

تقديم الشكاوى الطبية

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة للمرضى أو ذويهم أو من ينوب عنهم تقديم الشكاوى الطبية المتعلقة بإجراءات التشخيص أو العلاج أو غيره عند تلقيهم الخدمة الطبية في المستشفيات والمراكز الصحية والتخصصية التابعة لمؤسسة الإمارات للخدمات الصحية.

إجراءات الخدمة

- التسجيل في الخدمات الرقمية، وإنشاء اسم المستخدم والرقم السري (إذا لم يكن موجوداً)، وتسجيل الدخول (في حال استخدام القنوات الرقمية)
- يتم تقديم طلب الشكاوى عن طريق تعبئة النموذج.
- يتم التواصل مع المنشأة التي تلقى المشتكى العلاج بها وتحويل الشكاوى لها
- التواصل مع المشتكى في حال كانت لديه أي تقارير طبية أخرى تخص موضوع الشكاوى
- استدعاء المدعى عليه لسماع أقواله
- تجتمع اللجنة المعنية لمناقشة التقارير المرتبطة بالشكاوى.
- إعلام المتعامل بأنه تم الانتهاء من دراسة الحالة، وتحويل قرار اللجنة له مع اتخاذ الإجراءات اللازمة.

المستندات المطلوبة

- هوية المريض صاحب الشكاوى أو هوية مثبت قرابة صاحب الشكاوى بالمريض
- التقارير الطبية المتوفرة

الشروط والمتطلبات

1. تُرفع الشكاوى خلال فترة لا تتجاوز 3 سنوات من وقوع الحادثة.
2. تُقدم الشكاوى فقط من قبل المريض أو ذوي المريض أو الأقارب حتى الدرجة الأولى، أو من يتم توكيله من قبل المريض أو ذويه.
3. أن تكون الشكاوى من خلال النظام الإلكتروني للشكاوى الطبية.
4. أن تكون الواقعة محل الشكاوى واضحة من حيث اسم المريض واسم المنشأة الصحية واسم الكادر الطبي المعالج (إذا كان ذلك ممكناً)
5. أن يتم إرفاق التقارير الطبية
6. بيان واضح عن سبب الشكاوى.
7. هوية مثبت علاقة مقدم الشكاوى بالمريض (في حال تقديم الشكاوى من قبل ذوي المريض).

مدة إتمام الخدمة

- 12 أسبوع

رسوم الخدمة

مجاًناً

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني

الدعم

{579330a9-bd98-4ea0-a4d6-5abfd61db36a}

الجمهور المستهدف

- المرضى من جميع الفئات العمرية الذين تلقوا العلاج في المنشآت الصحية التابعة للمؤسسة.
- ذوي المرضى أو من ينوب عنهم

الإدارة

إدارة الحوكمة والمخاطر

القطاع

قطاع المدير العام

رمز الخدمة

400-19-006-000

نوع الخدمة

إجرائية

فئة الخدمة

فرعية

تصنيف الخدمة

الصحة الجيدة والرفاهية