

## «الصحة» تدعو المتعاملين إلى الاستفادة من النظام الإلكتروني للشكاوى»



التظلم خلال 30 يوم عمل على تقرير لجنة المسؤولية الطبية •

دبي: الخليج

دعت وزارة الصحة ووقاية المجتمع المتعاملين إلى الاستفادة من خدمة تقديم الشكاوى أو الملاحظات على المنشآت الصحية والصيدلانية الخاصة المرخصة لدى الوزارة وكوادرها الطبية إلكترونياً، وذلك ضمن باقة الخدمات الإلكترونية التي توفرها الوزارة، للارتقاء بجودة المنظومة الصحية، وابتكار الحلول الذكية والالتزام بتطبيق نظم الجودة. وتتيح الوزارة للمتعاملين عدة قنوات تابعة للوزارة وهي الموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي ومراكز سعادة المتعاملين في المكاتب التمثيلية، ومركز سعادة المتعاملين في ديوان الوزارة بدبي، حيث تتواصل إدارة الرقابة والتدقيق والتفتيش مع مقدم الشكاوى، بعد تقديمها لتأكيد وصول الطلب ومحتواه وطلب الملف الطبي من المنشأة الصحية المعنية، ثم يتم تحويل الشكاوى إلى لجنة المسؤولية الطبية التي تستمع بدورها إلى صاحب الشكاوى والمنشأة الصحية، ومن ثم تقييم الإجراءات الطبية التي اتخذها الطبيب في حالة الشكاوى المقدمة، وعليه يتم إصدار تقرير اللجنة وموافاة الأطراف المعنية به.

ويحق للأطراف المعنية بالشكوى التظلم خلال 30 يوم عمل على تقرير لجنة المسؤولية الطبية بناء على مرسوم بقانون اتحادي رقم 4 لسنة 2016 بشأن المسؤولية الطبية، وعليه يتم رفع التظلم للجنة العليا للمسؤولية الطبية للبت فيه، وبعد استلام تقرير اللجنة العليا للمسؤولية الطبية يتم تحويله للجنة الرقابة على الممارسات الصحية في الوزارة، لاتخاذ الإجراء اللازم بحق المنشأة الصحية والكادر الطبي، ويتيح النظام الإلكتروني للمتعامل متابعة الشكوى من المرحلة الأولى للتقديم إلى حين التحقيق فيها.

ويتعامل نظام إجراءات الشكاوى الطبية مع الممارسات الطبية فقط، ولا يتم النظر في الشكاوى ذات الصلة بالمسائل المالية والتأمينية، لأنها ضمن اختصاص حماية المستهلك أو الجهات القضائية. ومن ناحية أخرى فإن المدة الزمنية للبت في الشكاوى الطبية يعتمد على طبيعة الشكوى، فقد تستغرق الشكاوى إجراء تحقيق مكثف وتفصيلي ولوقت أطول ضماناً لمصلحة جميع الأطراف، وتحقيقاً لأفضل النتائج.

وقالت الدكتورة حصة علي مبارك، مديرة إدارة الرقابة والتدقيق والتفتيش في الوزارة: «نحرص على تنفيذ الرقابة والتفتيش بشكل منتظم على المنشآت الصحية الخاصة من خلال كوادرات متخصصة بأسلوب يتسم بالمرونة والتعاون، للتأكد من التزامهم بمعايير الوزارة، ولتعزيز الرقابة الذاتية لديهم، انطلاقاً من الشراكة التي تمثل دعامة مهمة للقطاع الصحي في الدولة، وتواصل الوزارة توفير خدمة الشكاوى على هذه المنشآت وكادرها الطبي والفني، وذلك ضمن باقة الخدمات الإلكترونية للوزارة والرامية إلى الارتقاء بجودة المنظومة الصحية في الدولة». وأوضحت أن الوزارة تستهدف من خلال الرقابة على المنشآت وتوفير خدمة الشكاوى، الحد من الممارسات غير الصحيحة والأخطاء الطبية، وذلك عبر إصدار عقوبات وغرامات قد تصل إلى الإغلاق النهائي، مؤكدة أن الوزارة تتعامل بدقة وشفافية في حال ثبوت التقصير والخطأ الطبي من المنشآت الصحية والكادر الطبي، في إطار حرصها على صحة وسلامة أفراد المجتمع كأولوية في جميع الخطط والبرامج.