

المملكة العربية السعودية
جمعية الخدمات الصحية بالقصيم
ترخيص رقم (868) المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

سياسة المستفيدين

(تشمل: آلية التحقق من استحقاق المستفيد للخدمة، سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين، وحقوق وواجبات المستفيدين)

رقم الإصدار: ٢/٠
تاريخ الإصدار: ١٤٤٨ / ٢٠٢٦ هـ
الجهة المعتمدة: مجلس إدارة الجمعية
المرجعية: نظام الجمعيات الأهلية ولائحته التنفيذية، وأنظمة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، والأدلة الاسترشادية للحكومة
و اللائحة الأساس للجمعية، ولوائحها الداخلية المعتمدة

أولاً: المقدمة والإطار العام

انطلاقاً من رسالة جمعية الخدمات الصحية بالقصيم في تقديم الخدمات الصحية والعلاجية والتأهيلية للمرضى المحتاجين، وحرصاً منها على تنظيم علاقتها بالمستفيدين وضمان وصول الخدمة لمستحقيها بعدالة وشفافية وسرية تامة، تُصدر الجمعية هذه السياسة لتكون المرجع الحاكم لكل ما يتعلق بالمستفيدين من خدماتها ومشاريعها .

تحل هذه السياسة محل لائحة المستفيدين الصادرة سابقاً الإصدار ١/٠ بتاريخ ١٦/٧/٢٠١٨م وتُحدّث أحكامها بما يتوافق مع الأنظمة الحديثة الصادرة عن المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

ثانياً: الهدف من السياسة

- تحديد الأسس والمعايير التي تحكم علاقة الجمعية بالمستفيدين من خدماتها
- ضبط آلية التحقق من استحقاق المستفيد للخدمة قبل تقديمها
- ضمان العدالة والشفافية في استقبال الطلبات ودراساتها واتخاذ القرار بشأنها
- حفظ حقوق المستفيدين وصون كرامتهم وخصوصيتهم وبياناتهم
- تنظيم واجبات المستفيد تجاه الجمعية والخدمة المقدمة له
- توفير آلية واضحة للشكاوى والتظلمات والتغذية الراجعة

ثالثاً: نطاق التطبيق

تُطبّق هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات الجمعية ومشاريعها، وعلى جميع العاملين فيها من موظفين ومتطوعين وأعضاء لجان، وعلى كل من يُنيبه المستفيد للتقديم أو المتابعة نيابة عنه

رابعاً: التعريفات

- الجمعية: جمعية الخدمات الصحية بالقصيم، المرخصة برقم (٨٦٨)
- المستفيد: كل شخص طبيعي تنطبق عليه معايير الاستحقاق ويحصل على خدمة أو مساعدة من الجمعية
- مقدم الطلب: المستفيد أو من ينوب عنه شرعاً أو نظاماً في تقديم الطلب ومتابعته
- الخدمة: كل ما تقدمه الجمعية من علاج خيري، أو تأهيل طبي، أو صرف أدوية، أو توفير أجهزة ومستلزمات طبية، أو أي خدمة مساندة أخرى
- منسق المشروع: الموظف المختص باستقبال المستفيدين وفتح ملفاتهم ومتابعتهم
- الباحث الاجتماعي: الموظف المختص بإجراء البحث الاجتماعي الميداني والتحقق من الحالة
- اللجنة الطبية الاستشارية: لجنة مكونة من عدد من الاستشاريين في تخصصات مختلفة، تختص بدراسة الحالات الطبية واتخاذ القرار بشأن تقديم الخدمة

- الاستحقاق : توافر شروط ومعايير الحصول على الخدمة في مقدم الطلب
- السجل الإلكتروني للمستفيدين :قاعدة بيانات معتمدة تحفظ فيها بيانات المستفيدين وطلباتهم والقرارات الصادرة بشأنها

