



## لائحة وإجراءات اختيار المستفيدين

Policy Guide  
دليل السياسات





## أهداف اللائحة:

- المساهمة في تحقيق رسالة الجمعية في تحسين الحياة الصحية للمستفيدين.
- المساهمة في تحقيق استراتيجيات الجمعية في تعزيز جودة حياة المستفيدين.
- المساهمة في تعزيز القيم الجوهرية للجمعية (الفريق الواحد – العطاء – التميز- المبادرة).

## مجالات التطبيق:

- مستفيدو الجمعية.
- إدارة البرامج الصحية.
- إدارة المشاريع التطوعية.
- إدارة التخطيط والتطوير

## السياسات ذات العلاقة:

- سياسة الخصوصية.



### تمهيد:

تقوم جمعية غيث للخدمات الصحية بتقديم خدماتها للمستفيدين في نطاق خدماتها من خلال حزمة من مشاريع الجمعية المختلفة المصممة وفق احتياجات المستفيدين حيث يتم تقديم الخدمات العلاجية والوقائية والتثقيفية للمستفيدين.

### أحكام عامة:

- تسري أحكام هذه اللائحة على جميع المواطنين والمقيمين وحاملي تأشيرة الزيارات بأنواعها وهوية زائرفئة البدون بما يتفق مع سياسة الدولة وأنظمة الإقامة.
- تهدف هذه اللائحة إلى تحديد الإجراءات المتبعة لتقديم الخدمات الطبية للمرضى من ذوي الدخل المحدود.
- تسري أحكام هذه اللائحة على أنشطة البرامج والخدمات الصحية كافة.
- تُطبق أحكام نظام وزارة الصحة بما يخص حقوق وواجبات المستفيد.
- للجمعية الحق في إدخال التعديلات على أحكام هذه اللائحة كلما دعت الحاجة ولا تكون هذه التعديلات نافذة إلا بعد اعتمادها من قبل الإدارة التنفيذية.
- الخدمات الطبية التي تقدمها الجمعية داخل المملكة العربية السعودية فقط.



## الخدمات والمشاريع التي تقدمها الجمعية للمستفيدين:

يتم تقديم الخدمة للفئات المختلفة من المستفيدين في الجمعية من خلال حزمة من الخدمات التي تم اعتمادها من قبل مجلس الإدارة وهي كالتالي:

- العلاج الخيري.
- الجهاز الطبي.
- الدواء الخيري.
- العمليات الجراحية.
- القوافل الصحية التخصصية.
- غسيل الكلى.
- الاستشاري الزائر.
- العيادات المتنقلة.

## المستفيدون من الخدمات الصحية:

- المرضى الفقراء من السعوديين والمقيمين على أرض المملكة العربية السعودية وحاملي
- تأشيرة الزيارة وهوية زائر وكذلك فئة (بدون) والمسجلين في جمعية حقوق الإنسان.



## شروط تقديم الخدمة:

تقدم الجمعية الخدمات العلاجية للمواطنين والمقيمين على حد سواء على أن تتوافر فيهم أهلية العلاج المتبعة:

- أ- مطابقة الحالات المرضية لشروط الجمعية والمتعلقة بنوعية المرض وتكلفة العلاج
- ب- أن يكون علاج الحالة ضمن بنود خدمات الجمعية وفي نطاق عملها الجغرافي.
- ت- ألا يكون قد استفاد من الخدمات الصحية خلال عام من تاريخ التقديم ويستثنى من ذلك الحالات التي تحتاج إلى استكمال مراحل العلاج.
- ث- د. حالات المرضى ال قادمين ب تأشيرة زيارة (وفق تعليمات وأنظمة المملكة) على أن تكون سارية المفعول.
- ج- أن يكون لديه موعد في إحدى المستشفيات الحكومية يفيد بأنه على قائمة الانتظار ولفترة طويلة مما ينعكس سلباً على تدهور حالته الصحية وعدم استقرارها.
- ح- عجز المستفيد من تغطية نفقات العلاج.
- خ- أن يكون من محدودي الدخل.
- د- عدم وجود تأمين طبي لديه أو صورة من رفض التأمين لتغطية الخدمة المطلوبة.



## المستندات المطلوبة للتقديم

### المواطنون:

- أ. تقرير طبي حديث لا تزيد مدته عن ٦ أشهر.
- ب. صورة من الهوية الوطنية.
- ج. صورة من شهادات ميلاد الأولاد غير المضافين في البطاقة.
- د. إثبات من الضمان الاجتماعي إذا لم يتوافر راتب.
- هـ. إشعار بموعد من المستشفى الحكومي.
- و. تعريف بمقدار الراتب أو التقاعد.
- ز. صورة من عقد إيجار البيت أو صك الملكية.

