



سياسة خدمات المستفيدين



المحتويات

الصفحة	المحتوى
1	المحتويات
3	تمهيد
4	الفصل الأول: النطاق والأهداف
6	الفصل الثاني: الإجراءات الأوليّة
7	الفصل الثالث: الخدمات التي تقدمها الجمعية
9	الفصل الرابع: ضوابط التسجيل والاستفادة من الخدمات
10	الفصل الخامس: التزامات الجمعية وحقوق المستفيد وواجباته
12	الفصل السادس: الأحكام العامّة

تمهيد

أعدت هذه السياسة تعريفاً وتنظيماً لعلاقة الجمعية مع مستخدميها والواجبات التي ينبغي الالتزام بها لضمان الاستفادة من جميع الخدمات التي تقدم لهم، بالإضافة إلى توضيح الإجراءات والشروط والآليات الخاصة بتقديم الخدمات وطريقة الاستفادة منها. كما تسعى الجمعية من خلال هذه السياسة العمل على توفير وإيجاد السبل والأدوات اللازمة التي توفر للمستخدمين الحصول على الخدمات بأسرع وأفضل درجات الاحترافية والمهنية العالية.

الفصل الأول: النطاق والأهداف

المادة الأولى: التعريفات

يقصد بالكلمات والألفاظ والعبارات الآتية - أينما وردت في السياسة - بالمعاني المبينة أمام كل منها ما لم يقتض سياق النص خلاف ذلك:

وزارة الصحة	الوزارة
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي	المركز
الجمعية الخيرية لرعاية المرضى بالمنطقة الشرقية	الجمعية
الجهة المعتمدة للتوصية النهائية في الحالات المستثناة	اللجنة الاجتماعية
الرئيس التنفيذي للجمعية الخيرية لرعاية المرضى بالمنطقة الشرقية	الرئيس التنفيذي
الجهة المشرفة على تقديم الخدمات للمستفيدين وله التوصية الثانية	مدير خدمات المستفيدين
المسؤول عن تدقيق مدخلات ومستندات المستفيدين والنظر في أي ملاحظات	علاقات المستفيدين
الأخصائي الاجتماعي سواء موظف الجمعية أو من يعمل كمتطوع	الأخصائي الاجتماعي
الرأي الصادر من صاحب الصلاحية ورئيس خدمة المستفيدين	التوصية
الحد الذي يكفي الفرد الواحد منفرداً أو مجتمعاً مع أسرته	حد الكفاية
معدل الدخل الشهري للفرد	معدل الدخل
المكاتب المتواجدة بالمراكز الطبية والمستشفيات الموقعة اتفاقية مع الجمعية	مكتب التعريف
البيانات المتعلقة بالمستفيد	البيانات
الأوراق الثبوتية التي يقدمها المستفيد من أجل الحصول على الخدمات.	المستندات
دليل الخدمات والآليات	الدليل
النظام المستخدم بالجمعية في كافة خدمات المستفيدين وبخاصة معاملاتها المقدمة للمرضى ومرافقيهم باستخدام برنامج (ثقة تك)	النظام
الفنادق أو الشقق الفندقية أو النزل المعتمدة لدى الجمعية لإسكان المستفيد ومرافقيه.	المساكن الإيوائية

المادة الثانية: النطاق والمقر الرئيس

حُدّد نطاق خدمات الجمعية كما هو معتمد في الترخيص الصادر من قبل المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي من خلال تقديم الخدمات المساندة لخدمة المرضى بالمنطقة الشرقية ومرافقيهم والمدن والمحافظات والمراكز التابعة لها ويقع مقرها الرئيس بمدينة الدمام وتخدم فروعها كلاً من محافظة الأحساء ومحافظة الجبيل.

المادة الثالثة: الأهداف الاستراتيجية

١. توفير المواصلات للمرضى ومرافقيهم من مقر إقامتهم إلى المستشفى.
٢. توفير السكن للمرضى ومرافقيهم في المساكن الإيوائية المعتمدة من الجمعية.
٣. توفير الأجهزة الطبية للرعاية المنزلية.

