



دليل سياسات
وإجراءات العلاج
بالخارج

صمم هذا الدليل ليحدد السياسات والإجراءات المتعلقة بخدمة العلاج خارج الدولة، والمعمول بها في هيئة الصحة بدبي. ويكون مرجعاً رئيسياً لكافة المتعاملين المتقدمين للحصول على هذه الخدمة.

يتضمن الدليل إرشادات وتوجيهات لرحلة العلاج بالخارج محدداً خطواتها، بدءاً من التقدم لطلب الخدمة، حتى إغلاق الحالة المرضية لمتلقي الخدمة.

يتوفر هذا الدليل إلكترونياً على الموقع الإلكتروني لهيئة الصحة بدبي (www.dha.gov.ae)، وورقياً في أي من المكاتب الصحية التابعة لهيئة الصحة داخل الدولة وخارجها.

المحتويات

1. كلمة معالي حميد محمد القطامي
مدير عام هيئة الصحة بدبي
5-4
2. التقديم على خدمة العلاج بالخارج
6
3. رحلة العلاج وحجز المواعيد
7
4. ترتيبات السفر للمريض والمرافقين
8
5. إدارة ومتابعة العلاج في الخارج
9
6. إنهاء العلاج بالخارج والعودة
10
7. الأسئلة الأكثر تكراراً
11
8. معلومات اتصال المكاتب الخارجية
15

الصحة والسعادة للجميع



يبقى تحقيق رضا المتعاملين وإسعادهم وتقديم أرقى الخدمات الطبية التي تفوق توقعاتهم، هو الهدف المنشود لهيئة الصحة بدبي، وهو ركيزة أعمال التطوير الشامل التي تجريها، وهو المستهدف كذلك من جميع التحولات التي يشهدها القطاع الصحي، برعاية كريمة من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي "رعاه الله"، والدعم اللامحدود من سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم ولي عهد دبي، رئيس المجلس التنفيذي، والمتابعة الحثيثة من سمو الشيخ حمدان بن راشد آل مكتوم نائب حاكم دبي، وزير المالية، رئيس هيئة الصحة بدبي .

في ضوء ذلك، وضمن الاهتمام البالغ الذي توليه حكومة دبي بصحة المواطن وسعادته، تحرص هيئة الصحة بدبي على توفير أفضل سبل العناية الطبية للمواطنين، في مناخ صحي مميز تتسم به مستشفياتنا ومراكزنا وعيادتنا الطبية، المزودة بأحدث التجهيزات والتقنيات الذكية، التي يقوم عليها صفوة من الأطباء والمتخصصين. كما تحرص الهيئة في الوقت نفسه على فتح المجال لعلاج المواطنين

في الخارج، وإتاحة الفرصة أمامهم للاستفادة من هذه الخدمة، التي تتكامل مع أساليب الرعاية في منشآتنا الصحية، وتتوافق مع المعايير والبروتوكولات الطبية المعمول بها في دبي والعالم.

من هنا عملت الهيئة على إعداد هذا الدليل، بهدف تنظيم عملية إيفاء المرضى للعلاج في الخارج، وتوضيح السياسات والإجراءات المعتمدة في هذا الشأن، إلى جانب التعريف بحقوق وواجبات المرضى والمرافقين، والجهات الأخرى قبل وأثناء و بعد انتهاء الإيفاء للخارج.

آملين الصحة والسعادة للجميع.

