لائحة اختياروتقديم الخدمات لمستفيدين

جمعية لهم حياه

جمعية لهم حياهـ الصحية

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

سياسة شاملة لجميع الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية الصحية والعلاجية والتأهيلية والتوعوية

البيان	التفاصيل
اسم الوثيقة	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات
رقم الوثيقة	س م/ ١
الإصدار	الإصدار الأول
تاريخ الاعتماد	
الإدارة/ القسم/ الوحدة	الإدارة التنفيذية / وحدة خدمات المستفيدين
دورية المراجعة	سنويًا

هذه الوثيقة للاستخدام الرسمي، ولا يعمل بأي تعديل عليها إلا بعد اعتماده من صاحب الصلاحية.

سجل الاعتماد والتحديث

الإجراء	الاسم/الصفة	الصفة	التوقيع	التاريخ
الإعداد	أ. فاطمة العقيلي	الإدارة التنفيذية		
المراجعة		المستشار المختص		
الاعتماد	أ. نوف الحقباني	رئيس مجلس الإدارة		

سجل الإصدارات

الإصدار	وصف التحديث	اعتماد الإدارة التنفيذية
١	إصدار سياسة المستفيدين الأولى	

فهرس المواد

رقم المادة	العنوان
1	الغرض والنطاق
2	المرجعيات والمبادئ
3	التعريفات
4	الفئات المستهدفة والخدمات
5	شروط الاستحقاق والأولوية
6	طلب الخدمة والمستندات
7	دراسة الحالة والاعتماد
8	تنفيذ الخدمة والإحالة
9	الضوابط المالية
10	حقوق المستفيد
11	مسؤوليات المستفيد
12	الخصوصية وحماية البيانات
13	التواصل والتوثيق
14	الشكاوى والتظلمات
15	تعليق الخدمة أو إنهاؤها
16	الحالات العاجلة والاستثنائية
17	الأدوار والمسؤوليات
18	الجودة وقياس الأداء والأثر
19	تعارض المصالح ومكافحة الاستغلال
20	السجلات والمراجعة والنفاذ

المادة الأولى: الغرض والنطاق

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة بين جمعية لهم حياة الصحية والمستفيدين من خدماتها، وتحديد قواعد الاستحقاق والقبول وتقديم الخدمة والمتابعة والإغلاق، بما يضمن العدالة والشفافية وسرعة الاستجابة وحفظ الكرامة والخصوصية وجودة الخدمة.

- تسري السياسة على جميع المستفيدين والمتقدمين وممثليهم النظاميين.
- تشمل الخدمات المقدمة مباشرة من الجمعية أو من خلال المستشفيات والمراكز والصيدليات والموردين والشركاء.
- تلتزم بها الإدارة التنفيذية والموظفون والمتطوعون واللجان ومقدمو الخدمات المتعاقدون في حدود أدوارهم.
- لا تُعد الموافقة الأولية أو استقبال الطلب التزامًا نهائيًا بتقديم الخدمة قبل اكتمال الدراسة والاعتماد وتوافر الموارد.

المادة الثانية: المرجعيات والمبادئ الحاكمة

تُطبق هذه السياسة بما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح والتعليمات المنظمة لعمل الجمعيات الأهلية والخدمات الصحية وحماية البيانات والخصوصية في المملكة العربية السعودية، ومع اللوائح الداخلية والاختصاصات المعتمدة في الجمعية.

المبدأ	التطبيق
العدالة وعدم التمييز	تقييم الطلبات وفق معايير معلنة دون تمييز غير مشروع.
كرامة المستفيد	احترام المستفيد ولغته وثقافته واحتياجاته الصحية والاجتماعية.
السرية والخصوصية	حصر الاطلاع على البيانات بمن تقتضي مهامه ذلك.
الأولوية الصحية	تقديم الحالات الأشد خطورة والأكثر حاجة بحسب التقييم.
الشفافية	توضيح نطاق الخدمة والمدة والالتزامات والقرارات وأسباب الرفض.
سلامة المستفيد	عدم تقديم تشخيص أو علاج خارج اختصاص الجهات الصحية المرخصة.
الكفاءة والاستدامة	ترشيد الموارد وقياس النتائج وتجنب الازدواجية والهدر.