المادة الرابعة: الإشراف والمتابعة

تعمل الجمعية من خلال مقرها الرئيس بمدينة الدمام بالإشراف على الفروع والمكاتب التابعة لها سعياً منها لتحقيق أقصى درجات رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة لذا فهي تتبع أفضل المعايير في تقديمها عبر التحديث بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تقتضيه المصلحة العامة.

الفصل الثاني: الإجراءات الأولية

المادة الخامسة: قبول الخدمة

لا يعني تقديم الطلب بأي حال من الأحوال استحقاق قبول طلب التسجيل، ويقوم الأخصائي الاجتماعي أو من ينوبه بدراسة الطلب واتخاذ قرار الأهلية والاستحقاق وفقاً للإجراءات والضوابط وآليات العمل وأولويات الصرف المعمول بها، ومن ثم الرد بالموافقة أو الرفض.

المادة السادسة: البحث الاجتماعي

يتولى الأخصائي الاجتماعي تسجيل واستكمال الإجراءات للمستفيد وقبوله وذلك بعد تقديم المستندات المطلوبة من خلال قنوات التسجيل المعتمدة من قبل الجمعية.

المادة السابعة: التأجيل والاستبعاد

يحق للجمعية تأجيل واستبعاد الطلب المقدم واتخاذ كافة الإجراءات النظامية، وذلك في حال قيام المستفيد (أو أحد مرافقيه) بتقديم بيانات، أو معلومات غير صحيحة، أو إخفاؤها، أو عدم الإفصاح عنها أو عدم القيام بتحديثها كما يحق لها استبعاد الطلب في حال تم التسجيل لدى جهة مماثلة.

المادة الثامنة: المستندات والوثائق المزورة أو غير الصحيحة

إذا ثبت قيام المستفيد بتزويد الجمعية بمعلومات أو مستندات أو وثائق غير صحيحة، فيحق للجمعية الرفع للجهات المختصة لاتخاذ كافة الإجراءات والعقوبات النظامية المنصوص عليها في الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

المادة التاسعة: حد الكفاية

تم تقدير معدل حد الكفاية للفرد منفرداً أو تابعاً لرب الأسرة، بعد خصم تكاليف إيجار المسكن - إن وجد - وبالإضافة للالتزامات العقارية فقط بما يعادل (1000) ألف ريال للفرد الواحد وبحسب المعادلة المذكورة في دليل الخدمات وآليات الصرف.

الفصل الثالث: الخدمات التي تقدمها الجمعية

المادة العاشرة: خدمات الجمعية

تسعى الجمعية لتقديم الخدمات للمستفيدين من فئة المرضى ومرافقيهم بأعلى مستوى من الاحترافية والجودة العالية والتي تطمح الجمعية من خلاله إلى ضمان الرضا من قبلهم لهذه الخدمات والتي تشمل:

١. الإسكان: وهي خدمة تقدمها الجمعية للمرضى المحتاجين ومرافقيهم القادمين من مدنها لمسافة (100) كلم فأكثر من مقر المستشفى الذي يتلقى المستفيد علاجه وذلك في المساكن الإيوائية المعتمدة لدى الجمعية.
٢. توفير الأجهزة الطبية: خدمة تقدمها الجمعية للمرضى المحتاجين من خلال تزويدهم بأجهزة طبية للرعاية المنزلية.
٣. المواصلات: خدمة تقدمها الجمعية للمرضى ومرافقيهم من مقر سكنهم إلى المستشفيات التي يتلقى المريض بها علاجه.

المادة الحادية عشرة: العدالة والنزاهة

تتبع الجمعية ضوابط وآليات وشروط محددة لجميع الخدمات التي تقدمها وذلك لضمان تقديمها لمستحقيها بكل عدل ونزاهة

المادة الثانية عشرة: الاستفادة من الخدمات

يحق لجميع المستفيدين المرضى ومرافقيهم المواطنين بالمنطقة الشرقية الذين تنطبق عليهم شروط التسجيل الاستفادة من خدمات الجمعية، أو المرضى المحالين من الجهات الحكومية الصحية المعتمدة. كما يمكن للجمعية خدمة المقيمين بصورة نظامية والقبائل النازحة والزائرين والمحالين من مقام الإمارة أو من الجهات الحكومية بإحالتهم للجنة الاجتماعية بالجمعية.