حميد محمد القطامي
مدير عام هيئة الصحة بدبي

التقديم على خدمة العلاج بالخارج

يقوم المريض أو من ينوب عنه بتقديم طلب العلاج بالخارج في صالة السعادة في المقر الرئيسي لهيئة الصحة بدبي، ويرفق الطلب مع التقرير الطبي الخاص بحالة المريض والصادر من الجهات الرسمية المعتمدة لدى هيئة الصحة بدبي، ضمن الشروط التالية:

- أن يكون المريض من مواطني الدولة.
- أن يكون جواز السفر صادرًا من إمارة دبي بالإضافة لخلاصة القيد أو صورة سارية المفعول من المرسوم السامي الصادر بحقه بمنحه جنسية الدولة.
- أن يكون التقرير الطبي الذي يبين الحالة المرضية لمقدم الطلب صادراً ومعتمداً من أحد المستشفيات المعتمدة، ويوصي بعلاجه أو متابعة حالته الصحية خارج الدولة لظروف طبية أفضل، على ألا يتعدى تاريخ التقرير عند تقديمه أكثر من (30) يوماً، في بعض الحالات الحرجة يتطلب الأمر إرسال تقرير حديث جداً (لا يتعدى الأسبوعين) ما لم ترتأي اللجنة خلاف ذلك.
- تقوم اللجنة الطبية بالاجتماع دورياً، لدراسة جميع طلبات العلاج بالخارج، ويتم اتخاذ التوصية المناسبة حسب كل حالة.
- يقوم الموظف المختص في إدارة العلاج في الخارج والمكاتب الصحية الخارجية، بإبلاغ توصيات اللجنة للمريض/الجهة الطالبة.

الوثائق المطلوبة

- طلب العلاج في الخارج موقّع من صاحب الطلب
- تقرير طبي معتمد
- جواز سفر ساري المفعول
- خلاصة قيد أو صورة من المرسوم السامي
- هوية إماراتية سارية المفعول
- بطاقة التأمين الصحي إن وجدت

رحلة العلاج وحجز المواعيد

- يقوم موظف إدارة العلاج في الخارج والمكاتب الصحية الخارجية بدبي بطلب الموعد مع إرفاق الوثائق المطلوبة من المكاتب الصحية الخارجية أو الملحقيات الصحية، ويتم إرسال رسالة نصية للمريض لإعلامه بذلك.
- يقوم موظف إدارة العلاج في الخارج والمكاتب الصحية الخارجية بإبلاغ المريض بالموعد وذلك لتأكيد الحجز.
- إذا دعت الحاجة لوجود متبرع، يجب تقديم كافة التحاليل اللازمة لتأكيد أهلية المتبرع، والحصول على الموافقة من جهة العلاج.
- في حال إلغاء الموعد أو إعادة جدولته يقوم المريض بتعبئة نموذج طلب التأجيل مع ذكر الأسباب بالوثائق الداعمة، ويخضع ذلك لاعتماد المدير المسؤول.

طلب إعادة النظر في توصيات اللجنة

- يقوم المريض أو المرافق بتعبئة النموذج الخاص بطلب إعادة النظر بعد رفض اللجنة، وتسليمه لموظف العلاقات الخارجية العامة المتواجد في صالة السعادة، في المقر الرئيسي لهيئة الصحة بدبي.
- يقوم الموظف بمراجعة النموذج الذي تمت تعبئته من قبل المريض للتأكد من البيانات والوثائق المطلوبة.
- يقوم أعضاء اللجنة بمراجعة الطلب وحالة المريض وتدوين التوصية.
- يقوم الموظف بإبلاغ المريض بتوصيات اللجنة.

ترتيبات السفر للمريض والمرافقين

- يقوم الموظف المعني باستلام بيانات ووثائق المرافقين (والمترجمين إذا لزم الأمر) من قبل ذوي المرضى أو من قبل الجهات المعنية، والتأكد من استيفائها لشروط المرافقين الموضحة في لائحة الإيفاد لتلقي العلاج خارج الدولة.
- عند سفر المريض، يقوم الموظف المعني بمراجعة الوثائق والتأكد من صلاحيات جوازات سفر المريض والمرافقين، وإرسال طلب عروض أسعار من وكلاء السفر المعتمدين لدى هيئة الصحة في دبي.
- تصرف تذاكر السفر للمريض والمرافقين على الدرجة السياحية.
- يقوم الموظف بإصدار رسالة لمن يهمله الأمر للمريض ومرافقيه للاستخدام الرسمي عند إصدار التذاكر، كما يقوم المريض ومرافقيه في هذه المرحلة بالاطلاع على الأدلة الإرشادية لإجراءات العلاج والسفر، واستلام تذاكر السفر، والتوقيع على تعهد السفر للعلاج بالخارج.
- في حال كان بلد العلاج يحتاج إلى تأشيرة دخول، تقوم إدارة العلاج في الخارج والمكاتب الصحية الخارجية بالهيئة بإصدار رسالة للمريض موجهة للسفارة المعنية، لدعم طلب المريض إصدار التأشيرة من السفارة المعنية.