المادة الثالثة: التعريفات

المصطلح	التعريف
الجمعية	جمعية لهم حياة الصحية.
المستفيد	كل شخص قُبل طلبه أو حصل على خدمة صحية أو علاجية أو تأهيلية أو توعوية من الجمعية.
ممثل المستفيد	الولي أو الوصي أو الوكيل أو المفوض نظامًا للتعامل نيابة عن المستفيد.
الخدمة	أي دعم علاجي أو دوائي أو تشخيصي أو تأهيلي أو توعوي أو عيني تقدمه الجمعية أو تموله أو تنسقه.
الحالة العاجلة	حالة يقرر التقرير الطبي أن تأخير خدمتها قد يهدد الحياة أو يسبب ضررًا جسيمًا أو فقد وظيفة عضو.
لجنة دراسة الحالات	الجهة الداخلية المفوضة بدراسة الاستحقاق والتوصية بالخدمة في حدود الصلاحيات.
مقدم الخدمة	منشأة صحية أو صيدلية أو مختبر أو مورد أو ممارس مرخص تتعامل معه الجمعية.
إغلاق الحالة	اكتمال الخدمة أو توقفها أو تعذرها مع توثيق النتيجة والمستندات والالتزامات.

المادة الرابعة: الفئات المستهدفة والخدمات

تشمل السياسة جميع الفئات التي تدخل ضمن نطاق عمل الجمعية وبرامجها المعتمدة، ومن أبرزها:

الفئة	أمثلة الخدمات المشمولة
مرضى الدم والأورام	جلسات العلاج، الأدوية والمستلزمات، الفحوصات، الرعاية المساندة والمتابعة.
مرضى الكلى	الغسيل الكلوي، المستلزمات، المتابعة والخدمات المرتبطة بالخطة العلاجية.
مرضى زراعة الكلى	العملية وما قبلها وما بعدها، الأدوية المثبطة للمناعة والمتابعة.
الحالات الجراحية	العمليات العاجلة وعمليات اليوم الواحد والخدمات التشخيصية المرتبطة.
مرضى الأمراض المزمنة	الأدوية والأجهزة والمستلزمات والمتابعة والتثقيف الصحي.
ذوو الإعاقة والاضطرابات	التقييم والتأهيل والخطط الفردية والإرشاد الأسري والأجهزة المساندة.
محتاجو الأجهزة الطبية	أجهزة المراقبة المنزلية والحركة والرعاية طويلة الأمد والأجهزة التعويضية.
المجتمع والمرضى وأسرهم	التوعية والتثقيف والاستشارات العامة والإحالة للجهات المختصة.

يجوز للجمعية إضافة أو إيقاف مسار خدمي بقرار معتمد وفق ترخيصها وخطتها ومواردها.

المادة الخامسة: شروط الاستحقاق ومعايير الأولوية

- أن تكون الخدمة المطلوبة ضمن اختصاص الجمعية وبرامجها المعتمدة.
- وجود تقرير أو وصفة أو خطة علاجية سارية من جهة صحية مرخصة عند الحاجة.
- ثبوت الحاجة الطبية والاجتماعية والمالية وفق نموذج التقييم المعتمد.
- عدم توافر تغطية كافية من جهة حكومية أو تأمين أو جهة مانحة أخرى، أو ثبوت وجود فجوة تمويلية.
- اكتمال المستندات وصحتها، وموافقة المستفيد على التحقق منها ومشاركة الحد اللازم مع مقدم الخدمة.
- توافر الموازنة ومقدم الخدمة وإمكان التنفيذ الآمن خلال المدة المطلوبة.

