

الشكاوي على المنشآت الصحية وكادرها الطبي - دليل المستخدم للمتقدمين - إصدار ر 1.0



الإمارات العربية المتحدة  
وزارة الصحة ووقاية المجتمع

# الشكاوي على المنشآت الصحية وكادرها الطبي

مستند دليل المستخدم إصدار: ر 1.0

تم التحديث بتاريخ: 9 يناير 2023

2023/11/9

وزارة الصحة ووقاية المجتمع - دولة الإمارات العربية المتحدة

جدول المحتويات

1. نظرة عامة على الخدمة - الموجز..... 3
2. شروط الخدمة ومتطلباتها ..... 3
3. إنشاء حساب جديد..... 4
4. تسجيل الدخول إلى النظام..... 5
5. تقديم الشكوى ..... 7
6. عرض جميع الطلبات ..... 12

## 1. نظرة عامة على الخدمة - الموجز

تتيح خدمة " الشكاوي على المنشآت الصحية وكادرها الطبي " للمستخدم النهائي تقديم الشكاوي والملاحظات إلى وزارة الصحة ووقاية المجتمع لضمان عدم تكرار الأخطاء ومساعدتهم على متابعة تقديم طلباتهم.

كما يوجد العديد من القنوات لتقديم الشكاوي، مثل:

- موقع وزارة الصحة ووقاية المجتمع.
- مركز سعادة المتعاملين التابع لوزارة الصحة ووقاية المجتمع في المكاتب التمثيلية.
- تطبيق وزارة الصحة ووقاية المجتمع الذكي.
- مركز سعادة المتعاملين - دبي.

سيتناول هذا المستند طريقة التسجيل في خدمة الشكاوي من خلال الموقع الإلكتروني.

## 2. شروط الخدمة ومتطلباتها



### 3. إنشاء حساب جديد

إذا كنت مستخدماً جديداً (أي ليس لديك حساب بعد)، بالتسجيل وإنشاء حساب جديد حتى تتمكن من الوصول إلى خدمات وزارة الصحة ووقاية المجتمع.

إذا كنت بالفعل أحد مستخدمي موقع وزارة الصحة ووقاية المجتمع، فانقل إلى [تسجيل الدخول إلى النظام](#)

إنشاء حساب جديد - تسجيل جديد/ تسجيل دخول

إذا كنت مستخدماً جديداً (أي ليس لديك حساب بعد)، بإنشاء حساب جديد أولاً.

- اذهب إلى الموقع الرسمي لوزارة الصحة ووقاية المجتمع
- على الجانب الأيمن اضغط على "تسجيل الدخول"
- إذا كنت مستخدماً جديداً، ليس لديك حساب بعد، اضغط على "تسجيل جديد"

وزارة الصحة ووقاية المجتمع

تسجيل دخول

تسجيل الدخول بالهوية الرقمية

للتسجيل، إدخال جميع البيانات المطلوبة، واتباع الخطوات التالية

من فضلك ادخل البيانات المطلوبة

يقبل الحروف والأرقام الإنجليزية فقط ، والحد الأقصى الطول هو 50.

يجب ان تتضمن على الأقل 1 رقم , 1 حرف كبير , وعدد الحروف كحد أدنى 8

التحقق من كلمة السر

الاسم الأول

الاسم الأوسط

اسم العائلة

email@address.com

05xxxxxxxx

971+

الدولة

المنطقة

المنطقة

العنوان

رقم الهاتف

مجموعة المستخدم

الاسم

لا يمكن إنشاء الحساب من خارج نطاق وزارة الصحة

BYHS

كلمة التحقق

إلغاء إنشاء حساب جديد

- اضغط على "إنشاء حساب".
- بعد الانتهاء من خطوات التسجيل، سيظهر التنبيه التالي لتأكيد حفظ جميع البيانات بنجاح وإرسال بريد إلكتروني للتحقق من التفعيل.

تسجيل الدخول

تم حفظ البيانات وإرسال بريد إلكتروني للتفعيل

انتقل إلى بريدك الإلكتروني الذي أدخلته عند التسجيل، ثم اضغط على الرابط لتفعيل حسابك في موقع وزارة الصحة ووقاية المجتمع.