خامساً :المبادئ الحاكمة

- العدالة وتكافؤ الفرص بين جميع المتقدمين دون تمييز بسبب العرق أو اللون أو الجنسية أو المذهب
- الشفافية في المعايير والإجراءات وقرارات القبول والرفض
- السرية التامة لبيانات المستفيدين ومعلوماتهم الصحية والاجتماعية
- احترام كرامة المستفيد وخصوصيته وحسن استقباله
- الأولوية للأشد حاجة وفق معايير موضوعية موثقة
- عدم الازدواجية في تقديم الخدمة من أكثر من جهة لنفس الحاجة
- الالتزام بالأنظمة والتعليمات الصادرة عن الجهات الإشرافية

الباب الأول: آلية التحقق من استحقاق المستفيد للخدمة

المادة ١

شروط استحقاق الخدمة

يشترط في مقدم الطلب للحصول على خدمات الجمعية توافر الشروط الآتية :

- أن يكون مقيماً إقامة نظامية داخل منطقة القصيم أو من الحالات المحوَّلة رسمياً إليها
- أن تنطبق عليه معايير الحاجة المالية.
- أن يكون بحاجة فعلية إلى الخدمة الصحية أو العلاجية المطلوبة بموجب تقرير طبي معتمد
- ألا يكون قد حصل على ذات الخدمة من جهة حكومية أو خيرية أخرى في الفترة نفسها
- ألا يكون مشمولاً بتغطية تأمينية صحية كافية للخدمة المطلوبة
- أن يكون لديه موعد يفيد بأنه على قائمة الانتظار مما يعكس سلباً تدهور حالته
- أن يكون عاجزاً عن تغطية نفقات العلاج
- أن يكون من محدودي الدخل
- أن يلتزم بتقديم مستندات صحيحة وحديثة، والتوقيع على إقرار بصحة البيانات
- أن لا تكون الحالة ضمن الحالات التي لاتقبلها الجمعية وهي الحالات التالية :

- الولادة
- العظام (كبار السن فوق ٧٠ عاماً)
- الامراض التي يوجد جمعيات متخصصة لها " امراض الدام -امراض السمع الخ)
- الحالات التي يتم نقلها للرياض ، يتم تحويلها وعلاجها للجمعيات الصديقة في الرياض .

المادة ٢

المستندات المطلوبة

- تقرير طبي حديث يوضح التشخيص والخدمة المطلوبة والتكلفة التقديرية
 - صورة من الهوية الوطنية أو الإقامة سارية المفعول للمستفيد ومقدم الطلب
 - صورة من كرت العائلة أو ما يعادله
 - تعريف بالراتب لمن يعمل، أو ما يثبت عدم العمل أو مصدر الدخل
 - ما يثبت عدم وجود تغطية تأمينية أو استفادة سابقة من جهة أخرى لنفس الخدمة
 - أي مستندات إضافية تطالبها الجمعية بحسب طبيعة الحالة وعلى سبيل المثال
- يحق للجمعية طلب خصم ٢٠٪ للحالات التابعة للمستشفيات الخاصة و تكو نالوثيقة معتمدة وموقعة من مدير المشفى او المدير المناوب .

المادة ٣

إجراءات استقبال الطلب وفتح الملف

- ١ (يستقبل منسق المشروع مقدمي الطلبات في أيام العمل الرسمية، ويُعرّفهم بشروط الاستحقاق والمستندات المطلوبة وآلية سير الطلب.
- ٢ (يتحقق من اكتمال المستندات ومطابقتها للشروط، فإن كانت مكتملة يُفتح ملف للحالة وفق النموذج المعتمد ويُمنح مقدم الطلب رقماً مرجعياً للمتابعة.
٣. (في حال نقص المستندات، يُبلغ مقدم الطلب كتابياً أو عبر الوسائل الإلكترونية بالنواقص ومدة إمهاله لاستكمالها.
٤. (تُدخل بيانات الطلب في السجل الإلكتروني للمستفيدين فور فتح الملف.

المادة ٤

البحث الاجتماعي والتحقق الميداني

١. (يُحال الملف إلى الباحث الاجتماعي خلال يومي عمل من اكتماله.
٢. (يتواصل الباحث مع مقدم الطلب لتحديد موعد الزيارة الميدانية، مع مراعاة خصوصية الأسرة وظروفها.
- ٣ (يُجري الباحث الاجتماعي زيارة منزلية للتحقق من الحالة المعيشية، ويستكمل نموذج البحث الاجتماعي متضمناً وصف الحالة والدخل والالتزامات والحالة السكنية والصحية، ويُبدى رأيه في مدى الاستحقاق.
٤. (يُعيد الباحث الملف مستكماً إلى منسق المشروع خلال مدة أقصاها ٤٨ ساعة من تاريخ الزيارة.
٥. (يجوز في الحالات الطارئة أو المستعصية الاكتفاء ببحث اجتماعي مكتبي مع توثيق مبررات ذلك.

