سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

جمعية داء الأمعاء الالتهابي — الإصدار الأول 2026م

المادة الأولى: الغرض

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم علاقة الجمعية بالمستفيدين من مرضى داء الأمعاء الالتهابي (داء كرون والتهاب القولون التقرحي) وأسرهم، وبيان الخدمات التي تقدمها، وشروط الاستفادة منها، وإجراءات طلبها ودراستها وتقديمها ومددها، ومعايير الاستحقاق والأولوية، وحقوق المستفيدين وواجباتهم، وطرق التظلم؛ بما يضمن تقديم العناية اللازمة لهم بعدالة وكرامة وسرية، ويحقق رسالة الجمعية في تمكين المرضى وتحسين جودة حياتهم.

المادة الثانية: النطاق

تسري على جميع الخدمات والبرامج والمساعدات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين، مباشرة أو بالشراكة مع جهات أخرى، وعلى جميع العاملين والمتطوعين الذين يتعاملون مع المستفيدين، وتُقرأ مع سياسة الإنفاق على البرامج والأنشطة فيما يخص ضوابط الصرف وأسقفه.

المادة الثالثة: المرجعية

نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية، واللائحة الأساسية للجمعية وأهدافها، ومعايير حوكمة المؤسسات الأهلية، ونظام حماية البيانات الشخصية؛ وتُقرأ مع: سياسة الإنفاق على البرامج والأنشطة، وسياسة خصوصية البيانات، وسياسة تعارض المصالح، وسياسة جمع التبرعات، وسياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات، ولائحة الصلاحيات المالية والإدارية، والميثاق الأخلاقي للعاملين.

المادة الرابعة: التعريفات

المصطلح	المعنى
المستفيد	المريض المشخّص بداء الأمعاء الالتهابي، أو أحد أفراد أسرته فيما يخص خدمات الأسرة، المسجل لدى الجمعية وفق هذه السياسة.
الخدمة	كل ما تقدمه الجمعية للمستفيد من توعية أو دعم أو مساعدة أو برنامج أو توجيه، وفق المادة السادسة.
طلب الخدمة	الطلب الذي يقدمه المستفيد أو وليه عبر إحدى القنوات المعتمدة.
دراسة الحالة	جمع المعلومات الصحية والاجتماعية والاقتصادية للمستفيد وتحليلها للتحقق من الاستحقاق وتحديد الخدمة المناسبة وأولويتها.
ملف المستفيد	السجل الإلكتروني للمستفيد في نظام الجمعية، ويضم بياناته ومستنداته ودراسة حالته والخدمات المقدمة له ومراسلاته.
لجنة الخدمات	اللجنة التي يشكلها المدير التنفيذي لدراسة طلبات المساعدات والتوصية بها، وفق المادة الحادية عشرة.
الولي	من يمثل المستفيد نظاماً إن كان قاصراً أو ناقص الأهلية، أو من يفوضه المستفيد كتابياً.

المادة الخامسة: المبادئ العامة

1. **الكرامة:** يُعامل المستفيد باحترام، ولا يُطلب منه ما يمس كرامته أو يُشعره بالمنّة، ولا تُستغل حاجته في أي غرض.
2. **العدالة وعدم التمييز:** تُطبَّق معايير معلنة على الجميع، دون محاباة أو تمييز بسبب الجنس أو الجنسية أو المنطقة أو القرابة أو العلاقة الشخصية.

3. **السرية:** بيانات المستفيد -وبخاصة الصحية- أمانة لا يُطلع عليها إلا المختص، ولا تُنشر إلا بموافقته وفق سياسة خصوصية البيانات.
4. **الشفافية:** تُعلن الخدمات وشروطها ومددها، ويُبلَّغ المستفيد بقرار طلبه وأسبابه.
5. **الأولوية للأحوج:** عند محدودية الموارد يُقدَّم الأشد حاجة صحياً واقتصادياً وفق معايير المادة العاشرة.
6. **التمكين:** تسعى الجمعية إلى تمكين المريض من إدارة مرضه والتعايش معه، لا إلى إيجاد الاتكالية.
7. **التكامل:** لا تحل الجمعية محل الجهات الصحية أو الحكومية، بل تكمل دورها وتوجه المستفيد إليها، وتتحقق من عدم ازدواج المساعدة.