السيد الفاضل،

شكراً لك على التسجيل في الخدمات الإلكترونية لوزارة الصحة ووقاية المجتمع

يرجى فتح الرابط أدناه لتفعيل حسابك

رابط تفعيل الحساب

مع أطيب التحيات،

وزارة الصحة ووقاية المجتمع، دولة الإمارات العربية المتحدة.

#### 4. تسجيل الدخول إلى النظام

#	تسجيل دخول المستخدم
1	<p>إذا كان لديك حساب بالفعل وترغب في الوصول إلى خدمات وزارة الصحة ووقاية المجتمع، بتسجيل الدخول، واتبع الخطوات التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. اذهب إلى الموقع الرسمي لوزارة الصحة ووقاية المجتمع</li><li>2. اضغط على الخدمات</li><li>3. ابحث عن الخدمة المطلوبة أو بكتابة اسم الخدمة في شريط البحث.</li><li>4. اختر الخدمة المطلوبة</li><li>5. بعد اختيار الخدمة، اضغط على ابدأ الخدمة كما هو موضح أدناه.</li><li>6. إذا ت بتسجيل الدخول من الصفحة الرسمية، يمكنك الوصول مباشرة إلى الخدمات، بالضغط على "الخدمات" وإلا سيتطلب منك تسجيل الدخول بعد الضغط على "ابدأ الخدمة".</li></ol>

الصفحة الرئيسية > الخدمات

الخدمات

المفضلة الخدمات الحكومية خدمات الأعمال الخدمات الاجتماعية خدمات الأفراد الخدمات الأكثر استخداماً الكن

الشكاوي على المنشآت الصحية الخاصة وكادرها الطبي

ابدأ الخدمة

إجمالي الخدمات: 1

من 1 إلى 12

الصفحة الرئيسية > الخدمات > الشكاوي على المنشآت الصحية الخاصة وكادرها الطبي

ابدأ الخدمة

أضف إلى المفضلة

### الشكاوي على المنشآت الصحية الخاصة وكادرها الطبي

مدة إتمام الخدمة 45 يوم (وفقاً لإجراءات الشكاوي) حيث يعتمد الإطار الزمني على طبيعة الشكاوي فقد تستغ... المزيد

رسوم الخدمة مجاناً المزيد

تصدير إلى كسل تصدير إلى PDF

تقييم الخدمة معدل التقييم: 3 من 5 مستخدمين

وزارة الصحة ووقاية المجتمع

تسجيل الدخول

تسجيل جديد

تسجيل الدخول بالهوية الرقمية

هوية رقمية بوحدة واحدة وبمصادق الجمع الموثق والمفتمين والبرور

Or

اسم المستخدم

كلمة السر

نوع الحساب اختار

هل نسيت كلمة السر

نسيت اسم المستخدم

تكرري

تسجيل الدخول

5. تقديم الشكوى

5 فتح النموذج المناسب من قائمة الخدمات

اختر نوع الشكوى (طبية أو صيدلانية):

الصفحة الرئيسية شكاوي طبية جديدة شكاوي ضد منشأة صيدلانية قائمة طلبات الشكاوي

عرض طلباتي  
عرض موجود

إنشاء شكوى صيدلانية جديدة  
إنشاء شكوى جديدة +

إنشاء شكوى طبية جديدة  
إنشاء شكوى جديدة +

أ- إنشاء شكوى طبية جديدة

الصفحة الرئيسية شكاوي طبية جديدة شكاوي ضد منشأة صيدلانية قائمة طلبات الشكاوي

عرض طلباتي  
عرض موجود

إنشاء شكوى صيدلانية جديدة  
إنشاء شكوى جديدة +

إنشاء شكوى طبية جديدة  
إنشاء شكوى جديدة +

- ابدأ الطلب، عن طريق إدخال البيانات المطلوبة.
- أولاً: إدخال بيانات المريض

بيانات المريض

ملاحظة:  
الرجاء استخدام هذا القسم لتقديم تفاصيل حول المريض.  
المريض هو الشخص الذي لُتَر بالتحدث (يشكل مباشر أو غير مباشر) أثناء فترة العلاج.

من هو المريض؟ \*  
 أنا المريض. لقد تأثرت أثناء العلاج.  
 أنا لست المريض. أنا التسجيل نيابة عن المريض.