المادة ٥

التحقق من عدم الازدواجية

- يُلزم منسق المشروع بالتحقق من قاعدة بيانات المستفيدين لدى الجمعية لتفادي تكرار الاستفادة عن ذات الحاجة.
- يُطلب من مقدم الطلب توقيع إقرار بعدم حصوله على ذات الخدمة من جهة أخرى.
- تسعى الجمعية إلى الربط مع منصات المركز الوطني والجهات ذات العلاقة للتحقق الآلي عند توفر ذلك.

المادة ٦

دراسة الملف من اللجنة الطبية الاستشارية

- يُحضّر منسق المشروع الملف كاملاً ويُسلّمه لمشرف المشاريع الصحية للمراجعة.
- يعرض المشرف الملف على اللجنة الطبية الاستشارية في اجتماعها الدوري أو الطارئ بحسب طبيعة الحالة.
- تدرس اللجنة الملف وتُصدر قرارها بأحد الآتي:
 - الموافقة الكاملة – الموافقة الجزئية – الإحالة لجهة أخرى – التأجيل لاستكمال معلومات – الاعتذار، وتوثّق قرارها وأسبابه وفق النموذج المعتمد
- تكون قرارات اللجنة مبنية على معايير طبية واجتماعية موضوعية، ولا يجوز لأي عضو التصويت في حالة تعارض المصالح

المادة ٧

تنفيذ القرار وصرف الخدمة

- في حالة الموافقة على خدمة علاجية: يُصدر خطاب اعتماد مالي للجهة الصحية المعنية موقعاً من المدير التنفيذي أو من يفوضه، ويُسلّم الأصل للمستفيد وتحفظ نسختان في حالة الموافقة على أجهزة أو مستلزمات طبية متوفرة بالمستودع: يُصرف عبر نموذج صرف مواد طبية بتوقيع المستفيد على نموذج تسليم الأجهزة
- في حالة عدم توفر الأجهزة: يُصدر خطاب تعميم لمؤسسة صحية معتمدة
- في حالة صرف الأدوية: يُوقع المستفيد على نموذج استلام الأدوية
- في حالة الاعتذار: يُبلّغ مقدم الطلب رسمياً، ويُوجّه إلى البدائل المتاحة عند الإمكان

المادة ٨

المتابعة والتقييم

- يتابع منسق المشروع حصول المستفيد على الخدمة من الجهة المعتمدة، ويوثّق ذلك في السجل الإلكتروني
- تُقيّم الجمعية جودة الخدمة المقدّمة عبر استبيان تقصي آراء المستفيدين
- تحتفظ الجمعية بحق استرداد الأجهزة الطبية عند انتهاء حاجة المستفيد لها أو عدم استخدامها، لإفادة مستفيدين آخرين

الباب الثاني : سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

المادة ٩

مبادئ العلاقة

- يُعامل المستفيد بالاحترام والتقدير في جميع مراحل تقديم الخدمة، من الاستقبال حتى إغلاق الملف
- تلتزم الجمعية بحياد العاملين وعدم التمييز بين المستفيدين لأي سبب
- تُوفّر بيئة استقبال مناسبة تراعي كبار السن وذوي الإعاقة والنساء والأطفال
- يُحظر على أي موظف أو متطوع طلب أو قبول أي هدية أو منفعة من المستفيد مقابل تقديم الخدمة

المادة ١٠

قنوات التواصل

- توفر الجمعية عدة قنوات لتواصل المستفيدين معها، تشمل :
- الحضور الشخصي إلى مقر الجمعية في أوقات الدوام الرسمي
 - الهاتف الموحد ورقم الواتساب المعلن
 - البريد الإلكتروني الرسمي
 - الموقع الإلكتروني ومنصات التواصل الرسمية للجمعية
- تلتزم الجمعية بالرد على استفسارات المستفيدين خلال مدة لا تتجاوز ٣ أيام عمل من تاريخ استلامها