معيار الأولوية				
درجة الخطورة الطبية وأثر التأخير	الحاجة المالية والاجتماعية	قابلية العلاج أو المنفعة المتوقعة	عدم وجود بديل أو تغطية أخرى	اكتمال المستندات والجاهزية للتنفيذ

المادة السادسة: طلب الخدمة والمستندات المطلوبة

1. يقدم المستفيد أو ممثله الطلب عبر القنوات المعتمدة لدى الجمعية.
2. يُنشأ رقم مرجعي للحالة وتُشعر الجهة مقدمة الطلب باستلامه.
3. تراجع وحدة خدمات المستفيدين اكتمال البيانات والمستندات وتطلب النواقص عند الحاجة.
4. يوقع المستفيد أو ممثله على الإقرارات والموافقات اللازمة قبل الدراسة أو الإحالة.
5. لا تُعد المستندات المرسلة ملكًا للجمعية إلا بالقدر اللازم للحفظ النظامي والتوثيق، ولا تُعاد النسخ الورقية إلا وفق الإجراء المعتمد.

المستند	متى يُطلب
الهوية الوطنية/الإقامة وهوية الممثل	لجميع الطلبات
التقرير الطبي الحديث والوصفة أو الخطة العلاجية	للخدمات العلاجية والدوائية والتأهيلية
عرض سعر أو تقدير تكلفة	عند طلب تمويل خدمة أو جهاز أو دواء
إثبات الدخل والالتزامات أو ما يقوم مقامه	عند دراسة الاحتياج المالي
إثبات عدم التغطية أو بيان التأمين	إذا كانت الخدمة قابلة للتغطية
رقم الآيبان	فقط إذا أجاز الإجراء تحويلًا للمستفيد؛ والأصل السداد لمقدم الخدمة
الموافقة على معالجة البيانات والإحالة	قبل مشاركة البيانات أو تنفيذ الخدمة

المادة السابعة: دراسة الحالة والاعتماد

1. التحقق الإداري من الهوية واكتمال المستندات وعدم تكرار الطلب.
2. التقييم الطبي من تقرير الجهة المعالجة، دون أن تحل الجمعية محل الطبيب أو المنشأة الصحية.
3. التقييم الاجتماعي والمالي وفق أدوات الجمعية المعتمدة.
4. التحقق من الخيارات البديلة والتغطيات المتاحة وعروض الأسعار.
5. إعداد التوصية: قبول كامل، قبول جزئي، قائمة انتظار، طلب استكمال، إحالة، أو رفض مسبب.
6. اعتماد القرار وفق مصفوفة الصلاحيات والموازنة والبرنامج الممول.
7. إشعار المستفيد بالقرار ونطاق الخدمة والمدة والالتزامات والقنوات المتاحة للتظلم.

المادة الثامنة: تنفيذ الخدمة والإحالة والمتابعة

- تُنفذ الخدمة من خلال مقدم مرخص ومعتمد، وبموجب أمر خدمة أو اتفاق أو خطاب إحالة واضح.
- تقتصر مسؤولية الجمعية على نطاق الخدمة المعتمد، ولا تتحمل خدمات إضافية دون موافقة مكتوبة.
- الأصل أن تدفع الجمعية لمقدم الخدمة مباشرة بعد التحقق من المستندات، ولا يسلم المقابل النقدي للمستفيد إلا باستثناء معتمد.
- يتابع الموظف المختص المواعيد والتنفيذ والفواتير والنتيجة، ويثبت كل تواصل أو تعديل في سجل الحالة.

- عند تغير الخطة العلاجية أو التكلفة، توقف الزيادة لحين إعادة التقييم والاعتماد.
- يجوز نقل الحالة إلى مقدم آخر إذا تعذر التنفيذ أو ظهرت ملاحظة جودة أو سلامة، مع إشعار المستفيد.

المادة التاسعة: الضوابط المالية

- لا يصدر التزام مالي قبل اعتماد الحالة وتوافر المخصص المالي.
- تُربط كل دفعة بمستفيد وخدمة وأمر اعتماد وفاتورة أو مطالبة ومستند تنفيذ.
- تُراعى المنافسة والحصول على عروض مناسبة متى كانت طبيعة الخدمة تسمح بذلك.
- تُمنع التجزئة أو الصرف المكرر أو الجمع بين تغطيات متعددة بما يتجاوز التكلفة الفعلية.
- يُعاد أي مبلغ غير مستخدم أو فائض وفق شروط الجهة الداعمة والإجراءات المالية.
- يجوز أن تكون مساهمة الجمعية كاملة أو جزئية، ويُبلغ المستفيد بأي مساهمة مطلوبة منه قبل التنفيذ.
- تخضع الحالات المدعومة من جهة مانحة لشروطها ما لم تتعارض مع الأنظمة أو كرامة المستفيد وخصوصيته.