المادة السادسة: الخدمات

الخدمة	وصفها
التوعية والتثقيف الصحي	محتوى ولقاءات وحملات عن المرض وأعراضه وعلاجه والتغذية والتعايش معه، للمرضى وأسرهم والمجتمع؛ متاحة للجميع دون تسجيل.
الدعم النفسي والاجتماعي	جلسات وبرامج ومجموعات دعم للمرضى وأسرهم، والتوجيه إلى المختصين.
الدعم العلاجي	المساعدة في تكاليف الفحوص والتحاليل والأدوية غير المغطاة والأجهزة الطبية والتغذية العلاجية، بالسداد المباشر لمقدم الخدمة أو بخطاب من الجمعية.
الإعانات	إعانة مالية أو عينية، أو للتنقل إلى مواعيد العلاج، لمن تثبت حاجته وفق معايير الاستحقاق.
الإرشاد والتوجيه	تعريف المستفيد بحقوقه الصحية والخدمات المتاحة لدى الجهات الحكومية والصحية والخيرية، ومساعدته في الوصول إليها.

البرامج والفعاليات	البرامج التدريبية والتأهيلية والترفيهية والملتقيات التي تعلن عنها الجمعية، وفق شروط كل برنامج.

لا تقدم الجمعية تشخيصاً أو علاجاً أو استشارة طبية تغني عن الطبيب المعالج، وما تقدمه من محتوى صحي توعوي لا يُعد بديلاً عن الرعاية الطبية.

المادة السابعة: الفئات المستهدفة وشروط التسجيل

1. **التوعية والفعاليات العامة:** متاحة لكل أحد دون شروط.
2. **التسجيل مستفيداً** لخدمات الدعم والمساعدات، ويُشترط:
   - أن يكون مشخّصاً بداء كرون أو التهاب القولون التقرحي بتقرير طبي صادر عن جهة صحية مرخصة خلال الاثني عشر شهراً السابقة.
   - أن يكون سعودياً أو مقيماً إقامة نظامية في المملكة، ويقيم في النطاق الجغرافي الذي يحدده ترخيص الجمعية؛ وتُقدَّم خدمات التوعية والإرشاد عن بُعد لغيرهم بما يجيزه الترخيص.
   - إرفاق صورة الهوية الوطنية أو الإقامة، ووسيلة تواصل صحيحة.
3. **المساعدات المالية والعلاجية** يُشترط لها -إضافة إلى ما سبق-: ما يثبت الحاجة (تعريف بالدخل أو ما يقوم مقامه)، وما يثبت التكلفة (وصفة أو عرض سعر أو فاتورة)، وحساب بنكي باسم المستفيد عند الصرف النقدي، وصك الولاية أو التفويض إن قدم الطلب غير المستفيد.
4. لكل مستفيد ملف واحد في نظام الجمعية برقم مستقل، ويُحدَّث سنوياً على الأقل أو عند تغير حالته.

المادة الثامنة: قنوات طلب الخدمة ومتابعتها

1. **نموذج «تواصل معنا»** على موقع الجمعية (ibd.org.sa/contact) لطلب العلاج أو الدعم، أو تقديم اقتراح أو شكوى.
2. **الحضور إلى مقر الجمعية** في أوقات الدوام، أو التواصل عبر وسائل التواصل المعلنة على الموقع.

3. **الإحالة** من جهة صحية أو اجتماعية شريكة، بموافقة المستفيد.
4. يُقيَّد كل طلب في نظام الجمعية برقم، ويتابع المستفيد حالته في أي وقت من صفحة «استعلام عن طلب» (ibd.org.sa/track) برقم هويته وجواله.