### المقيمون:

- أ. تقرير طبي حديث لا تزيد مدته عن ٦ أشهر.
- ب. صورة من هوية مقيم أو تأشيرة الزيارة أو هوية زائر سارية المفعول وصورة من جواز السفر ساري المفعول.
- ج. تعريف بمقدار الراتب للمستفيد أو تعريف كفيل التابع أو المرافق.
- د. صورة من عقد الإيجار.
- هـ. إثبات برفض التأمين لعلاج الحالة المرضية.
- و. صورة من بطاقة التأمين.
- ز. صورة مراجعة من مكتب العمل أو جهة حكومية في حال عدم تجديد الهوية بسبب خلافات عمالية.



### أصحاب المعاملات بوزارة الداخلية (بدون):

- أ. تقرير طبي حديث لا تزيد مدته عن ٦ أشهر.
- ب. صورة من المشهد المسجل فيه جميع أفراد الأسرة.
- ج. صورة من عقد الإيجار أو إثبات ملكية السكن إن كان مستأجراً.
- د. صورة من مذكرة المراجعة في الأحوال المدنية أو وزارة الداخلية.

### المستندات الإضافية للنساء:

- أ- صورة من شهادة وفاة الزوج.
- ب- صورة من صك الإعالة أو صك الحضانه.
- ت- صورة من عقد النكاح.
- ث- صك الطلاق إن كانت المرأة مطلقة.
- ج- خطاب من إدارة السجون إذا كان زوجها سجيناً.

يتم إعفاء النساء الأرمال والمطلقات من طلب التعريف بالراتب إذا كانت لا تعمل وموضح ذلك بالهوية الرسمية.





## آلية التقديم على الخدمات الصحية في الجمعية:

تقدم الإدارة خدماتها للمستفيدين من خلال موقع الجمعية الإلكتروني وهناك طريقتان للتقديم:

- الطريقة الأولى: يتم تقديم نموذج طلب الخدمة الطبية من قبل المستفيد عبر موقع الجمعية الإلكتروني واختيار نوع الخدمة المطلوبة.  
(عملية جراحية - أدوية - أجهزة) مع إرفاق المستندات المطلوبة ورفعها بموقع الخدمات الصحية الخاص بالجمعية بشكل صحيح والموافقة على الشروط والأحكام.
- الطريقة الثانية: في حال تعذر المستفيد عن التقديم ذاتياً عبر الموقع الإلكتروني يتم خدمته من موظفي الجمعية في وحدة الاستقبال على النحو التالي:  
أ. استقبال المستفيد والترحيب به وتوضيح الخدمات التي تقدمها الجمعية له.  
ب. استكمال الأوراق المطلوبة من المستفيد.  
ج. إدخال بيانات المستفيد ومرفقات الطلب على البرنامج الإلكتروني مع توضيح الخدمات المطلوبة (عمليات جراحية، أدوية، أجهزة تعويضية...).





د. بعد اكمال تسجيل النموذج يتم البحث الاجتماعي للمستفيد للقيام بالخطوات التالية:

- مراجعة المستندات المدخلة في مرحلة التقديم والتأكد النهائي من صحتها.
- مراجعة بيانات المستفيد والتأكد من استفادته من خدمات الجمعية خلال سنة.
- تحويل ملف المستفيد لمديرة الإدارة لاستكمال النواقص وإرسال رسالة نصية للمستفيد بطلب استكمال المستندات المطلوبة.
- رفض الحالات التي لا تنطبق عليها شروط التقديم.

#### في حال قبول المستفيد:

- إرسال رسالة لجوال المستفيد بقبول المعاملة ورقم المعاملة.
- يتم إضافة رقم الطلب في صفحة المستفيد لمتابعة سير معاملته.
- تحويل ملف المستفيد بعد اكمال المراجعة النهائية للإدارة.
- تنفيذ خدمة المستفيد وتقييم الخدمة في ملف المستفيد.



### مهام مدير البرامج الصحية:

- يقوم مدير البرامج الصحية بمراجعة التقارير الطبية المرفقة من قبل المستفيد والمرسلة من المدقق المشرف.
- تصنيف الحالات المرضية وتوجيهها للجهة المختصة حسب المسارات التالية:

أ. العلاج الخيري.

ب. استفادة من الخصم.

ج. تحويل للشركاء.

د. استشارة طبية تطوعية.

هـ. الاعتذار عن الحالة.



### مهام الباحث الاجتماعي: دراسة الحالة اجتماعيا

- يقوم الأخصائي الاجتماعي بدراسة حالات المستفيدين الذين تنطبق عليهم شروط أهلية العلاج وفق شروط الجمعية السابقة.

