



دليل الخدمات

الإصدار الثاني 2017



دليل خدمات

وزارة الصحة ووقاية المجتمع

الإصدار الثاني 2017

(الجزء الخامس)



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 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 ودفع 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.

وسيكونتعاوننا جميعاً صغاراً وكباراً كلًّ 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 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 لمعاملتها من خلال تزوديهم 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 متعاملونا الكرام للحصول على أي خدمة من الخدمات المشمولة ضمن هذا الدليل.

يرُكز 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 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 لكافية التفاصيل التي يحتاجونها حول كل خدمة. وفيما يلي سنورد تعريفات 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 | |
|--|-------------------|
| www.moh.gov.ae | الموقع الإلكتروني |
| دبي- شارع محمد بن زايد- محيصنة 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 المورور- 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 | رأس الخيمة- شارع إتصالات- منطقة النخيل- مقابل فندق الميلتون | 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 عناوين الإتصال الموضحة بهذا الدليل.

| | |
|--|---|
| للاستفسارات، نرحب دوماً بأفكاركم ومقترناتكم على : | للسشاوى والمالحظات والإقتراحات والشكر والتقدير، يمكنكم دوماً التواص |
| <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"> على العناوين التالية: مركز الإتصال على الرقم المجاني: 800111111. البريد الإلكتروني: Feedback@moh.gov.ae بوابة الإقتراحات والمالحظات 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 التواص مع مركز الإتصال على الرقم المجاني 800111111.





الجزء الخامس:

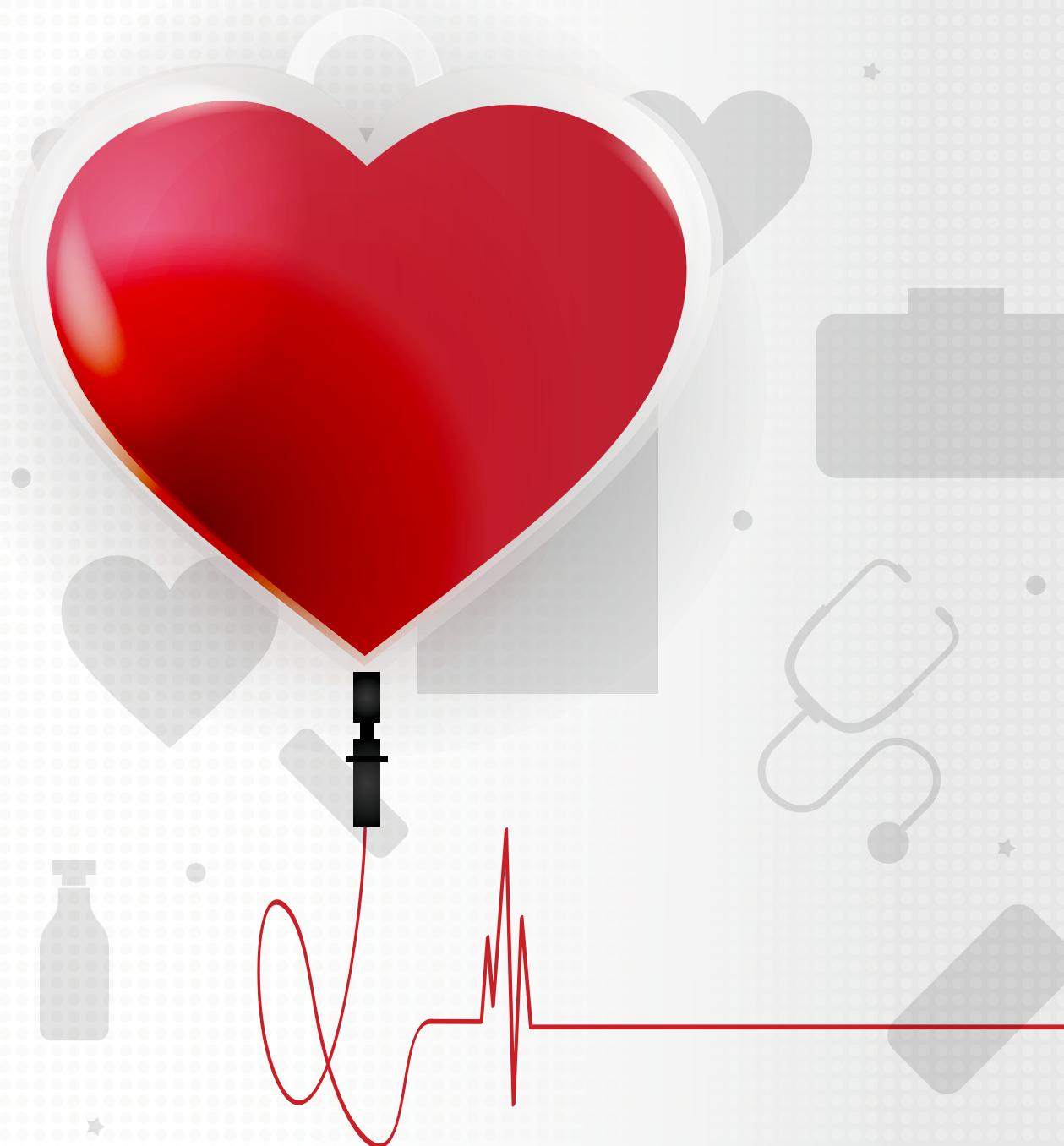


الخدمات الموجهة للمجتمع

ويشتمل هذا الجزء من دليل الخدمات على مختلف الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة ووقاية المجتمع لعامة المجتمع، وسيشتمل الجزء الثالث من الدليل على قسمين رئيسيين وذلك على النحو التالي:

أولاً - خدمات التثقيف الصحي: وهي الخدمات التي تقدمها الوزارة بهدف التثقيف الصحي ويستفيد منها عموم المجتمع.

ثانياً - خدمات الشراء والعقود: وهي الخدمات المرتبطة بالتلبرع بالدم والتي يقوم من خلالها أفراد المجتمع بالتلبرع بالدم أو الصفائح الدموية وما شابه



خدمات التنقيف الصحي



خدمات
التنقيف الصحي

أولاً
خدمات التنقيف الصحي



خدمات
التبغ بالدم

طلب تنفيذ فعالية توعوية أو تثقيفية

| | |
|---|-----------------------------------|
| تقديم طلبات من جهات خارجية لتنفيذ أنشطة وبرامج تثقيفية مثل المحاضرات - ورشة فحوصات وغيرها | وصف الخدمة |
| خدمات التثقيف الصحي | الباقة |
| إجرائية فرعية | فئة الخدمة ونوعها |
| لا يوجد | الشروط والمتطلبات (معايير الخدمة) |
| 1. تعبئة نموذج لطلب تنفيذ فعالية تثقيف صحي | المستندات المطلوبة |
| 1. يقوم المتعامل بتقديم طلب تنفيذ فعالية تثقيف صحي الى مدير إدارة التثقيف الصحي 2. يتم تحديد مجال الفعالية من قبل المدير إذا كان تعزيز صحي او تثقيف صحي 3. في حال كان مجال الفعالية تعزيز صحي يتم تحويل الطلب الى رئيس قسم تعزيز برامج الصحة العامة ومكافحة التبغ أو في حال كان مجال الفعالية تثقيف صحي يتم تحويل الطلب إلى رئيس قسم التثقيف الصحي 4. يتم دراسة إمكانية تنفيذ الفعالية 5. يتم تحديد موعد التنفيذ بالتنسيق مع الجهة المعنية عن طريق البريد الإلكتروني من قبل مدير إدارة التثقيف الصحي 6. تم وضع خطة تنفيذ النشاط واعتمادها من قبل رئيس قسم التثقيف الصحي / رئيس قسم تعزيز برامج الصحة العامة ومكافحة التبغ 7. يتم تحديد المسؤول عن تنفيذ النشاط إذا كان مثقف صحي أو أخصائي تغذية :- مثقف صحي - يتم تحويل الفعالية للمثقف الصحي ويتم تنفيذها وتقيم الفعالية عن طريق نموذج استبيان تقدير فعالية أخصائي تغذية - يتم تحويل الفعالية لأخصائي التغذية ويتم تنفيذها وتقيم الفعالية عن طريق نموذج استبيان تقدير فعالية 8. إعداد تقرير تنفيذ الفعالية من منفذ الفعالية وإرساله لمدير إدارة التثقيف والتعزيز الصحي عن طريق نموذج تقرير تنفيذ فعالية | إجراءات وخطوات تقديم الطلبات |
| لا يوجد | المؤسسات الشريكة |
| ادارة التثقيف والتعزيز الصحي - وزارة الصحة ووقاية المجتمع | قنوات تقديم الخدمة |
| الجمعيات المؤسسات التعليمية المؤسسات الحكومية | فئات المتعاملين المستهدفة |
| مجاناً | رسوم الخدمة |
| حسب أوقات عمل وزارة الصحة ووقاية المجتمع من 2:30-7:30 من الأحد للخميس | أوقات تقديم الخدمة |
| لا يوجد أي إرتباط بخدمات أخرى | الإرتباط بالخدمات الأخرى |