المادة التاسعة: إجراءات الطلب ومدده

م	المرحلة	الإجراء	المدة
1	الاستلام والتواصل	يُقيَّد الطلب ويتواصل منسق الخدمات مع المستفيد للتعريف بالخطوات وطلب المستندات الناقصة، وتصبح حالته «يحتاج استكمالاً» إن نقصت.	3 أيام عمل من الاستلام
2	التسجيل وفتح الملف	يُتحقق من الشروط ويُسجَّل المستفيد ويُفتح ملفه، بعد توقيعه الإقرار والموافقة (الملحق 4).	3 أيام عمل من اكتمال المستندات
3	دراسة الحالة	يدرس الأخصائي الاجتماعي الحالة بالمقابلة أو الاتصال أو الزيارة عند الحاجة، ويقيّم الاستحقاق والأولوية (الملحق 2)، ويتحقق من عدم الازدواج.	7 أيام عمل
4	القرار	تعتمد الجهة المختصة الخدمة وفق لائحة الصلاحيات بتوصية لجنة الخدمات، أو تعتذر عنها بقرار مسبب.	5 أيام عمل
5	الإبلاغ والتنفيذ	يُبلَّغ المستفيد بالقرار وأسبابه، وتُقدَّم الخدمة وفق طريقة الصرف المعتمدة في سياسة الإنفاق على البرامج والأنشطة، ويُوثَّق التنفيذ في ملفه.	5 أيام عمل من القرار

الحالات العاجلة: كانقطاع دواء ضروري أو حالة صحية حرجة موثقة، تُدرس وتُعتمد خلال يومي عمل بقرار المدير التنفيذي في حدود صلاحيته، وتُستكمل مستنداتها لاحقاً. ولا تُعد الجمعية جهة إسعافية، ويُوجَّه صاحب الحالة الطارئة إلى أقرب جهة صحية فوراً.

المادة العاشرة: معايير الاستحقاق والأولوية

تُقيَّم طلبات المساعدات المالية والعلاجية بالمعايير الآتية، ويُرتب المستحقون بحسب مجموع النقاط عند محدودية الموارد:

م	المعيار	ما يُقاس	الوزن
1	الحالة الصحية	نشاط المرض وشدته، والمضاعفات، والعمليات، وأثره على قدرة المريض على العمل أو الدراسة	35%
2	الحاجة الاقتصادية	دخل الفرد الشهري في الأسرة بعد الالتزامات الأساسية	30%
3	البدائل المتاحة	عدم وجود تغطية تأمينية أو حكومية أو خيرية أخرى للخدمة نفسها	15%
4	الإعالة	عدد من يعولهم المستفيد، أو كونه معالاً بلا عائل	10%
5	الفئات الأولى بالرعاية	الأطفال، وكبار السن، وذوو الإعاقة، والأرامل والمطلقات	10%

1. تستحق المساعدة الحالة التي تبلغ (50) نقطة فأكثر، ويجوز للجنة الخدمات التوصية باستثناء مسبب.
2. تخضع المساعدات لأسقف سياسة الإنفاق على البرامج والأنشطة: (10,000) ريال للمستفيد في السنة المالية ما لم يُستثن بقرار من رئيس المجلس والمشرف المالي.
3. يُفضَّل السداد المباشر لمقدم الخدمة على الصرف النقدي، ولا تُصرف مساعدات نقدية يداً بيد.
4. يُعاد تقييم صاحب المساعدات المتكررة كل ستة أشهر على الأقل.
5. يُفصح من له قرابة أو علاقة بالمستفيد من العاملين ويمتنع عن دراسة حالته وقرارها، وفق سياسة تعارض المصالح.

المادة الحادية عشرة: لجنة الخدمات

يشكل المدير التنفيذي لجنة للخدمات من ثلاثة أعضاء على الأقل، منهم الأخصائي الاجتماعي وممثل للإدارة المالية، ويجوز ضم مختص صحي من المتطوعين أو الشركاء. تجتمع كلما دعت الحاجة وشهرياً على الأقل، وتدرس دراسات الحالات وتوصي بالخدمات ومقاديرها، وتوثق توصياتها في محضر؛ ولا يشارك عضو في قرار حالة له فيها مصلحة أو قرابة.

