



رقم السياسة: OP-P-03-01-01

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية أرفى للتصليب العصبي المتعدد
بالمنطقة الشرقية

تعريف المستفيدين:

هو كل مستفيد من خدمات الجمعية مصاب بمرض التصلب العصبي المتعدد بالمنطقة الشرقية وفق أنظمتها ولوائحها.

المستفيدين من خدمات الجمعية:

تقدم الجمعية خدماتها لجميع المصابين بمرض التصلب العصبي المتعدد في المنطقة الشرقية فقط.

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين:

يتم تسجيل المستفيدين في الجمعية وفق الشروط التالية:

1. تسجيل حالة المستفيد بالنظام الإلكتروني الخاص بجمعية أرفي لتصلب المتعدد.
2. أن يكون مصاب بمرض التصلب المتعدد.

أولاً: المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية

المستندات عند تقديم الطلب:

1. بطاقة الأحوال أو الإقامة.
2. صورة شخصية.
3. التقرير الطبي باللغة العربية واللغة الإنجليزية.
4. تعريف الراتب.
5. مشهد من التأهيل الشامل.
6. صورة من عقد الإيجار أو ملكية السكن.
7. جميع المستندات المطلوبة من قبل الجمعية تكون متوفرة لدى وصيحة.
8. لغير السعوديين أقامه سارية المفعول.

ثانياً: متطلبات الحصول على الخدمة من الجمعية

1. الحضور أو التواصل الشخصي لصاحب الحالة أو قريب له من الدرجة الأولى.
2. إحضار الهوية الأصل على أن تكون سارية المفعول.
3. إحضار تقرير طبي حديث مختوم بختم الطبيب المعالج وختم المستشفى ويوضح الحالة الطبية وتكلفتها.
4. اجتياز البحث الاجتماعي.



تصنيف المستفيدين على حسب الدخل المادي

الفئة	الدخل	الخدمة
أ	من 8000 وأقل	تقديم جميع الخدمات الصحية والتدريب والتأهيل مجاني
ب	من 8000 الى 9000	الخدمات الاستشارية والتوعوية وخصومات للخدمات الصحية 80%
ج	9000 الى 12 ألف	الخدمات الاستشارية والتوعوية وخصومات للخدمات الصحية 60%
د	من 12 ألف الى 15 ألف	الخدمات الاستشارية والتوعوية وخصومات للخدمات الصحية 40%
غير مستحق	أكثر من 15 ألف	الخدمات الاستشارية والتوعوية

حقوق المستفيد

للمستفيد الحق في

1. الحصول على الرعاية المناسبة لحالتك والمتوفرة بالجمعية بعد إجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
2. تحويل الحالة إلى الباحثة الاجتماعية المسؤولة عن تقديم الخدمة لكم.
3. الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وإجراءات وشروط تقديمها.
4. الحصول على جميع الخدمات التي تقدمها الجمعية كسائر المستفيدين بدون تمييز وان تقدم هذه الخدمات لك بكل احترام وتقدير.
5. معرفة أسباب رفض أي خدمة أو رعاية لكم في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
6. تقديم الشكوى والتعبير عن رأيك في حال لم تتم خدمتك بشكل المطلوب وكنت مطابق للشروط.

السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في

1. أن يتم التعامل مع ملفك الورقي أو الالكتروني وجميع المراسلات الخاصة بحالتك بكل سرية تامة.
2. من حقك كمستفيد أن ترفض التحدث أو مقابلة من ليس لهم علاقة بالجمعية أو ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات.
3. أن تجري جميع المناقشات ودراسة حالتك بكل سرية تامة.
4. لا يسمح بتواجد أي شخص غير الأخصائي المسؤول عن حالتك بتقديم الخدمات لكم ما لم تسمح بذلك.

الاحترام وحفظ الكرامة:

كمستفيد لك الحق في

1. الحصول على الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
2. تسهيل الحصول على الخدمة المطلوبة.
3. الحصول على المعلومات الكافية والاستفسار عن الخدمة المقدمة لك وحول كيفية الحصول على الخدمة.
4. لك الحق في رفض أي خدمة تقدمها لك الجمعية ما لم يكن هناك ضرر عليك.
5. لك الحق في مشاركة أحد افراد اسرتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الخدمة المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بك.

التعريف بمقدمي الخدمة:

كمستفيد لك الحق

1. في معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة لك من الجمعية.
2. معرفة هوية الباحث الاجتماعي المسؤول عن تقديم الخدمة والرعاية لك ومعرفة وسائل الاتصال بهم.
3. كما تقوم الجمعية بتدريب طلاب وطالبات الجامعات والجهات الأكاديمية ويعملون تحت إشراف موظفي الجمعية.

