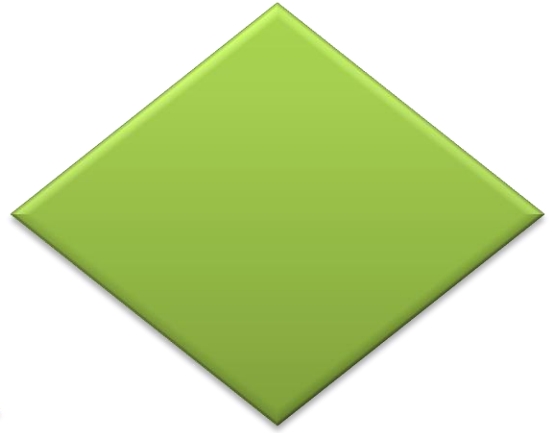
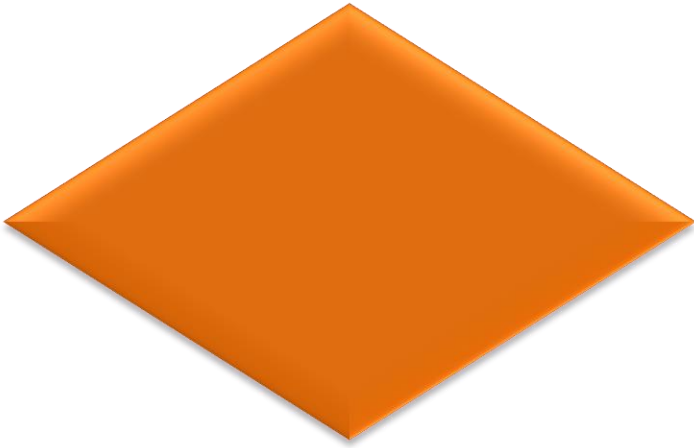




جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية بجدة

ترخيص رقم ٣٠٣

لائحة حقوق وواجبات المستفيدين



إعداد/ جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية

المحتويات

٣.....	الإعداد.....
٣.....	بيان التعديلات.....
٣.....	التوزيع.....
٤.....	بيانات الجمعية.....
٥.....	مقدمة:.....
٦.....	التعريفات والمصطلحات.....
٧.....	الرسالة:.....
٧.....	الرؤية:.....
٧.....	القيم:.....
٨.....	المستفيدون من خدمات الجمعية:.....
٨.....	شروط الحصول على الخدمة:.....
٨.....	أنواع الخدمات التي تقدمها الجمعية:.....
٩.....	أولا برنامج التوعية الصحية:.....
٩.....	ثانيا: برنامج القوافل الطبية:.....
٩.....	ثالثا: برنامج الجوالات الطبية:.....
٩.....	رابعا: الدورات التدريبية والتثقيفية وورش العمل:.....
٩.....	خامسا: برنامج اليوم العالمي للسكري:.....
١٠.....	سادسا: برنامج العلاج الخيري:.....
١٠.....	سابعا: برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية:.....
١٠.....	آلية تقديم الخدمة:.....
١١.....	حقوق المستفيدين:.....
١١.....	واجبات المستفيدين:.....

٠/١	رقم النسخة	جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية	
٢٠٢٠/١٠/١٧	تاريخ الإصدار	لائحة حقوق وواجبات المستفيدين	
الصفحة ١ من ١٩	رقم الصفحة		

- ١٢.....الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:
- ١٣.....إجراءات التظلم او الشكوى:
- ١٤.....لجنة الحقوق الواجبات:
- ١٥.....النماذج
- ١٥.....نموذج رقم ١
- ١٥.....نموذج تبليغ
- ١٦.....نموذج رقم ٢
- ١٦.....نموذج اتخاذ إجراء
- ١٧.....نموذج رقم ٣
- ١٧.....نموذج إقرار
- ١٨.....نموذج رقم ٤
- ١٨.....نموذج تقديم شكوى من مستفيد

٠/١	رقم النسخة	جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية	
٢٠٢٠/١٠/١٧	تاريخ الإصدار	لائحة حقوق وواجبات المستفيدين	
الصفحة ٢ من ١٩	رقم الصفحة		

الإعداد

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم:	الاسم:	الاسم:
الوظيفة:	الوظيفة:	الوظيفة:
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:

بيان التعديلات

م	بيان التعديلات	تاريخ التعديل	رقم الصفحة
١			
٢			
٣			
٤			

التوزيع

م	جهات التوزيع	اسم الإدارة	عدد النسخ

	جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية		رقم النسخة	٠/١
	لائحة حقوق وواجبات المستفيدين		تاريخ الإصدار	٢٠٢٠/١٠/١٧
			رقم الصفحة	الصفحة ٣ من ١٩

بيانات الجمعية

اسم الجمعية	جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية بجدة
نوع الجمعية	خيرية
مقر الجمعية	جدة
منطقة خدماتها	مكة المكرمة
عنوان الجمعية	جدة - شارع التحلية - بجانب الصيرفي مول عمارة الكعكي الدور الأول
رقم تسجيل الجمعية	٣٠٣
تاريخ التسجيل	١٤٢٦/١٠/٢٠ هـ
فروع الجمعية	٢
رقم الهاتف	٦٤٠٨٠١٢-٦٦٨٦٣٥٧
رقم الفاكس	٦٦٨٦٣٤٧
رقم صندوق البريد	١١٢١٤١
الرمز البريدي	جدة ٢١٣٧١
الموقع الإلكتروني	www.diabfriendsj.com
البريد الإلكتروني	Sdpfj15@gmail.com

٠/١	رقم النسخة	جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية	
٢٠٢٠/١٠/١٧	تاريخ الإصدار	لائحة حقوق وواجبات المستفيدين	
الصفحة ٤ من ١٩	رقم الصفحة		

مقدمة:

تسعى جمعية "أصدقاء مرضى السكري الخيرية بجدة" إلى التميز والإبداع في برامجها وخدماتها لتتواءم مع رؤيتها ورسالتها ومن ذلك شمولية الخدمات الصحية والعلاجية والتوعوية لمرضى السكري من المواطنين والمقيمين المحتاجين ، في نطاق جغرافي يخدم المنطقة الغربية (مدينة جدة) وتحرص الجمعية على أن تكون هذه الخدمات بإطار من البرامج العلمية المدروسة والمخطط لها والتي تهدف الى علاج المستفيدين مما يتطلب تكاتف جهود الجميع في إنجاحها وخصوصا المستفيدين من هذه الخدمات الذين هم محور خدماتها ومركزها الرئيسي لذلك فإن حرصهم وجديتهم والتزامهم وتعاونهم يحقق الفائدة المرجوة من هذه البرامج والخدمات.

	جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية	رقم النسخة	٠/١
لائحة حقوق وواجبات المستفيدين	تاريخ الإصدار	٢٠٢٠/١٠/١٧	الصفحة ٥ من ١٩
	رقم الصفحة		

التعريفات والمصطلحات

المصطلح	التعريف
الجمعية	يقصد بها جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية بجدة.
الأرملة	هي المرأة المتوفى عنها زوجها.
المطلقة	المنفصلة عن زوجها بحكم محكمة ولا تمتلك موارد إعاشة.
المستفيدون	هو كل مستفيد من خدمات جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية بجدة.
الحقوق	الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها.
الواجبات	التزام المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية.
المخالفات	هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في الأنظمة أو لوائح الجمعية.
لجنة الحقوق والواجبات	هي اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من قبل المستفيدين

	جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية		رقم النسخة	٠/١
	لائحة حقوق وواجبات المستفيدين		تاريخ الإصدار	٢٠٢٠/١٠/١٧
			رقم الصفحة	الصفحة ٦ من ١٩

الرسالة:

توعية وتثقيف الأسر والمجتمع والمرضى المصابين بالسكري للوصول بهم إلى طريق آمن لیتجنب مضاعفات داء السكري.

الرؤية:

تسعى جمعية أصدقاء مرضى السكري بجدة لتقديم أفضل وسائل وطرق الرعاية والخدمات الصحية لمرضى السكري على مستوى عالي من التطوير والجودة.

القيم:

- التمسك بتعاليم ديننا الحنيف.
- الصدق والتعاون.
- الإخلاص في العمل لله تعالى.
- احترام حقوق المرضى
- التطوير.

٠/١	رقم النسخة	جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية	
٢٠٢٠/١٠/١٧	تاريخ الإصدار	لائحة حقوق وواجبات المستفيدين	
الصفحة ٧ من ١٩	رقم الصفحة		

المستفيدون من خدمات الجمعية:

تقدم الجمعية خدماتها للمستفيدين من مرضى السكري ممن لا يستطيعون الحصول على الخدمات الصحية أو ممن ليس لهم تأميناً طبياً يكفل لهم الحصول على العلاج سواء كانوا (كباراً أو صغاراً – ذكوراً أو إناثاً – مواطنين أو مقيمين).