اسم المريض \*  
 MMaria ALT

تاريخ الميلاد \*  
 جنس \*  ذكر  أنثى

رقم الهوية الإماراتية \*  
 999-9999-9999999-9

رقم البطاقة الصحية / الملف (وزارة الصحة ووقاية المجتمع) \*  
 رقم البطاقة الصحية / الملف (وزارة الصحة ووقاية المجتمع)

الإمارة \*  
 دبي

رقم الهاتف المحمول الإماراتي (05xxxxxxxx) \*  
 0509927827

البريد الإلكتروني \*  
 halsaltahavh@gmail.com

جنسية \*  
 المملكة الأردنية الهاشمية

عنوان  
 عمّان

### ثانياً: إدخال بيانات المنشأة المطلوبة

الصفحة الرئيسية شكاوي طبية جديدة شكاوي ضد منشأة صيدلانية قائمة طلبات الشكاوي

بيانات المريض

إدخال المنشأة  
 لفتح القائمة للمنشآت التي تقدم الشكاوي ضدها

اسم المنشأة \*  
 Nothing selected

الإمارة \*  
 آخر

إدخال الموظفين  
 لفتح قائمة الموظفين من المنشأة التي تقدم الشكاوي ضدها إن أمكن.

هل الشكاوي ضد طبيب؟ \*  نعم  لا



ثالثًا: إدخال وتحديد تفاصيل الشكوى التي تريد تقديمها.

The screenshot shows a web form for filing a complaint. At the top, there are navigation links: 'الرئيسية' (Home), 'شكاوي طبية جديدة' (New Medical Complaints), 'شكاوي ضد منشآت صيدلانية' (Complaints against Pharmaceutical Establishments), and 'قائمة طلبات الشكاوي' (List of Complaint Requests). The main heading is 'نموذج شكوى منشأة طبية' (Medical Establishment Complaint Form). Below this, there are several sections: 1. 'بيانات المريض' (Patient Data) with a 'بيانات المنشأة' (Establishment Data) button. 2. 'إختيار المنشأة' (Select Establishment) with a dropdown menu for 'الإمارة' (Emirate) and a text input for 'اسم المنشأة' (Establishment Name). 3. 'إختيار المرفق' (Select Attachment) with a dropdown menu for 'هل الشكوى ضد طبيب?' (Is the complaint against a doctor?). 4. 'تاريخ وقوع المشكلة' (Date of Problem Occurrence) with a date picker set to 09/01/2023. 5. 'من فضلكم، قم بتزويدنا بتفاصيل عن شكوتكم' (Please provide details about your complaint) with a text area. 6. 'هل تقدم شكوى إلى المنشأة الصحية نفسها?' (Do you file a complaint with the health establishment?). 7. 'ما هي الإجراءات التي تتوقعها من وزارة الصحة ووكالة المجمع لهذا الشكوى?' (What actions do you expect from the Ministry of Health and the Commission for this complaint?). A green arrow points to the 'إضافة الوثائق' (Add Documents) button in the 'بيانات المنشأة' section.

رابعًا: إضافة الوثائق.

This screenshot is identical to the previous one, showing the 'Add Documents' step of the complaint form. A green arrow points to the 'إضافة الوثائق' (Add Documents) button in the 'بيانات المنشأة' section.

## الشكاوي على المنشآت الصحية وكادرها الطبي - دليل المستخدم للمتقدمين - إصدار 1.0

الصفحة الرئيسية شكاوي طبية جديدة شكاوي ضد منشأة صيدلانية قائمة طلبات الشكاوي

بيانات المستخدم بيانات المريض تفاصيل الشكاوي بيانات المنشأة مرفقات الشكاوي

توجيهات:  
من يمكنك تم تزويد الوثائق المساعدة مثل التقرير الطبي،البيانات الوصفية الطبية...إلخ.  
نوع الملفات المسموحة: doc, docx, jpeg, pdf, png, zip | أقصى حجم مسموح: 15 MB  
يرجى عدم تضمين أي أحرف خاصة في اسم الملف، مثل: \* & ^ ° @

الوثائق 0  
إضافة

ملحوظات المرفق  
ملحوظات المرفق

تحميل الملف إلغاء

قائمة الوثائق

لا توجد مستندات لعرضها

حفظ تقديم للخلف

يرجى مراعاة حجم ونوع  
المستند عند التحميل.

