



وزارة الصحة
Ministry of Health

مركز اتصال وزارة الصحة

آلية التواصل مع المستفيدين



الفهرس

3	مقدمة
5	مركز خدمة 937
6	مركز اتصال الموظفين
7	مركز إتصال الأعمال
8	عملية ادارة الاتصال ومراحلها
14	مسار التذاكر

المقدمة

تحرص وزارة الصحة على خلق بيئة صحية من حيث الرضا العام عن الخدمات في المملكة العربية السعودية وذلك على العمل على رفع رضا المستفيدين و تنظيم آلية التعامل مع الطلبات و الاستفسارات و سهولة الوصول لجميع الخدمات، و في ظل تعدد و إختلاف طبيعة و إحتياجات المستفيدين و تعمل وزارة الصحة على اعتماد منهجية لإستقبال و معالجة جميع طلبات المستفيدين و التعامل معها كوسيلة قيمة للتفذية الراجعة للإسهام في تحسين الأداء و الخدمات و البت بها بكفاءة و فعالية من خلال نظام و آلية موحدة تمتاز بسهولة و يسر .
مقاييس التواصل مع ضمان شفافية الإجراءات المتبعة .

أنواع المتعاملين

يقدم مركز اتصال وزارة الصحة الخدمات لجميع الفئات من المتعاملين, ولسهولة الوصول للخدمات فقد تم تخصيص ارقام لكل فئة من فئات المتعاملين .

تصنيف المتعاملين حسب مركز الاتصال التابع له على النحو التالي :

مركز إتصال الأعمال	مركز اتصال الموظفين	مركز صحة 937	مركز الاتصال
المستثمرين والموردين	الموظفين التابعين لوزارة الصحة	المواطنون المقيمون الزائرون	فئة المتعامل

مركز صحة 937

مركز صحة 937 هو إحدى منظومات وزارة الصحة و الذي يعنى بالخدمات الصحية في جميع أنحاء الوطن من خلال رقم (937) حيث يمكن التواصل من أي وسيلة اتصال (جوال/ ثابت / هاتف طوارئ) سواءً من داخل المملكة العربية السعودية أو خارجها و على مدار الساعة باللغتين العربية و الإنجليزية.

يتلقى المركز إتصالات المواطنين و المقيمين و الزوار ليتم الإجابة على إستفساراتهم، و تقديم المعلومات المطلوبة للمستفيدين و إستقبال و معالجة الشكاوي من خلال ربط جميع المناطق بنظام إدارة علاقات المستفيدين للتعامل الفوري مع طلبات و شكاوي المستفيدين و تقديم الخدمات بالشكل المطلوب.

الخدمات المقدمة



طلبات العلاج
(داخلي / خارجي)



الشكاوي



الإستفسارات



الإستشارات
الطبية



برنامج موعد



الإقتراحات



الملاحظات

قنوات التواصل الخاصة بالمركز

لضمان وصول صوت المستفيد، تم تفعيل جميع قنوات التواصل الممكنة :



937@moh.gov.sa



@SaudiMOH937

مركز خدمات الموظفين

920009080

مركز إتصال الموظفين يعنى بجميع الخدمات المقدمة لمنسوبي وزارة الصحة حيث يمكن إستقبال الطلبات و الاستفسارات و الشكاوي و معالجتها من خلال نظام تفاعلي يربط جميع الجهات المعنية بتقديم الخدمات لموظفي الوزارة طوال أيام الأسبوع من الساعة 8 صباحاً و حتى الساعة 4 عصرأ، حيث تشمل الطلبات المستقبلية كذلك الخدمات الإلكترونية المرتبطة بموظف وزارة الصحة .

الخدمات المقدمة



بلاغات دعم فني
لبرنامج موعد



الشكاوي



الإستفسارات



الإقتراحات



الملاحظات

مركز إتصال الأعمال

920018090

يعد مركز اتصال قطاع الأعمال مفهومًا جديدًا للعناية بعملاء قطاع الأعمال في القطاع الصحي الخاص، سواءً للمنشآت الصحية أو الشركات و الأفراد حيث يوفر عدة خدمات منها: استقبال الطلبات في الوزارة، ومتابعة المستحقات المالية، واستقبال الاستفسارات والشكاوى الخاصة بقسم التراخيص الطبية والرقابة على المنشآت الصحية الخاصة، وأية ملاحظات أو اقتراحات تتعلق بأداء الوزارة، وتوفير البيانات والمعلومات عن الاستثمار في القطاع الصحي الخاص، حيث تكون أوقات العمل طوال أيام الأسبوع من الساعة 8 صباحاً و حتى 4 مساءً.

