

تقديم الشكاوى الطبية

عن 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"
- تقديم الشكاوى عبر القنوات المتاحة
- 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 المدعي 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

- الشكاوى مكتوبة على الاستمارة المعتمدة "" في حال تم تقديمها بطريقة كتابية
- هوية المريض صاحب الشكاوى أو هوية تثبت قرابة صاحب الشكاوى بالمريض
- التقارير الطبية المتوفرة

الشروط والمتطلبات

1. تُرفع الشكاوى خلال فترة لا تتجاوز 3 سنوات من وقوع الحادث
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 كتابية على الاستمارة المعتمدة أو من خلال النظام الإلكتروني للشكاوى الطبية
4. أن تكون الشكاوى موقعة، مع اسم واضح وعنوان ورقم التواصل مع صاحب الشكاوى في حال تم تقديمها بطريقة كتابية.
5. أن تكون الواقعة محل الشكاوى واضحة من حيث اسم المريض واسم المنشأة الصحية واسم الكادر الطبي المعالج (إذا كان ذلك ممكناً)
6. أن يتم إرفاق التقارير الطبية
7. بيان واضح عن سبب الشكاوى
8. هوية تثبت علاقة مقدم الشكاوى بالمريض (في حال تقديم الشكاوى من قبل ذوي المريض)

الأسئلة الشائعة

1. من يحق له تقديم شكاوى طبية؟
أي مريض تلقى العلاج في المنشآت التابعة لمؤسسة الإمارات للخدمات الصحية.
2. هل يمكنك تقديم شكاوى نيابة عن شخص آخر؟
تُقدم الشكاوى فقط من قبل المريض أو ذوي المريض أو الأقارب من الدرجة الأولى، أو من يتم توكيله من قبل المريض أو ذويه.
3. ما هي المدة الزمنية المتوقعة لحل الشكاوى الطبية؟
تختلف المدة حسب نوع وطبيعة الشكاوى الطبية، ولكن بشكل عام تحتاج لنحو 12 أسبوعاً.
4. ما هي المدة التي يجوز فيها تقديم الشكاوى؟
تُرفع الشكاوى خلال فترة لا تتجاوز 3 سنوات من وقوع الحادث.
5. كيف يمكنني تقديم شكاوى من خلال النظام الإلكتروني للشكاوى الطبية؟
اتبع الخطوات التالية: 1. قم بتسجيل الدخول إلى النظام ، أو قم بالتسجيل لأول مرة. 2. ابدأ شكاوى جديدة (سيتم ملء جميع تفاصيل المستخدم الأساسية "" يتم حفظها أثناء التسجيل ""). 3. تقديم التفاصيل المطلوبة وإرسالها. 4. بمجرد تقديم الشكاوى ، يتم تحويلها إلى المنشأة الطبية المعنية. 5. ستقوم المنشأة المعنية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحل الشكاوى. 6. سيتم إخطارك

بالقرار وسيتم إرساله إليك.7. إذا لم يتخذ مقدم الشكوى أي إجراء في غضون 5 أيام ، يتم إغلاق الشكوى.8. إذا تعذر حل الشكوى السريية على مستوى المنشأة ، فسيتم إحالتها إلى قسم المسؤولية الطبية لاتخاذ مزيد من الإجراءات والتحقيقات."

مدة إتمام الخدمة

• 12 أسبوعاً

رسوم الخدمة

مجاناً

قنوات الخدمة

الموقع الإلكتروني

مراكز تقديم الخدمة

مركز الاتصال

أماكن تقديم الخدمة

- الموقع الإلكتروني للمؤسسة
- المنشأة الصحية محل الواقعة
- مركز الاتصال في مؤسسة الإمارات للخدمات الصحية (8008877)
- قسم المسؤولية الطبية - مؤسسة الإمارات للخدمات الصحية
- سلطات التحقيق (النيابة العامة أو الشرطة)
- المحاكم المختصة
- نظام إدارة علاقات المتعاملين الوطني (NCRM)

قنوات الدفع

الجمهور المستهدف

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

الإدارة

إدارة الحوكمة والمخاطر

القطاع

قطاع المدير العام

الخدمة الرئيسية

الشكاوى والمسؤولية الطبية

رمز الخدمة

400-19-006-000

نوع الخدمة

إجرائية

نوع الخدمة الفرعية

فرعية

تصنيف الخدمة

الصحة الجيدة والرفاهية