طلب مواد تثقيفية

| وصف الخدمة |
|-----------------------------------|
| الباقة |
| فئة الخدمة ونوعها |
| الشروط والمتطلبات (معايير الخدمة) |
| المستندات المطلوبة |
| إجراءات وخطوات تقديم الطلب |
| المؤسسات الشريكة |
| قنوات تقديم الخدمة |
| فئات المتعاملين المستهدفة |
| رسوم الخدمة |
| أوقات تقديم الخدمة |
| الإرتباط بالخدمات الأخرى |

خدمات التبرع بالدم



ثانياً
خدمات التبرع بالدم



طلب التبرع بالدم

| وصف الخدمة | الباقة | فئة الخدمة ونوعها |
|---|---------------------------------------|--------------------|
| التبرع بالدم من قبل أفراد الراغبين بذلك وتحويلها إلى بنك الدم ليتم منح الدم ومكوناته للمحتاجين | خدمات التبرع بالدم | إجتماعية فرعية |
| 1. أن يكون المتبرع بحالة صحية جيدة وأن لا يعاني من أي مرض حاد. 2. أن يكون عمر المتبرع من 18 – 65 سنة. 3. أن لا يقل وزن المتبرع عن 55 كجم . 4. أن يتراوح ضغط الدم المقام من 60 إلى 100 و البسط من 100 إلى 180 5. أن يكون نبض القلب بين 60-100 نبضة في الدقيقة. 6. أن لا تزيد درجة الحرارة عن 37 م. 7. كما ينصح بعدم تبرع المرأة الحامل بالدم وذلك حفاظاً على صحة الأم والجنين . 8. في حالة الشركات خطاب من الجهة التي ترغب بتنسيق حملات للتبرع بالدم وألا يقل عدد المتبرعين عن 45 شخص | الشروط والمتطلبات (معايير الخدمة) | |
| ويتمكن للشركات التواصل بالأرقام التالية لتنسيق الحملات رقم الهاتف : 065582111 الرقم المجاني : 00256638 | 1. نسخة عن بطاقة الهوية سارية المفعول | المستندات المطلوبة |
| 1. التسجيل لدى الوصول إلى بنك الدم 2. تحديد فصيلة الدم وقياس المؤشرات الحيوية من ضغط الدم ومعدل نبضات القلب ودرجة حرارة الجسم 3. التبرع بالدم 4. الراحة والتعمق بالضيافة المقدمة للمتبرع | إجراءات وخطوات تقديم الطلب | |
| لا يوجد | المؤسسات الشريكة | |
| مركز التبرع بالدم- الشارقة | قنوات تقديم الخدمة | |
| 30 دقيقة | مدة إنجاز الخدمة | |
| المتبرع بالدم | فئات المتعاملين المستهدفة | |
| مجاناً | رسوم الخدمة | |
| من الاحد إلى الخميس : من الساعة 7:30 صباحاً إلى الساعة 4 مساءً و يوم السبت : من الساعة 7:30 صباحاً إلى 2:30 مساءً. | أوقات تقديم الخدمة | |
| لا يوجد | الإرتباط بالخدمات الأخرى | |



UAEMOH



Ministry of Health



Ministry of Health



UAEMOH

اتصل على 80011111
www.mohap.gov.ae