



# طبيب لكل مواطن

دليل الخدمات

# طبيب لكل مواطن

للتواصل 

800342 

للاتصال من خارج الإمارات  
+971 4 219 8888 

24/7 

## مفتاح الرموز

رموز عامة

الموقع 

البريد الإلكتروني @ 

الهاتف 

الفاكس 

الأوقات والمواعيد

الأوقات 

## الحصول على بيانات الخدمة

الموقع الإلكتروني 

مركز الخدمة 

مركز الاتصال 


التطبيق الذكي  
DHA APP. 

## تصنيف المتعاملين

الرجال 

النساء 

الأطفال 

كبار السن 

أصحاب الهمم 

تنويه: جميع البيانات الواردة في هذا الدليل هي للعلم فقط، وهي صالحة اعتباراً من تاريخ آخر تحديث 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 ومراكز الخدمة المذكورة في الدليل خاضعة للتغيير حسب الحالة الصحية والمناسبات والإجازات الرسمية، للمزيد من المعلومات يرجى الاتصال بمركز الاتصال 800324.



# رحلة المتعامل

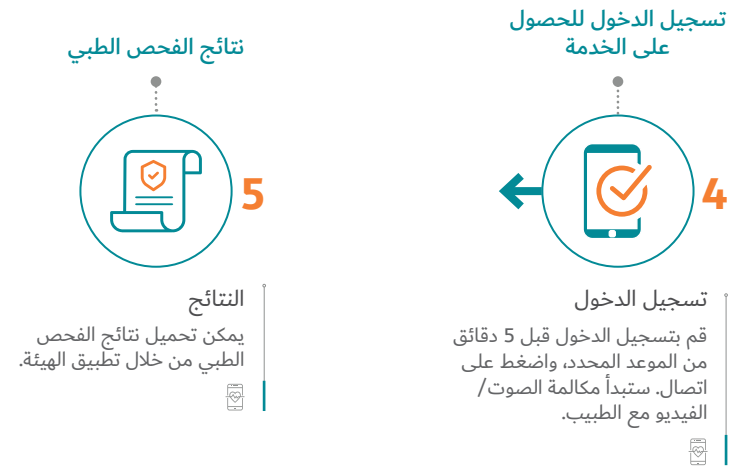
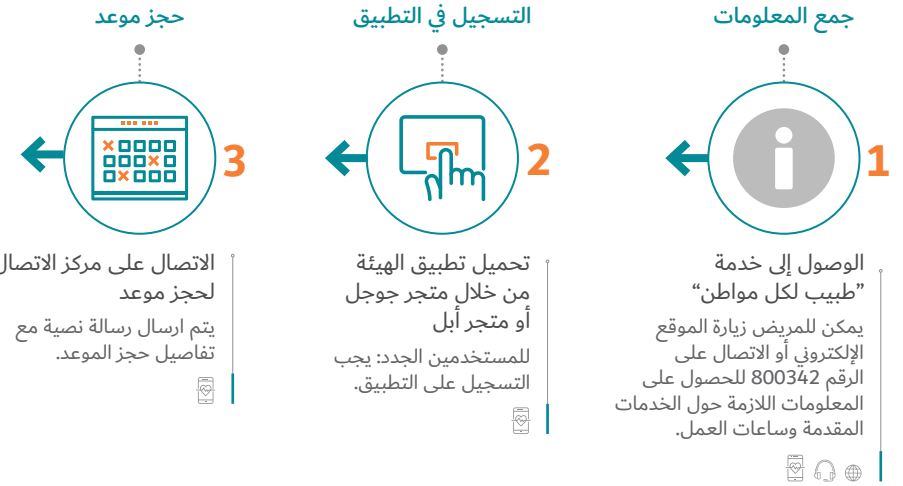
# فهرس الخدمات

## الخدمات الطبية

طب الأسرة  
طبيب لكل مواطن

## الأسئلة الأكثر تكراراً

الأسئلة الأكثر تكراراً



# 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 لحجز 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 بـ 5 دقائق والضغط على زر الاتصال
- بطاقة الهوية والبطاقة الصحية للتأكد من هوية المتصل

