

Kingdom of Saudi Arabia  
Saudi Neonatology Society  
Est No :30/A/27  
Date: 21/11/2006  
License Number: 4607



المملكة العربية السعودية  
الجمعية السعودية لطب الأطفال حديثي الولادة  
تأسست برقم ٢٧/أ/٣٠  
بتاريخ ١٤٢٧/١٠/٣٠ هـ  
رقم الترخيص: 4607

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

## تمهيد:

تسعى الجمعية إلى تقديم أفضل الخدمات التشخيصية والعلاجية والبحثية، وتعزيز الوعي الصحي لدى أسرهم والمجتمع الطبي. تُحدد هذه السياسة آليات تنظيم العلاقة مع المستفيدين والفئات المستهدفة لضمان تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم بكفاءة وفعالية.

## الأهداف:

١. تقديم خدمات عالية الجودة
٢. تعزيز التواصل مع المستفيدين
٣. قياس رضا المستفيدين
٤. نشر الوعي الصحي

## الفئات المستهدفة:

١. الأطفال حديثي الولادة.
٢. أسر أطفال حديثي الولادة: لتوعيتهم بطرق الوقاية والرعاية الصحيحة.
٣. الأطباء والممارسون الصحيون في مجال طب الأطفال: لتطوير مهاراتهم من خلال التدريب المستمر.
٤. طلاب الكليات الطبية وطلاب الدراسات العليا: لتدريبهم على التعامل مع الأمراض المعدية لدى الأطفال.
٥. المؤسسات الصحية والمستشفيات: لتوفير الدعم الاستشاري والتشخيصي.
٦. الباحثون في المجال الطبي: لدعم الأبحاث العلمية المتعلقة بالأطفال حديثي الولادة.
٧. الجهات الحكومية وغير الحكومية المعنية بالصحة العامة: للتعاون في تنفيذ برامج الوقاية.
٨. المدارس ودور رعاية الأطفال: لتقديم برامج توعوية تهدف إلى الحد من انتشار العدوى.

## آلية التحقق من استحقاق المستفيدين:

### ١. تحديد معايير الاستحقاق:

- يتم تحديد معايير استحقاق الخدمات بناءً على الفئة المستهدفة.
- تشمل المعايير: الحالة الصحية، العمر، الوضع الاجتماعي، والمنطقة الجغرافية.

## ٢. تقديم الطلبات:

- يتقدم المستفيدون المحتملون بطلبات للحصول على الخدمات عبر القنوات المحددة (الموقع الإلكتروني، الهاتف، أو زيارة مقر الجمعية).

## ٣. مراجعة الطلبات:

- تقوم لجنة مختصة بمراجعة الطلبات للتأكد من استيفائها لمعايير الاستحقاق.
- يتم التحقق من المعلومات المقدمة من خلال التواصل مع الجهات المعنية (مثل المستشفيات أو الأطباء المعالجين).

## ٤. إصدار القرار:

- يتم إصدار قرار بقبول أو رفض الطلب بناءً على نتائج المراجعة.
- يتم إبلاغ المستفيد بالقرار عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف، مع توضيح الأسباب في حالة الرفض.

## ٥. متابعة المستفيدين:

- يتم متابعة المستفيدين المقبولين للتأكد من استمرار استحقاقهم للخدمات.
- في حالة تغير ظروف المستفيد (مثل تحسن الحالة الصحية)، يتم إعادة تقييم استحقاقه.

## ٦. حماية البيانات:

- يتم التعامل مع جميع المعلومات الشخصية للمستفيدين بسرية تامة، وفقاً لقوانين حماية البيانات.
- يتم تخزين البيانات بشكل آمن وإتلافها بعد انتهاء فترة الاستحقاق.

## آليات التواصل مع المستفيدين:

- الموقع الإلكتروني: توفير معلومات محدثة حول خدمات الجمعية وأنشطتها.
- وسائل التواصل الاجتماعي: استخدام المنصات الرقمية لنشر المستجدات والتفاعل مع المجتمع.
- الفعاليات والندوات: تنظيم مؤتمرات وورش عمل تستهدف الممارسين الصحيين وأسر الأطفال.
- البريد الإلكتروني والهاتف: استقبال استفسارات وملاحظات المستفيدين والرد عليها بسرعة.

## حقوق وواجبات المستفيدين:

### الحقوق:

- الحصول على خدمات طبية وبحثية متميزة.
- الوصول إلى معلومات دقيقة حول الأمراض المعدية وطرق الوقاية منها.
- تقديم الملاحظات والشكاوى والحصول على الرد المناسب في الوقت المناسب.
- الحصول على قرار واضح ومبرر بشأن استحقاق الخدمات.

### 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.

## آليات قياس رضا المستفيدين:

- إجراء استبيانات دورية لقياس مستوى رضا المستفيدين.
- تحليل الملاحظات الواردة من المستفيدين واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين جودة الخدمات.
- قياس رضا المستفيدين حول عملية التحقق من الاستحقاق ومدى عدالتها.

## التطوير المستمر:

تلتزم الجمعية بمراجعة وتحديث هذه السياسة بانتظام لضمان توافقها مع احتياجات المستفيدين وأحدث التطورات في مجال الأمراض المعدية لدى الأطفال.