

الشروط العامة لاستخدام المريض – المغرب

آخر تحديث: أبريل 2026 | الإصدار 1.0

تخضع الشروط العامة الحالية لقوانين المملكة المغربية، ولا سيما القانون الإطار رقم 22-06 المتعلق بالنظام الصحي الوطني الصادر بموجب الداهر رقم 1-22-77 المؤرخ 9 ديسمبر 2022، القانون رقم 12-08 المتعلق بالنقابة الوطنية للأطباء الصادر بموجب الداهر رقم 1-15-26 المؤرخ 19 فبراير 2015، والقانون رقم 13-131 (ممارسة الطب)، القانون رقم 08-09 (حماية البيانات الشخصية)، القانون رقم 05-53 (التبادل الإلكتروني للبيانات)، القانون رقم 08-31 (حماية المستهلك)، القانون رقم 97-17 (حماية الملكية الصناعية) الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم 1-00-19 المؤرخ 15 فبراير 2000، والقانون رقم 00-2 الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم 1-00-20 المؤرخ 15 فبراير 2000، والقانون رقم 05-34 (الذي يعدل ويكمل القانون 00-2) الصادر بموجب الداهر رقم 1-06-192 المؤرخ 14 فبراير 2006، ومدونة قواعد السلوك المهني للمهنة الطبية (المرسوم رقم 2-21-225 المؤرخ 17 يونيو 2021)، وقانون الالتزامات والعقود (DOC)، وقانون العقوبات، والقانون العام للضرائب (CGI)، والمرسوم رقم 2-18-378 المؤرخ 25 يوليو 2018 (ممارسة الطب عن بُعد)، المرسوم رقم 2-20-675 المؤرخ 22 يناير 2021 (تعديل جزئي للمرسوم رقم 2-18-378) وجميع الأحكام القانونية والتنظيمية المغربية السارية.

1. قبول الشروط

بالدخول إلى منصة الاستشارة عن بعد CallDoc ("المنصة") أو باستخدامها، فإنك تؤكد أنك قد قرأت وفهمت ووافقت على الالتزام بالشروط والأحكام العامة للاستخدام ("الشروط"). إذا لم توافق على هذه الشروط، فيجب عليك عدم استخدام المنصة. تشكل هذه الشروط اتفاقية قانونية بينك ("المريض") و CallDoc المغرب ("CallDoc"، "نحن").

2. شروط الأهلية

لاستخدام المنصة، يجب عليك:

- أن يكون عمرك 18 عامًا على الأقل. إذا كان عمرك أقل من 18 عامًا، يجب على أحد الوالدين أو الوصي القانوني التسجيل وتقديم الموافقة نيابة عنك؛
- أن تكون موجودًا على أراضي المملكة المغربية وقت الاستشارة عن بُعد، أو أن تكون مقيمًا مغربيًا تستخدم الخدمة من الخارج؛
- تقديم معلومات تسجيل دقيقة وكاملة وحديثة؛
- ألا تسعى للحصول على رعاية طبية لحالة طارئة (انظر البند 5).
- أن تكون حاصلًا على هاتف ذكي واتصال إنترنت كافٍ ومستقر

3. طبيعة الخدمة

تقوم CallDoc بربط المرضى بالأطباء المسجلين في المجلس الوطني لنقابة الأطباء بالمغرب (CNOM)، لإجراء استشارات طبية عن بُعد عبر الصوت والفيديو و/أو الرسائل. المنصة مخصصة حصريًا للرعاية الطبية غير العاجلة.

لا تقدم CallDoc:

- خدمات طبية طارئة؛
- الرعاية المستشفى داخل المؤسسات؛

- وصفات طبية للمخدرات أو الأدوية الخاضعة للرقابة أو شبه الخاضعة للرقابة؛
- ضمانات بشأن دقة التشخيص أو نتائج العلاج.

الأساس القانوني: القانون رقم 131-13، والمرسوم رقم 2-18-378. – يجب أن تتم الاستشارة عن بُعد من قبل أطباء مسجلين في المجلس الوطني للطب (CNOM) ولا يمكن أن تحل محل الفحص البدني عندما يكون ذلك ضروريًا من الناحية السريرية.

4. الأطباء المسجلون في المجلس الوطني للطب (CNOM)

جميع الأطباء الموجودين على المنصة مسجلون في المجلس الوطني لنقابة الأطباء المغربية (CNOM) ويمارسون الطب عن بُعد في إطار الالتزام بالواجبات القانونية والتنظيمية المعمول بها في المغرب. تقوم CallDoc بإجراء تحريات وثائقية حول مؤهلات مقدمي الخدمة قبل انضمامهم وتقوم بإجراء تحريات دورية. يخضع مقدمو الخدمات لقواعد آداب المهنة الطبية المغربية. تعمل CallDoc كوسيط تقني ولا يمكن تحميلها مسؤولية الإجراءات الطبية التي يقوم بها الأطباء الشركاء في ممارسة مهنتهم.