عملية ادارة الاتصالات

توضح عملية إدارة الاتصالات المراحل التي تمر بها الشكوى او اي من الخدمات الاخرى التي يقدمها المركز بداية من تسجيلها والتعامل معها والدراسة والتحليل وانتهاءً بالاعلاق ، تعتبر آلية إدارة الاتصالات الموضحة أدناه إرشادية والتي توضح ضرورة استقبال وتسجيل الطلبات والشكاوى في نظام إدارة علاقات المتعاملين و اغاقتها وقياس رضا المتعامل .

مراحل التقديم

من الضروري تزويد المتعامل بالخيارات المتاحة لتقديم شكواه او طلبه او استفساره عبر الأسلوب أو الطريقة التي يفضلها ، كما أنه من المهم الاستفادة من الشكاوى والطلبات المقدمة، والنظر إليها على أنها فرصة لتحسين عملية ممارسة الاعمال أو تحسين الإجراءات ، وتطوير منهجية تقديم الخدمة وغيرها، وتمر مرحلة تقديم الشكوى والطلبات بخطوات رئيسية تبدأ بالاستقبال والتسجيل ثم التصنيف والمعالجة وتنتهي بالإغلاق.

أ استقبال اتصال

توضح عملية إدارة الاتصالات المراحل التي تمر بها الشكوى او اي من الخدمات الاخرى التي يقدمها المركز بداية من تسجيلها والتعامل معها والدراسة والتحليل وانتهاءً بالاعلاق ، تعتبر آلية إدارة الاتصالات الموضحة أدناه إرشادية والتي توضح ضرورة استقبال وتسجيل الطلبات والشكاوى في نظام إدارة علاقات المتعاملين و اغاقتها وقياس رضا المتعامل .

ب التسجيل

يتم تسجيل البلاغات وطلبات العلاج والاستفسارات ضمن نظام إدارة علاقات المتعاملين (CRM) والذي يمكن موظفي الوزارة من تسجيل ، تخزين ، اضافة ، تصنيف ، معالجة واغلاق الشكاوي ، بالإضافة الى القدرة على تقييم معالجة الشكاوي و استخراج التقارير.

عند تسجيل الشكاوي يتم مراعاة الآتي:

- التأكد من أن الشكاوي تقع ضمن اختصاص وزارة الصحة قبل تسجيلها ، وفي حال لم تكن ضمن الاختصاص يتوجب على الموظف المختص توجيه المتعامل للجهة المختصة إن أمكن.
 - على مستقبل الاتصال الاستفسار عن جميع المعلومات من المتعامل حسب طبيعة ونوع الشكاوي أو الطلب.
 - بعد التأكد من مضمون ومحتوى الشكاوي يتم إعلام المتعامل بأنه سيتم التواصل معه من قبل الجهة المعنية.
 - يتم البدء بتسجيل طلبات العلاج او الشكاوي ، وذلك بتسجيلها في نظام إدارة علاقات المتعاملين ، والتأكد من ضمان وصول رقم الطلب او الشكاوي الى المتعامل بالطرق المتاحة للتمكن من متابعة طلبه.
- في حال رغب المتعامل بمتابعة شكاوي سابقة او قائمة ، يقوم موظف بمراجعة النظام باستخدام الرقم المرجعي وافادة المواطن. ويمكن أيضا الاستفسار عن معاملات الواردة والصادرة من الوزارة عن طريق برنامج الاتصالات الإدارية، أو طلبات العلاج عن طريق البحث ببرنامج إحالتي او برنامج العلاج بالخارج ويتم افادة المواطن بمسار المعاملة.

ج التصنيف

يتم تصنيف الاتصال الى عدة انواع حسب مضمون الاتصال :

- **طلب علاج:** طلب نقل من مستشفى الى مستشفى اخر حسب حاجة المريض الطبية او الاجتماعية ويكون الطلب العلاج داخلي او خارجي حسب النظام.
- **بلاغ عاجل:** وهي نفس تعريف البلاغ او الشكوى ولكن المبلغ او المريض متواجد بالمستشفى في وقت اتصاله.
- **استفسار:** وتنقسم الاستفسارات الى استفسارات عامة بالخدمات المقدمة او استفسارات بخصوص مسار المعاملات الخاصة بالوزارة.
- **الشكوى او البلاغ:** قد تم عمل تصنيف خاص بالشكاوى لسهولة التعامل وايضا لسهولة استخراج التقارير التحليلية عن الشكاوى وإمكانية تحديد الخدمات التي تتركز عليها أغلب الشكاوى وإمكانية تحديد الثغرات ومجالات التحسين.

