

الشروط العامة لاستخدام المريض – المغرب

آخر تحديث: أبريل 2026 | الإصدار 1.0

تخضع هذه الشروط العامة لقوانين المملكة المغربية، ولا سيما القانون الإطار رقم 22-06 المتعلق بالنظام الصحي الوطني الصادر بموجب الدahir 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 131-13 (ممارسة الطب)، القانون رقم 08-09 (حماية البيانات الشخصية)، والقانون رقم 05-53 (التبادل الإلكتروني للبيانات)، والقانون 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 رقم 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 بُعد 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») وCallDoc المغرب («نحن»).

2. شروط الأهلية

لاستخدام المنصة، يجب عليك:

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

3. طبيعة الخدمة

تقوم Call Doc بربط المرضى بالأطباء المسجلين لدى المجلس الوطني لنقابة الأطباء المغاربة (CNOM)، لإجراء استشارات طبية عن بُعد عبر الصوت والفيديو و/أو الرسائل النصية. وتُخصص المنصة حصريًا للحالات الطبية غير العاجلة.

لا تقدم Call Doc:

- خدمات طبية طارئة؛
- الرعاية المستشفى داخل المؤسسات الطبية؛

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

الأساس القانوني: القانون رقم 13-131، 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 هذا الفحص ضروريًا من الناحية السريرية.

4. الأطباء المسجلون في المجلس الوطني لنقابة الأطباء (CNOM)

جميع الأطباء الموجودين على المنصة مسجلون لدى المجلس الوطني لنقابة الأطباء المغربية (CNOM) ويمارسون الطب عن بُعد في إطار الالتزام بالواجبات القانونية والتنظيمية المعمول بها في المغرب. تقوم Call Doc بإجراء تحريات وثائقية للتحقق من مؤهلات مقدمي الخدمة قبل انضمامهم، كما تجري عمليات تدقيق دورية. يلتزم مقدمو الخدمة بمدونة قواعد السلوك الطبي المغربية. تعمل Call Doc بصفتها وسيطًا تقنيًا ولا تتحمل أي مسؤولية عن 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 فورًا 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 النزيف غير المنضبط، وألم في الصدر، وصعوبات تنفسية حادة، وفقدان الوعي، وأعراض السكتة الدماغية، وآلام شديدة في البطن أو تشنجات. لا تتحمل Call Doc أي مسؤولية عن العواقب المترتبة على استخدام المنصة في حالات الطوارئ.

6. مسؤوليات المريض

تلتزم بما يلي:

- تزويد طبيبك المعالج بتاريخك الطبي وأعراضك والمعلومات ذات الصلة بشكل دقيق وكامل؛
- تقديم عنوانك الفعلي عند التسجيل وأثناء الاستشارة؛
- الالتزام بخطة العلاج والتوجيهات وتعليمات المتابعة التي يقدمها طبيبك؛
- عدم تسجيل محتوى استشارتك عن بُعد أو تصويره أو مشاركته دون موافقة خطية مسبقة من Call Doc وطبيبك؛
- الحفاظ على أمان وسرية بيانات تسجيل الدخول إلى حسابك؛
- إخطار Call Doc فورًا بأي وصول غير مصرح به إلى حسابك.

7. البيانات الشخصية والخصوصية

تقوم Call Doc بجمع ومعالجة بياناتك الشخصية لغرض الربط بين المرضى والمتخصصين في الرعاية الصحية. وقد تم تقديم طلب ترخيص لهذه المعالجة إلى اللجنة الوطنية لحماية البيانات (CNDP) تحت الرقم: A1239/2026

باستخدامك للمنصة، فإنك توافق على جمع بياناتك ومعالجتها وتخزينها.

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؛

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

يتم الاحتفاظ بالسجلات الطبية لمدة لا تقل عن 5 سنوات بعد توقف نشاط الحساب، وذلك وفقًا للالتزامات المغربية المتعلقة بحفظ السجلات الطبية. لن يتم مشاركة البيانات مع أطراف ثالثة دون موافقتك الصريحة، ما لم يكن ذلك بموجب التزام قانوني مغربي أو قرار قضائي.