إجراءات الحالات الخاصة

- في حال السفر مع وجود مستلزمات طبية أو بمرافقة كادر طبي، يقوم المريض أو المرافق بالتنسيق مع الموظف المعني في الإدارة، بهدف تحديد متطلبات السفر التي يحتاجها المريض.
- في الحالات الحرجة التي تتطلب السفر عن طريق الإسعاف الجوي، يقوم الموظف بطلب موعد علاج مستعجل، والتنسيق مع ذوي المريض والطبيب المعالج.

إدارة ومتابعة العلاج في الخارج

○ يقوم موظف العلاقات العامة بتنظيم إجراءات استقبال المريض والمرافقين من المطار، والبدء بإجراءات تسجيلهم في المكتب الصحي الخارجي ونقلهم لمكان إقامتهم، وتزويدهم بتفاصيل الموعد الأول لزيارة المستشفى/الطبيب المعالج.

○ يقوم السائق بإيصال المريض والمرافقين عند وصولهم من المطار لمكان الإقامة، وكذلك لمكان تلقي العلاج في الموعد الأول للبدء بالعلاج.

○ تلتزم المكاتب الصحية الخارجية بالقيام بزيارات دورية لمتابعة حالات المرضى أثناء العلاج، وذلك بناء على خطة العلاج المعتمدة.

○ تلتزم إدارة العلاج في الخارج والمكاتب الصحية الخارجية بمتابعة سير العلاج حسب خطة العلاج المعتمدة.

يتم تقديم طلبات التعديل على العلاج في الخارج، وفق تقرير طبي مُحدّث، حيث يقوم موظف إدارة العلاج في الخارج والمكاتب الصحية الخارجية في الهيئة بعرض الطلب على الفريق الطبي لأخذ الرأي أو التوصية، وتتم الموافقة بعد اعتماد مدير إدارة العلاج في الخارج والمكاتب الصحية الخارجية بالهيئة.

إنهاء العلاج بالخارج والعودة

- تحديد موعد الخروج النهائي أو آخر موعد طبي للمريض بالتنسيق مع المستشفى المعالج والمنسق الطبي.
 - انجاز إجراءات السفر وتفاصيلها بحسب توصيات الطبيب المعالج واعتماد مدير إدارة العلاج في الخارج والمكاتب الصحية الخارجية.
 - يجب على المريض مقابلة الطبيب المعالج بالدولة بعد عودته للدولة.
- لا يتم تمديد صلاحية مدة تذاكر السفر للمريض والمرافقين إلا لبعض الحالات الخاصة، التي تمتد فترة العلاج إلى مدة أطول من فترة صلاحية التذكرة أو بسبب تأخر إجراءات تمديد التأشيرة من الجهات المختصة ببلد العلاج، مع تحمل التكاليف المترتبة على ذلك من قبل الهيئة.

المعدات الطبية

- يتم طلب المعدات الطبية بناءً على طلب موثق من الطبيب المعالج من خلال تقرير يوضح حالة المريض والحاجة لذلك، بالتنسيق مع المكتب الصحي في بلد العلاج.
- يقوم موظف إدارة العلاج في الخارج والمكاتب الصحية الخارجية بإبلاغ المريض أو ذويه عند توفر الجهاز لاستلامه.
- في حال لم يتم استلام الجهاز من قبل المريض خلال مدة لا تزيد عن شهر، يحق للهيئة التصرف بالجهاز.
- في حال انتهت الحاجة للجهاز، يمكن للمريض إعادة تسليمه للهيئة.

