

# لائحة خدمات المستفيدين وألية صرف الخدمات

بجمعية رعاية مبتوري الأطراف  
"بتور"

الإصدار الثالث-2024

## المادة الأولى: تعريف المصطلحات:

الجمعية	يقصد بها جمعية رعاية مبتوري الأطراف وإسمها المختصر (جمعية بتور)
المستفيدون	من ذوي البتور من الذكور والاناث وجميع الفئات العمرية يستفيد من خدمات الجمعية وفق أنظمتها ولوائحها الداخلية.
ذوي البتور	من بترت أطرافهم العلوية او السفلية من السعوديين والمقيمين على أرض المملكة العربية السعودية حسب الشروط والضوابط الداخلية وحسب التقارير الطبية وأهليته (نفسيا- وصحيا- والنشاط البدني).
الحقوق	الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.
الواجبات	التزام المستفيد بالخدمات المقدمة وأنظمة ولوائح جمعية رعاية مبتوري الأطراف
الخدمات	هي مجموعة من المشاريع والمبادرات والأعمال التي تقدمها الجمعية للمستفيدين
المخالفات	هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة انظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.
لجنة الحقوق والواجبات	لجنة مكلفة لحل ومعالجة في بعض المخالفات والتظلمات من ذوي البتور
المدير	المدير أو المسؤول التنفيذي للجمعية
الباحث	يراد به منسوبي قسم خدمات المستفيدين بالجمعية وهم الباحث أو الباحثة
المجلس	مجلس إدارة جمعية رعاية مبتوري الأطراف

## المادة الثانية: شروط واجراءات تسجيل المستفيدين في الجمعية

يتم تسجيل المستفيدين وفق الشروط التالية:

- ان يكون من ذوي البتور ومؤهّل لإستخدام الأطراف الصناعية أو سبق له إستخدامها.
- أن يكون سعودي الجنسية أو مقيماً على أرض المملكة ويحمل إقامة نظامية وإثبات سكن محلي.
- أن يكون عمره ما بين 5-70 عاماً.
- أن يكون السكن ضمن النطاق الجغرافي لعمل الجمعية بالمملكة العربية السعودية.
- إكمال المستندات المطلوبة للتسجيل الكترونياً.
- توقيع الإقرار والالتزام بالخطة العلاجية والمواعيد وجدول الزيارات والصيانة والتأهيل واستلام الخدمة.
- إكمال دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي وخدمات المستفيدين بالجمعية ويصدر القبول.

## المادة الثالثة: المستندات المطلوبة لتقديم على الجمعية (المستندات الأولية عند تقديم الطلب):

(1) المواطنون:

- أ- تقرير طبي حديث لا تزيد مدته عن 6 أشهر (لتطور الحالة الصحية والبتور).
- ب- صورة من الهوية الوطنية.
- ت- مشهد الكتروني من التأهيل الشامل لإثبات الإعاقة والدعم.
- ث- صورة من سجل الأسرة لغير الحاصلين على الهوية الوطنية.
- ج- إثبات مصادر الدخل للمستفيد (الضمان- التأهيل- الراتب- التقاعد- التأمينات- وغيرها...) لتحديد مدى الإحتياج.
- ح- صورة من عقد إيجار البيت أو صك الملكية أو العنوان الوطني باسم المستفيد.

## (2) المقيمون:

- أ- تقرير طبي حديث لا تزيد مدته عن 3 أشهر فقط.
  - ب- صورة من هوية مقيم سارية المفعول ولا يقبل الزائر (مقيم على أرض المملكة).
  - ت- تعريف بمقدار الراتب موقع من جهة عمله ويحمل الختم.
  - ث- صورة من عقد إثبات السكن إيجار البيت أو صك الملكية أو العنوان الوطني باسم المستفيد.
  - ج- إثبات برفض تحمل التأمين لعلاج الحالة من مقدم الخدمة الطبية منها التقرير (الخطة العلاجية) أو من شركة التأمين.
- (3) أصحاب المعاملات بوزارة الداخلية (بدون):

- أ- تقرير طبي حديث لا تزيد مدته عن 6 أشهر.
- ب- صورة مشهد الإعاقة (إثبات حالة صحية).
- ت- صورة من المشهد المسجل فيه جميع أفراد الأسرة (ماثبتت نظامية الإقامة والسجل).
- ث- إثبات بمصادر الدخل للمستفيد (التقاعد والتأمينات والضمان وغيرها ...).
- ج- صورة من عقد إيجار البيت أو صك الملكية أو العنوان الوطني باسم المستفيد.
- ح- صورة من مذكرة المراجعة في الأحوال المدنية أو وزارة الداخلية.

