

الشروط والأحكام لقنوات وزارة الصحة

تاريخ التحديث: 2025/05/09 م

الإصدار: (1)

الفهرس

الشروط والأحكام لاستخدام قنوات التواصل بوزارة الصحة.....	3
1. الموافقة على الشروط والأحكام.....	3
2. التعديلات على الشروط والأحكام.....	3
3. بنود وشروط عامة.....	3
4. التفاعل مع المنصة.....	4
5. التعامل بعدل وإنصاف.....	4
6. ساعات العمل.....	4
7. الغرض من تسجيل التواصل وجمع المعلومات.....	4
8. مبادئ وحقوق حماية البيانات الشخصية.....	4
9. الخصوصية وسرية البيانات.....	5
10. إخلاء المسؤولية.....	6
11. القيود على استخدام قنوات الاتصال.....	6
12. القيود على استخدام قنوات التواصل الاجتماعي لمنصات وحسابات وزارة الصحة.....	7
13. المسؤولية عن المحتوى.....	8
14. التعليقات والملاحظات.....	8
15. الامتناع عن السلوكيات غير القانونية.....	8
16. اللغة المستخدمة.....	9
17. حقوق وواجبات المستفيد.....	9
18. حقوق وواجبات الوزارة.....	9
19. حقوق الملكي.....	9

الشروط والأحكام لاستخدام قنوات التواصل بوزارة الصحة

تمثل الشروط والأحكام الواردة في هذه الوثيقة اتفاقية ملزمة بين وزارة الصحة والمستفيد المنتفع من الخدمات المقدمة عبر منصات وقنوات وزارة الصحة، لذا فإن استخدامك للمنصات وقنوات التواصل الخاصة بوزارة الصحة يعني موافقتك الضمنية على جميع ماورد في هذه الوثيقة من أحكام وشروط، وأي مخالفة لها تعرض المستخدم للمساءلة القانونية.

1. الموافقة على الشروط والأحكام

- إن استخدامك لقنوات ومنصات وزارة الصحة ومشاركتك لمعلوماتك الشخصية يعد بمثابة موافقة ضمنية على هذه الشروط والأحكام.

2. التعديلات على الشروط والأحكام

- نظرا لما يطرأ من تغييرات مستمرة على المنصات وقنوات التواصل واستخداماتها، فقد يتم تعديل هذه الشروط والأحكام في أي وقت يصبح أي تعديل أو تحديث لهذه البنود ساري المفعول فور نشره على موقع وزارة الصحة. لذا يُنصح بالاطلاع على الشروط والأحكام من حين لآخر للاطلاع على أي تحديثات. كما أن الاستمرار في استخدام قنوات التواصل وزارة الصحة يعني الاطلاع والقبول التام لأي تعديل على الشروط والأحكام دون الحاجة لإخطار مسبق.

3. بنود وشروط عامة

- إن كل المواد والمعلومات المتوفرة مجانية وغير هادفة للربح.
- إن اللغة العربية هي اللغة الأساسية لاستخدام البوابة والاستفادة من كل المواد المذكورة فيها.
- يمكن التواصل مع الرقم الموحد 937 في حال وجود أية استفسارات عن قنوات التواصل أو الخدمات التابعة لوزارة الصحة.

4. التفاعل مع المنصة

- تلتزم وزارة الصحة بالاستجابة والتفاعل عبر جميع القنوات الرقمية المعتمدة خلال ساعات العمل الرسمية، وفقاً للمدة الزمنية المحددة.
- تلتزم وزارة الصحة بتنفيذ جميع طلبات الدعم والمساعدة عبر قنوات التواصل المعتمدة بناءً على المعلومات المقدمة من المستفيد.

5. التعامل بعدل وإنصاف

- تلتزم وزارة الصحة بالتعامل بعدل وأمانة مع جميع المستفيدين في جميع مراحل تقديم الخدمة، كما تلتزم بتقديم العناية والاهتمام للمستفيدين من كبار السن وذوي الإعاقة من الجنسين.

6. ساعات العمل

- ساعات العمل الخاصة بقنوات التواصل لوزارة الصحة قد تتغير وفقاً للتحديثات التي قد تطرأ على المنصة. يُنصح بالتحقق من أي تحديثات في هذا الصدد.