5. حالات الطوارئ الطبية

المنصة غير مخصصة لحالات الطوارئ الطبية. إذا كنت أنت أو أي شخص قريب منك في خطر مباشر، توقف فوراً عن استخدام المنصة وقم بما يلي:

اتصل بخدمة الإسعاف / الطوارئ الطبية: 141 / الشرطة الوطنية: 19 / الدرك الملكي: 177

- توجه إلى قسم الطوارئ في أقرب مستشفى.

تشمل أعراض الطوارئ، على سبيل المثال لا الحصر: انعدام النبض أو نزيف لا يمكن السيطرة عليه، ألم في الصدر، صعوبات شديدة في التنفس، فقدان الوعي، أعراض السكتة الدماغية، آلام شديدة في البطن أو تشنجات. لا تتحمل CallDoc أي مسؤولية عن العواقب المترتبة على استخدام المنصة في حالات الطوارئ.

6. مسؤوليات المريض

أنت تلتزم بما يلي:

- تزويد طبيبك المعالج بتاريخك الطبي وأعراضك والمعلومات ذات الصلة بشكل دقيق وكامل؛
- تحديد موقعك الجغرافي الفعلي بدقة عند التسجيل والاستشارة؛
- الالتزام بخطة العلاج والتوجيهات وتعليمات المتابعة التي يقدمها طبيبك؛
- عدم تسجيل أو تصوير أو مشاركة محتوى استشارتك عن بُعد دون موافقة خطية مسبقة من CallDoc وطبيبك؛
- الحفاظ على أمان وسرية بيانات تسجيل الدخول إلى حسابك؛
- إخطار CallDoc فوراً بأي وصول غير مصرح به إلى حسابك.

7. البيانات الشخصية والخصوصية

تعالج CallDoc بياناتك الشخصية والصحية في امتثال تام للقانون رقم 08-09 المتعلق بحماية البيانات الشخصية، تحت إشراف اللجنة الوطنية لحماية البيانات (CNDP). باستخدامك للمنصة، فإنك توافق على جمع بياناتك ومعالجتها وتخزينها لغرض تقديم خدمات الاستشارة عن بُعد.

تشمل حقوقك بموجب القانون رقم 08-09 ما يلي:

- الحق في الوصول إلى بياناتك الشخصية؛
- الحق في تصحيح البيانات غير الدقيقة؛
- الحق في الاعتراض على المعالجة؛
- الحق في الحذف، مع مراعاة الالتزامات القانونية المتعلقة بحفظ السجلات الطبية.

لممارسة حقوقك، يرجى الاتصال بـ: privacy@calldoc.ma

يتم الاحتفاظ بالسجلات الطبية لمدة لا تقل عن 10 سنوات وفقاً للالتزامات المغربية المتعلقة بحفظ السجلات الطبية. لن يتم مشاركة البيانات مع أطراف ثالثة دون موافقتك الصريحة، باستثناء الالتزامات القانونية المغربية أو القرارات القضائية.

8. تسجيل الاستشارات

يمكن تسجيل جلسات الاستشارة عن بُعد بواسطة CallDoc لأغراض ضمان الجودة والتوثيق السريري وسلامة المرضى، بموافقة مسبقة من المريض. يتم تخزين هذه التسجيلات بشكل آمن ومعالجتها وفقاً للقانون رقم 09-08.

يُحظر تمامًا على المرضى تسجيل أو نسخ أو نقل كل أو جزء من جلسة الاستشارة عن بُعد. يُعد التسجيل غير المصرح به جريمة جنائية بموجب القانون الجنائي المغربي (المادة 1-447 وما يليها) والقانون رقم 05-53 والقانون رقم 08-09.

9. الوصفات الطبية والأدوية

تخضع الوصفات الطبية الصادرة عبر المنصة للوائح الصيدلانية المغربية والالتزامات المهنية للطبيب الموصوف بموجب مدونة قواعد السلوك الطبي. لن يصف أطباء CallDoc بأي حال من الأحوال المخدرات أو الأدوية الخاضعة للرقابة أو شبه الخاضعة للرقابة عبر المنصة.

قبل إصدار أي وصفة طبية، يجوز للطبيب، عند الضرورة، الرجوع إلى بيانات الوكالة المغربية للأدوية والمنتجات الصحية (AMMPS).

10. الأتعاب والدفع

يتم عرض أتعاب الاستشارة على المنصة قبل أي حجز. بتأكيدك على الاستشارة، فإنك توافق على دفع الأتعاب المطبقة.