المادة الثانية عشرة: حقوق المستفيد

1. أن يُعامل باحترام وكرامة، ودون تمييز.
2. أن يعرف الخدمات المتاحة وشروطها والمستندات المطلوبة ومدد الإجراءات قبل التقديم.
3. أن يتابع طلبه، ويُبلَّغ بقراره وأسبابه في المدد المحددة.
4. أن تُحفظ بياناته بسرية، ولا يُطلب منه إلا ما يلزم للخدمة، وأن يمارس حقوقه في بياناته وفق سياسة خصوصية البيانات.
5. ألا تُنشر صورته أو اسمه أو قصته إلا بموافقته الكتابية، وألا يُشترط ظهوره الإعلامي أو مشاركته في حملة لحصوله على الخدمة.
6. أن تكون الزيارة المنزلية -عند الحاجة- بموعد مسبق وموافقته، وأن تتولى أخصائية دراسة حالات النساء متى أمكن.
7. أن يتظلم من القرار ويشتكي من الخدمة دون أن يتأثر حقه في الخدمات الأخرى.
8. أن ينسحب من أي خدمة أو برنامج في أي وقت.

المادة الثالثة عشرة: واجبات المستفيد

1. تقديم بيانات ومستندات صحيحة وكاملة، وتحديثها عند تغيرها.
2. الإفصاح عن أي مساعدة يتلقاها للغرض نفسه من جهة أخرى.
3. استخدام المساعدة في الغرض الذي قُدمت له، وتقديم ما يثبت ذلك عند طلبه.

4. احترام العاملين والمتطوعين والمستفيدين الآخرين، والالتزام بمواعيد البرامج والمقابلات أو الاعتذار عنها مسبقاً.
5. عدم تقديم أي هدية أو منفعة للعاملين في الجمعية.

المادة الرابعة عشرة: إيقاف الخدمة وإنهاؤها

1. تُوقف الخدمة أو تُنهى في الحالات الآتية: انتفاء شروط الاستحقاق، أو ثبوت تقديم بيانات أو مستندات غير صحيحة، أو استخدام المساعدة في غير غرضها، أو الإساءة المتكررة للعاملين أو المستفيدين، أو الحصول على الخدمة نفسها من جهة أخرى دون إفصاح، أو انتقاله خارج نطاق الجمعية، أو وفاته، أو بطلبه.
2. يُبلَّغ المستفيد بقرار الإيقاف وأسبابه كتابياً، وله التظلم منه.
3. عند ثبوت التحايل يحق للجمعية استرداد ما صُرف دون وجه حق، وإبلاغ الجهات المختصة عند الاقتضاء.
4. لا يمنع الإيقاف من الاستفادة من خدمات التوعية العامة، ويجوز إعادة التسجيل متى زال السبب.

المادة الخامسة عشرة: التظلم والشكاوى

1. **التظلم من القرار:** يقدمه المستفيد كتابياً (الملحق 3) إلى المدير التنفيذي خلال (30) يوماً من إبلاغه بالقرار، ويُبت فيه خلال (10) أيام عمل من غير من أصدر القرار الأول، ويُبلَّغ بالنتيجة وأسبابها. وإن كان القرار صادراً من المدير التنفيذي يُرفع التظلم إلى رئيس مجلس الإدارة.
2. **الشكوى من الخدمة أو التعامل:** تُقدَّم عبر نموذج «تواصل معنا» باختيار «شكوى»، أو مباشرة للمدير التنفيذي، ويُرد عليها خلال (10) أيام عمل.
3. **المخالفات:** كالمحاباة أو حرمان مستحق أو طلب منفعة أو إفشاء البيانات، يُبلَّغ عنها عبر قناة الإبلاغ السرية (ibd.org.sa/report) وفق سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات.

4. تُقيَّد التظلمات والشكاوى ونتائجها في النظام، ويُعرض ملخصها على مجلس الإدارة كل ستة أشهر.

