

أخي العزيز/ أختي العزيزة عند زيارتك مؤسسة صحية خاصة نرجو ملاحظة الآتي:

في حالة وجود شكوى أو ملاحظة على المؤسسة:

01

مناقشة صاحب العلاقة بالمؤسسة بأسلوب لطيف وهادف.

02

التوجه إلى المدير الطبي أو المسؤول الإداري بالمؤسسة إذا استدعت الحالة.

03

رفع الشكوى إلى دائرة المؤسسات الصحية الخاصة بالمحافظات أو للمديرية العامة للمؤسسات الصحية الخاصة بالوزارة مع إرفاق جميع ما يتعلق بالموضوع من مستندات وتقارير.

04

سيتم التواصل مع مقدم الشكوى وشرح الإجراءات المتبعة.

05

لا يتم البت في المنازعات المالية من قبل وزارة الصحة؛ وبالتالي يجب مخاطبة الجهات المعنية (الهيئة العامة لحماية المستهلك أو الادعاء العام) إذا لم يتوصل الطرفان للتفاهم.

06

إحالة الشكاوى المتعلقة بالإخطاء الطبية إلى اللجنة الطبية الأولية ثم إلى اللجنة الطبية العليا إذا استدعت الحاجة.

07

ترفع التوصيات للجهات المعنية لتنفيذها إذا ثبت وجود خطأ طبي.



03 الاستقبال والتسجيل

- موظف الاستقبال عماني ذو مهارات تواصل.
- نظام تسجيل إلكتروني (بالرقم المدني للعمانيين ورقم الإقامة للوافدين).
- صندوق للاقتراحات والشكاوى.



02 اللوائح والتراخيص

- لوحة عند مدخل المؤسسة تحمل اسمها وتخصصها الطبي.
- ترخيص المؤسسة بمكان واضح وساري المفعول.
- لائحة بأسعار الخدمات المقدمة.
- وثيقة حقوق وواجبات المرضى.



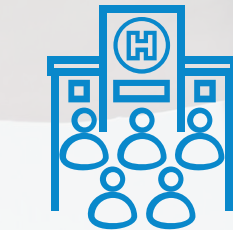
01 الموقع

- سهل الوصول.
- نظافة المؤسسة والبيئة المحيطة بها.
- مهنيته لاستقبال ذوي الاحتياجات الخاصة والحالات الطارئة.



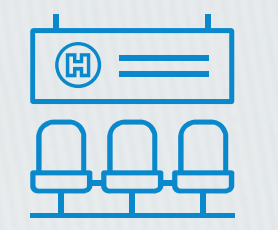
06 تقديم الخدمة الطبية

- التأكد من اسم المريض وشرح تفاصيل أي إجراءات طبية.
- احترام الخصوصية أثناء الكشف السريري والاستعانة بمرمضة.
- تنظيف اليدين قبل وبعد أي إجراء.



05 الفريق الطبي بالمؤسسة

- ارتداء الزي الطبي المناسب لكل فئة.
- تعليق بطاقة الترخيص لمزاولة المهنة.
- مهارات تواصل وسهولة التفاهم معه.
- توفر مترجم إذا استدعت الحاجة.



04 صالات الانتظار

- مهئية ومنفصلة للرجال والنساء.
- دورات مياه مناسبة.
- مواد توعوية.
- ماء الشرب وأكواب الاستخدام الواحد.
- وسلة مهملات بكيس أسود.