شروط الحصول على الخدمة:

حضور المستفيد إلى مقر الجمعية أو أي قريب له من الدرجة الأولى على أن يكون معه المستندات التالية:

- ١- أصل الهوية أو الإقامة بشرط أن تكون سارية المفعول.
- ٢- إحضار أصل التقرير الطبي بالحالة على أن يكون مختوماً من جهة طبية معتمدة.
- ٣- اجتياز الباحث الاجتماعي.

أنواع الخدمات التي تقدمها الجمعية:

نسعى في جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية بجدة إلى تقديم العديد من الخدمات إلى المستفيدين من خلال مجموعة من البرامج والأنشطة الصحية وتشمل التالي:

- ١- برنامج التوعية الصحية.
- ٢- برنامج القوافل الطبية.
- ٣- برنامج الزيارات الطبية.
- ٤- برنامج الدورات التدريبية والتثقيفية وورش العمل.
- ٥- برنامج اليوم العالمي للسكري.
- ٦- برنامج العلاج الخيري.
- ٧- برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية.

٠/١	رقم النسخة	جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية	 جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية SAUDI DIABETIC PATIENT FRIENDS CHARITY تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية تسجيل رقم ٣٠٣٠
٢٠٢٠/١٠/١٧	تاريخ الإصدار	لائحة حقوق وواجبات المستفيدين	
الصفحة ٨ من ١٩	رقم الصفحة		

أولاً برنامج التوعية الصحية:

يهدف هذا البرنامج إلى التوعية بالمرض وكيفية التعامل معه من خلال شرح طرق الوقاية منه تحت شعار (الوقاية خير من العلاج) حيث تقوم الجمعية بالعمل على رفع معدلات الوعي الصحي لدى مختلف الفئات وذلك عبر مسارين وهما كيفية تجنب المرض والوقاية منه وكذلك كيفية التعامل مع المرض في حالة إصابة أحد به لا قدر الله، كما تستعين الجمعية بالفعاليات التثقيفية في المجمعات والمولات والجمعيات الخيرية الأخرى، كذلك النشرات البروشورات من أجل نشر الوعي الصحي لدى الجميع.

ثانياً: برنامج القوافل الطبية:

حيث تسعى الجمعية من خلال هذا البرنامج إلى الوصول إلى ذوي الاحتياج في القرى النائية بالمنطقة الغربية ممن لا يستطيعون الحصول على العلاج أو الخدمات الطبية التي تعني بمرضى السكري حيث تقوم الجمعية بتوزيع الخدمات المساعدة لهذه الفئات الأكثر احتياجاً في المجتمع.

ثالثاً: برنامج الجولات الطبية:

حيث تقوم الجمعية بعمل زيارات لمرضى السكري في المراكز الصحية التابعة للقرى.

رابعاً: الدورات التدريبية والتثقيفية وورش العمل:

حيث تنتهج جمعية أصدقاء مرضى السكري منهج التعلم ومد شرائح المجتمع بالمادة العلمية السليمة لنشر ثقافة كيفية التعامل مع المرض وأساليب الوقاية منه وذلك عبر سلسلة من الدورات التدريبية والتثقيفية وورش العمل التي تعقد في مراكز البحوث والمدارس وكذلك الجامعات.

خامساً: برنامج اليوم العالمي للسكري:

تتبع الجمعية هذا النهج في عمليات التوعية مستغلة في ذلك المناسبات العالمية لمشاركة المرضى والفئات الأخرى آخر ما توصلت إليه الأبحاث العالمية في مجال المرض وما هي العلاجات الجديدة التي

٠/١	رقم النسخة	جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية	 جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية SAUDI DIABETIC PATIENT FRIENDS ASSOCIATION تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية الرياض - ١١٥٣
٢٠٢٠/١٠/١٧	تاريخ الإصدار	لائحة حقوق وواجبات المستفيدين	
الصفحة ٩ من ١٩	رقم الصفحة		

ظهرت على الساحة كذلك التغذية السليمة وما هي أفضل الأغذية التي يمكن تناولها وتساعد على تقليل مخاطر الإصابة بالمرض.

سادسا: برنامج العلاج الخيري:

ويعني هذا البرنامج بالفئات الأكثر احتياجا حيث يتم دعمهم عن طريق المساهمة في تكاليف العلاج بالإضافة إلى الخصم الذي تحصل عليه الجمعية للمستفيدين من قبل شركائها من شركات المستلزمات الطبية.