الأسئلة الأكثر تكراراً



- هل يحق للمرضى الحصول على جميع أنواع العلاج خلال تواجدهم في بلد العلاج خارج الدولة؟
يحق للمريض الحصول فقط على العلاج الذي يتم تحديده من قبل إدارة العلاج في الخارج والمكاتب الصحية الخارجية ولا يمكننا تقديم مواعيد تخصصات إضافية بدون اعتماد الإدارة.
- في حالة عدم الرضا عن الطبيب المعالج هل يمكنني استبداله وما هو الإجراء المتبع لذلك؟
يتوجب التنسيق مع المنسق الصحي في المكاتب الصحية الخارجية وشرح الأسباب ومن ثم تقييمها لاتخاذ الإجراء المناسب.
- في حال انتهاء صلاحية جواز السفر للمريض أو المرافقين خلال فترة العلاج، ما هو الإجراء المتبع؟
يمكنك التنسيق مع المكتب الصحي الخارجي أو مع سفارة الدولة في البلدان التي لا تتوفر فيها مكاتب صحية خارجية تابعة لهيئة الصحة بدبي.
- ماذا يجب أن أفعل إن حدثت حالة طبية طارئة خارج أوقات الدوام الرسمي للمكتب الصحي الخارجي؟
في حالة الطوارئ عند الحاجة لمساعدة طبية عاجلة أو حين حدوث أمر ما يهدد الحياة، يرجى الاتصال بسفارة الدولة في البلد المتواجد فيه.
- هل يمكنني طلب تغيير مواعيدي الأول مع الطبيب المعالج / المستشفى قبل السفر؟
لا يجوز تغيير المكان أو الوقت المحدد للموعد الأول مع الطبيب المعالج / المستشفى. عند الحالات الطارئة يجب التواصل مع إدارة العلاج في الخارج والمكاتب الصحية الخارجية لإتخاذ الإجراءات اللازمة.
- هل يمكن أن يقوم المريض / العائلة بحجز مواعيد شخصية خلال فترة العلاج؟
تتم إجراءات حجز المواعيد الطبية الرسمية خلال فترة العلاج في الخارج عن طريق المنسق الطبي في المكاتب الصحية الخارجية. وفي حال وجود مواعيد شخصية للمرضى، يجب إعلام المكتب بها كي لا تتعارض مع المواعيد الطبية.

- هل يحق للمرافقين طلب الوصفات الطبية على نفقة هيئة الصحة خلال تواجدهم في بلد العلاج؟
- يجب أن يتحمل المرافقين نفقات أدويتهم خلال تواجدهم في بلد العلاج، ويمكننا تقديم المشورة عن مكان صرف الأدوية ولكن لا يتحمل المكتب الصحي الخارجي نفقات هذه الأدوية.
- هل يشترط أن يكون المرافقون من مواطني الدولة؟
- نعم، إلا إذا كان المرافق له صلة قرابة من الدرجة الأولى أو الثانية بالمريض. ويمكن الإستثناء بعد اعتماد مدير إدارة العلاج في الخارج والمكاتب الصحية الخارجية.
- في حالة منح تذكرة سفر على الدرجة السياحية للعلاج في الخارج هل يمكن للمريض دفع الفرق لترقية التذكرة، وما هو الإجراء المتبع؟
- نعم، ويتم ذلك عن طريق وكيل سفرك.
- هل يتم توفير مواصلات من وإلى المطار للمرافقين غير الرسميين؟
- لا يتم توفير المواصلات للمرافقين غير الرسميين.
- هل يتم صرف بدل مواصلات للمرضى لكل المواعيد؟
- يتم صرف بدل مواصلات للمرضى والمرافقين ضمن المخصصات اليومية حسب السياسات المتبعة.
- ما هو موعد الدفعة الأخيرة؟ تاريخ السفر أم تاريخ آخر موعد طبيب؟
- يتم تسديد قيمة الدفعة الأخيرة للمريض بتاريخ الموعد الأخير مع الطبيب المعالج، أو بتاريخ الخروج النهائي من المستشفى، وفقاً لطبيعة الحالة.
- ما التكاليف التي تقوم بتغطيتها هيئة الصحة بدبي خلال فترة العلاج؟
- تتحمل الهيئة تكاليف التذاكر السياحية للمريض والمرافقين الرسميين، وتكاليف العلاج، شاملة الأدوية والمستلزمات الطبية، بالإضافة إلى المخصصات اليومية التي تصرف للمريض والمرافقين حسب السياسات المعتمدة لذلك.

