



طبيب لكل مواطن

دليل الخدمات

# طبيب لكل مواطن

للتواصل

800342

للاتصال من خارج الإمارات  
+971 4 219 8888

24/7

تنوية: جميع البيانات الواردة في هذا الدليل هي للعلم فقط، وهي صالحة اعتباراً من تاريخ آخر تحدث لها، كما يحق لهيئة الصحة في دبي إجراء أي تعديل أو إلغاء أو إضافة لما ورد في هذا الدليل ومنها على سبيل المثال، أوقات الانتظار وساعات العمل الرسمية والرسوم المالية والمصروفات في المستشفيات ومرافق الخدمة المذكورة في الدليل خاضعة للتغيير حسب الحالة الصحية والمناسبات والإجازات الرسمية، للمزيد من المعلومات يرجى الاتصال بمركز الاتصال 800342.



## مفتاح الرموز

رموز عامة

الموقع

البريد الإلكتروني

الهاتف

الفاكس

الأوقات والمواعيد

الأوقات

## تصنيف المعاملين

الموقع الإلكتروني

الرجال

مركز الخدمة

النساء

مركز الاتصال

الأطفال

التطبيق الذكي  
DHA APP.

كبار السن

أصحاب الهمم

# رحلة المتعامل

## فهرس الخدمات

### الخدمات الطبية

#### طب الأسرة

طبيب لكل مواطن

#### الأسئلة الأكثر تكراراً

#### الأسئلة الأكثر تكراراً

#### حجز موعد



3

الاتصال على مركز الاتصال  
لحجز موعد  
يتم ارسال رسالة نصية مع  
تفاصيل حجز الموعد.



#### التسجيل في التطبيق



2

تحميل تطبيق الهيئة  
من خلال متجر جوجل  
أو متجر أبل  
للمستخدمين الجدد: يجب  
التسجيل على التطبيق.



#### جمع المعلومات



1

الوصول إلى خدمة  
“طبيب لكل مواطن”  
يمكن للمريض زيارة الموقع  
الإلكتروني أو الاتصال على  
الرقم 800342 للحصول على  
المعلومات الازمة حول الخدمات  
المقدمة وساعات العمل.



#### تسجيل الدخول للحصول على الخدمة



4

قم بتسجيل الدخول قبل 5 دقائق  
من الموعد المحدد، واضغط على  
اتصال. ستبدأ مكالمة الصوت/  
الفيديو مع الطبيب.



#### نتائج الفحص الطبي

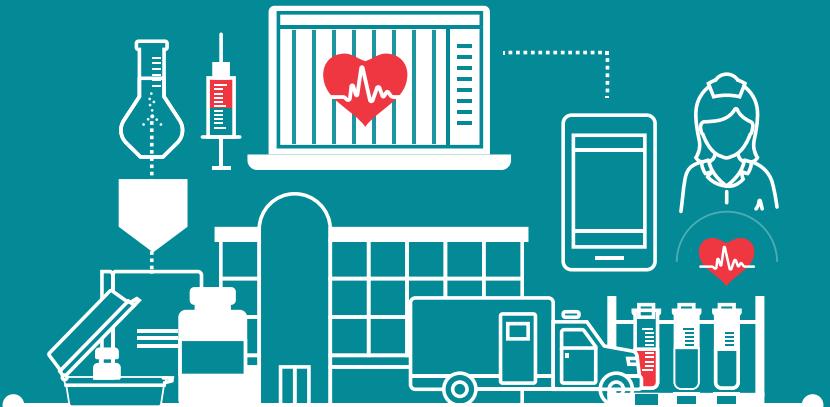


5

يمكن تحميل نتائج الفحص  
الطبي من خلال تطبيق الهيئة.



# الخدمات الطبية



## طبيب لكل مواطن

تتيح هذه الخدمة لمواطني دولة الإمارات بأخذ استشارة طبية عن طريق التواصل مع الطبيب بالصوت والفيديو دون الحاجة لزيارة المراكز الصحية.