7. الغرض من تسجيل التواصل وجمع المعلومات

- إن استخدامك لقنوات التواصل يشير إلى أنك تمنح وزارة الصحة تفويضاً بتسجيل كافة محادثاتك وطلباتك عبر قنوات التواصل، وتعتبر هذه التسجيلات الصوتية والكتابية هي البيئة الوحيدة التي تعكس ما تم التواصل بشأنه. وتقوم وزارة الصحة بجمع البيانات من أجل:
- أن نسمح لك بالوصول إلى الخدمات الحكومية وإجراء المعاملات.
- معرفة كيفية استخدامك للموقع والخدمات الإلكترونية للموقع، وذلك من أجل التأكد من أن الموقع يلبي احتياجات المستفيدين.
- جمع التعليقات لتحسين خدماتنا.
- تزويدك بمعلومات حول الخدمات المحلية.
- مراقبة استخدام الموقع؛ لتحديد التهديدات الأمنية.

8. مبادئ وحقوق حماية البيانات الشخصية:

- المسؤولية: أن يتم تحديد وتوثيق سياسات وإجراءات الخصوصية.

- الشفافية: أن يتم إعداد وإشعار المستفيدين عن سياسة وإجراءات الخصوصية المعمول بها لدينا في وزارة الصحة.
- الاختيار والموافقة: أن يتم تحديد الخيارات الممكنة لصاحب البيانات الشخصية والحصول على موافقته فيما يتعلق بجمع بياناته واستخدامها أو الإفصاح عنها
- الوصول الى البيانات: تحديد وتوفير الوسائل التي من خلالها يمكن لصاحب البيانات الوصول الى بياناته الشخصية ومراجعتها.
- أمن البيانات: أن يتم حماية البيانات الشخصية من التسريب، أو التلف، أو فقدان، أو الاختلاس، أو إساءة الاستخدام، أو التعديل، أو الوصول غير المصرح به
- المراقبة والامتثال: أن يتم مراقبة الامتثال لسياسة وإجراءات الخصوصية في وزارة الصحة.

9. الخصوصية وسرية البيانات

- تعتبر البيانات الشخصية من حقوق المستفيد، وتولى وزارة الصحة سرية البيانات اهتماما بالغا من خلال وسائل حماية الخصوصية، كما توضح وزارة الصحة كيفية تعاملها مع البيانات في جميع القنوات ونوع المعلومات التي يتم جمعها ومعالجتها بشكل محدد بناء على كل نظام:
- المعلومات الشخصية: كالاسم، تاريخ الميلاد، الجنسية، رقم الهوية الوطنية، الجنس وجهة الاتصال في حالات الطوارئ.
- معلومات التواصل: بما في ذلك العنوان المنزلي، أرقام الهواتف والبريد الإلكتروني.
- المعلومات العائلية: بما في ذلك الحالة الاجتماعية، تفاصيل الزوج/الزوجة، وتفاصيل الأطفال عند ارتباطهم بالتاريخ الطبي والعلاجي.
- المعلومات الصحية: بما في ذلك السجل الطبي، التشخيص، خطط العلاج، الوصفات الطبية، سجلات التطعيم، والحالات الصحية، كما يشمل أيضًا البيانات المتعلقة بالمبادرات الصحية العامة، وخدمات الحج والعُمرَة والخدمات العلاجية.
- المعلومات المالية: مثل المعاملات المالية، تفاصيل الحساب البنكي، طرق الدفع، تفاصيل التأمين ومعلومات الدافع.

- المعلومات المهنية: تغطي تفاصيل مقدّمي الرعاية الصحية، المؤهلات، الشهادات والسجل المهني للكوادر الطبية.
- البيانات الحساسة: مثل السجلات الطبية والبيانات التي تشير إلى الحالة الصحية للفرد.
- ملفات التعريف واستخدام الموقع الإلكتروني: بما في ذلك التفضيلات للخدمات الصحية، التفاعلات مع المنصات الرقمية لوزارة الصحة وبيانات المستخدمين.
- علوة على ذلك، فعند معالجة البيانات الشخصية المتعلقة بعدم الأهلية؛ سيتم إخطار الولي الشرعي، والحصول على الموافقة اللازمة، مع مراعاة المتطلبات النظامية على الولي الشرعي لصاحب البيانات الشخصية لعدم الأهلية، على أن يتصرف بما يحقق مصلحة صاحب البيانات.