المادة الثالثة عشرة: الدخل والالتزامات الاستهلاكية

لا تقبل الحالات التي لا تنطبق عليها الشروط الخاصة بالتسجيل إلا بوجود مبرر يتم استثناءه من قبل اللجنة الاجتماعية.

المادة الرابعة عشرة: قبول التقارير الطبية

يقبل التقرير الطبي من المستشفيات والمراكز التي لديها اتفاقيات مع الجمعية ويكون مصدقاً ومعتمداً وباللغة العربية، ولا تزيد المدة التي مضت على صدوره (3) ثلاثة أشهر ميلادية.

الفصل الرابع: ضوابط التسجيل والاستفادة من الخدمات

المادة الخامسة عشرة: الفئات المستفيدة

يمكن للفئات التالية الاستفادة من خدمات الجمعية وتنطبق عليها الشروط الواجبة لقبول الخدمة.

١. مستفيدي الضمان الاجتماعي.
٢. الأسر ذات الدخل المتوسط وأقل من حد الكفاية المحدد.
٣. الأسر التي أحد أفرادها مريض وتنطبق عليها شروط الخدمة.
٤. الأسر التي أحد أفرادها من المعاقين وتنطبق عليها شروط الخدمة.
٥. العاجز عن العمل.

المادة السادسة عشرة: معايير التسجيل

١. أن يكون من ضمن الفئات المستفيدة من الخدمات.
٢. أن يكون من سكان المنطقة الشرقية بما لا يقل عن (12) أثني عشر شهراً، حسب إثبات المسكن.
٣. أن يكون أحد المرضى بالمستشفيات التي لديها اتفاقية مسبقة مع الجمعية.
٤. أن يقل دخله الشهري عن (5000) خمسة آلاف ريال، أو يقل دخل الفرد بالأسرة عن حد الكفاية.

المادة السابعة عشرة: الاستثناءات

تنظر اللجنة الاجتماعية في جميع حالات الاستثناءات، سواء بقبول التسجيل والاستفادة من الخدمات أو صرف أجهزة طبية غير المدرجة في قوائم الأجهزة المعتمدة من خلال رفع تقرير دراسة الحالة من قبل الاخصائي الاجتماعي والموافقة الأولية من رئيس خدمات المستفيدين.

المادة الثامنة عشرة: آلية ومعايير صرف الخدمات

ينتم اعتماد آلية ومعايير صرف الخدمات التي تقدمها الجمعية وفق ما تم اعتماده في دليل الخدمات وآليات الصرف كل خدمة على حده.

الفصل الخامس: التزامات الجمعية وحقوق المستفيد وواجباته

المادة التاسعة عشرة: الالتزام

تلتزم الجمعية بتحقيق العدل والمساواة بين المستفيدين من خدماتها حسب الشروط وآلية الصرف المعتمدة كما تلتزم بتقديم الخدمات والمساعدة للفئات المذكورة في المادة الخامسة عشرة من السياسة مالم يكون هناك استثناء مقبول تنظر فيه اللجنة الاجتماعية.

المادة العشرون: خصوصية البيانات

تتعامل الجمعية مع جميع بيانات المستفيدين بالسرية التامة، على أن يكون استخدام البيانات الخاصة لأغراض الجمعية فقط بما تقتضيه المصلحة العامة كما يحق للجمعية الإفصاح عن أي معلومات تنص الأنظمة على جواز الإفصاح عنها.

المادة الحادية والعشرون: الإفصاح

تلتزم الجمعية بالإفصاح والنشر بوسائل التواصل الخاصة بها والتي تُمكن المستفيد من التواصل والاستفسار عنها.

