرتباط بالخدمات الأخرى
تقديم الاقتراحات من قبل الأفراد والمؤسسات إلى وزارة الصحة ووقاية المجتمع لتطوير الخدمات المقدمة	خدمات إسعاد ورعاية المتعاملين	إجرائية فرعية	• نلتزم بالحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من المتعامل • نلتزم بالرد على طلب المتعامل خلال 14 يوم عمل لاقتراحات العادية و 30 يوم عمل لاقتراحات المعقدة	1. اسم مقدم الاقتراح 2. رقم التواصل مع مقدم الاقتراح أو البريد الإلكتروني 3. نص الاقتراح	1. تقديم الاقتراح 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 الكيوسكس KIOSKS خلال وسائل التواصل الاجتماعي. 2. تحديد جهة الاختصاص وكفاية المعلومات. 3. دراسة الاقتراح وإعلام المقتراح بالرد. 4. تطبيق الاقتراح في حالة تم الموافقة على التطبيق وضع خطة للتطبيق 5. تكريم أفضل الاقتراحات المقدمة للوزارة والتي تم تطبيقها	لا يوجد	مراكز سعادة المتعاملين، البريد الإلكتروني، مركز الاتصال	كافة فئات المتعاملين	مجاناً	لمركز الاتصال والبريد الإلكتروني على مدار 24 ساعة، ومراكز سعادة المتعاملين حسب أوقات عملها.	لا يوجد أي إرتباط بخدمات أخرى

تقديم الملاحظات والشكوى

تقديم الشكاوى 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	وصف الخدمة
خدمات إسعاد ورعاية المتعاملين	الباقة
إجراءات فرعية	فئة الخدمة ونوعها
<ul style="list-style-type: none"> معايير الخدمة لتلزم بالحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من المشتكى لتلزم بالرد على طلب المشتكى خلال 7 أيام عمل للشكوى العادلة و 14 يوم عمل للشكوى المقددة 	الشروط والمتطلبات (معايير الخدمة)
1. اسم مقدم الشكوى 2. رقم التواصل مع مقدم الشكوى أو البريد الإلكتروني 3. نص الشكوى أو الملاحظة الإدارية	المستندات المطلوبة
1- تقديم الشكاوى 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 الكيوسكس KIOSKS أو من خلال وسائل التواصل الاجتماعي. 2- يتم التأكيد من صحة الشكوى وابلاغ المتعامل باستلام شكواه وتحويل الشكوى إلى جهة الاختصاص. 3- دراسة الشكوى وابلاغ المتعامل بحل الشكوى 4- في حالة الموافقة على الحل المقترن وتحديد الإجراءات لضمان عدم تكرار الشكوى 5- في حالة عدم قبول الشاكى بالحل ورغب في التظلم على الحل المقترن يتم تحويل التظلم لمسئولي التظلمات بمكتب معالي الوزير 6- يقوم مسئولي التظلمات بإعادة دراسة الشكوى وتقديم الحل المناسب وارسال الحل إلى مسئولي النظام بمركز سعادة المتعاملين 7- يقوم مسئولي النظام تسجيل الحل الخاص بالشكوى في نظام حكومتي وابلاغ المتعامل بالحل واستبيان الشاكى بخصوص نظام الشكاوى وأغلاق الشكوى	إجراءات وخطوات تقديم الطلب
لا يوجد	المؤسسات الشريكية
مراكز سعادة المتعاملين، البريد الإلكتروني، مركز الاتصال	قنوات تقديم الخدمة
كافية هئات المتعاملين	فئات المتعاملين المستهدفة
مجاناً	رسوم الخدمة
مركز الاتصال والبريد الإلكتروني على مدار 24 ساعة، ومراكز سعادة المتعاملين حسب أوقات عملها.	أوقات تقديم الخدمة
لا يوجد إرتباط بخدمات أخرى	الارتباط بالخدمات الأخرى



UAEMOH



Ministry of Health



Ministry of Health



UAEMOH

اتصل على 80011111

www.mohap.gov.ae