### الخطوات والإجراءات

- الاتصال بمركز الاتصال لجز موعد في النظام
- تسجيل الدخول في تطبيق الهيئة حسب الموعد الذي تم حجزه
- اختيار طبيب لكل مواطن
- الضغط على زر اتصال ليتم التواصل مع الطبيب بالصوت والفيديو

### الخطوات التحضيرية

- تحميل تطبيق الهيئة من متجر أبل أو قوقل بلاي
- التسجيل في تطبيق الهيئة والحصول على اسم مستخدم وكلمة مرور
- الدخول قبل الموعد ب 5 دقائق والضغط على زر الاتصال
- بطاقة الهوية والبطاقة الصحية للتأكد من هوية المتصل

### محدودية تقديم الخدمة

- الموطنين فقط

#### ملاحظة

تقديم هذه الخدمة لكافة فئات المتعاملين في حالة الطوارئ والأزمات أو في حالة انتشار الأوبئة

### المتعاملين



الموطنين



المتعاملين



24/7

### المستندات والنماذج المطلوبة

- الهوية الإماراتية
- البطاقة الصحية

### زمن الحصول على الخدمة

30 دقيقة

### رسوم الخدمة

مجانية

—  
الأسئلة الأكثر  
تكراراً



### ما هو رقم الاتصال الخاص بمركز اتصال طبيب لكل مواطن؟

800342 وبعد سماع الخيارات يمكن الضغط على علامة النجمة ليتم تحويلك لمركز الاتصال لحجز موعدك.

### هل يجبأخذ موعد مسبق مع الطبيب، أو سيقوم مركز الاتصال بتحويلي مباشرة للطبيب؟ هل يمكن التحويل المباشر على الطبيب؟

يمكن للمريض التواصل بشكل مباشر مع الطبيب من خلال مكالمات الفيديو، للحصول على هذه الخدمة يتوجب على المتعامل حجز موعد للاستشارة الطبية عن بعد من خلال مركز الاتصال لهيئة الصحة بدبي 800342 ومن ثم تحميل التطبيق الذكي الخاص بهيئة الصحة بدبي وتسجيل البيانات.

### أين يقع مركز الاتصال الخاص بخدمة طبيب لكل مواطن؟

يقع مركز الاتصال الخاص بخدمة طبيب لكل مواطن في مركز الاتصال الموحد لهيئة الصحة بدبي والأطباء موجودون في مقر خاص في مستشفى راشد في دبي.

### ما هي رسوم أو تكاليف الخدمة أو الاستشارة الطبية وكيف يقوم المريض بدفعها؟

الخدمة مجانية ولا تتطلب دفع أي رسوم.

### من هم الأطباء العاملين ضمن خدمة طبيب لكل مواطن؟

تعمل هيئة الصحة بدبي بتوفير أفضل العقول والإمكانيات الطبية لخدمة المواطنين ومن جميع أنحاء العالم، وجميع الأطباء مرخصين ومسجلين في هيئة الصحة بدبي.

### هل يتوجب الحضور الشخصي للاستفادة من الخدمة؟

خدمة طبيب لكل مواطن توفر الاستشارة الطبية عن بعد عبر تقنية مكالمات الفيديو المباشر دون الحضور الشخصي.

### ما مدى سرية وخصوصية المريض في خدمة طبيب لكل مواطن؟

خصوصية المريض من أولويات تقديم الخدمة، الهدف هو المساعدة الطبية والتعرف على الحالة المرضية وإيجاد الحلول لها. سرية المريض ومعلوماته هي من أهم المواثيق التي يتم العمل بها والحرص عليها.

### دكتور أنت أين تتواجد الان؟

نحن نتواجد في هذه المرحلة وهي الأولى في مقر خاص بمبادرة طبيب لكل مواطن في مستشفى راشد في دبي، وفي المستقبل القريب ستتواجد في أكثر من مكان كوننا نتعامل مع تكنولوجيات وتقنيات حديثة تتيح ذلك.

### دكتور، أنتكم عددكم؟

نحن مجموعة كبيرة من الأطباء والاستشاريين الذين يعملون على مدار الساعة ضمن هذه المبادرة.

### ما هي مبادرة طبيب لكل مواطن؟

هي البند الخامس ضمن وثيقة الخمسين التي أطلقها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، والتي تضمنت تسعه بنود تضم جوانب من رؤية سموه لمدينة دبي المستقبل، والحياة التي يمتناها لكل من يعيش في مجتمعها.

### ما هو هدف مبادرة طبيب لكل مواطن؟

الوصول بإمارة دبي وجميع المواطنين فيها إلى أعلى مستويات التواصل الصحي الافتراضي والذي يضمن سعادة المواطنين ورخائهم والذي يضمن حصولهم على الخدمات الصحية في كل وقت ومن أي مكان.

### هل تشمل مبادرة طبيب لكل مواطن الحالات الطارئة وحالات الفحص السريري؟

حرصاً منا على سلامتك نرجو منك الاتصال بالرقم 999 للطوارئ.  
أما في حالة الفحص السريري، يمكننا حجز موعد آخر لك.