- يتعين عليك التحقق من تغطية التكاليف من قبل شركة التأمين الخاصة بك (الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين الصحي، أو نظام التأمين الصحي الخاص) قبل موعد الاستشارة؛
- يجب أن يكون لديك هاتف ذكي واتصال إنترنت كافٍ ومستقر أثناء تقديم الخدمة؛
- CallDoc ليست مسؤولة عن قرارات السداد التي تتخذها شركة التأمين الخاصة بك؛
- لا يمكن استرداد الرسوم بمجرد بدء الاستشارة، إلا في حالة حدوث عطل فني موثق يُعزى إلى CallDoc؛
- تحتفظ CallDoc بالحق في رفض تقديم الخدمات غير العاجلة في حالة وجود رصيد غير مدفوع أو حساب متأخر السداد.

11. حدود المسؤولية

تعمل CallDoc كوسيط تقني بين المرضى والأطباء. في حدود الحد الأقصى المسموح به بموجب القانون المغربي، لا تتحمل CallDoc المسؤولية عن:

- عن أي ضرر غير مباشر أو عرضي أو تباعي ناجم عن استخدامك للمنصة؛
 - عن الانقطاعات الفنية أو أخطاء نقل البيانات أو أعطال النظام الخارجة عن إرادة CallDoc المعقولة؛
 - دقة أو اكتمال المعلومات الطبية المقدمة من المريض؛
 - العواقب الناجمة عن رفض المريض استشارة طبيب في حالات الطوارئ أو اتباع العلاج الموصوف.
- لا تحد أي بند من بنود هذه الشروط من مسؤولية CallDoc في حالة الإهمال الجسيم أو الغش أو أي مسؤولية لا يمكن استبعادها بموجب القانون المغربي.

12. الملكية الفكرية

جميع محتويات المنصة، بما في ذلك النصوص والرسومات والشعارات والبرامج والمحتويات الطبية، هو ملك لـ CallDoc أو لمانحي الترخيص التابعين لها، وهو محمي بموجب قانون الملكية الفكرية المغربي، ولا سيما القانون رقم 97-17 المتعلق بحماية الملكية الصناعية الصادر بموجب الداهر رقم 1-00-19 المؤرخ 15 فبراير 2000، والقانون رقم 00-2 الصادر بموجب الداهر رقم 1-00-20 المؤرخ 15 فبراير 2000، والقانون رقم 05-34 (المعدل والمكمل للقانون 00-2) الصادر بموجب الداهر رقم 1-06-192 المؤرخ 14 فبراير 2006.

لا يجوز لك نسخ أو توزيع أو تعديل أي محتوى دون موافقة خطية مسبقة من CallDoc.

13. التعديلات

تحتفظ CallDoc بالحق في تحديث هذه الشروط في أي وقت. سيتم نشر التعديلات على المنصة مع تاريخ سريانها المحدث. إن استمرار استخدام المنصة بعد هذه التعديلات يعني قبول الشروط المعدلة. إذا كنت لا توافق على الشروط المعدلة، فيجب عليك التوقف عن استخدام المنصة.

14. القانون الواجب التطبيق وتسوية المنازعات

تخضع هذه الشروط وتفسر وفقاً لقوانين المملكة المغربية. أي نزاع ينشأ عن هذه الشروط أو يتعلق بها سيخضع للاختصاص الحصري للمحاكم المختصة في الدار البيضاء، المغرب، ما لم ينص القانون المغربي الإلزامي على خلاف ذلك.

يتم الحفاظ على حقوق المستهلكين بموجب القانون المغربي لحماية المستهلك (القانون رقم 08-31) ولا يمكن التنازل عنها بموجب عقد.

15. الاتصال والشكاوى

لأية أسئلة أو استفسارات أو شكاوى تتعلق بالشروط الحالية أو المنصة:

- البريد الإلكتروني: support@calldoc.ma
- المسؤول عن حماية البيانات: privacy@calldoc.ma
- CNDP (هيئة حماية البيانات): www.cndp.ma
- المجلس الوطني لنقابة الأطباء بالمغرب (www.cnom.ma): (CNOM)

16. الإقرار والتوقيع

باستخدامك لمنصة CallDoc، فإنك تؤكد أنك قد قرأت وفهمت ووافقت على كامل الشروط والأحكام العامة هذه، وأنت قد أبلغت وفهمت جميع الأحكام القانونية والتنظيمية التي تحكم علاقتك التعاقدية مع CallDoc.

الاسم الكامل: _____

رقم بطاقة الهوية الوطنية / رقم جواز السفر: _____

توقيع المريض: _____

التاريخ: _____

الاسم واللقب للولي (إذا كان المريض قاصرًا): _____

علاقة القرابة: _____

تاريخ الميلاد: _____

رقم بطاقة الهوية / رقم جواز السفر: _____

توقيع الوصي: _____

التاريخ: _____