## المادة الرابعة: مهام البحث الاجتماعي:

على البحث الاجتماعي عند دراسة الحالة مراعاة ما يلي:

- أ- التأكد من صحة بيانات المستفيد من خلال التواصل والزيارة قبل قبول التسجيل والخدمة.
- ب- دراسة حالة المستفيد الاقتصادية والاجتماعية والصحية مرفق رأي الباحث وتحديد نوع الإحتياجات المطلوبة الحالية والداعمة.
- ت- إشعار المستفيد بقبول طلبه يتم بعد مراجعة البيانات وعرضها إداريا وفنيا ورفعها الكترونيا تصدر خلال الرد برسالة نصية.
- ث- بعد قبول التسجيل ومعرفة الخدمات المطلوبة يتم التوعية والتثقيف لهيئة المستفيدين للخطة العلاجية قبل حجز المواعيد لدى الشريك الطبي.
- ج- توعية وتثقيف المستفيدين للاستعداد إلى مراحل الخطة العلاجية وأهمية الالتزام بها وضرورة المحافظة على تسلسل خطة العلاج.
- ح- بعد التوعية والتثقيف وقبول التسجيل يتم حجز موعد للمستفيد لدى الشريك الطبي، للحصول على تقرير طبي حديث.
- خ- رفع التقرير الطبي في مشاريع الجمعية المتنوعة حسب الطلب للجهات الداعمة والمحسنين أو المنصات الرسمية.
- د- رفع الحالات العلاجية لقسم التسويق والموارد المالية أو المحاسبة لرصد التكاليف وإمكانية التنفيذ.
- ذ- عند توفر الدعم يتم إبلاغ المستفيد والتوقيع على إقرار الالتزام بالخدمة ليتم تعמיד الحالة ومتابعة المستفيد الخطة العلاجية مع الشريك الطبي المعتمد مباشرة.
- ر- الزيارة الأسبوعية لمقر الشريك الطبي لمقابلة الحالات وتسهيل إجراءاتهم وتوثيق ذلك في كل المراحل.
- ز- متابعة حركة الخدمة والمستفيد حتى يتم إنهاء الخطة العلاجية وتسليم الخدمة له وإنهاء المشروع.
- س- قياس رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة له وقياس رضا مزود الخدمة عن المستفيد.
- ش- توجيه المستفيد لإنضمامه مع فريق خبراء بتور لدعم أقرانه والمساهمة في برامج الجمعية وأنشطتها والمجتمع.
- ص- يستمر البحث الاجتماعي بمتابعة المستفيدين لمعرفة جودة الخدمات والملاحظات للتطوير والتحسين وتقييم الشركاء.
- ض- عمل تقرير نهائي مع توثيق الحالة وإرفاق ذلك للداعم مع الشكر.

### المادة الخامسة: الخدمات المقدمة في الجمعية:

- أ- المساعدة على توفير الأطراف الصناعية والبدائل السيلكونية أو التعويضية.
- ب- توفير مستلزمات الأطراف الصناعية وقطع غيارها ومكوناتها.
- ت- صيانة الأطراف الصناعية وتهئية إستخدامها وإستدامتها.
- ث- التأهيل ما قبل الخدمات الصحية (النفسي- ارشاد اسري- العلاج الطبيعي- الوظيفي) لتقبل الخدمات والتمكين لها.
- ج- التدريب على استخدام الطرف الصناعي والتعامل معه والمحافظة عليه.
- ح- الدعم النفسي، عن طريق (الأخصائيين الاجتماعيين- الأخصائيين النفسيين- خبراء بتور).
- خ- التوعية والتثقيف، وتقديم الاستشارات، عن طريق (الأخصائيين الاجتماعيين- الأخصائيين النفسيين- خبراء بتور).
- د- البرامج والأنشطة (الدينية والتوعوية والتثقيفية والترفيهية) وحسب المناسبات المحلية والعالمية.
- ذ- توفير المستلزمات الطبية المساندة لذوي البتور (حقيبة بتور الصحية).
- ر- البرامج الرعائية عن طريق الشراكات المجتمعية (التوظيف- التعليم- الزواج وغيرها).