كمستفيد لك الحق فيما يخص هؤلاء:

1. ان تعرف هوية الطلاب والطالبات المتدربين والذين قد يشاركون في تقديم الخدمة لك.
2. الاستفسار عن دور أي من المتدربين والمتدربات والحصول على اجابة من الموظف المشرف عليهم.
3. رفض مشاركة أي من المتدربين والمتدربات في تقديم الخدمة لك.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

كمستفيد لك الحق في

تقديم التظلم او الشكوى لإدارة الجمعية من أي امر تراه منتقصا لحقوقك او تقصير في الخدمة المقدمة لك على المستفيدين تقديم تظلم خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم عن طريق وسائل الاتصال بالجمعية ولا يقبل أي تظلم او شكوى بعد انتهاء هذه المدة على المستفيد تقديم طلب الشكوى او التظلم مشتملا على الاتي:

1. الاسم - رقم السجل المدني - الهاتف - البريد الالكتروني.
2. تحديد موضوع التظلم او الشكوى.
3. تحديد الشخص او الجهة المتظلم منها.
4. تحديد الضرر.
5. اسباب التظلم.
6. تحديد الطلب المراد.
7. إرفاق أي وثائق تثبت التظلم او لها علاقة بالشكوى.



القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

1. المقابلة.
2. الاتصالات الهاتفية.
3. وسائل التواصل الاجتماعي.
4. الخطابات.
5. خدمات تقديم الشكاوى عن طريق الموقع الإلكتروني.

واجبات المستفيد

يتوجب عليك كمستفيد

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة والرعاية المطلوبة.
2. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي طلبت منكم من قبل الباحث الاجتماعي.
3. الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني لك واستقبال الباحثة الاجتماعية بمنزلكم في الوقت المناسب لكم التجاوب مع الباحثين الاجتماعيين.
4. الاحترام المتبادل بينكم وبين موظفي الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظيا او بدنيا.
5. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبلكم والالتزام بحضورها او الاعتذار مقدما عن عدم الرغبة في الحضور.
6. ابلاغ الجمعية عن أي تغير في موقع السكن او وسيلة الاتصال فور حدوث التغير.
7. الالتزام بتحديث معلوماتك سنويا حين يتم الاعلان عن موعد التحديث أو إذا تطلب ملفك في الجمعية الى ذلك.
8. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي توفرها الجمعية لكم.
9. المحافظة على أي اجهزة تم تسليمها لكم من الجمعية وفي حال تم إلحاق الضرر على الجهاز تتحمل تكلفة الإصلاح او شراء جهاز جديد في نفس القيمة.
10. في حال عدم رضاك عن الخدمة المقدمة لك يجب عليك الإفصاح بذلك.
11. يمكنك الاستفسار عن حقوقك كمستفيد في حال عدم معرفتك لها عن طريق الأخصائية الاجتماعية.

إلغاء صرف خدمات المستفيد

- يتم تعليق ملف المستفيد لمدة لا تقل عن سنة بعدة أمور منها:
- إذا ثبت أن المستفيد يستفيد من خدمات جمعيات أخرى.
 - إذا اثبت لدى الجمعية أن المعلومات المقدمة لها غير صحيحة مثل مقدار الدخل أو غير ذلك من شروط التسجيل بالجمعية.
 - الإساءة في التعامل مع أحد موظفي الجمعية.



- عدم استرداد ما استلمه من عهد في الوقت المحدد.
 - إلغاء ملف المستفيد كلياً.
 - إذا أثبت أن المستفيد لا تنطبق عليه شروط الجمعية.
 - إذا أثبت أخذ المستفيد مقابل مالي نظير ما يصرف له من أدوية وأجهزة.
 - في حال اكتشاف أن المصاب قام ببيع الجهاز يحق للجمعية تغريمه بالقيمة وإلغاء ملفه
- تعليق الملف مؤقتاً
- يتم تعليق الملف مؤقتاً في الحالات الآتية:
- عدم تحديث بيانات المستفيد سنوياً.
 - عدم تجاوب المستفيد مع الجمعية بشكل دائم ودون مبررات مقبولة.
 - عدم حضور البرامج والأنشطة الهادفة بشكل دائم ودون مبررات مقبولة.
 - عدم حضور الدورات التدريبية بشكل دائم ودون مبررات مقبولة.

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تهدف آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة إلى ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. وتتمثل هذه الآلية في مجموعة من الإجراءات المتبعة لجمع المعلومات وتقييمها، بهدف تحديد ما إذا كان المستفيد يستوفي الشروط اللازمة للحصول على الخدمة.

خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تمر آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة بالخطوات التالية:

- تقديم طلب الخدمة: يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.
- جمع المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات اللازمة لتقييم استحقاق المستفيد للخدمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة، مثل:
 - الوثائق الرسمية، مثل الهوية الوطنية أو السجل المدني.
 - الاستمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد.
 - الزيارات الميدانية، في الحالات التي تستدعي ذلك.
- تقييم المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل:
 - الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية.
 - المعايير المهنية المعتمدة.
- إصدار القرار: تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة، وبلغ المستفيد بهذا القرار.

أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تختلف آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة باختلاف نوع الخدمة المقدمة، وطبيعة الفئات المستهدفة. ومن أشهر أنواع هذه الآليات ما يلي:

- آلية الفحص الإداري: يتم فيها فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط اللازمة للحصول على الخدمة.
- آلية المقابلة الشخصية: يتم فيها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، لجمع معلومات إضافية حول حالته، وتقييم مدى استحقاقه للخدمة.
- آلية الفحص الميداني: يتم فيها زيارة المستفيد في منزله أو مكان عمله، للتحقق من حالته وظروفه.

أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تساهم آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة في تحقيق الأهداف التالية:

- ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي.
- منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها.
- تحسين جودة الخدمة المقدمة.