



سياسة خدمات المستفيدين



المحتويات

المحتوى	الصفحة
المحتويات	2
تمهيد	3
الفصل الأول: النطاق والأهداف.	4
الفصل الثاني: الإجراءات الأولية	6
الفصل الثالث: الخدمات التي تقدمها الجمعية	7
الفصل الرابع: ضوابط التسجيل والاستفادة من الخدمات	8
الفصل الخامس: التزامات الجمعية وحقوق المستفيد وواجباته	9
الفصل السادس: الأحكام العامة	11

تمهيد

أعدت هذه السياسة تعريفاً وتنظيماً لعلاقة الجمعية مع مستفيديها 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 للعمل على توفير وإيجاد السبل والأدوات اللازمة التي توفير للمستفيدين الحصول على الخدمات بأسرع وأفضل درجات الاحترافية والمهنية العالية.

المادة الأولى: التعريفات

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

وزارة الصحة	الوزارة
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي	المركز
الجمعية الخيرية لرعاية المرضى بالمنطقة الشرقية	الجمعية
اللجنة المعتمدة للتوصية النهائية في الحالات المستثناة.	اللجنة الاجتماعية
الجهة المشرفة على تقديم الخدمات للمستفيدين وله التوصية الثانية	رئيس 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
إمارة المنطقة الشرقية والمحافظات التابعة لها.	مقام الإمارة
الرأي الصادر من صاحب الصلاحية ورئيس تنمية 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
مجموعة من المعايير والضوابط الأساسية التي يجب توفرها في المستفيد لضمان استحقاق الخدمة وتقديمها بطريقة عادلة ومنظمة.	الشروط والواجبات لقبول الخدمة
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 الايوائية
هو الشخص الذي لا يستطيع العمل بسبب صحي، أو جسدي، أو عقلي دائم أو مؤقت وفق تقارير طبية معتمدة من الجهات المختصة.	العاجز عن العمل

الفصل الأول: النطاق والأهداف

المادة الثانية: النطاق والمقر الرئيس

يُحدّد 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 وإلى المستشفى،
٢. توفير السكن للمرضى ومرافقيهم في المساكن الإيوائية المعتمدة من الجمعية.
٣. صرف 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 الرابعة: البحث الاجتماعي

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

المادة الخامسة: قبول التقارير الطبية

يُشترط تقديم تقرير طبي للأجهزة التي تتجاوز تكلفتها (15,000) ريال، صادر من المستشفيات أو المراكز الصحية التي تربطها اتفاقيات تعاون مع الجمعية، وذلك وفق متطلبات المنصات المعتمدة، على أن يكون التقرير مصدقاً ومعتمداً، وألا يتجاوز تاريخ صدوره ثلاثة أشهر ميلادية.

المادة السادسة: 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 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 إغائها، أو عدم الإفصاح عنها أو عدم القيام بتحديثها. كما يحق لها استبعاد الطلب في حال تم التسجيل لدى جهة مماثلة، مع إشعار الأخصائي بذلك.

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

يُقدَّر معدل حد الكفاية – في حال عدم شمول المستفيد بالضمان الاجتماعي – للفرد سواء كان مستقلاً أو تابعاً لرب الأسرة، وذلك بعد خصم تكاليف إيجار المسكن (إن وُجد) إضافة إلى الالتزامات العقارية فقط، بما يتوافق مع أنظمة وسياسات الضمان الاجتماعي المعتمدة من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

الفصل الثالث: الخدمات التي تقدمها الجمعية

المادة العاشرة: خدمات الجمعية

- تسعى الجمعية لتقديم الخدمات لمستفيديها 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 المساكن الايوائية المعتمدة لدى الجمعية.
 ٢. صرف 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 عشر: العدالة والنزاهة

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

المادة الثانية عشر: الاستفادة من الخدمات

يحق لجميع المستفيدين المرضى ومرافقيهم 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 وتُمنح الأولوية للمواطنين الأكثر حاجة.

الفصل الرابع: ضوابط التسجيل والاستفادة من الخدمات

المادة الثالثة عشر: الفئات المستفيدة

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

١. مستفيدي الضمان الاجتماعي.
٢. الاسر التي أحد افرادها مريض أو من ذوي الاحتياجات الخاصة وتنطبق عليهم شروط الخدمة.
٣. العاجز عن العمل بموجب شهادة تثبت ذلك.

المادة الرابعة عشر: معايير التسجيل

١. أن يكون من ضمن الفئات المستفيدة من الخدمات.
٢. أن يكون أحد المرضى بالمستشفيات التي لديها اتفاقية مسبقة مع الجمعية.
٣. أن يقل دخله الشهري عن (5000) خمسة آلاف ريال، أو يقل دخل الفرد بالأسرة عن حد الكفاية.

المادة الخامسة عشر: الدخل والالتزامات الاستهلاكية

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

المادة السادسة عشر: الاستثناءات

ينظر الرئيس التنفيذي في جميع حالات المستثناة المحالة من قبل اللجنة الاجتماعية، 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 السابعة عشر: آلية ومعايير صرف الخدمات

يتم 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 الثامنة عشر: 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. ما لم يكون هناك استثناء مقبول تنظر فيه اللجنة الاجتماعية.

المادة التاسعة عشر: 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 أية معلومات تنص الأنظمة على وجوب الإفصاح عنها.

المادة العشرون: الإفصاح

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

المادة الحادية وعشرون: جودة الخدمة

يُخطر المستفيد بأن الوقت المتوقع لإغلاق طلب الخدمة هو (3) أيام عمل كحد أقصى من تاريخ تقديم المستندات كاملة، أما ما يخص الأجهزة الطبية فيكون الوقت المتوقع لتسليمها حسب توفرها، ويمكن متابعة حالة الطلب بعد مرور (10) أيام عبر الموقع الإلكتروني أو عن طريق مكتب علاقات المستفيدين أو البريد الإلكتروني لصوت المستفيد: voc@tarabot.org.sa

المادة الثانية والعشرون: التحسين والتطوير

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

المادة الثالثة والعشرون: احترام الأنظمة

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

المادة الرابعة والعشرون: الاستفادة من خدمات الأجهزة الطبية

يحق للمستفيد الاستفادة من خدمة صرف الأجهزة الطبية للمرة الثانية لنفس الجهاز بعد مرور (24) أربعة وعشرون شهراً من صرف الجهاز الأول، في حال استمرار حاجة المستفيد للجهاز بموجب تقرير طبي حديث، مع إرفاق إثبات من الشركة الموردة للجهاز بعدم جدوى إصلاحه..

المادة الخامسة 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 السادسة والعشرون: المسؤولية

يلتزم المستفيد التقيد بالتعليمات 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 السابعة والعشرون:

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

المادة الثامنة 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 التاسعة والعشرون: سريان السياسة

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

المادة الثلاثون: 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 الحادية والثلاثون: الاعتماد

تعتمد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة رقم 6.



الجمعية الخيرية لرعاية المرضى بالمنطقة الشرقية