سابعا: برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية:

هذا البرنامج معني بتقديم الأجهزة الطبية للمرضى المحتاجين من خلال التعاقد مع مزودي خدمة الأجهزة الطبية التي تتعاقد معها الجمعية.

آلية تقديم الخدمة:

المسئول	الإجراء
المستفيد	تقديم طلب الحصول على الخدمة.
مستقبل الطلب	استقبال الطلب والتأكد من اكتمال المستندات المطلوبة مع استيفاء جميع البيانات.
الجهة الطبية	مراجعة الطلب بالاطلاع على التقرير الطبي والتحليل المرفقة مع الطلب.
الباحث الاجتماعي	التأكد من استحقاق الحالة ماديا للحصول على الخدمة.
التنسيق	التواصل مع الحالة لإبلاغه بقبول الطلب.
الصيدلي	البدء في صرف المساعدات الطبية.

	جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية		رقم النسخة	٠/١
	لائحة حقوق وواجبات المستفيدين		تاريخ الإصدار	٢٠٢٠/١٠/١٧
			رقم الصفحة	الصفحة ١٠ من ١٩

حقوق المستفيدين:

للمستفيد الحق في التالي:

- ١- أن يتم معاملته معاملة حسنة.
- ٢- أن يتم احترامه وحفظ كرامته.
- ٣- معرفة شروط وطلبات الحصول على الخدمة.
- ٤- الاستفسار عن الخدمة.
- ٥- تسهيل الحصول على الخدمة المطلوبة.
- ٦- الخصوصية وسرية المعلومات.
- ٧- الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمة.
- ٨- الحق في تقديم الشكوى والتظلم والتعبير عن الرأي.

واجبات المستفيدين:

- ١- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية.
- ٢- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي يتم طلبها وذلك لمقدمي الخدمة أو للباحث.
- ٣- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظيا أو بدنيا.
- ٤- الالتزام بالتعليمات.
- ٥- الالتزام بالمواعيد.
- ٦- التجاوب مع الباحثين الاجتماعيين.
- ٧- الإفصاح عن عدم الرضا عن خدمات الجمعية وبرامجها من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي لإيصال وجهة النظر لاتخاذ اللازم.

٠/١	رقم النسخة	جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية	 جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية SAUDI DIABETIC PATIENT FRIENDLY SOCIETY تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية تأسست عام ١٤٣٠ هـ
٢٠٢٠/١٠/١٧	تاريخ الإصدار	لائحة حقوق وواجبات المستفيدين	
الصفحة ١١ من ١٩	رقم الصفحة		

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

- ١- للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقضا لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمات أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقديم خدماتها من خلالها.
- ٢- على المستفيدين تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوما من تاريخ نشوء الحق المطالب به، ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع قبله إدارة الجمعية.
- ٣- على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملا على التالي:
 - المعلومات الشخصية (الاسم - رقم الهوية أو الإقامة - رقم الملف) 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.

٠/١	رقم النسخة	جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية	 جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية SAUDI DIABETIC PATIENT FRIENDLY SOCIETY تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية الرياض - ١١٤٣
٢٠٢٠/١٠/١٧	تاريخ الإصدار	لائحة حقوق وواجبات المستفيدين	
الصفحة ١٢ من ١٩	رقم الصفحة		

إجراءات التظلم أو الشكوى:

تكون إجراءات التظلم على النحو التالي:

- ١- يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير التنفيذي لاستقبال طلبات التظلم.
- ٢- لا ينظر في الطلبات غير مكتملة البيانات أو الاسم الصريح ورقم الاتصال.
- ٣- يعطي المستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه.
- ٤- على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما تنص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- ٥- يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى من الجهة التي تفحص التظلمات خلال مدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ تقديم التظلم أو الشكوى.
- ٦- تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
- ٧- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بالسرية بأية طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف- البريد الإلكتروني - الجوال).
- ٨- للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد إلى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه إذا ظهر أن تظلم المستفيد كيدي.
- ٩- يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى للمدير التنفيذي للجمعية من خلال الموقع الإلكتروني للجمعية أو البريد الإلكتروني.