المادة السادسة عشرة: التواصل مع المستفيدين

1. يُتواصل مع المستفيد عبر الوسائل التي سجلها، وبرسائل خدمية تتصل بطلبه أو برامجه، ولا تُرسل إليه رسائل تسويقية أو حملات جمع تبرعات إلا بموافقته.
2. لا تُذكر في نص الرسائل البيانات الصحية أو أرقام الهويات كاملة.
3. تُعلن الجمعية عن برامجها وخدماتها الجديدة على موقعها وحساباتها، وتبلغ المستفيدين المسجلين المعنيين بها.

المادة السابعة عشرة: جودة الخدمة وقياس الرضا

1. يُقاس رضا المستفيدين باستبانة بعد تقديم الخدمة أو انتهاء البرنامج، وباستبانة سنوية شاملة.
2. تُتابع مؤشرات الجودة الآتية في تقرير يرفعه المدير التنفيذي إلى المجلس كل ستة أشهر:

المؤشر	المستهدف
نسبة الطلبات التي جرى التواصل مع أصحابها خلال 3 أيام عمل	95% فأكثر
نسبة الطلبات المكتملة التي صدر قرارها خلال المدد المحددة	90% فأكثر
متوسط المدة من اكتمال الطلب إلى تقديم الخدمة	15 يوم عمل فأقل
نسبة رضا المستفيدين	80% فأكثر
نسبة التظلمات المقبولة إلى القرارات	تُتابع لتحسين معايير الدراسة

المادة الثامنة عشرة: الإفصاح والإعلان

تُنشر هذه السياسة وقائمة الخدمات وشروطها وقنوات طلبها على موقع الجمعية الإلكتروني، وتُتاح ورقياً في مقرها؛ وتنشر الجمعية في تقاريرها إحصاءات مجملة بأعداد المستفيدين وفئاتهم والخدمات المقدمة لهم وقيمتها، دون ما يكشف هوياتهم.

المادة التاسعة عشرة: الأدوار والمسؤوليات

الجهة	المسؤولية
مجلس الإدارة	اعتماد السياسة ومعايير الاستحقاق، والاستثناء من الأسقف وفق لائحة الصلاحيات، ومراجعة تقارير الجودة والتظلمات.
المدير التنفيذي	تطبيق السياسة، وتشكيل لجنة الخدمات، واعتماد الخدمات في حدود صلاحيته، والبت في التظلمات والحالات العاجلة، ورفع التقارير.
لجنة الخدمات	دراسة الحالات والتوصية بالخدمات ومقاديرها وتوثيق ذلك.
الأخصائي الاجتماعي	دراسة الحالة وتقييم الاستحقاق، والتحقق من عدم الازدواج، والمتابعة وإعادة التقييم الدوري.
منسق الخدمات	استقبال الطلبات وقيدها، والتواصل مع المستفيدين، وفتح الملفات وتحديثها، وقياس الرضا.
الإدارة المالية	تنفيذ الصرف وفق الطريقة المعتمدة، والتحقق من الأسقف، وحفظ المستندات المؤيدة.
العاملون والمتطوعون	الالتزام بحقوق المستفيدين وسرية بياناتهم، والإبلاغ عن أي مخالفة.

المادة العشرون: المراجعة والاعتماد

تُراجع هذه السياسة ومعايير الاستحقاق سنوياً في ضوء نتائج قياس الرضا والتظلمات والموارد المتاحة، ولا تُعدَّل إلا بقرار من مجلس الإدارة، ويُعمل بها من تاريخ اعتمادها، وتُنشر في صفحة اللوائح والسياسات على موقع الجمعية.

رقم قرار مجلس الإدارة: قرار الاجتماع السادس عشر (بالتمرير) – البند الأول، الفقرة (4)	تاريخ الاعتماد: 21/2/1448هـ الموافق 2026/08/04م
رئيس مجلس الإدارة: التوقيع:	أمين المجلس: التوقيع: .....