د المعالجة

- يقوم فريق البلاغات و الممثل بالمنطقة او بالجهة المعنية خدمة المتعاملين وذلك بالتحقق من الشكوى، ومحاولة التوصل إلى حل للشكوى.
- هذه المرحلة تشمل المتابعة مع المستشفيات أو الأقسام او الإدارات المختصة بشكوى المتعامل ومتابعتها.
- الفرض من إجراءات متابعة الشكاوى تحديث بيانات التقارير اليومية كحد أدنى لكافة الحالات المتعلقة بأي شكوى او طلب لم يعالج بعد ، والتواصل مع المتعامل.
- إذا تبين أن الشكوى لم تعالج بعد، أو بحاجة إلى معلومات إضافية، على الموظف المختص العودة إلى آخر التحديثات حول الشكوى على النظام للتحقق من وضع الشكوى و التواصل مع القسم أو الإدارة المعنية للحصول على معلومات إضافية، أو تحديث البيانات المتوفرة.
- يقوم الموظف المختص بتحديث بيانات ملف شكوى المتعامل باستمرار بناءً على المعلومات التي يحصل عليها.
- عند معالجة الشكوى يتم إبلاغ النتائج للمتعامل و التواصل معه حتى ولو لم يتسنى للجهة معالجة الشكوى، بفرض تزويد المتعامل بأحدث المعلومات حول وضع الشكوى.
- بعد تحديث بيانات المتعامل، تقوم الجهة المعنية بالتواصل مع المتعامل ومعرفة مدى رضاه عن الحل الذي تم التوصل إليه.
- في حالة عدم رد المتعامل أو صعوبة الوصول إليه ، تقوم الجهة المعنية بمعاودة التواصل مع المتعامل خلال فترة زمنية تحددها الجهة حسب طبيعة ونوع الشكوى او الطلب وتسجيل محاضر الاتصال.

ع الاغلاق

- في مرحلة الإغلاق يتم قياس رضا المتعامل عن إجراءات التعامل وإغلاق الشكوى او الطلب من قبل مركز اتصال وزارة الصحة حسب النظام المعمول به.
- في حالة التأخير في حل الشكوى ، يجب اعلام المتعامل عن سبب التأخير.
- في حالة عدم رضا المتعامل عن الحل ، إنه من الضروري اتاحة الفرصة أمام المتعامل من إستئناف الشكوى أو التظلم من اجراءات التعامل مع الشكوى ، والذي من خلاله يعبر المتعامل عن عدم رضاه عن اجراءات التعامل ومسار المعاملة أو اغلاقها ، وعليه يتم رفع الأمر إلى المسؤول أو طرف ثالث بالوزارة وهي ادارة الجودة بالوزارة لإعادة تقييم حل الشكوى أو الاجراءات التي تمت وإعادة تحليلها.
- ضمان تحديث النظام للشكاوى المغلقة.
- العمل على تحليل الشكاوى وإضافتها في المرجع الخاص بشكاوى المتعاملين لكي يتمكن الموظفين المختصين من الاطلاع عليها بالإضافة الى موظفي الصف الأول للتمكن من حل الشكاوى المماثلة من أول اتصال.
- كما أنه من المهم وضع الخطط التحسينية والمقترحات لتجنب تكرار نفس الشكوى.