- بمجرد انتهائك من إدخال جميع البيانات المطلوبة، يكون لديك خياران:

**تأكيد**

أؤكد أن جميع المعلومات المقدمة في هذا النموذج والوثائق الداعمة صحيحة على حد علمي،  
أخول بموجبه وزارة الصحة مسؤولة لشكاوي الوقاية من الوصول إلى نسخ من السجلات الطبية  
والحصول عليها لغرض التحقيق.

للخلف تقديم حفظ



يرجى مراعاة رسالة التأكيد  
المضافة إلى كل خطوة من  
خطوات تقديم طلب الخدمة.

- **حفظ** الطلب للعودة إليه لاحقاً لإجراء التعديلات، عند الحاجة.
- **أو تقديم** الطلب مباشرة، إذا كنت متأكدًا من جميع البيانات التي تضيفتها.

### ب- إنشاء شكاوي صيدلانية جديدة

الصفحة الرئيسية شكاوي طبية جديدة شكاوي ضد منشأة صيدلانية قائمة طلبات الشكاوي

عرض طلباتي عرض مودود

إنشاء شكاوي صيدلانية جديدة  
إنشاء شكاوي جديدة

إنشاء شكاوي جديدة  
إنشاء شكاوي جديدة

آخر تحديث في: 09 ديسمبر 2022 (1.1.8)

- ابدأ الطلب، عن طريق إدخال البيانات المطلوبة.
- أولاً: بتحرير وإضافة بيانات المستخدم الناقصة.

بيانات المستخدم بيانات المريض تفاصيل الشكاوي بيانات المنشأة مرفقات الشكاوي

مرحباً بكم في نظام الشكاوي والتظلمات  
كمستخدم جديد ، نطلب منك التسجيل والمضي قدماً لتقديم  
شكاوي.

تسجيل المستخدم

\* اسم المستخدم

Khaled Mohamed Mahmoud

\* جنس

انثى

\* جنسية

السعودية

\* الإمارة

دبي

\* رقم الهاتف المحمول الإماراتي (05xxxxxxxx)

0504150842

\* البريد الإلكتروني

amirakhaled4335@gmail.com

عنوان

المعادي

للخاف حفظ تقديم

يمكنك استيراد الحقول التي تم إدخالها مسبقاً من  
ملف التعريف الخاص بك. كما يمكنك تحرير هذه  
الحقول.

- ثانياً: إدخال بيانات المريض مع مراعاة ملاحظة النظام كما هو موضح أدناه.

## الشكاوي على المنشآت الصحية وكادرها الطبي - دليل المستخدم للمتقدمين - إصدار ر 1.0

نموذج شكوى ضد منشأة صيدلانية

بيانات المستخدم بيانات المريض تفاصيل الشكوى بيانات المنشأة مرفقات الشكوى

**ملاحظة:**  
الرجاء استخدام هذا القسم لتقديم تفاصيل حول المريض. المريض هو الشخص الذي تأثر بالحادث (بشكل مباشر أو غير مباشر) أثناء فترة العلاج.

من هو المريض؟ \*  
 أنا المريض. لقد تأثرت أثناء العلاج.  
 أنا لست المريض. أنا التسجيل نيابة عن المريض.

اسم المريض \*  
Khaled Mohamed Mahmoud

تاريخ الميلاد \*  
[ ]

جنس \*  
 ذكر  انثى

رقم الهوية الإماراتية \*  
999-9999-99999999-9

رقم البطاقة الصحية / الملف (وزارة الصحة ووقاية المجتمع) \*  
رقم البطاقة الصحية / الملف (وزارة الصحة ووقاية المجتمع)

جنسية \*  
السعودية

الإمارة \*  
دبي

رقم الهاتف المحمول الإماراتي (05xxxxxxx) \*  
0504150842

البريد الإلكتروني \*  
amirakhaled4335@gmail.com

عنوان  
المعادي

### • ثالثاً: إدخال تفاصيل الشكوى بعناية.

**ملاحظة:** تذكر أنه يمكنك حفظ أي خطوة تصل إليها كمسودة.

نموذج شكوى ضد منشأة صيدلانية

بيانات المستخدم بيانات المريض تفاصيل الشكوى بيانات المنشأة مرفقات الشكوى

تاريخ وقوع المشكلة  
14/01/2023

من فضلك قم بتزويد تفاصيل عن شكوتك \*  
(يرجى الاستكمال داخل الفراغ) يرجى تضمين التواريخ والشخص المعني.