### المادة السادسة: ضوابط تقديم الخدمات للمستفيدين:

- أ- أن يكون من المستفيدين والمسجلين في الجمعية ومحدث البيانات.
- ب- رفع المستفيد طلب الخدمة عبر منصة بتور الالكترونية ليتم توثيقها ومتابعتها.
- ت- بعد إعتداد التكلفة من مالية الجمعية يتم التواصل مع المستفيد (لشرح الخطة العلاجية) وتقييمه نفسياً.
- ث- وتوقيع اقرار والتزام بالخطة العلاجية والمواعيد وجدول الزيارات والصيانة والتأهيل واستلام الخدمة.
- ج- حجز موعد طبي لدى المستشفى أو المركز الطبي وتحويل المستفيد للحصول على تقرير طبي يوضح أهليته للعلاج.
- ح- ان يوضح التقرير الطبي خطورة تأخر الحالة وما يترتب على ذلك من ضرر على صحة المستفيد لاستلام الطرف الصناعي.
- خ- أن يحتوي التقرير على التكلفة المالية لعلاج المستفيد والخدمات بالتفصيل ويوضح بيانات المستفيد الأساسية شاملة التكاليف.

### ضوابط عامة:

1. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله نهائياً.
2. يعتمد الطلب بالقبول عبر رسالة نصية تفيد قبول الطلب أو تواصل قسم خدمات المستفيدين.
3. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات عبر حساب المستفيد الالكتروني.
4. يتم استقبال الطلبات الكترونياً عبر موقع الجمعية الالكتروني فقط.

### المادة السابعة: آلية التقديم على الخدمات الصحية في جمعية بتور:

- أ- الطريقة الأولى: رفع المستفيد طلب خدمة عبر موقع الجمعية الالكتروني وبيان نوع الخدمة المطلوب تقديمها، وعند عدم قدرة المستفيد على التسجيل ورفع طلب الخدمة ذاتياً عبر الموقع الالكتروني يتم خدمته من قبل قسم البحث الاجتماعي.
- ب- الطريقة الثانية: خدمات المستفيدين على النحو التالي:
  1. تحديد موعد لاستقبال المستفيد بمقر الجمعية والترحيب به وتوضيح الخدمات التي تقدمها الجمعية له.
  2. استكمال المستندات المطلوبة للتسجيل وطلب الخدمات إلكترونياً وتحديد الاحتياج ودراسة الحالة.

### المادة الثامنة: شروط استحقاق المستفيد من خدمات الجمعية:

- أ- أن يكون المستفيد مسجل إلكترونياً في الجمعية ومحدث ملفه ومكتمل البيانات.
- ب- أن يكون ضمن الفئات المدرجة في المعايير الجمعية وتستوجب تقديم الخدمة.
- ت- تقرير طبي يثبت حاجة ذوي البتر الصحية ضمن خدمات الجمعية المتخصصة.
- ث- ألا يكون مضى على تلقيه نفس الخدمة المطلوبة مسبقاً بالنسبة للطرف الصناعي مدة (3) سنوات السيلكون- اللاينر (12 شهر).

### المادة التاسعة: حقوق مستفيدين جمعية بتور:

- أ- الحصول على الخدمات الصحية المناسبة للحالة والتي ضمن تخصص الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل البحث الإجتماعي والتأكد من أهليته للخدمة.
- ب- طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي/باحثة اجتماعية اخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث/ الباحثة الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته.
- ت- الحصول على جميع الخدمات الصحية من الجمعية حسب حاجة المستفيد وأهليته للخدمة.
- ث- معرفة أسباب عدم قبول أي خدمة للمستفيد حال تم رفض الطلب من الجمعية.
- ج- المحافظة على سرية وخصوصية ملف المستفيد (الورقي / الإلكتروني) ودراسة الحالات.
- ح- معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمات بالجمعية، ووسائل الاتصال بهم.
- خ- رفع الاعتراض الرسمي على الخدمات المقدمة من الجمعية أو ملاحظات على مقدمي الخدمات من قسم البحث الاجتماعي.
- د- رفع المقترحات رسمياً والمشاركة في المقترحات لتطوير الخدمات المتخصصة لذوي البتور.
- ذ- مشاركة المستفيد لبرامج وأنشطة الجمعية حسب الدعوات المناسبة لكل فئة عمرية ومنطقة ذكور أو إناث أو أطفال.