ي قياس رضا المتعاملين

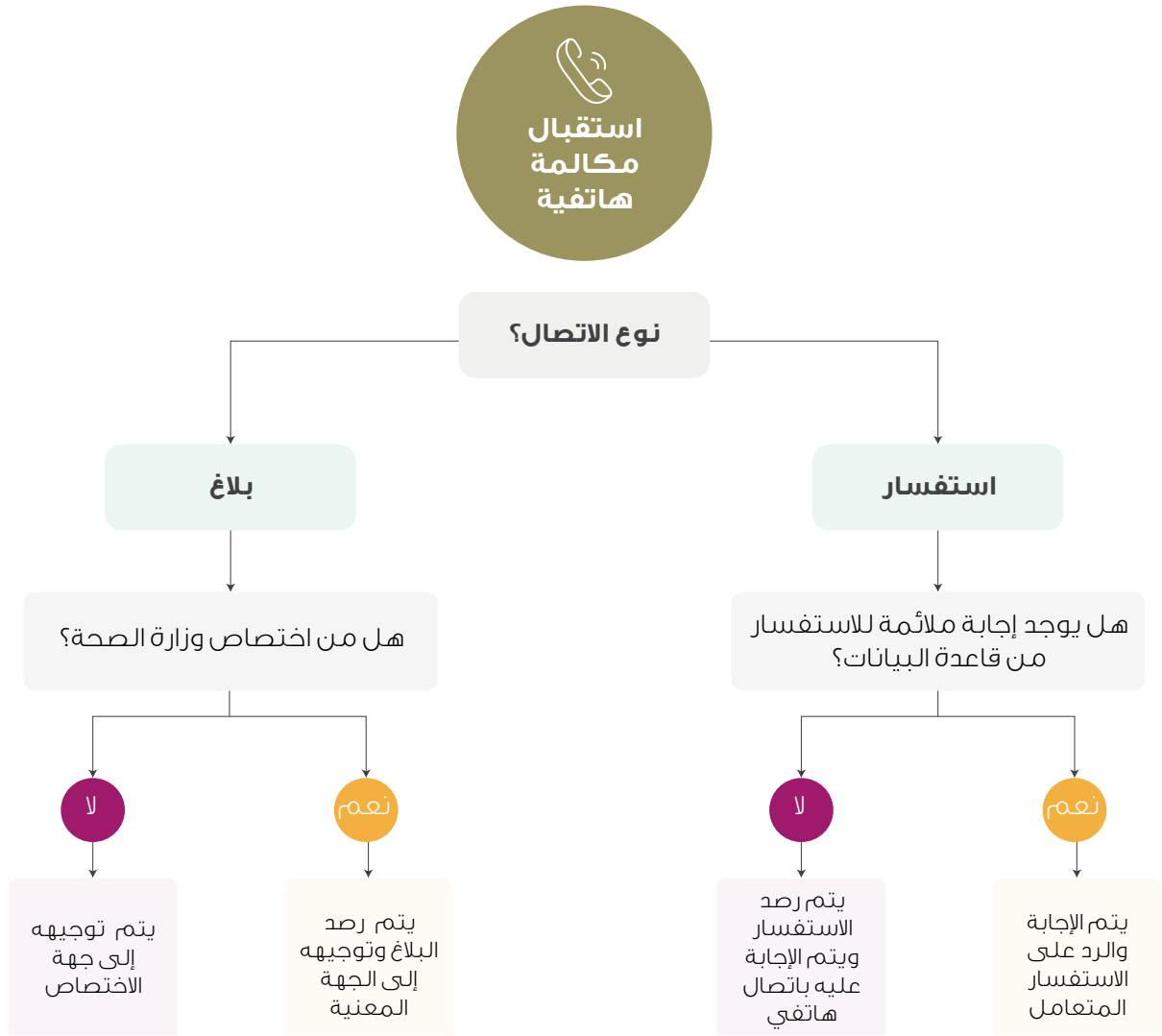
تهدف وزارة الصحة في المستوى الأول إلى رضا المتعاملين ، حيث تعد الشكاوى المقدمة من المتعاملين من أهم مصادر التغذية الراجعة التي تعكس رضاهم عن الخدمات المقدمة وآلية التعامل مع الشكاوى والطلبات وحلها . الهدف من قياس رضا المتعاملين هو تحسين آلية التعامل مع الشكاوى والطلبات وإغلاقها ، ومن ناحية أخرى ضمان التحسين المستمر لعملية إدارة الشكاوى والطلبات

