



جمعية مرضى قلب
الأطفال - قلبي الصغير

ترخيص رقم 5314

سياسة صرف المساعدات
لمستفيدي الجمعية

تمهيد:

تمثل المساعدات المقدمة للمستفيدين من خدمات الجمعية رافداً مهماً من روافد الرعاية الاجتماعية التي تقدمها الجمعية ويحتاجها هؤلاء المستفيدون من خلال قنوات متعددة لعل الأهم فيها المريض وأسرته التي هي النواة للفرد حضانة وتنشئة ورعاية وانتماءً.

لائحة شؤون المستفيدين

تعريف المصطلحات :

الجمعية: يقصد بها جمعية قلب الأطفال - قلبي الصغير

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات الجمعية وفق أنظمتها ولوائحها .

الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية.

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

المخالفات: هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة انظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

شروط وإجراءات التسجيل في الجمعية:

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

- أن يكون سعودي الجنسية أو مقيم بإقامة نظامية.
- أن يكون مصاب بأحد الأمراض القلبية
- أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية
- دراسة الحالة من قبل إدارة البحث الاجتماعي بالجمعية

المستندات المطلوبة للتقديم على (الجمعية) المستندات الأولية عند تقديم الطلب :

- صورة الهوية الوطنية، أو الإقامة
- تقرير طبي معتمد لا تتجاوز مدته "3" أشهر بالمرض
- صورة من عقد الايجار
- خطاب بالراتب من جهة العمل
- كشف حساب بنكي

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

- الحصول على العلاج للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
- طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي /باحثة اجتماعية اخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته
- للحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.

السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في:

1. ان يتم التعامل مع (الملف) الورقي / الإلكتروني وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
2. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة

الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

1. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
2. لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.

التعريف بمقدمي الخدمة:

كمستفيد لك الحق في:

1. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك
2. معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم

واجباتك كمستفيد:

- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم
- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي.
- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير
- الالتزام بتحديث البيانات عند الطلب.
- الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية
- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم
- عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية
- في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظرهم أو اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها
- يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية

حالات الاستبعاد من الجمعية:

- إذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
- انتقال المريض الى خارج نطاق عمل الجمعية.
- المرضى الذين يتلاعبون بالأوراق والمستندات أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة
- إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم
- إذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث
- في حال تأخر المستفيد عن تجديد الأوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي.
- في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقناً أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانياً: على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز 30 يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة بعد مشروع تقبله إدارة الجمعية.

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف السريه) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).

- تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل
- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
- تحديد الضرر.
- أسباب التظلم.
- الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
- تحديد الطلب المراد.

- إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم
- إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت

رابعاً: إجراءات التظلم أو الشكوى.

- يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير الاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
- لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل
- على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه حقوق المستفيدين
- يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة ال تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى
- تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ويطلع عليها الأشخاص ذوي العلاقة
- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق البالغ) الهاتف /البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ)

برامج المساعدات:

تلتزم الجمعية بتقديم خدماتها الطبية والعلاجية فقط للمرضى عن طريق شركائها من المستشفيات والمراكز الطبية ولا تتدخل مباشرة في الخدمة للمريض وتتمثل المساعدات التي تقدمها الجمعية في الأتي:

- توفير الأدوية:

يتم توفير وصرف الأدوية بجميع أنواعها للمرضى وتوصيلها هم في أماكن سكنهم بواسطة الشريك الصيدلي على مستوى المملكة العربية السعودية

- إجراء العمليات الجراحية:

إجراء عمليات القلب:

يتم إجراء العمليات عن طريق شركاء الجمعية من المستشفيات الحكومية والخاصة.

إجراء عمليات الخدج:

يتم إجراء العمليات عن طريق شركاء الجمعية من المستشفيات الحكومية والخاصة

- الخدمات المساندة:

مساعدة المرضى في مراجعة المستشفيات والمراكز الطبية المتخصصة وإجراء الفحوصات الطبية والأشعة.

- التوعية والتثقيف الصحي:

تقدم الجمعية خدمة التوعية والتثقيف الصحي عن الأمراض القلبية للمرضى وأسرهم والمجتمع بهدف تقليص الآثار السلبية للأمراض القلبية.

هذه السياسة قابلة للتطوير والتحديث حسب تطور عمل الجمعية والخدمات التي تقدمها للمستفيدين من مرضى قلبي الصغير بجميع فئاتهم العمرية.

تم اعتمادها في اجتماع مجلس الإدارة الثاني بتاريخ 2024/02/03م