### المادة العاشرة: التزامات المستفيد:

- أ- التسجيل ذاتياً في الجمعية عبر الموقع الإلكتروني وإستلام رقم تسجيل خاص به.
- ب- صحة البيانات ورفع كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو التسجيل في الجمعية.
- ت- الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات المطلوبة لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة.
- ث- تزويد الجمعية بتقرير يوضح أنواع الأطراف الصناعية المستخدمة سابقاً وآخر طرف تم إستخدامه ونوعه وجهة الصرف وتاريخ إستعماله (بطاقة تعريفية للطرف) لتطوير الخدمة وتمكين الاستخدام لها.
- ج- في حال استلام طرف صناعي أو أي خدمة من جهة أخرى يتم إبلاغ الجمعية بذلك.
- ح- الالتزام بموعد البحث الميداني (الزيارة) المحدد بعلمكم سابقاً مع الباحث الاجتماعي واستقباله وتوفير المتطلبات لتسهيل إكمال الإجراءات.
- خ- في حال رغبة أحد الطرفين بتعديل وقت البحث الميداني (الزيارة) المحدد يتم إبلاغ الطرف الآخر رسمياً قبل 24 ساعة من الموعد.
- د- توقيع الالتزام بالخطة العلاجية والمواعيد وما يتضمنه سند الاستلام والاقراءات مما يتم التوقيع عليه.
- ذ- في حال عدم الرغبة باستلام الخدمة المقدمة من الجمعية يتم إبلاغ قسم خدمات المستفيدين ويتم التوقيع على مستند عدم الرغبة باستلام الخدمة.
- ر- ابلاغ الجمعية مباشرة بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال فور حدوث ذلك التغيير.
- ز- التعاون مع البحث الاجتماعي والالتزام بتحديث البيانات حين يتم الطلب من الجمعية أو الباحث لذلك.
- س- الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية لتمكين المستفيدين.
- ش- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم بكل الوسائل.

- ص- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها
- ض- إبلاغ المستفيد البحث الاجتماعي رسمياً عن إعتذار الحضور للبرامج والمبادرات والدورات بوقت كافي وان يكون ذلك خطياً.
- ط- في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال إبلاغ قسم خدمات المستفيدين مباشرة أو عبر موقع الجمعية الالكتروني ل يتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- ظ- يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة من الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

### المادة الحادية عشرة: حالات الاستبعاد من الجمعية:

- أ- عند عدم احترام القوانين والأنظمة في الجمعية والتداول عليها وعلى موظفيها ومنسوبيها.
- ب- إذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
- ت- في حال عدم مصداقية المستفيد في المستندات الرسمية أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة.
- ث- في حال تأخر المستفيد عن رفع المستندات المطلوبة الكترونياً لمدة 15 يوماً عند تحديث بيانات المستفيدين الكترونياً.
- ج- في حالة التعدي على الجمعية وموظفيها أو ممتلكاتها باللفظ أو الكتابة أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالة للجهات المختصة.
- ح- في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي/الباحثة الاجتماعية واستقباله وعدم تسهيل البحث وجمع المعلومات وتحديثها.
- خ- في حال عدم الالتزام بما تم التوقيع عليه، واستغلال خدمات الجمعية ومستنداتها في غير الأغراض المخصصة لها.

