



طلب تقديم شكوى خطأ طبي



الإجراءات المتبعة خلال التحقيق

يمكنك تقديم شكوى بشأن الرعاية الصحية المقدمة من أي منشأة صحية مرخصة في إمارة أبوظبي



يجب عليك تعبئة نموذج الشكوى من خلال موقع دائرة الصحة.



سيتم التواصل معك من قبل فريق التحقيق لجمع المزيد من المعلومات حول الشكوى الخاصة بك.



سيتم تزويد نسخة من الشكوى الخاصة بك إلى المنشأة الصحية المشكو عليها.



سيتم طلب الملفات الطبية الخاصة بك من المنشآت الصحية التي قمت بزيارتها ومراجعتها بعناية.



سيقوم فريق التحقيق بإحالة الشكوى الخاصة بك إلى خبير محايد (إذا لزم الأمر)



سيتم التحقيق مع الكادر الطبي المعالج من قبل فريق التحقيق (إذا لزم الأمر).



الإجراءات المتبعة خلال التحقيق

سيتم إحالة الشكوى الخاصة بك إلى لجنة المسؤولية الطبية في دائرة الصحة للدراسة وإصدار تقرير نهائي معتمد.



لديك الحق في تقديم طلب تظلم على القرار الصادر من اللجنة في غضون 30 يومًا من استلام تقرير اللجنة ولمقدم الرعاية الصحية الحق ذاته.



سيتم إرسال طلب التظلم الخاص بك إلى اللجنة العليا للمسؤولية الطبية في وزارة الصحة ووقاية المجتمع للدراسة وإصدار تقرير نهائي معتمد.



يعتبر القرار نهائيًا وفقًا للظروف التالية:

1- في حالة تقديم التظلم يكون قرار اللجنة العليا للمسؤولية الطبية نهائيًا
2- في حالة عدم تقديم تظلم خلال 30 يوم، يكون قرار لجنة المسؤولية الطبية نهائيًا



في حال وجود أي استفسارات خلال سير عملية التحقيق سيكون الفريق متاحًا للإجابة على أسئلتك من خلال البريد الإلكتروني والهاتف.



يحق لك سحب الشكوى في أي من مراحل التحقيق طالما لم يتم اتخاذ قرار من قبل لجنة المسؤولية الطبية.



الأسئلة الشائعة

لمقدم طلب الشكوى



ماهي المستندات المطلوبة لتقديم الطلب ؟

- تعبئة استمارة الشكوى كاملة.
- نسخة من بطاقة الهوية الإماراتية للمريض ومقدم الشكوى (في حال كان مقدم الشكوى ليس المريض).
- شهادة الوفاة لتقديم بالنيابة عن المتوفى من قبل أحد أقاربه من الدرجة الأولى.
- وكالة قانونية (في حال توكيل طرف آخر لتقديم الشكوى).
- التقارير الطبية (إن وجدت).

كيف يمكنني تقديم شكوى خطأ طبي؟

يمكن تقديم استمارة الشكوى إلكترونياً عن طريق موقع دائرة الصحة من خلال الرابط التالي مع إرفاق جميع المستندات المطلوبة للبدء في إجراءات التحقيق اللازمة.

<https://bpmweb.doh.gov.ae/usermanagement/login.aspx?Home=1>

ماهي المدة المحددة لانتهاء من إجراءات التحقيق في الشكوى المقدمة؟

نسعى دائماً لحل الشكاوى في أسرع وقت ممكن ، إلا أن التحقيق في الشكوى قد يتطلب عدة أشهر و ذلك يعتمد على درجة تعقيد الشكوى و نوع التحقيق المطلوب.

هل المستندات القانونية (شهادة الوفاة، التوكيل) ضرورية لتقديم الشكوى للآخرين (الزوج، الزوجة، الأم، الأب، الابن...)?

نعم، يجب إرفاق المستندات القانونية ليتم قبول طلب الشكوى وإخطاركم بنتيجة التحقيق.