### هل الخدمة مخصصة للمواطنين فقط أم متاحة لجميع المقيمين؟

لماذا الخدمة للمواطنين فقط؟ إذا كان المتصل غير مواطن أخي العزيز/أختي بعتذر منك ولكن خدمة الاستشارة الطبية عن بعد - طبيب لكل مواطن هي مخصصة للمواطنين. صحتك تهمنا من الممكن التوجة لأقرب مركز رعاية صحية أولية للحصول على خدمات هيئة الصحة.

### إذا كان المتصل مواطن ولكن لا يملك بطاقة صحية/إذا كان مواطن من إمارة أخرى.

الأخ/الأخت يسعدنا تقديم خدمة الاستشارة الطبية عن بعد من خلال إصدار رقم صحي مؤقت، ولكن لا يمكنك الحصول على وصفة طبية أو تحويلة للطبيب المختص من خلال الرقم الصحي المؤقت يمكنك الحصول على بطاقة صحية لهيئة الصحة بالتوجه لأقرب مركز رعاية صحية أولية تابع لهيئة الصحة.

### هل هناك ساعات عمل محددة يمكن للشخص الحصول على الخدمة من خلالها؟

تعمل مبادرة طبيب لكل مواطن على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع، ويتم حجز موعد الاستشارة الطبية عن بعد في أقرب وقت متوفر.

### كيف يمكن الاستفادة من الخدمة وحجز موعد مع طبيب؟/كيفية الحصول على خدمة

### الاستشارة الطبية عن بعد؟ كيفية الحصول على خدمة طبيب لكل مواطن؟

للإستفادة من الخدمة، عليك أولاً تحميل تطبيق هيئة الصحة بدبي، ومن ثم تسجيل بياناتك لتتمكن من تحديد موعد من خلال الاتصال بمركز الاتصال الخاص بخدمة طبيب لكل مواطن.

**ما هي أوقات دوامكم؟**

نحن متواجدون على مدار الساعة، 7 أيام في الأسبوع.

**دكتور، هل بالإمكان أن أحضر لزيارتكم الآن؟**

كنت أتمنى ذلك ولكن دورنا هنا هو تقديم الاستشارات، وفي حال تطلب الأمر مراجعة طبيب أتمنى منك الإتصال مجدداً وطلب موعد من قسم المراجعات.

**هل هناك مجال أن لا أكشف عن وجهي؟**

بالتأكيد ونحن نحترم خصوصية كل شخص فالهم لدينا مساعدتكم والتعرف على الحالة المرضية وإيجاد الحلول المناسبة لها.

**أنا أود الكشف عن المكان أو الموقع الذي أعيشه منه ولكنني أخشى من أن تظل الصورة أو الفيديو ليدي.**

تأكدوا بأنكم تتعاملون مع أطباء يعملون تحت مظلة هيئة الصحة في دبي وسرية المريض ومعلوماته هذه من الموثائق التي نحترمها سواء كانت من خلال الكشف السريري أو حتى عن بعد.

**هل لي أن أتصل مجدداً بعد أخذ الوصفة؟**

بالتأكيد يمكنكم الإتصال في أي وقت فنحن هنا في خدمتكم على مدار الساعة.

**هل ممكن أضعك على الانتظار لإحضار (الملف)؟**

إذا كان لمدة دقيقة لا مانع وإذا كان أكثر أستسماحك معاودة الاتصال حتى لا نهضم حق بقية المتصلين.

**لماذا أتمت في دبي فقط؟**

هذه مبادرة تم تدشينها في إمارة دبي من قبل صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم ضمن وثيقة الخمسين والجهة المسؤولة عن تنفيذها هي هيئة الصحة بدبي ونحن في خدمتكم.

**كيف ممكن أتصل مجدداً وأكلمك أنت دكتور؟**

عند الرد عليكم من قبل المختصين بالردد على المكالمات يرجى طلب التحويل علي من خلال إعطاء اسمي.

**لماذا لا يوجد لديكم جميع التخصصات؟**

هذا فقط المرحلة الأولى من المبادرة وتشمل تخصصات معينة وخلال المراحل القادمة وبالتدريج إن شاء لله سيتم إضافة المزيد من التخصصات.

**هل هذا الدواء متوفّر في جميع الصيدليات؟**

أتمنى الاتصال بالصيدلية قبل الذهاب إليها للتأكد من توفر الدواء لتفادي معاناة الذهاب لصيدلية لا يتتوفر بها هذا الدواء.