تقارير المركز

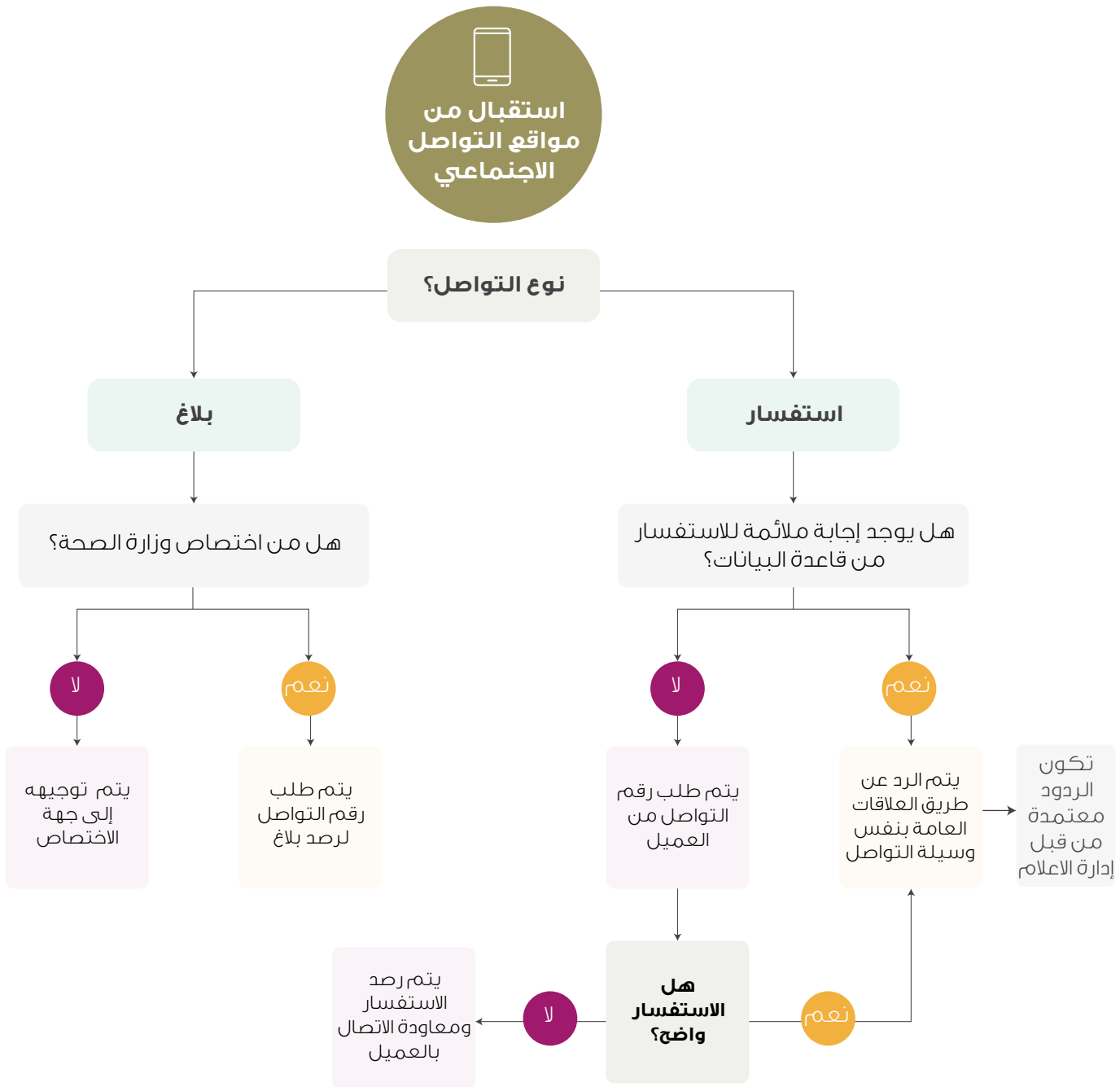
يقوم المركز بإصدار مجموعة من التقارير التحليلية ومن ثم رفع هذه التقارير إلى الإدارة العليا أو متخذ القرار بشكل دوري على أن يتضمن عرضاً رقمياً إحصائياً لاعداد الشكاوى والطلبات والاستفسارات الواردة ، وتصنيفها ومن المهم أن يتضمن التقرير مقترحات وتوصيات ناتجة عن تحليل البيانات المدرجة فيه لدعم متخذي القرار لإتخاذ القرارات المناسبة في تحسين الخدمات.

كما يقوم الفريق المعني بإعداد تقارير خاصة حول تصنيف معين أو نظراً لتكرار بعض الشكاوى على نفس المنشأة أو الخدمة، أما بشأن بعض الشكاوى ذات الطبيعة أو التي تحتمل التأجيل فيتم عمل تقرير بشأنها وإرسالها للإدارة العليا، حيث تقوم بمراقبة الأداء وآلية اعداد التقارير و الشكاوى بشكل عام و مستمر من خلال الاطلاع على عينة عشوائية من طلبات الشكاوى واستبيانات رضا المتعاملين.

مسار الاتصال الهاتفي



مسار البلاغات وسائل التواصل الاجتماعي



مسار بلاغات البريد الالكتروني