- هل يمكنني الحصول على الأدوية الخاصة بالأمراض المزمنة التي لا ترتبط بنوعية علاجي في الخارج خلال سفري؟
لا، يجب على المريض اصطحاب كمية كافية من الأدوية للأمراض التي لا تغطيها خطة العلاج بالخارج أو شراؤها عند الحاجة على نفقته الخاصة.
- كيف أحصل على الأدوية التي يصفها الطبيب المعالج بالخارج، في حال عدم توفرها في الإمارات عند عودتي؟ وما الإجراء المتبع لتوفيرها؟
تصرف الأدوية عند العلاج بالخارج لمدة أقصاها شهر واحد، وفي حال احتاج المريض أدوية إضافية، عليه مراجعة الطبيب المعالج داخل الدولة فور عودته.
- في حالة رغبة المريض/المرافق تغيير مكان السكن خلال فترة العلاج بالخارج، ما هو الإجراء المتبع لذلك؟
يجب التواصل مع المكتب الصحي الخارجي لتحديث البيانات في النظام الإلكتروني.
- كيف يمكنني الحصول على شهادة مرضية لأقدمها لمكان عملي؟
يتولى طبيبك المعالج مسؤولية إصدار شهادة مرضية، ويمكنك طلبها خلال مواعيد المراجعة.
- هل يجب تصديق رسائل «لمن يهمله الامر» من السفارة / القنصلية الإماراتية في بلد العلاج؟
هيئة الصحة لا تتحمل مسؤولية تصديق هذا النوع من الرسائل.

معلومات اتصال المكاتب الخارجية

Country	Contact Number	Address
Germany (Bonn)	+4922826707-0	Botschaft der Vereinigten Arabischen Emirate Außenstelle Bonn – DHA Erste Fährgasse 6 53113 Bonn, Germany dms.secretary@uae-embassy.de
Germany (Munich)	+49 89 41977-0	Generalkonsulat der Vereinigten Arabischen Emirate Gesundheitsabteilung – DHA Lohengrinstraße 21 81925 Munich, Germany dms.secretary.muc@uae-embassy.de
London	+44 (0) 2074866281 /+447909338884	Dubai Health Authority Office, Embassy of the UAE 71 Harley Street, W1G 8DE, London, United Kingdom info@dhalondon.org
Singapore	+65 6238 8206	UAE Embassy in Singapore, Singapore 600 North Bridge Road #09-01/05 Parkview Square Singapore 188778, Singapore
India	+091 - 84338 18998 / 22183021, 22180985, 66345566, 66369541, 66369542 & 66369543	Consulate General of United Arab Emirates Jolly Maker Apartment No. 1, Bungalow No. 7, Opposite World Trade Centre, Cuffe Parade, M u m b a i - 400 005, India
USA	+12022432423	Embassy of the UAE, 3522 International Court, NW Suite 102, Washington, DC 20008, USA
Spain / Barcelona	+34932408550	Consulate General of United Arab Emirates in Barcelona C/ Balmes, 7. Planta 7. 08007 Barcelona, Spain
Korea	+8227903235	UAE Embassy, 5-5 Hanam Dong, Young San-Ku, Seoul, Korea

