

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Electronic copy is controlled under document control procedure. Hard copy is uncontrolled & under responsibility of beholder. It is allowed ONLY to access and keep this document with who issued, who is responsible and to whom it is applicable. Information security code: <input checked="" type="checkbox"/> Open <input type="checkbox"/> Shared -Confidential <input type="checkbox"/> Shared-Sensitive <input type="checkbox"/> Shared-Secret | <ul style="list-style-type: none"> النسخة الإلكترونية هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق. النسخ الورقية غير مضبوطة وتقع على مسؤولية حاملها. يسمح بالوصول وباحتفاظ بهذه الوثيقة مع مصدرها أو مع المسؤول عن تطبيقها أو مع المطبق عليهم. تصنيف امن المعلومات: <input checked="" type="checkbox"/> بيانات مفتوحة <input type="checkbox"/> مشارك -خاص <input type="checkbox"/> مشارك -سري <input type="checkbox"/> مشارك -حساس |
|--|--|

Date: 27/05/2025

Reference: GC 01-2025

تعميم خارجي External Circular

الموضوع: الدليل الإرشادي لمعايير وبروتوكولات رحلة المتعامل على مستوى القطاع الصحي في إمارة دبي
Subject: Customer Experience Maturity guidelines

To: All Health Professionals, Health Facilities, Insurance companies and payers within the jurisdiction of Dubai Heath Authority –Dubai

DHA extends its thankfulness and appreciation for the relentless cooperation and support provided by its strategic partners in health sector; in an effort to provide integrated health care system and improve the levels and quality of services provided in Emirate of Dubai.

Based on DHA jurisdiction and its commitment to provide its partners with all developments related to health practices or legislation and regulations governing the provision of services or improving the customer journey, we are pleased to launch the first version of Guideline for **Customer Journey Standards and Protocols across the healthcare sector in Dubai, found in the link shared below.**

These standards & protocols apply at all points of interaction with customers and were developed after studying the current situation and meeting with customers to identify pain points in the current customer journey. They also propose supportive technologies and a measurement mechanism to ensure proper implementation and continuous improvement. Additionally, the standards aim to provide innovative solutions that meet customers'

إلى: كافة المهنيين الصحيين، المنشآت الصحية، شركات التأمين وشركات إدارة المطالبات العاملة ضمن نطاق اختصاص وصلاحيات هيئة الصحة في دبي
تتقدم هيئة الصحة في دبي بخالص الشكر والتقدير للتعاون الدائم والمستمر من قبل شركائها الاستراتيجيين في القطاع الصحي ومنظومة الضمان الصحي لتوفير رعاية صحية متكاملة والارتقاء بمستويات وجودة الخدمات المقدمة على مستوى إمارة دبي.

استناداً إلى اختصاصات وصلاحيات هيئة الصحة في دبي، والتزاماً من الهيئة بتزويد شركائها بكافة المستجدات سواء المتعلقة بالممارسات الصحية أو التشريعات والأنظمة المعتمدة ذات العلاقة بتقديم الخدمات أو تحسين رحلة المتعامل، يسرنا إطلاق النسخة الأولى من الدليل الإرشادي لمعايير وبروتوكولات رحلة المتعامل على مستوى القطاع الصحي في إمارة دبي، موجود في الرابط المُشارك أدناه.

والتي تُطبق في جميع نقاط التفاعل مع المتعاملين، والتي تم بناءها بعد دراسة الوضع الحالي ولقاءات مع المتعاملين للتعرف على نقاط التحسين الموجودة في رحلة المتعامل الحالية، واقتراح تقنيات مساندة وآلية قياس لضمان حسن التطبيق والتحسين المستمر. بالإضافة إلى توفير حلول مبتكرة تلبي احتياجات وتوقعات المتعاملين، وتساهم في تعزيز العلاقة التفاعلية

needs and expectations, fostering an interactive and collaborative relationship with them, which in turn enhances satisfaction and excellence in the healthcare services provided.

This circular and the attachments are effective from the date of its issuance. Accordingly, all health professionals and health facilities within the jurisdiction of DHA are required to review and comply with these guidelines to improve the level of maturity and enhance the customer journey.

Attachments:

<https://www.dha.gov.ae/circulars/details/CIR-2025-00000078>

For more information,

1. kindly refer to the official DHA website through the below link:

<https://www.dha.gov.ae>

2. (or) contact the call centre on:

Telephone: 800-342

Email address: info@dha.gov.ae

This circular and its attachments are designed for regulatory procedures that must be adhered to by those concerned, and should not be used as content for media publication. In the event of a violation of this, legal will be taken.

with regards- DHA

والتشاركية معهم، بما يحقق أعلى مستويات الرضا والتميز في الخدمات الصحية المقدمة

يعتبر هذا التعميم ومرفقاته سارياً اعتباراً من تاريخ صدوره، وعلى جميع المهنيين الصحيين، المنشآت الصحية، شركات التأمين وشركات إدارة المطالبات العاملة ضمن اختصاص وصلاحيات هيئة الصحة في دبي، للاطلاع والتقيد بها بهدف رفع مستوى النضج لديهم وتحسين تجربة المتعامل.

المرفقات:

<https://www.dha.gov.ae/circulars/details/CIR-2025-00000078>

للمزيد من المعلومات، للتفضل باتخاذ اللازم نحو الآتي:

1. الرجوع الى الموقع الإلكتروني الرسمي لهيئة الصحة في دبي عبر الرابط التالي:

<https://www.dha.gov.ae>

2. أو التواصل مع مركز الاتصال:

هاتف رقم: 800-342

البريد الإلكتروني: info@dha.gov.ae

هذا التعميم ومرفقاته للإجراءات التنظيمية الواجب التقيد بها من قبل المعنيين، وغير مخصص كمحتوى للنشر الإعلامي، وفي حال تم مخالفة ذلك سيتم اتخاذ الإجراءات القانونية مباشرة.

مع التحيات - هيئة الصحة في دبي

*ملاحظة: في حال كان هناك أي اختلاف بين النص العربي والنص الإنجليزي من التعميم، يعتد بالنص العربي

***Note:** Should any discrepancy arise between the Arabic and English texts in this circular, the Arabic text shall prevail