



Saudi Society For Rheumatology

الجمعية السعودية لأمراض الروماتيزم

No. : ..... : الرقم

Date : ..... : التاريخ

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الجمعية السعودية لأمراض الروماتيزم



## المقدمة:

تلتزم الجمعية السعودية لأمراض الروماتيزم بتقديم خدمات متميزة لمرضى الروماتيزم والمجتمع الطبي، وفقاً لأعلى معايير الجودة والشفافية. تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة مع المستفيدين لضمان:

- تلبية احتياجات المرضى وأسرتهم بشكل فعال.
- تعزيز الثقة بين الجمعية وأصحاب المصلحة.
- التطوير المستمر للخدمات بناءً على ملاحظات المستفيدين.

## الأهداف:

1. تقديم رعاية متكاملة:
  - توفير خدمات تثقيفية وتوعوية وفق أحدث البروتوكولات العالمية.
2. تمكين المستفيدين:
  - تعزيز المعرفة حول أمراض الروماتيزم عبر برامج تثقيفية مخصصة.
3. ضمان الجودة:
  - قياس رضا المستفيدين دورياً وتحسين الخدمات بناءً على النتائج.
4. تعزيز الشراكات:
  - التعاون مع المؤسسات الطبية والبحثية لتحسين النتائج الصحية.

## الفئات المستهدفة:

الخدمات المقدمة	الفئة
استشارات طبية، برامج دعم نفسي، حملات توعوية	مرضى الروماتيزم
دورات تدريبية، مؤتمرات، منشورات علمية	الأطباء والممارسون الصحيون
تمويل أبحاث، مشاركة في دراسات، وصول لقواعد بيانات	الباحثون
برامج توعوية للمدارس والجامعات	المؤسسات الأكاديمية



No. : ..... : الرقم

Date : ..... : التاريخ

## آليات التواصل:

### • المنصات الرقمية:

- موقع الجمعية الإلكتروني:
- إيميل الجمعية الرسمي: rheumatology.society2010@gmail.com

### • الفعاليات:

- مؤتمرات سنوية، أيام توعوية في المراكز التجارية.

### • وسائل التواصل الاجتماعي:

- منصة إكس، إنستغرام، سناب لنشر المحتوى التوعوي.

## حقوق وواجبات المستفيدين:

### الحقوق:

- الحصول على خدمات طبية وبحثية متميزة.
- الوصول إلى معلومات دقيقة حول كتيبات أمراض الروماتيزم وطرق الوقاية منها.
- تقديم الملاحظات والشكاوى والحصول على الرد المناسب في الوقت المناسب.
- الحصول على قرار واضح ومبرر بشأن استحقاق الخدمات.
- طلب إعادة النظر (خلال ٣٠ يوماً)
- التقدم بشكوى رسمية.
- طلب مقابلة مع المسؤول.
- الاستئناف كالتالي:
  - ✓ تقديم عبر القنوات الرسمية
  - ✓ مراجعة من لجنة مستقلة
  - ✓ الرد خلال ١٥ يوماً عمل
  - ✓ قرار نهائي من مجلس الإدارة.



### الواجبات:

- الالتزام بالإرشادات الطبية المقدمة من الجمعية.
- التعاون مع فريق العمل لضمان تقديم الخدمات بكفاءة.
- احترام سياسات الجمعية في التعامل.
- تقديم معلومات دقيقة وكاملة لدعم طلب الاستحقاق.

### أدوات قياس رضا المستفيدين:

١. استبيانات رقمية: تُرسل بعد كل خدمة.

### ٢. تحليل البيانات:

- تحليل الملاحظات الواردة من المستفيدين واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين جودة الخدمات.
- رفع تقارير ربع سنوية لمجلس الإدارة مع خطط تحسين.

### آلية التحقق من استحقاق المستفيدين

١. تحديد معايير الاستحقاق

✓ الفئات المستهدفة:

- مرضى الروماتيزم.
- الممارسين الصحيين العاملين في مجال الروماتيزم.
- الباحثين في المؤسسات الأكاديمية المعتمدة

✓ المعايير الأساسية:

- التثقيف الطبي الموثق (للمرضى)
- الإقامة في المملكة (لجميع الفئات)



No. : ..... : الرقم

Date : ..... : التاريخ

## ٢. تقديم الطلبات

### ✓القنوات المعتمدة:

١. المنصة الإلكترونية للجمعية

### ✓المستندات المطلوبة:

١. تعهد بصحة البيانات.

## ٣. مراجعة الطلبات

### ✓مراحل المراجعة:

١. الفرز الأولي (٤٨ ساعة)

٢. التحقق من المستندات (٥ أيام عمل)

٣. المقابلة الشخصية/الهاتفية (إن لزم)

## ٤. إصدار القرارات

### ✓أنواع القرارات:

١. القبول الكامل

٢. القبول المشروط

٣. الرفض (مع أسباب مفصلة)

### ✓طرق الإبلاغ:

١. رسالة نصية (SMS)

٢. بريد إلكتروني رسمي.

٣. اتصال هاتفي للحالات الطارئة



## ٥. متابعة المستفيدين

### ✓آليات المتابعة:

- تقييم ربع سنوي للحالات المستمرة.
- تحديث ملف المستفيدين من خدمات الجمعية سنوياً.
- استطلاعات رضا دورية.

### حمية البيانات

#### ✓إجراءات الحماية:

- تخزين منفصل للمعلومات الحساسة
- صلاحيات وصول محددة
- سجل تدقيق للوصول

#### ✓فترة الاحتفاظ:

- ٣ سنوات للبيانات الإدارية
- ١ سنة لطلبات الرفض

#### ✓إتلاف البيانات:

- محو إلكتروني آمن
- إتلاف فيزيائي للوثائق الورقية

### المراجعة:

- مراجعة السياسة سنويًا بالتعاون مع ملاحظات المستفيدين وأصحاب المصلحة.