### محدودية تقديم الخدمة

- المواطنين فقط

### ملاحظة

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

### رسوم الخدمة

مجانية

### المتعاملين

المواطنين



24/7

### المستندات والنماذج المطلوبة

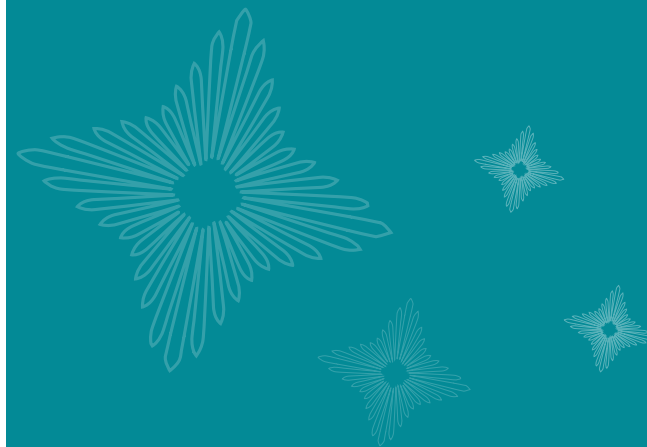
- الهوية الإماراتية
- البطاقة الصحية

### زمن الحصول على الخدمة

30 دقيقة



# الأسئلة الأكثر تكراراً





### 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 تسعة بنود تضم جوانب من رؤية سموه لمدينة دبي المستقبل، والحياة التي يتمناها لكل من يعيش في مجتمعها.

### ما هو هدف مبادرة/خدمة طبيب لكل مواطن؟

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

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

حراً 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 يعتذر منك ولكن خدمة الاستشارة الطبية عن بعد - طبيب لكل مواطن هي مخصصة للمواطنين. صحتك تهماً من الممكن التوجه 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 هيئة الصحة بالتوجه لأقرب مركز رعاية صحية أولية تابع لهيئة الصحة.

### هل هنالك 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؟

لاستفادة 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 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 يجب أخذ موعد مسبق مع الطبيب، أو سيقوم مركز الاتصال بتحويلني 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 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 و الأطباء 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 والإمكانات 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 الآن؟

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

### دكتور، أنتم كم عددكم؟

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

## ما هي أوقات دوامكم؟

نحن متواجدون على مدار الساعة، 7 أيام في الأسبوع.

## دكتور، هل بالإمكان أن أحضر لزيارتك الآن؟

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

## هل هناك مجال أن لا أكشف عن وجهي؟

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

## أنا أود الكشف عن المكان أو الموقع الذي أعاني منه ولكنني أخشى من أن تظل الصورة أو الفيديو لديكم.

تأكدوا بأنكم تتعاملون مع أطباء يعملون تحت مظلة هيئة الصحة في دبي وسرية المريض ومعلوماته هذه من الموثيق 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 أستسمحكم معاودة الاتصال حتى لا نهضم حق بقية المتصلين.

## لماذا أنتم 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 بالرد على المكالمات يرجى طلب التحويل علي من خلال إعطاء اسمي.

## لماذا لا يوجد لديكم جميع التخصصات؟

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

## هل هذا الدواء متوفر في جميع الصيدليات؟

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

## أين يمكنني أن أستلم الدواء؟

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

## هل يمكنني عمل فحوصات طبية ضمن هذه الخدمة؟

يمكنك الحصول على الفحوصات الطبية في حال طلبها من قبل الطبيب المعالج وكنت 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؟

حراً 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 مع ولي 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. بحال 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/أختي لا يمكننا القيام بالتحويل على طبيب أخصائي مباشرة حيث أن هذه الخدمة هي لتقديم الاستشارات الطبية عن بعد للمواطنين من قبل الأطباء المتواجدين لتقديم الخدمة وفي حال الحاجة سيقوم الطبيب بطلب التحويل إلى أخصائي آخر.

## عندي 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 التحقق من اتصال الشبكة واتصال الإنترنت للأطباء.

### لا أستطيع رؤية الطبيب.

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

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

إذا تلقى المستخدم رسالة هذه البطاقة الصحية مرتبطة 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 تقويم 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 المعالين (مفعل لمكالمات الفيديو).

### الانترنت عندي لا يعمل لكي ابدأ المكالمات؟

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 بنفس كلمة السر، وإذا نسيت يجب عليك الضغط على نسيان كلمة المرور.