هل تقديم شكوى إلى المنشأة الصحية نفسها؟ \*  
 نعم  لا

ما هي الإجراءات التي تتوقعها من وزارة الصحة ووقاية المجتمع لهذا الشكوى؟ \*  
يرجى تقديم توقعاتك فيما يتعلق بنتيجة هذه الشكوى.

## الشكاوي على المنشآت الصحية وكادرها الطبي - دليل المستخدم للمتقدمين - إصدار ر 1.0

### • رابعًا: إضافة بيانات المنشأة.

نموذج شكوى ضد منشأة صيدلانية

بيانات المستخدم | بيانات المريض | تفاصيل الشكوى | **بيانات المنشأة** | مرفقات الشكوى

الإمارة \* الإسم المنشأة \*

أكثر  
Nothing selected

هاتف  
06xxxxxxx

نوع المنشأة  
Type of the Facility

عنوان  
عنوان

هل الشكوى ضد طبيب؟

حفظ | تقديم | الملف

### • خامسًا: تحميل مرفقات الشكاوي

نموذج شكوى ضد منشأة صيدلانية

بيانات المستخدم | بيانات المريض | تفاصيل الشكوى | **بيانات المنشأة** | مرفقات الشكوى

توجيهات:  
من فضلكم، تم تزويد الوثائق المساعدة مثل التقرير الطبي، الإيصالات، الوصفات الطبية... إلخ  
بنوع الملفات المسموحة: docx, doc, jpeg, pdf, zip. حجم أقصى مسموح: 15 MB  
يرجى عدم تضمين أي أحرف خاصة في اسم الملف، مثلًا: ٤٧\* ٤\* @

الوثائق \*  
إدر

ملاحظات المرفق  
ملاحظات المرفق

تحميل الملف | الغاء

قائمة الوثائق

لا توجد مستندات لعرضها

حفظ | تقديم | الملف

- يمكنك إزالة / حذف المستند الذي حملته عبر الزر الموجود بجوار الحقل.

الوثائق \*  
Test.pdf  
حذف

- بمجرد انتهائك من إدخال جميع البيانات المطلوبة، يكون لديك خياران:



- **حفظ** الطلب للعودة إليه لاحقًا لإجراء التعديلات.
- أو **تقديم** الطلب مباشرة، إذا كنت متأكدًا من جميع البيانات التي تضيفها.

يرجى مراعاة رسالة التأكيد المضافة إلى كل خطوة من خطوات تقديم طلب الخدمة.

## 6. عرض جميع الطلبات

### 6 عرض جميع الطلبات

- تتيح لك هذه الصفحة الاطلاع على الشكاوي المقدمة / التي تم حفظها كمسودة. وفيما يلي كيفية تصفح هذه الطلبات:



- من الصفحة الرئيسية للخدمات، اضغط على عرض طلباتي
- بعد الضغط على "عرض طلباتي" تظهر الخدمة التالية

نظام الشكاوي و التظلمات الطبية

طلبات البحث

رقم المرجع  
رقم المرجع

تاريخ وقوع المشكلة  
آخر تحديث في

حالة الطلب  
اختر

نوع الشكاوي  
اختر

بحث

ترتيب حسب:

تصفية سريعة: الرقم المرجعي للشكوى

لا توجد بيانات لعرضها

الشكاوي 0 - 0 من 0

ترتيب حسب:

تصفية سريعة: الرقم المرجعي للشكوى

لا توجد بيانات لعرضها

- يمكنك البحث عن الطلب الذي تم حفظه كمسودة أو الطلب المقدم باستخدام حقول مختلفة:

رقم المرجع

تاريخ وقوع المشكلة

آخر تحديث في

نوع الشكوى

حالة الطلب

بحث



- إدخال البيانات المطلوبة في جميع الحقول أو إدخال بعضها  
- ثم بالضغط على "بحث"

• ستظهر جميع الطلبات بالترتيب تحت عنوانها المناسب:

ترتيب حسب:

تصفية سريعة: الرقم المرجعي للشكوى

لا توجد بيانات لعرضها

الشكاوي 0 - 0 من 0

ترتيب حسب:

تصفية سريعة: الرقم المرجعي للشكوى

لا توجد بيانات لعرضها

ملاحظة: لا توجد نتائج في هذه الشاشة

# النهاية