

ميثاق تقديم الخدمة

الخاص بوزارة الصحة



ويترتب على الحكومة كذلك دور حيوي في الارتقاء بنوعية الخدمات العامة المقدمة، وترسيخ مؤسسية العمل العام، وإثراء السياسات الحكومية وضمان استقرارها، وفق رؤية واضحة المعالم، وخطة عمل محددة تعالج مختلف التحديات.

(جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم كتاب التكليف السامي للحكومة 9 اذار 2013)

واجبات متلقي الخدمة

واجبات مقدم الخدمة

1- الالتزام بالتعامل باحترام مع الكوادر الصحية والعاملين في المنشأة الصحية، وعدم ممارسة أي سلوك من شأنه الإساءة إليهم أو تهديد سلامتهم أو عرقلة تقديم الخدمة الصحية.	1- معاملة متلقي الخدمة باحترام ومهنية وحيادية بما يعزز الثقة ويضمن تقديم الخدمة بعدالة ومساواة.
2- التعاون مع الكوادر الصحية والإدارية وتزويدهم بالمعلومات والوثائق والبيانات الصحيحة والدقيقة اللازمة لإنجاز الخدمة بكفاءة.	2- تقديم الخدمة وفق التشريعات والتعليمات والمعايير المعتمدة وبما يحقق الجودة والكفاءة المطلوبة وبما يراعي المدونات السلوكية المعتمدة
3- الالتزام بالتعليمات والإجراءات والمتطلبات المعلنة للحصول على الخدمة بالشكل الصحيح.	3- توضيح متطلبات وإجراءات الحصول على الخدمة والمدة الزمنية اللازمة لإنجازها بشكل واضح وشفاف.
4- المحافظة على مرافق الوزارة وممتلكاتها العامة واستخدامها بالشكل الأمثل.	4- الاستجابة للاستفسارات والطلبات والشكاوى والملاحظات ضمن الأطر الزمنية المعتمدة.
5- احترام حقوق المستفيدين الآخرين وعدم إعاقة سير العمل أو التأثير على جودة الخدمة المقدمة.	5- المحافظة على خصوصية المستفيد وسرية المعلومات والبيانات الصحية وعدم الإفصاح عنها إلا وفق التشريعات النافذة.
6- استخدام قنوات الاتصال الرسمية لتقديم الاستفسارات أو الشكاوى أو المقترحات ومتابعتها.	6- توفير بيئة خدمية آمنة ومحفزة تراعي احتياجات جميع فئات المستفيدين بما في ذلك كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة.
7- الالتزام بالتعليمات الصحية وإجراءات السلامة المعتمدة داخل المنشآت الصحية بما في ذلك منع التدخين.	7- تبسيط الإجراءات وتحسين رحلة المستفيد بما يساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمة ورفع مستوى الرضا.
8- المساهمة في تطوير الخدمات من خلال تقديم التغذية الراجعة والملاحظات والمقترحات البناءة.	8- توظيف القنوات الرقمية والتقنيات الحديثة لتسهيل الحصول على الخدمات وتعزيز كفاءة تقديمها.
	9- التعامل مع الشكاوى والمقترحات بموضوعية وعدالة والاستفادة منها في تطوير الخدمات وتحسينها.
	10- الالتزام بالتحسين المستمر وقياس الأداء والعمل على تطوير الخدمات بما يلبي احتياجات وتوقعات المستفيدين.
	11- الإلتزام بالتوثيق الطبي حسب الأصول.

* ما نرجوه منكم :

لتلزم بحukum وبما يتواءم مع قيمنا بما يلي :



www.moh.gov.jo



065688373



06 5 200 230

الخط الساخن: 065004545

مركز الاتصال الوطني : 0650 08080