الملحق (1): نموذج طلب خدمة / تسجيل مستفيد

الاسم الكامل		رقم الهوية / الإقامة	
تاريخ الميلاد		الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
الجوال		المدينة / الحي	
التشخيص	☐ داء كرون ☐ التهاب القولون التقرحي ☐ غير محدد — سنة التشخيص: ..... جهة العلاج:		
التغطية العلاجية	☐ حكومية ☐ تأمين صحي ☐ لا توجد		
الخدمة المطلوبة	☐ دعم علاجي (تحاليل/أدوية/أجهزة/تغذية) ☐ إعانة ☐ نقل ومواصلات ☐ دعم نفسي واجتماعي ☐ إرشاد ☐ برنامج:		
تفاصيل الطلب			
عدد أفراد الأسرة		الدخل الشهري للأسرة	
مقدم الطلب إن كان غير المستفيد	الاسم: ..... الصفة: ☐ ولي ☐ مفوَّض ☐ جهة محيلة		
المرفقات	☐ الهوية ☐ تقرير طبي حديث ☐ ما يثبت الدخل ☐ وصفة أو عرض سعر أو فاتورة ☐ صك الولاية/التفويض ☐ رقم الآيبان		

الملحق (2): نموذج دراسة الحالة وتقييم الاستحقاق

اسم المستفيد / رقم الملف			
طريقة الدراسة	☐ مقابلة في المقر ☐ اتصال ☐ زيارة منزلية — التاريخ: ...../...../.....		
المعيار	**الوزن**	**النقاط**	**الملاحظات والمستند**
الحالة الصحية	35		
الحاجة الاقتصادية	30		
البدائل المتاحة	15		
الإعالة	10		
الفئات الأولى بالرعاية	10		
المجموع	100		☐ مستحق (50 فأكثر) ☐ غير مستحق
التحقق من عدم الازدواج	☐ تم — الوسيلة:		
الخدمة الموصى بها ومقدارها وطريقة الصرف			
الأخصائي الاجتماعي	الاسم: ..... التوقيع: ..... — لا تربطني بالمستفيد قرابة أو مصلحة ☐		
توصية لجنة الخدمات وقرار الاعتماد	☐ اعتماد ☐ تعديل: ..... ☐ اعتذار — الأسباب: ..... المعتمد: ..... التاريخ: ...../...../.....		

الملحق (3): نموذج تظلم

اسم المتظلم ورقم ملفه	
الجوال	
القرار المتظلم منه وتاريخه	
أسباب التظلم	
المستندات المرفقة	
التوقيع والتاريخ	
نتيجة التظلم	☐ قبول ☐ قبول جزئي ☐ رفض — الأسباب: ..... البات في التظلم: ..... التاريخ: ...../...../..... تاريخ إبلاغ المتظلم: ...../...../.....

الملحق (4): إقرار المستفيد وموافقته

أقرّ أنا ..... (أو ولي المستفيد .....) بما يلي:

1. أن البيانات والمستندات التي قدمتها صحيحة وكاملة، وألتزم بتحديثها عند تغيرها، وأعلم أن تقديم بيانات غير صحيحة يوقف الخدمة ويجيز للجمعية استرداد ما صُرف.
2. أوافق على أن تعالج الجمعية بياناتي -ومنها الصحية- لغرض دراسة حالتي وتقديم الخدمات لي، وفق سياسة خصوصية البيانات، وعلى التحقق من عدم حصولي على المساعدة نفسها من جهة أخرى.
3. أوافق على أن تخاطب الجمعية الجهات الصحية أو مقدمي الخدمات بما يلزم لتقديم الخدمة لي فقط.
4. ألتزم باستخدام المساعدة في غرضها، وبالإفصاح عن أي مساعدة أخرى للغرض نفسه.
5. أعلم أن لي حق التظلم من أي قرار، وأن موافقتي على الظهور الإعلامي -إن رغبت- مستقلة ولا تؤثر في حصولي على الخدمة.

الاسم: ..... التوقيع: ..... التاريخ: ...../...../.....