



وزارة الصحة ووقاية المجتمع
MINISTRY OF HEALTH & PREVENTION

مجالس
المتعاملين
CUSTOMER
COUNCILS

مجلس المتعاملين لخدمة الشكاوى على المنشآت الصحية وكادرها الطبي

الأفراد

بتاريخ 20-2-2024

إدارة الإستراتيجية والمستقبل - قسم ريادة الخدمات وتجربة المستخدم

العنوان: لقاء المتعاملين على خدمة الشكاوى على المنشآت الصحية وكادرها الطبي

التاريخ: 2024-2-20

فئات المتعاملين: الأفراد

الخدمة: الشكاوى على المنشآت الصحية وكادرها الطبي

البداية

تم التنسيق للقاء مع المتعاملين حسب خطة التواصل الخاصة بالمتعاملين

01

تم اختيار المتعاملين عن طريق ملاك الخدمة

02

تم إرسال دعوة رسمية للمشاركين والشركاء الداخليين

03

تم الاجتماع بالمتعاملين والاستماع إلى احتياجاتهم وتسجيل توصياتهم
وتوصيات القيادة

04

تم حصر رؤى المتعاملين ضمن سجل الحصر ومتابعة التطبيق

05



الخطوات والإجراءات

الأجندة



الشفافية بين المتعامل المشتكي والوزارة لمعرفة حالة الطلب أو الشكاوى من وذلك ليتم إعلام المتعامل بحالة الشكاوى بالتعاون مع Track and trace خلال خاصية لجنة المسؤولية الطبية.

التدقيق والمراقبة على الكادر الطبي لتفادي صرف الأدوية التي لا ترجع لإختصاصهم.

يتم توعية الأطباء بعدم إلزام المريض بفحوصات إضافية غير لازمة لحالته وذلك من باب الإلتزام بأخلاقيات المهنة.



الآراء والتطلعات والاقتراحات