### مهام الإدارة المالية:

- متابعة ميزانية العلاج الخيري من الداعمين والمؤسسات المانحة والصدقات والزكاوات العامة والمخصصة ومبالغ المتجر الإلكتروني والدعم الفردي ومنصات الدعم الإلكتروني وغيرها من قبل الإدارة المالية موضحا بها كل تفاصيل الدعم (اسم الداعم، مبلغ الدعم نوع الدعم).
- تقوم الإدارة المالية بتحميل مبلغ مساهمة الجمعية في العلاج من حساب الداعمين .

### الموافقة على العلاج واعتماد مبلغ المساهمة المالية (مهام مدير البرامج الصحية):

- مراجعة كل الإجراءات الإدارية والتكاليف المالية لكل معاملة.
- إحالة المعاملات التي تحتاج إلى إعادة دراسة اجتماعية لوحدة الخدمة الاجتماعية لخفض المساهمة أوقف المساهمة) مع شرح سبب الإجراء.
- توجيه الدعم من مانح إلى آخر حسب ما تفتضيه المصلحة العامة.
- الاعتذار عن الحالات التي لا تستحق المساهمة المالية مع ذكر السبب.
- اعتماد توصيات الخدمة الاجتماعية لعلاج المستفيدين.
- تفعيل المعاملات الخاصة بصندوق الحفظ حسب ما يستجد من مستندات الإدارة.
- تحويل ملف المستفيد بعد اكتمال الإجراءات للوحدة المالية لإنهاء عملية الدفع المستحق عليه.



- التوقيع على نموذج استكمال العلاج المعد من قبل الإدارة المالية قبل استلام مزودي الخدمات الصحية لمستحقاتهم.

### التدقيق المالي (مهام الإدارة المالية):

- تزويد إدارة البرامج الصحية بكافة تفاصيل مبالغ الدعم الخاص للعلاج (مؤسسات مانحة، أفراد، زكاة، صدقات، مواقع تواصل إلخ)
- مراجعة صحة بيانات مساهمات المرضى المالية التي تم اعتمادها من قبل إدارة البرامج الصحية.
- مطابقة معلومات المستفيد مع البيانات المدخلة بالنظام لإصدار المبالغ المستحقة للعلاج.
- التأكد من بيانات الجهة المعالجة التي تم اختيارها من قبل إدارة الخدمات الصحية في نماذج الاعتماد.
- التوقيع الإلكتروني الجانبي على نموذج التعميد الإلكتروني ويعتبر مصادقة ل كل ما ورد في
- نموذج الاعتماد.
- يحال نموذج التعميد لمجلس الإدارة للاعتماد النهائي (التعميد الإلكتروني، الشيكات).
- إفادة إدارة البرامج الصحية بالمبالغ المالية المسترجعة الخاصة بالمستفيدين والداعمين.
- إفادة إدارة البرامج الصحية بتسليم مستحقات علاج المستفيدين (الشيكات) لمزودي الخدمات الصحية.



- صرف المستحقات المالية لمزودي الخدمات الصحية بعد اكتمال كل المتطلبات المالية لإجراءات الصرف.

### الاعتماد النهائي (مجلس الإدارة):

- الاعتماد النهائي لعلاج المستفيدين.
- التوقيع الإلكتروني على التعاميد المالية.
- توقيع علاج المستفيدين على الشيكات البنكية.
- بعد استكمال كل الإجراءات يتم إرسال رسالة نصية للمستفيد تُفِيده بالتوجه للمستشفى للعلاج،
- مع إرفاق نموذج تقييم الإجراءات الإدارية.
- رفض الحالات المخالفة لإجراءات الأنظمة والقوانين في أهلية العلاج.
- تفعيل المعاملات الخاصة بصندوق الحفظ حسب ما يستجد من مستندات لدى مجلس الإدارة.
- رفع نسبة المساهمة المالية لملف المستفيد واختيار نوع الداعم.
- إرجاع المعاملات التي تستدعي التدقيق لأي مرحلة من مراحل التقديم.
- الموافقة النهائية على صرف مستحقات العلاج (شيك).
- الاعتماد النهائي لصرف مستحقات العلاج (تعميد إلكتروني) وإرساله لمزودي الخدمات الصحية النظامية.



### تقديم الخدمة:

- يتم تحديد موعد العلاج من قبل مزود الخدمة الطبية بالتنسيق مع المستفيد.
- استفادة المستفيد فعلياً من الخدمة المقدمة له من مزود الخدمة.
- تقييم الخدمة المقدمة له طبيًا وإداريًا لدى مزود الخدمة الطبية من قبل المستفيد وفق النموذج المعتمد لذلك.