المادة ١١

إبلاغ المستفيد بحالة الطلب

- يُرَوّد مقدم الطلب برقم مرجعي فور فتح الملف يُبلّغ بقرار اللجنة قبولاً أو رفضاً (خلال مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل) من تاريخ اكتمال ملفه .
- يحق للمستفيد الاستفسار عن حالة طلبه في أي وقت خلال ساعات العمل

المادة ١٢

الاعتذار عن الخدمة

- يُبلّغ المستفيد بقرار الاعتذار خطياً أو عبر وسيلة تواصل موثقة، مع بيان مختصر للأسباب دون الإخلال بالسرية
- يُوجّه إلى الجهات أو البدائل الأخرى المناسبة لحالته عند الإمكان
- يحق للمستفيد إعادة التقديم عند تغيّر ظروفه بشكل جوهري

المادة ١١

إغلاق الملف

- يُغلق ملف المستفيد في إحدى الحالات الآتية، مع توثيق ذلك في السجل الإلكتروني
- إتمام تقديم الخدمة المطلوبة والتحقق من وصولها
- اعتذار الجمعية عن تقديم الخدمة
- عدم استكمال المستفيد للمستندات خلال المدة المحددة
- عدول المستفيد عن طلبه أو حصوله على الخدمة من جهة أخرى
- ثبوت عدم صحة البيانات أو المستندات المقدّمة

الباب الثالث: حقوق المستفيدين وواجباتهم

المادة ١٤

حقوق المستفيد

- الحصول على الخدمة وفق معايير موضوعية وشفافة دون تمييز
- الاطلاع على شروط الاستحقاق والمستندات المطلوبة وإجراءات التقديم قبل البدء
- حفظ سرية بياناته الشخصية والصحية والاجتماعية وعدم مشاركتها إلا وفق الأنظمة
- معاملته بالاحترام والكرامة في جميع مراحل الخدمة
- تلقي رد على طلبه خلال المدد النظامية المحددة
- معرفة أسباب الرفض أو الاعتذار عند صدور القرار
- تقديم الشكوى أو التظلم دون خشية من تأثير ذلك على حصوله على الخدمة مستقبلاً
- الاطلاع على القرارات المتعلقة بملفه والحصول على نسخة منها عند الطلب وفق الأنظمة
- الاستفادة من قنوات التغذية الراجعة والمشاركة في تحسين خدمات الجمعية

المادة ١١

واجبات المستفيد

- تقديم بيانات ومستندات صحيحة وكاملة وحديثة، والتوقيع على إقرار بصحتها
- إبلاغ الجمعية بأي تغيير في وضعه الاجتماعي أو الصحي أو المالي يؤثر على استحقاقه
- عدم التقديم للحصول على ذات الخدمة من أكثر من جهة في وقت واحد
- الالتزام بالمواعيد المحددة له، وإشعار الجمعية مسبقاً عند تعذر الالتزام
- احترام العاملين في الجمعية والتعامل معهم بلباقة
- المحافظة على ما يُصرف له من أجهزة أو مستلزمات، وإعادتها عند انتهاء الحاجة إليها
- عدم بيع أو التنازل عن الخدمة المقدمة إليه لأي طرف آخر
- التعاون مع الباحث الاجتماعي وتقبل الزيارة الميدانية

المادة ١٦

المخالفات وأثرها

في حال ثبت تقديم المستفيد بيانات أو مستندات غير صحيحة، أو مخالفته لأحد واجباته الجوهرية، يجوز للجمعية اتخاذ أحد الإجراءات الآتية بحسب جسامة المخالفة:

- إلغاء الخدمة المعتمدة واسترداد ما صُرف من أجهزة أو مبالغ
- إيقاف قبول طلباته لفترة محددة أو بشكل دائم
- إحالة الحالة إلى الجهات المختصة إذا اقتضى الأمر ذلك نظاماً

المادة ١٧

سرية البيانات وحمايتها

تلتزم الجمعية بسياسة خصوصية البيانات و تُحفظ بيانات المستفيد ورقياً وإلكترونياً في أماكن آمنة، ولا يُطلع عليها إلا من قبل المخولين بحكم عملهم .

