

الرقم :

التاريخ :

المرفقات :



الجمعية الخيرية لمكافحة أمراض الدم الوراثية بالأحساء

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٦٦٩)

سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين





تمهيد:

تضع الجمعية الخيرية لمكافحة أمراض الدم الوراثية بالأحساء السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء . وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية الخيرية لمكافحة أمراض الدم الوراثية بالأحساء على صيغة العلاقات مع المستفيدين . وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظ لوقته وتقدير لظروفه وسرعة انجاز خدمته.





- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير. ■ والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
- الخدمات المقدمة في الجمعية
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين. ■ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:
- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- البوابة الإلكترونية للجمعية
- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين: ■
- اللائحة الأساسية للجمعية





- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- سياسة العلاج الخيري

■ شروط وخطوات التأكد من استحقاق المستفيد للعلاج الخيري:

أولاً: الشروط

- مطابقة الحالات المرضية لشروط الجمعية والمتعلقة بنوعية المرض وتكلفة العلاج.
- أن يكون علاج الحالة ضمن بنود خدمات الجمعية وفي نطاق عملها الجغرافي.
- ألا يكون قد استفاد من الخدمات الصحية خلال عام من تاريخ التقديم ويستثنى من ذلك الحالات التي تحتاج إلى استكمال مراحل العلاج..
- أن يكون لديه موعد في إحدى المستشفيات الحكومية يفيد بأنه على قائمة الانتظار ولفترة طويلة مما ينعكس سلباً على تدهور حالته الصحية وعدم استقرارها.
- عجز المستفيد من تغطية نفقات العلاج.
- أن يكون من محدودي الدخل.
- عدم وجود تأمين طبي لديه أو صورة من رفض التأمين لتغطية الخدمة المطلوبة.

ثانياً: المستندات المطلوبة:

المواطنون:

- تقرير طبي حديث لا تزيد مدته عن 6 أشهر.
- صورة من الهوية الوطنية.
- صورة من شهادات ميلاد الأولاد غير المضافين في البطاقة.
- إثبات من الضمان الاجتماعي إذا لم يتوافر راتب.
- إشعار بموعد من المستشفى الحكومي.
- تعريف بمقدار الراتب أو التقاعد.
- صورة من عقد إيجار البيت أو صك الملكية.

المقيمون:

- أ. تقرير طبي حديث لا تزيد مدته عن 6 أشهر



- صورة من هوية مقيم أو تأشيرة الزيارة أو هوية زائر سارية المفعول وصورة من جواز السفر ساري المفعول.
- تعريف بمقدار الراتب للمستفيد أو تعريف كفيل التابع أو المرافق.
- صورة من عقد الإيجار.
- إثبات برفض التأمين لعلاج الحالة المرضية.
- صورة من بطاقة التأمين.
- التقرير الطبي المعتمد بالحالة
- صورة مراجعة من مكتب العمل أو جهة حكومية في حال عدم تجديد الهوية بسبب خلافات عمالية.

حيث يتم تقديم الطلب وإرفاق المستندات على موقع الجمعية الإلكتروني

[/https://www.werathy.org](https://www.werathy.org)

ويتم دراسة الطلب من قبل الاخصائية الاجتماعية والفريق الطبي والتواصل مع المستفيد لإعلامه بنتيجة الدراسة خلال أسبوعين عمل بحد أقصى.

■ مستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات واعطاء المراجع الوقت الكافي
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للموظف المختص للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات .



الرقم :

التاريخ :

المرفقات :



الجمعية الخيرية لمكافحة أمراض الدم الوراثية بالأحساء

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٦٢٩)

- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

انتهى