المادة العاشرة: حقوق المستفيد

- المعاملة باحترام وكرامة دون تمييز غير مشروع.
- معرفة الخدمات المتاحة وشروطها ومسار الطلب والمدة المتوقعة.
- تلقي قرار واضح، ومعرفة سبب الرفض أو القبول الجزئي بالقدر المناسب.
- الحفاظ على سرية معلوماته وطلب تصحيح بياناته غير الدقيقة.
- الموافقة المستنيرة على مشاركة البيانات والتصوير والنشر، وسحب الموافقة المستقبلية متى أمكن نظامًا.
- اختيار عدم المشاركة في المواد الإعلامية دون أن يؤثر ذلك في استحقاقه للخدمة.
- تقديم شكوى أو اقتراح أو تظلم دون تعرضه لأي إجراء انتقامي.
- الحصول على قناة تواصل مناسبة تراعي حالته واحتياجاته متى كان ذلك ممكنًا.

المادة الحادية عشرة: مسؤوليات المستفيد

- تقديم معلومات ومستندات صحيحة ومحدثة والإفصاح عن التغطيات والدعم من الجهات الأخرى.
- الالتزام بالمواعيد والخطة العلاجية وتعليمات مقدم الخدمة والاستخدام الآمن للأجهزة والأدوية.
- إبلاغ الجمعية فورًا بأي تغيير في الحالة الطبية أو الاجتماعية أو المالية يؤثر في الاستحقاق.
- عدم بيع الخدمة أو الدواء أو الجهاز أو تحويله للغير أو استخدامه لغير الغرض المعتمد.
- احترام الموظفين والمتطوعين ومقدمي الخدمة، وعدم الإساءة أو التهديد أو تقديم منفعة غير مشروعة.
- التعاون في المتابعة وقياس الرضا والأثر، مع حقه في عدم الإجابة عن الأسئلة غير الضرورية.

المادة الثانية عشرة: الخصوصية وحماية البيانات

- تجمع الجمعية الحد الأدنى اللازم من البيانات لتحقيق غرض مشروع ومحدد.
- يُقيد الوصول إلى الملفات بحسب الصلاحيات، وتُحفظ النسخ الإلكترونية والورقية بوسائل مناسبة.
- لا تُشارك البيانات الصحية أو الشخصية إلا بموافقة أو مسوغ نظامي أو لحماية حياة المستفيد في حالة طارئة.
- تستخدم البيانات المجمعة والمجهلة لأغراض الإحصاء وقياس الأثر والتقارير دون كشف هوية المستفيد.
- يُمنع تصوير المستفيد أو نشر قصته أو بياناته أو استخدام صور الأطفال إلا بموافقة صريحة مستقلة من صاحب الصلاحية النظامية.
- تُبلغ الإدارة المختصة بأي حادثة فقد أو إفشاء أو وصول غير مصرح، وتتخذ إجراءات الاحتواء والتحقيق والتصحيح.

المادة الثالثة عشرة: التواصل والتوثيق

- تعتمد الجمعية قنواتها الرسمية المعلنة للتواصل، وتوثق القرارات والموافقات والمواعيد والتحديثات الجوهرية في سجل الحالة. ويُراعى وضوح اللغة واختصار الرسالة وتأكيد هوية المستفيد قبل مشاركة أي معلومة حساسة.

نوع التواصل	الضابط
الاستلام والاستكمال	ذكر الرقم المرجعي والنواقص والمهلة دون كشف بيانات حساسة.
القرار	بيان القبول أو الرفض أو الانتظار ونطاق الخدمة والخطوة التالية.
المواعيد	تأكيد التاريخ والموقع ومقدم الخدمة ومتطلبات الحضور.
التذكير والمتابعة	الاكتفاء بالمعلومات الضرورية واستخدام القناة التي وافق عليها المستفيد.
الإعلام وقصص الأثر	موافقة مستقلة، ومراجعة المحتوى قبل النشر، وإخفاء الهوية متى طلب المستفيد.