**أين يمكنني أن أستلم الدواء؟**

الأخ/ الأخ提 يمكنكم استلام الدواء من أقرب مستشفى أو مركز رعاية صحية أولية تابع لهيئة الصحة.

**هل يمكنني عمل فحوصات طبية ضمن هذه الخدمة؟**

يمكنكم الحصول على الفحوصات الطبية في حال طلبها من قبل الطبيب المعالج وكانت تملك بطاقة صحية دائمة.

**هل يمكنني الحصول على إجازة مرضية؟**

لن يتم صرف الإجازات المرضية.

**هل سيتم صرف جميع أنواع الأدوية ضمن هذه الاستشارة الذكية؟**

حرصاً على صحتكم يمكن فقط صرف الأدوية من خلال الوصفة الطبية ولكن لا تتضمن المضادات الحيوية وأدوية الأمراض المزمنة والأدوية المراقبة.

**ما هو الحد الأدنى من عمر المريض للحصول على الاستشارة الذكية؟**

الحد الأدنى للعمر للقيام باستشارة طبية عن بعد هو 18 سنة ويمكن تقديم الخدمة لمن هم دون 18 عاماً في حال تواجدهم معولي أمر يمكنه شرح الحالة للطبيب.

**هل يمكن إعادة التواصل مع المريض عند الحاجة؟**

يمكن ذلك بطلب من الطبيب.

**ما العمل عندما لا تكتمل الاستشارة الذكية لسبب ما؟**

تعتبر استشارة طبية عن بعد غير مكتملة ويمكن التواصل مع المريض من خلال مركز الاتصال.

**إذا اتصل المريض ليطلب تحويل على الإخصائي (لم تفعل بعد).**

بناء على تحويل الطبيب سيتم حجز موعد لك مع الإخصائي. حال عدم توفر موعد مع الإخصائي خلال يومين وحرصاً منا على تقديم الخدمة بشكل سريع يمكننا أن نحجز لك موعد مع القطاع الخاص مع العلم أنه سيترتب على هذا الأمر دفع رسوم copayment.

أخي/ أخي提 لا يمكننا القيام بالتحويل على طبيب أخصائي مباشره حيث أن هذه الخدمة هي لتقديم الاستشارات الطبية عن بعد للمواطنين من قبل الأطباء المتواجدون لتقديم الخدمة وفي حال الحاجة سيقوم الطبيب بطلب التحويل إلى أخصائي آخر.

**عندى مشكلة في تنزيل التطبيق.**

يرجى من المستخدم التحقق من خاصية الاتصال عبر الإنترنت ومساحة التخزين للهاتف المتحرك، ويجب تحميل التطبيق مباشرة من AppStore.

### لا أستطيع سماع الطبيب.

يرجى من المريض التحقق من اتصال الإنترنت. وإذا استمرت المشكلة، يجب التتحقق من اتصال الشبكة واتصال الإنترنت للأطباء.

### لا أستطيع رؤية الطبيب.

يرجى من المريض التتحقق من اتصال الإنترنت. وإذا استمرت المشكلة، يجب التتحقق من اتصال الشبكة واتصال الإنترنت للأطباء.

### لا أستطيع ربط البطاقة الصحية بحساي على التطبيق.

إذا تلقى المستخدم رسالة هذه البطاقة الصحية مربطة بحساب آخر يجب على المستخدم تسجيل الخروج. (إذا كان قد تم تسجيل الدخول باستخدام حساب DHA أو حساب Dubai ID ثم تسجيل الدخول باستخدام حسابهم).

### كيف يمكن وضع موعد الاستشارة الذكية على تقييم الهاتف المتحرك من خلال التطبيق؟

نعم من خلال الدخول على خدمات المرضى ومن ثم المواعيد والضغط على ضف على التقويم.

### كيف يمكن أخذ موعد للاستشارة الذكية لمن ليس لديه رقم هاتف؟

يمكن إضافته على حساب الأهل من خلال خدمات المرضى ومن ثم إضافة المعالجين (مفعل لمكالمات الفيديو).

### الانترنت عندي لا يعمل لكي أبدأ المكالمة؟

الرجاء الاتصال بشبكة الواي فاي بدلاً من شبكة الهاتف.

### التطبيق يقول لي أن البريد الإلكتروني الذي أسجل به مستخدم بالفعل.

لأنه مسجل في خدمة أخرى تابعة لهيئة الصحة بدبي، الرجاء المحاولة إذا كنت تتذكر بنفسك كلمة السر وإذا نسيت يجب عليك الضغط على نسيان كلمة المرور.