

رئيس هيئة الرعاية الصحية لأول مرة إنجاز ١٠٠% في حل شكاوى المنتفعين بالتأمين الشامل



أعلن الدكتور أحمد السبكي، رئيس الهيئة العامة للرعاية الصحية والمشرف العام على مشروع التأمين الصحي الشامل وحياة كريمة بوزارة الصحة والسكان، عن تحقيق إنجاز متميز خلال شهر إبريل ٢٠٢٤، حيث تم حل ١٠٠% من الشكاوى التي وردت من المنتفعين بالتأمين الصحي الشامل عبر منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة بمجلس الوزراء، وذلك للمرة الأولى وخلال شهر إبريل من العام الجاري.

وفي هذا السياق، أشاد الدكتور أحمد السبكي بجهود إدارة رضاء المنتفعين بالهيئة العامة للرعاية الصحية، وبما يمثّلها من الفروع والمنشآت الصحية في محافظات المرحلة الأولى لتطبيق نظام التأمين الصحي الشامل في بورسعيد، الأقصر، الإسماعيلية، جنوب سيناء، أسوان، والسويس، كما أشاد بالمستوى العالي من التفاعل والاستجابة الفورية لحل شكاوى المنتفعين، التي وردت عبر منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة بمجلس الوزراء، وبالعامل المستمر على إزالة أسبابها وأكد الدكتور أحمد السبكي أن إدارة رضاء المنتفعين تبتذل قصارى جهدها لتيسير حصول منتفعي التأمين الصحي الشامل على الخدمات والرعاية الصحية اللازمة في المنشآت الصحية

التابعة للهيئة، حيث تُعتبر همزة الوصل الأولى بين المنشأة الصحية والمنتفع، وأشار إلى متابعته المستمرة للتفاعل مع الشكاوى، والعمل على تحقيق أفضل وأسرع استجابة ممكنة لحلها وإزالة أسبابها.

وأكد الدكتور السبكي على حرص الهيئة على التفاعل مع جميع الشكاوى الواردة من المنتفعين، وخاصة عبر منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة، باعتبارها قناة تواصل هامة تربط المواطنين بالحكومة لتلقي شكاوهم وإرسالها إلى الجهات والهيئات المعنية لفحصها والاستجابة لها واتخاذ الإجراءات اللازمة لإزالة أسبابها، وهذا يسهم في الوصول إلى أعلى معدلات رضا المنتفعين عن خدمات منظومة التأمين الصحي الشامل الجديد وتعزيز ثقتهم بها.

وثمّن الدكتور السبكي جهود جميع القائمين على منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة بمجلس الوزراء، موجّهاً إليهم الشكر على التنسيق الفعّال الذي ساهم في ضمان تقديم خدمات طبية متميزة للمنتفعين بالتأمين الصحي الشامل، مؤكداً على استمرار الجهود المبذولة لتحقيق أعلى مستويات الرعاية الصحية للمجتمع.

ولفت الدكتور أحمد دنقل، مدير عام الإدارة العامة لرضاء المنتفعين بالهيئة العامة للرعاية الصحية، إلى أن إدارة رضاء المنتفعين قامت بتلقي ومعالجة أكثر من ٥٠٠ شكوى واردة عبر منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة بمجلس الوزراء خلال شهر إبريل من العام الجاري من المحافظات المذكورة، وأكد أنه تم الانتهاء من حل جميع الشكاوى بنسبة ١٠٠%، وأشار إلى حرص الهيئة على الاستجابة السريعة والفورية لشكاوى منتفعي التأمين الصحي الشامل الواردة عبر منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة بمجلس الوزراء، مؤكداً أن هذا النهج يسهم في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمنتفعين، وأكد على العمل الجماعي والجاد بالإدارة في رئاسة الهيئة وما يمثّلها في الفروع والمنشآت الصحية بالمحافظات بهدف خدمة ورضاء منتفعي منظومة التأمين الصحي الشامل، الذي يعد هدفاً أسمى لهيئة الرعاية الصحية.

وتجدر الإشارة، إلى أنه يتم استقبال شكاوى المواطنين بمنظومة الشكاوى الحكومية الموحدة من خلال الخط الساخن للمنظومة ١٦٥٢٨، ومن خلال رابط منظومة الشكاوى www.shakwa.eg، وكذلك من خلال تطبيق (في خدمتك) الإلكتروني عبر الهواتف المحمولة.