المادة الرابعة عشرة: الشكاوى والمقترحات والتظلمات

1. تستقبل الجمعية الشكوى أو التظلم عبر القنوات المعتمدة، ويمنح مقدمها رقمًا مرجعيًا.
2. تُحال الشكوى إلى جهة محايدة عن موضوعها قدر الإمكان، وتحفظ سريتها.
3. يُشعر المستفيد باستلام الشكوى خلال يومي عمل، ويُستهدف الرد خلال عشرة أيام عمل.
4. يجوز طلب معلومات إضافية، ويُبلغ المستفيد عند الحاجة إلى تمديد المدة مع توضيح السبب.
5. يجوز التظلم من قرار الاستحقاق خلال عشرة أيام عمل من الإشعار، ويعاد فحص الملف من جهة أعلى أو مختلفة.
6. لا يترتب على الشكوى أو التظلم ضمان تغيير القرار، لكن يجب توثيق المراجعة والرد المسبب.

المادة الخامسة عشرة: تعليق الخدمة أو إنهاؤها

- يجوز تعليق الخدمة أو إنهاؤها بقرار موثق في الحالات الآتية، مع مراعاة عدم تعريض المستفيد لخطر صحي مفاجئ والتنسيق للإحالة عند الإمكان:
  - اكتمال الخدمة أو انتهاء مدتها أو تحقق الهدف منها.
  - عدم استمرار الاستحقاق أو توافر تغطية بديلة كافية.
  - عدم تعاون المستفيد أو تكرار الغياب أو مخالفة التعليمات بما يمنع التنفيذ الآمن.

- تقديم معلومات أو مستندات غير صحيحة أو إخفاء دعم أو تغطية مؤثرة.
- إساءة استخدام الدواء أو الجهاز أو الخدمة أو تحويلها للغير.
- الإساءة أو التهديد أو الاعتداء على العاملين أو مقدمي الخدمة.
- تعذر التمويل أو توقف البرنامج أو مقدم الخدمة، مع توثيق البدائل المتاحة.
- وفاة المستفيد أو انتقاله أو طلبه إغلاق الملف، مع إقفال الالتزامات القائمة.

المادة السادسة عشرة: الحالات العاجلة والاستثنائية

- تُفرز الحالات العاجلة فور استلامها وفق التقرير الطبي، ولا تُقدم الجمعية بديلًا عن خدمات الطوارئ الحكومية.
- يُوجّه المستفيد إلى الطوارئ أو يتواصل مع الجهات المختصة إذا كان هناك خطر فوري على الحياة.
- يجوز استكمال بعض المستندات لاحقًا للحالة العاجلة بقرار من صاحب الصلاحية، مع الحد الأدنى من إثبات الهوية والتقرير والتكلفة.
- تُوثق أسباب الاستثناء وحدوده والاعتماد والنتيجة، ولا يُعد الاستثناء سابقة ملزمة لحالات أخرى.

المادة السابعة عشرة: الأدوار والمسؤوليات

الجهة	المسؤوليات الرئيسة
مجلس الإدارة/صاحب الصلاحية	اعتماد السياسة والتعديلات والموازنات والصلاحيات والاستثناءات الكبرى.
الإدارة التنفيذية	الإشراف على التطبيق، واعتماد القرارات ضمن الصلاحية، ومعالجة التعثر والمخاطر.
وحدة خدمات المستفيدين/المشاريع	الاستقبال والفرز ودراسة الحالات والتواصل والمتابعة والإغلاق وقياس الرضا.
اللجنة المختصة	تقييم الاستحقاق والأولوية والتوصية وقبول الاستثناءات ضمن التفويض.
المالية والمحاسبة	التحقق من الاعتمادات والفواتير والسداد والتسويات والتقارير المالية.
الاتصال المؤسسي	إدارة الرسائل وقصص الأثر والموافقات الإعلامية وقنوات الشكاوى المعلنة.
الجودة والامتثال	مراجعة الالتزام والمؤشرات والحوادث والشكاوى والتحسين المستمر.
مقدم الخدمة	تقديم الخدمة وفق الترخيص والجودة، وحماية البيانات، وتزويد الجمعية بالتقارير والمطالبات.