### المادة الثانية عشرة: الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

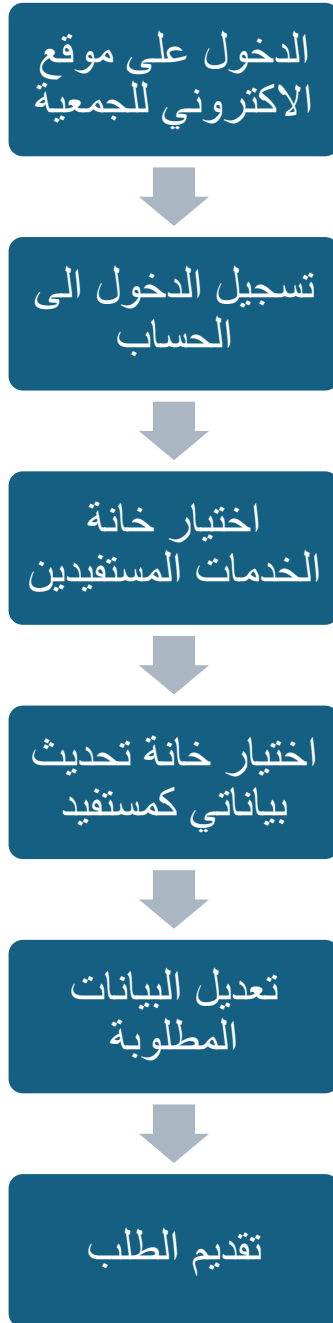
- أ- يحق للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.
- ب- على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (15) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعذر مشروع تقبله ادارة الجمعية.
- ت- على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الاتي:
  1. المعلومات الشخصية (الاسم / رقم السجل المدني / رقم الملف في الجمعية، وسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني).
  2. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
  3. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
  4. تحديد الضرر.
  5. أسباب التظلم.
  6. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
  7. تحديد الطلب المراد.
  8. ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
  9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.
- ث- اجراءات التظلم أو الشكوى:
  1. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
  2. لا ينظر في الطلبات غير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصحيح وبدون وسيلة تواصل.
  3. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.

4. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
5. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة.
6. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف /البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ)
7. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.
8. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية [www.a-ca.sa](http://www.a-ca.sa) أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من 8 صباحاً إلى 4 عصراً من الأحد الى الخميس في ظرف مغلق.

## خطوات التسجيل كمستفيد



## لتحديث ملف مستفيد



## خطوات طلب الاعانة:



### آلية حساب الفئات بناءً على النقاط:

م	نوع البتر	النقاط
1	بتر متعدد (علوي وسفلي مختلف المستويات)	3
2	بتر مزدوج (علوي أو سفلي)	2
3	بتر واحد (علوي أو سفلي)	1

م	مستوى البتر	النقاط
1.	بتر من مفصل الحوض	14
2.	بتر فوق الركبة	13
3.	بتر من مفصل الركبة	12
4.	بتر تحت الركبة	11
5.	بتر من مفصل الكاحل	10
6.	بتر جزئي للقدم	9
7.	بتر من مفصل الكتف	8
8.	بتر فوق المرفق	7
9.	بتر من مفصل المرفق	6
10.	بتر تحت المرفق	5
11.	بتر من مفصل اليد	4
12.	بتر جزئي لليد	3
13.	بتر في أصابع اليد	2
14.	بتر في أصابع القدم	1

مستوى دخل الأسرة	النقاط
أقل من 3000	5
3000 - 5000	4
5001 - 7000	3
7001 - 9000	2
أكثر من 9000	1

نوع السكن	حالة السكن	النقاط
إيجار	إيجار	5
إيجار مشترك	إيجار مشترك	4
خيري	خيري	3
ملك مشترك	ملك مشترك	2
ملك	ملك	1

أفراد الأسرة	عدد أفراد الأسرة	النقاط
13 فأكثر	13 فأكثر	5
10 - 12	10 - 12	4
7 - 9	7 - 9	3
4 - 6	4 - 6	2
1 - 3	1 - 3	1

معايير ترشيح المستفيدين (ذوي البتور)		
م	الحالة	النقاط
1.	الأصغر سناً.	10
2.	أصحاب البتور المتعددة.	9
3.	أصحاب البتور المزدوجة.	8
4.	يعاني من مرض مزمن بالإضافة للبتور.	7
5.	العائلة مهددة بالانفصال أثر البتور وما يترتب عليه.	6
6.	الانقطاع عن العمل بسبب البتور.	5
7.	لديه التزامات وقروض مالية مثبتة من جهة رسمية.	4
8.	يوجد لديه مبتور أو معاق آخر في نفس المنزل.	3
9.	وجود مريض آخر في الأسرة يقوم المبتور رعايته.	2
10.	يعول 6 أفراد فما فوق.	1

آلية احتساب الفئة من خلال مجموع النقاط	
الفئة	مجموع النقاط
أ	39 -42
ب	31-34
ج	22-25
د	14-17
هـ	6-8

المراجع والاعتماد:	
اللائحة / السياسة :	سياسة تقديم الخدمات للمستفيدين
رقم المجلس ودورته:	السابع للعام 2024 – دورة المجلس الأولى
التاريخ :	2024/10/20م