لا تُشارك بيانات المستفيد مع أي طرف ثالث إلا بموافقة الخطية، أو تنفيذاً لأمر نظامي، أو بغرض تقديم الخدمة عبر شريك معتمد يُلزم جميع العاملين والمتطوعين بتوقيع تعهد بالمحافظة على سرية البيانات، ويستمر هذا الالتزام حتى بعد انتهاء علاقتهم بالجمعية تُتلف الوثائق وفق سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها المعتمدة

المادة ١٨

الشكاوى والتظلمات

- يحق لكل مستفيد تقديم شكوى أو تظلم من أي إجراء أو قرار يتعلق بخدمته، وفق الآتي :
- تُقدم الشكاوى عبر القنوات الرسمية المعلنة الحضور، الهاتف، البريد الإلكتروني، منصة الشكاوى
- تُسجل الشكاوى فور استلامها في سجل الشكاوى، ويُعطى مقدمها رقماً مرجعياً
 - تُدرس الشكاوى من قبل الجهة المختصة خلال ٧ أيام عمل، وقد تُمدد للحالات المعقدة بإشعار مقدم الشكاوى
 - يُبلغ مقدم الشكاوى بالنتيجة كتابياً أو عبر وسيلة تواصل موثقة
 - إن لم يقتنع بالرد، يحق له التظلم أمام المدير التنفيذي، ثم أمام مجلس الإدارة، ثم اللجوء إلى المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي أو الجهات الرقابية
 - لا يترتب على تقديم الشكاوى أي أثر سلبي على المستفيد أو خدماته الحالية أو المستقبلية

المادة ١٩

قياس رضا المستفيدين

- تُجري الجمعية قياساً دورياً لرضا المستفيدين مرة واحدة على الأقل سنوياً
- تُستخدم نتائج القياس في تحسين الخدمات وتطوير الإجراءات
- تُعرض النتائج على الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة ضمن التقارير الدورية

المادة ٢٠

السجلات والوثائق

تحفظ الجمعية بسجل موحد للمستفيدين يتضمن بياناتهم وطلباتهم والقرارات الصادرة والخدمات المقدمة تُحفظ الملفات الورقية في أماكن آمنة ومنظمة يسهل الرجوع إليها تُطبق سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها المعتمدة في تحديد مدد الحفظ.

المادة ٢١ المسؤوليات

مجلس الإدارة: اعتماد السياسة والإشراف على تطبيقها
المدير التنفيذي: ضمان تنفيذ السياسة وتوفير الموارد اللازمة، واعتماد قرارات الصرف
مشرف المشاريع: الإشراف على سير العمل ومراجعة الملفات وعرضها على اللجنة الطبية
اللجنة الطبية الاستشارية: دراسة الملفات وإصدار القرارات الطبية
منسق المشروع: استقبال المستفيدين، فتح الملفات، متابعة الإجراءات، وتحديث السجل الإلكتروني
الباحث الاجتماعي: إجراء البحث الاجتماعي الميداني والتحقق من الحالة
جميع العاملين والمتطوعين: الالتزام بأحكام هذه السياسة والمحافظة على سرية البيانات

المادة ٢٢ المراجعة والتحديث

- تُراجع هذه السياسة كل سنتين على الأكثر، أو عند صدور تحديثات نظامية تستدعي ذلك
- يُقدّم اقتراح التحديث من الإدارة التنفيذية، ويُعتمد من مجلس الإدارة
- يُبلّغ جميع العاملين بأي تعديل يطرأ عليها، وتُنشر النسخة المحدثة عبر القنوات الداخلية

المادة ٢٣ النفاذ

يُعمل بهذه السياسة اعتباراً من تاريخ اعتمادها من مجلس إدارة الجمعية، وتُلغى كل ما يخالفها من لوائح أو تعليمات سابقة والله الموفق

اعتماد مجلس الإدارة

رئيس مجلس الإدارة: د. محمد بن علي السهلي، رقم محضر الاعتماد: ٥/٣

تاريخ محضر الاعتماد: ٢٠٢٦/٠٦/١٧