المادة الثانية وعشرون: جودة الخدمة

يُخطر المستفيد أن الوقت المتوقع لإغلاق طلب الخدمة: (3) أيام عمل كحدٍ أقصى من تاريخ تقديم المستندات كاملة، أما ما يخص الأجهزة المستثناة من قائمة الأجهزة يكون الوقت المتوقع لإغلاق الخدمة (15) يوم من تاريخ تقديم كافة المستندات والرفع بها، في حالة عدم معرفه نتيجة الطلب وانقضاء المدة المحددة يمكن متابعة حالة الطلب عبر الموقع الالكتروني أو عن طريق مكتب علاقات المستفيدين أو البريد الالكتروني لصوت المستفيد:

voc@tarabot.org.sa

المادة الثالثة والعشرون: التحسين والتطوير

تلتزم الجمعية بتحقيق رضا وتوقعات المستفيدين عبر التحسين المستمر لكافة الخدمات المقدمة.

المادة الرابعة والعشرون: احترام الأنظمة

يلتزم المستفيد بعدم إخفاء أيه معلومات تطلب الجمعية الإفصاح عنها ويتحمل المسؤولية القانونية وآثارها في حالة ثبوت العكس.

المادة الخامسة والعشرون: الاستفادة من خدمات الأجهزة الطبية

يحق للمستفيد الاستفادة من خدمة صرف الأجهزة الطبية للمرة الثانية لنفس الجهاز بعد مرور (٢٤) أربعة وعشرون شهراً من صرف الجهاز الأول، مع إرفاق إثبات من الشركة الموردة للجهاز بعده جدوى إصلاحه.

المادة السادسة والعشرون: التحديث

يلتزم المستفيد بتحديث بياناته لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث أو تغيير في حالته الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية سواء له أو لأحد التابعين.

المادة السابعة والعشرون: المسؤولية

يلتزم المستفيد بالمحافظة على الهدوء واتباع التعليمات في جميع مقرات الجمعية أو الفروع والمكاتب التابعة لها، ويكون مسؤولاً عن أي تجاوزات للأنظمة والسياسات المتبعة بالجمعية، حيث سيتم إلغاء الملف في حال حدوث أي تجاوزات سواء من قبله أو أحد التابعين أو المرافقين.

الفصل السادس: الأحكام العامة

المادة الثامنة والعشرون:

تعدّ هذه السياسة حكمة لأعمال الجمعية ومستفيديها وجميع الأطراف ذات العلاقة حول خدمات المستفيدين، وتبني عليها سياساتها في العلاقة فيما بينهم ومالم يرد بشأنه نص فيطبق وفق اللائحة الأساسية للجمعية.

المادة التاسعة والعشرون: المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن خدمات وأنشطة الجمعية وعلى جميع الأخصائيين الاجتماعيين المنتسبين للجمعية الاطلاع على الأنظمة والسياسات الواردة فيها والإلمام بها والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. يبلغ المستفيد بالاطلاع بما ورد في هذه السياسة من أحكام للالتزام بها ومعرفة حقوقه وواجباته.

المادة الثلاثون: سرية السياسة

تسري أحكام هذه السياسة على جميع فروع ومكاتب الجمعية الذين يقومون بتقديم الخدمات للمستفيدين وقت صدورها أو التي ستنشأ بعد ذلك.

المادة الحادية والثلاثون: التعديل

تحتفظ الجمعية بالحق في تعديل بنود سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في أي وقت تراه ملائماً، ويتم تنفيذ التعديلات في السياسات والأحكام الخاصة بالعلاقة مع المستفيدين ونشر التعديلات بالموقع الإلكتروني. على أن يقوم مجلس الإدارة بدراسة التعديل المطلوب بما يشمل بحث أسباب التعديل ومناسبة الصيغة المقترحة.

المادة الثانية والثلاثون: الاعتماد

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في اجتماعه رقم (03) في دورته (04) بتاريخ 2025/02/27م، وتحلّ هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوعة مسبقاً.



الجمعية الخيرية لرعاية المرضى بالمنطقة الشرقية