ماهي المدة الزمنية المحددة لقبول طلب التحقيق في طلب شكوى خطأ طبي؟

المدة الزمنية هي ثلاث سنوات من تاريخ وقوع الخطأ الطبي أو اكتشافه.

هل يوجد رسوم مستحقة لتقديم طلب التحقيق في شكوى خطأ طبي؟

إن خدمة التحقيق في شكوى خطأ طبي مجانية ولا يوجد أي رسوم مستحقة.

هل يمكنني تقديم شكوى بشكل مجهول (من دون ذكر بياناتي الشخصية)؟

نعم يمكنك تقديم شكوى من دون ذكر التفاصيل الشخصية، لكن لن تكون مخول للحصول على نتيجة التحقيق.

من هو المخول لتقديم طلب التحقيق في شكوى خطأ طبي؟

- يمكن للمريض نفسه تقديم الشكوى إذا كان أكبر من 18 عاماً.

- يمكن لأي شخص أن ينوب عن المريض في تقديم الشكوى بشرطية تقديم مستند قانوني يمنحه الصلاحية لذلك.

- في حال كان المريض أصغر من 18 عاماً يمكن للوالدين أو الوصي القانوني تقديم الشكوى بالنيابة عنه دون وكالة قانونية.

الأسئلة الشائعة

لمقدم طلب الشكوى



ماهي طبيعة الشكاوى الطبية التي يتم التحقيق فيها؟

تشمل طلبات الشكاوى التي يتم التحقيق فيها (من دون حصر): الإهمال الطبي، أخطاء العلاج ومضاعفاته، وصراف الأدوية الخاطئة والتأخير في تقديم العلاج اللازم.

ماهي اللغة المعتمدة لقبول طلب الشكوى؟

يمكن تعبئة بيانات استمارة الشكاوى باللغتين العربية والانجليزية مع وجوب ذكر تفاصيل الشكاوى باللغة العربية.

هل يتم ابلاغ مقدم الرعاية الصحية بوجود طلب التحقيق في شكوى خطأ طبي؟

نعم، يتم اخطار مقدم الرعاية الصحية بوجود طلب التحقيق في شكوى خطأ طبي وذلك لإجراءات التحقيق.

هل يوجد تعويض مادي عن الخطأ الطبي من قبل دائرة الصحة؟

لا، يمكنك التوجه إلى دائرة القضاء بخصوص التعويض المادي.

هل سيتم تحويلي للقيام بالفحص السريري بخصوص الشكاوى المقدمة؟

سيتم توفير فحص سريري للمريض في حال استدعت إجراءات التحقيق وحسب قرار اللجنة.

كيف يمكنني معرفة حالة الشكاوى الطبية المقدمة؟

يمكنك معرفة حالة الطلب عن طريق متابعة طلب الشكاوى المقدم عبر النظام الإلكتروني لإدارة الشكاوى الطبية التابع لدائرة الصحة. و لمزيد من الاستفسارات، يرجى التواصل عبر البريد الإلكتروني CRI@doh.gov.ae

كيف يمكنني الحصول على تقرير النتيجة النهائية للتحقيق في الشكاوى؟

بعد الانتهاء من إجراءات التحقيق يتم تحميل التقرير من خلال النظام الإلكتروني لإدارة الشكاوى الطبية التابع لدائرة الصحة، كما سيتم ارسال إشعار لمقدم الطلب عبر البريد الإلكتروني المسجل في استمارة الشكاوى.

هل يمكنني سحب الشكاوى بعد تقديم الطلب عبر الموقع؟ وماهي الإجراءات؟

نعم يمكن سحب الشكاوى في أي من مراحل التحقيق طالما لم يتم اتخاذ قرار من قبل لجنة المسؤولية الطبية.

هل سيتم إخطاري بالقرار التأديبي الصادر بحق مقدم الرعاية الصحية؟

لا