### التقييم ما بعد العلاج:

- تُتابع إدارة التميز بالتنسيق مع إدارة البرامج الصحية تقييم حالة المستفيدين وأخذ عينة عشوائية لقياس مدى رضاهم ومدى استفادتهم من الخدمات الطبية المقدمة لهم بعد تلقيهم العلاج وفق معايير معتمدة وقياس الأثر الاجتماعي والتحسين الذي طرأ عليه وذلك حسب الآتي:
- الاتصال بالمستفيد والتأكد من صحته بعد العلاج في (أول أسبوع، بعد شهر، بعد ثلاثة أشهر).
- دراسة التغيير الصحي الناتج بعد إجراء العملية الجراحية.
- دراسة الأثر الاجتماعي الناتج بعد تلقي العلاج.



## حقوق وواجبات المستفيد:

### حقوق المستفيد على الجمعية:

- الوفاء بكامل حقوقهم ومعاملاتهم دون تأخير أو إنقاص.
- معاملتهم بشكل لائق وإبراز الاهتمام بأحوالهم ومصالحهم والامتناع عن كل قول أو فعل يمس كرامتهم.
- الاهتمام بمشاكلهم التي تعترضهم أثناء وبعد استفادتهم من الخدمة المقدمة لهم.
- التعريف بألية قبول الحالات وشرحها بالشكل المطلوب للمستفيد.
- مراعاة الآداب الإسلامية في تصرفاته مع المستفيدين أثناء التقديم.
- الانضباط بمواعيد العمل المحددة.
- أن يعامل المستفيد باحترام وخصوصية من قبل الطاقم الإداري والطبي.
- الاطلاع على البرامج والأنشطة الصحية التي تقدمها الجمعية للمستفيد.
- الاطلاع على المستشفيات والمراكز الصحية الحكومية والخاصة التي تتعامل معها الجمعية
- معرفة أسماء العاملين بالجمعية الذين استلموا طلبه من خلال إبراز البطاقة الوظيفية.
- الحصول على الوقت الكافي مع الطاقم الوظيفي عند تقديم معاملته.
- معرفة الإجراءات النظامية والمدة الزمنية لاستكمال إجراءات الطلب.
- معرفة المستفيد لأسباب إحالته لمستشفى خاص أو حكومي عند اكتمال الإجراءات النظامية.
- يحق للمستفيد طلب التوجه لوحدة الخدمة الاجتماعية في الجمعية لشرح حالته الاجتماعية باللغة
- والطريقة التي يفهمها، وتوفير مترجم في حال كان المستفيد غير ناطق باللغة العربية.





- يحق للمستفيد طلب التوجه لإدارة البرامج الصحية في الجمعية لشرح حالته الطبية باللغة والطريقة التي يفهمها، وتوفير مترجم في حال كان المستفيد غير ناطق باللغة العربية.
- رفض دخول من ليس له علاقة أثناء زيارة المستفيد لقسم الخدمة الاجتماعية أو البرامج الصحية في الجمعية عند دراسة الحالة.

### حقوق المستفيد لدى مزودي الخدمات الصحية:

- أن يعامل المستفيد باحترام وخصوصية من قبل الطاقم الإداري والطبي.
- الحصول على الوصفة الطبية عن حالته الصحية بالاسم العلمي.
- إطلاع على الخطة العلاجية المقررة له قبل البدء فيها.
- الحصول على تقرير طبي مجاني.
- معرفته بقيمة التكاليف المالية المتوقعة قبل البدء بالعلاج.
- يمنع إلزام المريض التوجه إلى صيدلية معينة أو مستشفى أو مختبر محدد وللمريض حق الاختيار.
- الحفاظ على خصوصية المستفيد وستر العورة إلا في الضرورة التي يحددها الطبيب.
- الطلب من الطبيب أو الكوادر الطبية الأخرى عند الكشف عليه بتعقيم اليدين ولبس القفاز الطبي.
- أن يكون المستفيد على علم بتشخيص حالته وخطة علاجه وأي تأخير أو مضاعفات أو تأثيرات جانبية محتملة.
- عدم تصوير حالة المستفيد إلا بموافقته .



- الحصول على نسخة من تقرير الخروج لتسهيل متابعته مع الطبيب أو المستشفى المحلي عند الحاجة أو للحصول على رأي طبي آخر دون تأثير ذلك على استمرارية علاجه في المستشفى.
- عدم دفع أي تكاليف مالية دون موافقة خطية من قبل الجمعية.
- في حالة عدم خدمته من قبل مزود الخدمة يتم التواصل مع الجمعية عبر الجوال المخصص لخدمة المستفيد.

#### واجبات المستفيد:-

- التعرف على آلية قبول الحالات وفهمها بالشكل المطلوب.
- الالتزام بكل متطلبات التقديم.
- مراعاة الآداب الإسلامية في تصرفاته مع الموظفين أثناء التقديم.
- مراعاة مواعيد العمل المحددة عند تقديم الطلب.
- الإفصاح والشفافية في تقديم المعلومات والمستندات ويعد هو المسؤول الوحيد عن صحتها.

#### اعتماد

#### مجلس الإدارة