10. إخلاء المسؤولية

- الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الصحة عبر موقعها الإلكتروني والمعلومات الخاصة بشأن الدوائر والجهات الحكومية المختلفة يتم تقديمها فقط لتسهيل الإجراءات اليدوية، وبهذا تقر بعلمك الكامل بأن الاتصالات عبر شبكة الانترنت قد تتعرض للتدخل أو الاعتراض بواسطة الغير أثناء طلبك للخدمة عبر المنصات أو القنوات الرقمية في موقع وزارة الصحة، وأن وزارة الصحة لا تستبدل المعلومات المتوفرة من خلال الجهات الرسمية وأن الطلبات والإجراءات الإدارية يمكن اتخاذها مباشرة امام الجهات المختصة. وعليه فإن اللجوء الى موقع وزارة الصحة يظل على مسؤوليتك الخاصة، ونحن لا نكون بأي حال من الأحوال مسؤولين عن أية خسارة أو ضرر من أي نوع قد تتكبده بسبب استخدامك أو زيارتك للموقع أو اعتمادك على أي بيان أو رأي أو اعلان في الموقع أو ما قد ينجم عن أي تأخير في التشغيل أو تعثر الاتصال أو مشاكل الدخول إلى شبكة الانترنت أو أعطال المعدات أو البرامج أو سلوك أو أفكار أي شخص يدخل إلى موقع وزارة الصحة، وبهذا تقر هنا وتوافق على أن وسيلتكم الحصرية والوحيدة لعلاج أي ضرر أو خسارة قد تحدث نتيجة دخولك أو استخدامك لهذا الموقع هي الامتناع عن استخدام أو الدخول للموقع أو عدم الاستمرار في ذلك.

11. القيود على استخدام قنوات الاتصال

باستخدامك لموقع وزارة الصحة، تقر بالامتناع عما يلي:

- توفير أو تحميل ملفات تحتوي على برمجيات أو مواد أو بيانات أو معلومات أخرى ليست مملوكة لك أو لا تملك ترخيصاً بشأنها .

- استخدام هذا الموقع بأية طريقة لإرسال أي بريد إلكتروني تجاري أو غير مرغوب فيه أو أية إساءة استخدام من هذا النوع لبوابة وزارة الصحة .
- توفير أو تحميل ملفات على هذا الموقع تحتوي على فيروسات أو بيانات تالفة.
- نشر أو إعلان أو توزيع أو تعميم مواد أو معلومات تحتوي تشويهاً للسمعة أو انتهاكاً للقوانين أو مواد إباحية أو بذينة أو مخالفة للتعاليم الإسلامية أو للآداب العامة أو أي مواد أو معلومات غير قانونية من خلال موقع وزارة الصحة.
- الاشتراك من خلال موقع وزارة الصحة في أنشطة غير مشروعة أو غير قانونية في المملكة العربية السعودية.
- الإعلان - على موقع ومنصات وزارة الصحة - عن أي منتج أو خدمة تجعلنا في وضع انتهاك لأي قانون أو نظام مطبق في أي مجال.
- استخدام أية وسيلة أو برنامج أو إجراء لاعتراض أو محاولة اعتراض التشغيل الصحيح لموقع ومنصات وزارة الصحة.
- القيام بأي إجراء يفرض حملاً غير معقول أو كبير أو بصورة غير مناسبة على البنية التحتية لموقع ومنصات وزارة الصحة.

12. القيود على استخدام قنوات التواصل الاجتماعي لمنصات وحسابات وزارة الصحة

- يمنع نقل أو نسخ أي من محتويات بوابة وزارة الصحة أو إنشاء أية روابط إلكترونية خاصة بها أو عرض أي منها في إطار.
- إن استخدامك لقنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بوزارة الصحة يعني التزامك بأي أنظمة أو لوائح وطنية ذات علاقة، وكذلك أي إجراءات معتمدة من قبل الموقع للاستفادة من هذه القنوات.
- بما أن مواقع التواصل الاجتماعي هي شبكات عامة، ينصح بعدم مشاركة معلومات شخصية لا ترغب بنشرها علناً ويتم التزويد بالمعلومات الشخصية في الرسائل الخاصة لموظفين وزارة الصحة في القنوات الرسمية بهدف تقديم الخدمة.
- يمكن وضع روابط خاصة بوزارة الصحة في أية مواقع أخرى لا تتعارض في أهدافها وتوجهها العام مع أهداف وسياسات وأطر عمل موقع وزارة الصحة.
- لا تعتبر وزارة الصحة بأي حال من الأحوال مشاركة أو مرتبطة بأي شكل كان بأية علامات أو شعارات أو رموز تجارية أو خدمية أو أية وسائل أخرى مستخدمة أو تظهر على مواقع ويب المرتبطة بهذه البوابة أو أي من محتوياتها.