8. تسجيل الاستشارات

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

يُحظر تمامًا على المرضى تسجيل أو نسخ أو نقل جلسة الاستشارة عن بُعد كليًا أو جزئيًا. ويُعد 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 يقوم أطباء CallDoc بأي حال من الأحوال بوصف المخدرات أو الأدوية الخاضعة للرقابة أو شبه الخاضعة للرقابة عبر المنصة.

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

10. الأتعاب والدفع

يتم عرض أتعاب الاستشارة على المنصة قبل إجراء أي حجز. وبتأكيد الاستشارة، فإنك توافق على سداد 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 التكميلي الخاص) قبل موعد الاستشارة؛

- أن تكون بحوزتك هاتف ذكي واتصال إنترنت كافٍ ومستقر أثناء تقديم الخدمة؛

- Call Doc غير مسؤولة عن قرارات السداد التي تتخذها شركة التأمين الخاصة بك؛

- لا يمكن استرداد الأتعاب بمجرد بدء الاستشارة، إلا في حالة حدوث عطل فني موثق يُعزى إلى Call Doc؛

- تحتفظ Call Doc بالحق في رفض تقديم الخدمات غير العاجلة في حالة وجود رصيد غير مسدد أو حساب متأخر السداد.

11. حدود المسؤولية

- تعمل Call Doc بصفتها وسيطاً تقنياً بين المرضى والأطباء. في حدود الحد الأقصى المسموح به بموجب القانون المغربي، لا تتحمل Call Doc المسؤولية عن:
- عن أي ضرر غير مباشر أو عرضي أو تباعي ناجم عن استخدامك للمنصة؛
 - عن أي انقطاعات فنية أو أخطاء في نقل البيانات أو أعطال في النظام خارجة عن إرادة Call Doc المعقولة؛
 - عن دقة أو اكتمال المعلومات الطبية المقدمة من المريض؛
 - العواقب الناجمة عن رفض المريض التوجه إلى العيادة في حالات الطوارئ أو اتباع العلاج الموصوف.
- لا يحد أي بند من بنود هذه الشروط من مسؤولية Call Doc 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 لشركة Call Doc أو لمن يمنحها الترخيص، وهو محمي بموجب قانون الملكية الفكرية المغربي، ولا سيما القانون رقم 97-17 المتعلق بحماية الملكية الصناعية الصادر بموجب الدahir رقم 1-00-19 المؤرخ 15 فبراير 2000، بالقانون رقم 00-2 الصادر بموجب الدahir رقم 1-00-20 المؤرخ 15 فبراير 2000، وبالقانون رقم 05-34 (الذي يعدل ويكمل القانون رقم 00-2) الصادر بموجب الدahir رقم 1-06-192 المؤرخ 14 فبراير 2006.

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

13. التعديلات

تحتفظ Call Doc بالحق في تحديث هذه الشروط في أي وقت. سيتم نشر التعديلات على المنصة مع تاريخ سريانها المحدث. ويُعتبر استمرار استخدام المنصة بعد هذه التعديلات بمثابة قبول للشروط المعدلة. إذا لم توافق على الشروط المعدلة، فيجب عليك التوقف عن استخدام المنصة.

14. القانون الواجب التطبيق وتسوية المنازعات

تخضع هذه الشروط وتُفسر وفقاً لقوانين المملكة المغربية. يخضع أي نزاع ينشأ عن هذه الشروط أو يتعلق بها 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 بهذه الشروط أو بالمنصة:

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

16. الإقرار والتوقيع

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

الاسم الكامل: _____

رقم بطاقة الهوية الوطنية / رقم جواز السفر: _____

تم تقديم طلب للحصول على إذن بمعالجة هذه البيانات إلى CNDP الخاصة بي تحت الرقم:

□ خانة الاختيار: لقد قرأت شروط الاستخدام وأوافق عليها: _____

التاريخ: _____

الاسم واللقب للولي (إذا كان القاصر): _____

علاقة القرابة: _____

تاريخ الميلاد: _____

رقم بطاقة الهوية الوطنية / رقم جواز السفر: _____

□ مربع يجب تحديده توقيع الوصي: _____

التاريخ: _____