٠/١	رقم النسخة	جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية	 جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية SAUDI DIABETIC PATIENT FRIENDS ASSOCIATION تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية تصريح رقم ٣٣٠٠
٢٠٢٠/١٠/١٧	تاريخ الإصدار	لائحة حقوق وواجبات المستفيدين	
الصفحة ١٣ من ١٩	رقم الصفحة		

لجنة الحقوق والواجبات:

من باب المساواة والعدل ولضمان الحقوق والواجبات يتم تكوين (لجنة الحقوق والواجبات) مكونة من (المدير التنفيذي رئيساً – وعضوية عدد ٢ أخصائي اجتماعي) وتكون مهامها كالتالي:

- ١- دراسة أي شكوى يتم تقديمها من المستفيدين سواء كانت متعلقة بالخدمات المقدمة أو التقصير في تقديم الخدمة أو مقدمي الخدمة.
- ٢- دراسة المخالفات التي تقع من المستفيدين.
- ٣- وضع نماذج للمساءلة.
- ٤- كتابة التوصيات ونتائج التحقيق من الشكوى.
- ٥- اعتماد القرار من المدير التنفيذي.
- ٦- المتابعة والتحقق من تنفيذ القرار.
- ٧- يمكن للجنة استدعاء من تراه للاستنارة بما لديه.



٠/١	رقم النسخة	جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية	
٢٠٢٠/١٠/١٧	تاريخ الإصدار	لائحة حقوق وواجبات المستفيدين	
الصفحة ١٤ من ١٩	رقم الصفحة		

النماذج

نموذج رقم ١

نموذج تبليغ

الاسم		رقم الملف	
اسم البرنامج	اليوم	التاريخ	
نوع المخالفة			
اسم مشرف/ة البرنامج	التوقيع		
إلى	الأخصائية:.....		
من	المدير التنفيذي		
التاريخ			
O مساءلة المستفيد O مريثات الباحثة			
المدير التنفيذي:..... التوقيع:.....			

نموذج رقم ٢

نموذج اتخاذ إجراء

		رقم الملف		الاسم
	التاريخ		اليوم	اسم البرنامج
				المخالفة
				مخالفة رقم
	التوقيع			اسم الباحثة
اتخاذ الإجراء				
لقد ثبت ارتكاب المستفيد المخالفات التالية:				
.....				
.....				
.....				
.....				
وبناء عليه فقد تقرر الآتي:				
.....				
.....				
.....				
.....				
		الموافق		تحرر في يوم
		التوقيع		المدير التنفيذي

نموذج رقم ٣

نموذج إقرار

		رقم الملف		الاسم
	التاريخ		اليوم	اسم البرنامج
				نوع المخالفة
		التوقيع		اسم مشرف/ة البرنامج
قرار				
لقد ثبت ارتكاب المستفيد المخالفة التالية:				
.....				
.....				
.....				
.....				
وبناء عليه فقد تقرر الآتي:				
.....				
.....				
.....				
.....				
لجنة الحقوق والواجبات				

لائحة حقوق وواجبات المستفيدين

الوظيفة	الاسم	الدور	التوقيع
المدير التنفيذي		رئيس	
أخصائي اجتماعي		عضو	
أخصائي اجتماعي		عضو	

نموذج رقم ٤

نموذج تقديم شكوى من مستفيد

الاسم		رقم الملف	
رقم الهوية - الإقامة		رقم الجوال	
رقم الهاتف		اليوم	التاريخ
سوء المعاملة		التقصير في الخدمة	رفض المساعدة
طبيعة المشكلة		أخرى	
تفاصيل الشكوى/التظلم			
الجهة التي تود التظلم منها			
تحديد الضرر			
أسباب التظلم			
المرفقات			
اسم صاحب الشكوى		التوقيع	
اسم مستلم الشكوى		التوقيع	

٠/١	رقم النسخة	جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية	
٢٠٢٠/١٠/١٧	تاريخ الإصدار	لائحة حقوق وواجبات المستفيدين	
الصفحة ١٨ من ١٩	رقم الصفحة		

ملاحظة:

- ١- هذا النموذج خاص بتقديم شكوى إلى إدارة جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية بجدة.
- ٢- تقديم الشكوى فقط للمستفيدين من خدمات الجمعية.
- ٣- سيتم التعامل مع الشكاوى بمنتهى السرية والشفافية.

٠/١	رقم النسخة	جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية	
٢٠٢٠/١٠/١٧	تاريخ الإصدار	لائحة حقوق وواجبات المستفيدين	
الصفحة ١٩ من ١٩	رقم الصفحة		