



وزارة الصحة ووقاية المجتمع
MINISTRY OF HEALTH & PREVENTION

مجالس
المتعاملين
CUSTOMER
COUNCILS

مجلس المتعاملين لخدمة إصدار إذن استيراد أدوية شخصية

الأفراد

بتاريخ 2023-11-15

إدارة سعادة المتعاملين - قسم تجربة المستخدم

العنوان: لقاء المعاملين لمناقشة التحديات التي تواجههم في التقديم على خدمة إصدار إذن استيراد أدوية شخصية

التاريخ: 2023-11-15

فئات المتعاملين: أفراد

الخدمة: إصدار إذن استيراد أدوية شخصية

البداية

- 01 التنسيق للقاء مع إدارة الدواء حسب خطة التواصل الخاصة بالمتعاملين
- 02 اختيار المتعاملين عن طريق سجل الشكاوى من فريق علاقات المتعاملين
- 03 إرسال دعوة رسمية للمشاركين والشركاء الداخليين والجهات المعنية
- 04 الاجتماع بالمتعاملين والاستماع إلى احتياجاتهم وتسجيل توصياتهم
- 05 حصر رؤى المتعاملين ضمن سجل الحصر ومتابعة التطبيق من قبل فريق تجربة المستخدم وإدارة الدواء

01

02

03

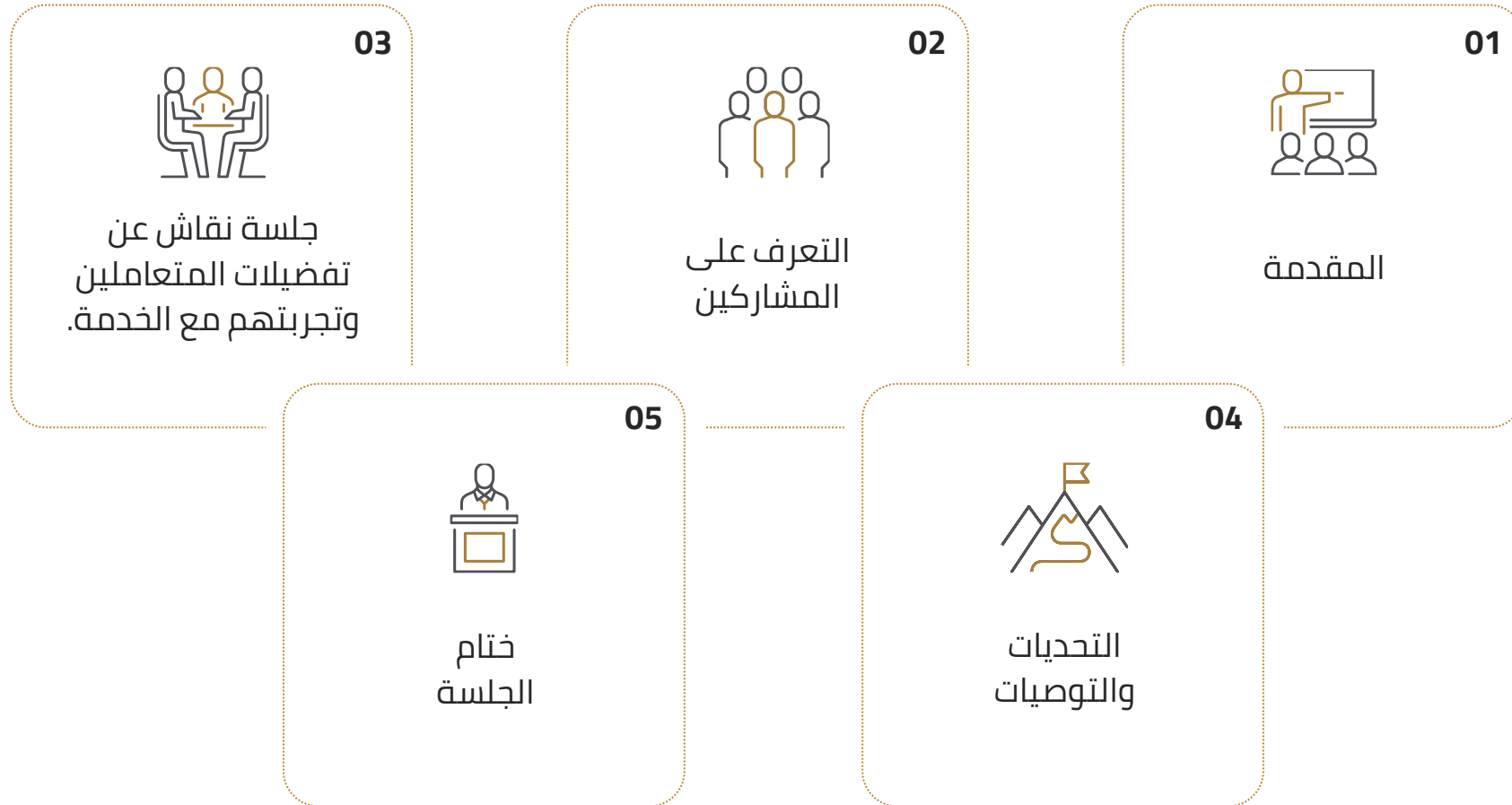
04

05



الخطوات والإجراءات

الأجندة



توجد حاجة لمزيد من التوعية حول إجراءات ومتطلبات الخدمة، وفئات المتعاملين الذين يمكنهم التقديم عليها

بطاقة الخدمة وخطواتها بحاجة للتحسين من حيث الوضوح وسهولة الوصول للمعلومات

عدم ملاحظة المتعاملين وجود خانة ملاحظات إلزامية لإتمام التقديم، مما يؤدي إلى تأخر في تسليم الطلب



الآراء والتطلعات والاقتراحات

صور من المجلس