المادة الثامنة عشرة: الجودة وقياس الأداء والأثر

المؤشر	طريقة القياس	المستهدف الاسترشادي
زمن الفرز الأولي	من استلام الطلب إلى إشعار الاستكمال	يومان عمل
زمن دراسة الملف المكتمل	من اكتمال المستندات إلى القرار	5 أيام عمل
نسبة الحالات المنفذة	الحالات المنفذة ÷ الحالات المعتمدة	90% فأكثر
رضا المستفيدين	استبانة بعد الخدمة	90% فأكثر
الالتزام بالموازنة	التكلفة الفعلية ÷ المعتمدة	ضمن الاعتماد
اكتمال الملفات	الملفات المستوفية ÷ الملفات المغلقة	95% فأكثر
إغلاق الشكاوى في المدة	المغلقة في المدة ÷ إجمالي الشكاوى	90% فأكثر

- تُراجع المؤشرات سنويا، ويُعد تقرير يتضمن النتائج والانحرافات وأسبابها والإجراءات التصحيحية وفرص التحسين، مع مراعاة أن النتائج الصحية تتأثر بعوامل لا تملك الجمعية السيطرة الكاملة عليها.

المادة التاسعة عشرة: تعارض المصالح ومكافحة الاستغلال

- يفصح كل موظف أو عضو لجنة عن أي علاقة بالمستفيد أو مقدم الخدمة أو المورد، ويمتنع عن المشاركة في القرار عند وجود تعارض.
- يُحظر طلب أو قبول هدايا أو منافع مقابل تسريع الخدمة أو قبول الحالة أو توجيهها لمقدم محدد.
- يُحظر على المستفيد أو مقدم الخدمة تقديم بيانات أو فواتير أو تقارير مضللة أو الحصول على دعم مكرر غير مفصح عنه.
- تُحقق الجمعية في الاشتباه، ويجوز تعليق الخدمة واسترداد المبالغ واتخاذ الإجراءات النظامية مع حفظ حقوق الأطراف.

المادة العشرون: السجلات والمراجعة والنفاذ

- يُنشأ لكل مستفيد ملف موحد يتضمن الطلب والتقييم والقرار والموافقات والتنفيذ والفواتير والمتابعة والإغلاق.
- تحدد مدد الاحتفاظ والإتلاف الآمن وفق الأنظمة والسياسات الداخلية وطبيعة البيانات الصحية والمالية.
- تراجع السياسة سنويًا أو عند تغير الأنظمة أو الخدمات أو الهيكل أو ظهور ملاحظات جوهرية.
- تدخل السياسة حيز النفاذ من تاريخ اعتمادها، وتلغى أو تعدل الأحكام السابقة المتعارضة معها.
- تفسر الإدارة التنفيذية مواد السياسة، وتُرفع المسائل الجوهرية إلى صاحب الصلاحية للاعتماد.

الملاحق التنفيذية

ملحق (1): رحلة المستفيد

المرحلة	الإجراء	المخرج
الاستقبال	استلام الطلب وإعطاؤه رقمًا مرجعيًا	طلب مسجل
الفرز	التحقق من الاختصاص والمسار	تصنيف أولي
الدراسة	تقييم طبي واجتماعي ومالي والتحقق من البدائل	توصية
الاعتماد	القرار وفق الصلاحيات والموازنة	قرار موثق
التنفيذ	إحالة/أمر خدمة ومتابعة المواعيد والسداد	خدمة منفذة
المتابعة	التحقق من النتيجة والرضا والملاحظات	بيانات نتائج
الإغلاق	إقفال المستندات والالتزامات وإعداد ملخص الحالة	ملف مغلق

ملحق (2): النماذج والسجلات المقترحة

الرمز	اسم النموذج/السجل
م س-01	نموذج طلب خدمة (تقني)
م س-02	دراسة الحالة
م س-03	استبانة رضا المستفيد
م س-04	موافقة التصوير والنشر

تم اعتماد لائحة اختيار و تقديم الخدمات لمستفيدين

في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٣) بتاريخ : ١٤٤٦/١١/٢٩ هـ الموافق: ٢٠٢٥/٥/٢٧ م .