- تحتفظ وزارة الصحة بكامل حقوقها في إيقاف وإعاقة أي ارتباط بأي شكل من الأشكال من أي موقع يحتوي على مواضيع غير ملائمة أو فاضحة أو متعدية أو بذيئة أو إباحية أو غير لائقة أو غير مقبولة أو غير قانونية، أو أسماء أو مواد أو معلومات تخالف أي قانون أو تنتهك أية حقوق للملكية الفكرية أو لحقوق الخصوصية أو حقوق العلنية.
- وتحتفظ وزارة الصحة بحق تعطيل أي ارتباط بأي شكل من الأشكال غير مصرح به ولا تتحمل أية مسؤولية عن المحتويات المتوفرة في أي موقع آخر يتم الوصول إليه عبر موقع وزارة الصحة.

13. المسؤولية عن المحتوى

- لا تتحمل وزارة الصحة المسؤولية عن أي محتوى أو آراء يدلي بها أو يشاركها أحد المستخدمين عبر حساباتنا على موقع التواصل الاجتماعي، كما أن المشاركات التي تظهر في حسابات وزارة الصحة قد لا تعكس بالضرورة توجهاتها.

14. التعليقات والملاحظات

- ترحب وزارة الصحة عبر قنواتها بجميع ملاحظاتك واقتراحاتك، ونرجو منك تجنب استخدام ألفاظ مسيئة أو مهينة، ويحق لوزارة الصحة حذف أي تعليقات أو مشاركات ترى أنها:
 - غير لائقة أو لا تتعلق بموضوع المشاركة الأساسي.
 - تحتوي على تهديدات أو هجوم شخصي أو تحريض أو ألفاظ مهينة أو تصنف كتحرش أو إزعاج.
 - تحتوي على فيروسات أو برامج ضارة قد تضر بأجهزة المستخدمين.
 - في حال نشر المشاركات المخالفة، يحق للوزارة حظر المستخدم المخالف.

15. الامتناع عن السلوكيات غير القانونية

- الاقرار بالخضوع حصرياً للسلطات القضائية بالمملكة العربية السعودية فيما يتعلق بكافة المطالبات والخلافات التي تنشأ عن استخدامك لموقع وزارة الصحة، علماً بأن اللغة العربية ستكون هي اللغة الرسمية المستخدمة لحل أية خلافات تنشأ عن استخدامك للموقع أو من محتواه.

16. اللغة المستخدمة

- إن اللغة العربية هي اللغة الأساسية لاستخدام البوابة والاستفادة من كل المواد المنشورة عليها، ويهدف ترجمة أي من هذه المواد لتقديم خدمة مضافة، وعليه فلا يتم الاستناد إلى الترجمة المتوفرة في تفسير أي خلاف حول ما تتضمنه البوابة من محتوى.

17. حقوق وواجبات المستفيد

- يتم التفاعل مع طلبات المستفيدين بعدالة وسرية، والرد بما يلزم عبر النظام ومن خلال التواصل عبر الاتصال الهاتفي وإفادة المستفيد حيال طلبه.
- يتيح موقع وزارة الصحة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الوزارة.
- يجب أن تكون البيانات المدخلة صحيحة، ويمكن أن يؤدي عدم صحة البيانات المدخلة أو المرفقة إلى استبعاد الطلب.
- يتحمل المتقدم المسؤولية الكاملة تجاه اختياراته وسيتم استبعاد الطلبات المخالفة في حال عدم مطابقتها للشروط واللوائح والأنظمة الخاصة بوزارة الصحة.

18. حقوق وواجبات الوزارة

- التفاعل مع الطلبات والشكاوى والتواصل مع المستفيدين بشكل مباشر في حال كانت الخدمات إلكترونية خلال اتفاقية مستوى الخدمة المعتمدة.
- تتم المساءلة عن التقصير في التواصل مع الرسائل والطلبات الواردة من المستفيدين.
- يحق لإدارة موقع وزارة الصحة إلغاء أو إيقاف بعض الطلبات المقدمة دون سبب.
- يحق لإدارة موقع وزارة الصحة استبعاد الطلبات الغير مطابقة أو التي تحتوي على بيانات غير صحيحة.
- يحق لإدارة موقع وزارة الصحة تعطيل بعض الخدمات أو الأنظمة مؤقتاً لأعمال الصيانة أو لأسباب أخرى.

19. حقوق الملكية

- جميع المعلومات والبيانات المذكورة داخل موقع وزارة الصحة محمية بموجب حقوق النشر والعلامات التجارية وأشكال حقوق الملكية الأخرى، ويمنع منعاً باتاً نسخ أو

تعديل أو إعادة طبع أو تحميل أو استغلال شخصي لأي من الرسومات أو المحتويات بأي طريقة كانت دون موافقة خطية مسبقة من وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.