

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد
جمعية إنجاب الصحية
بمنطقة مكة المكرمة
2024م

نسخة رقم (2)

مقدمة

توجب سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد على كل من يعمل لصالح الجمعية (ويشمل أعضاء مجلس الإدارة والمسؤولين التنفيذيين والموظفين والمستشارين والمتطوعين) الالتزام بموجبها عند التعامل مع المستفيدين واستقبال طلباتهم ودراستها وتنفيذها بما يضمن رضا المستفيد وحصوله على الخدمة التي يستحقها.

النطاق

تطبق هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات الجمعية وهم المتأخرين في الإنجاب.

المصطلحات

المستفيد: هو كل مستفيد من خدمات الجمعية من المتأخرين في الإنجاب وفق أنظمة الجمعية ولوائحها.

مقدمو الخدمة: المراكز والمستشفيات والصيدليات والمختبرات ومراكز تقديم الخدمة الطبية المعتمدة لدى الجمعية ومقدمي الخدمات الأخرى ذات العلاقة.

اللجنة الطبية: مجموعة من الأطباء من أعضاء الجمعية والمتطوعين في التخصصات المتعلقة بالمساعدة على الإنجاب تقوم بدراسة وفحص التقارير والمستندات الطبية المقدمة من قبل المستفيد والتحقق من استيفائها للشروط ومعايير القبول، كما يقومون بزيارة مقدمي الخدمة للتأكد من توفر معايير الجودة للتعاقد معهم كما يقومون بالمتابعة الميدانية لمقدمي الخدمة والإشراف على فحص وعلاج الحالات.

الخدمة: مجموعة من الخدمات والتسهيلات التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

معايير الخدمة: ضوابط محددة ومحكمة لكل من تم التعاقد معه لتقديم الخدمة للمستفيد.

الإجراءات: الخطوات والعمليات والمراحل التفصيلية منذ بدء تقديم الخدمة حتى اكتمالها.

المساهمات التغطية: هي قيمة ما تتحمله الجمعية من تكلفة الخدمة الطبية المقدمة للمستفيد أو التخفيض في تكلفة الخدمة الطبية حسب النظام المعتمد.

المخالفات: الممارسات الخاطئة أي مخالفات جنائية أو مالية أو الإخلال بأي التزامات قانونية أو تشريعية داخل الجمعية أو تلك التي تشكل خطر على الصحة أو السلامة أو البيئة.

المتطلبات والمعايير الأساسية لقبول الحالات في الجمعية

المستندات المطلوبة	القبول	المعيار
صورة الهوية (تاريخ الميلاد بالميلادي)	(39) سنة ميلادية فأقل	العمر (للزوجة)
صورة سجل الأسرة للسعوديين تقرير الأسرة من أبشر للمقيمين	ليس لديهم أطفال	عدد الأطفال
تعريف بالراتب أو شهادة التأمينات الاجتماعية *في حال عدم وجود عمل إرفاق ما يبين ذلك أو إقرار من الأسرة	(10,000) ريال فأقل	إجمالي الدخل الشهري للزوجين
التحليل المطلوب	حسب ما تحدده اللجنة الطبية	معدل الهرمون AMH (للزوجة)
صورة عقد النكاح (تاريخ الزواج)	(3) سنوات فأكثر	عدد سنوات تأخر الإنجاب
سجل الطول والوزن	(28) فأقل	كتلة الجسم (للزوجة)

ملاحظة:

*يشترط أن تكون الهويات سارية المفعول عند تقديم الطلب وأثناء تقديم الخدمة، ويستثنى من ذلك بعض الحالات النادرة التي يوافق عليها مجلس الإدارة.
*قبول الحالات لغير السعوديين يشترط أن تكون الإقامة نظامية وسارية المفعول لمدة لا تقل عن ثلاثة أشهر على الأقل.

المستندات المطلوبة عند تقديم الطلب:

1. صورة من بطاقة الهوية الوطنية أو الإقامة للزوجين سارية المفعول.
2. صورة سجل الأسرة للسعوديين أو تقرير الأسرة من أبشر للمقيمين.
1. صورة من عقد النكاح (تاريخ الزواج).
2. تقرير طبي إن وجد.
3. التحاليل الطبية اللازمة.
4. تعريف بالراتب من جهة العمل أو شهادة التأمينات الاجتماعية للزوجين، في حال عدم وجود عمل إرفاق ما يثبت ذلك أو إقرار من الأسرة.

5. صورة طبق الأصل من عقد الإيجار أو ملكية السكن مختوم بالختم الرسمي أو الإلكتروني أو ما يثبت السكن من عمدة الحي، وفي حال السكن مع الأهل وعدم وجود سكن مستقل يرفق إقرار بذلك.
6. سجل الطول والوزن (كتلة الجسم للزوجة).

الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين:

1. التوعية والإرشاد.
2. التشخيص
3. عمليات المساعدة على الإنجاب وتشمل:
الفحص والتشخيص - عمليات أطفال الأنابيب - الحقن المجهري - تجميد البويضات - تجميد الأجنة - عمليات الذكورة - العمليات النسائية - المناظير... الخ

التغطية العلاجية:

1. لا يتم صرف أي أموال للمستفيدين مباشرة.
2. يتم تغطية تكلفة الخدمات الطبية بنسبة 100% من خلال المراكز المتعاقد معها
3. لكل مستفيد اجراء عملية مساعدة على الإنجاب لمرة واحدة فقط.
4. يمكن استثناء بعض الحالات واجراء محاولة ثانية لأسباب صحية خاصة تقدرها اللجنة الطبية.
5. التغطية العلاجية تقتصر على الخدمات في المراكز المتعاقد معها الجمعية بموجب اعتمادات مالية للمستفيد.

آلية تقديم الخدمات للمستفيدين:

1. تسجيل المستفيد عن طريق الموقع الإلكتروني.
2. دراسة الحالة عن طريق الاخصائي الاجتماعي.
3. عرض الحالة على اللجنة الطبية.
4. قبول الحالة أو رفضها بعد عرضها على اللجنة الطبية.
5. اصدار اعتماد التشخيص والعلاج.
6. زيارة الحالة لعيادة الطبيب وإجراء الفحص والتشخيص.
7. وضع الخطة العلاجية التي يحددها الطبيب المعالج.
8. تقديم الاجراء الطبي المقرر.
9. إقبال الحالة.

كيفية التسجيل بالموقع الإلكتروني:

خطوات تقديم الطلب:

- دخول الموقع الرسمي للجمعية من خلال هذا الرابط www.enjab.sa
- النقر على ايقونة التسجيل (تسجيل مستخدم جديد).
- النقر على ايقونة طلب تقديم الخدمة.
- اكمال خطوات التسجيل من خلال ادخال البيانات المطلوبة.
- الموافقة على الشروط والاحكام.
- تعبئة نموذج طلب تقديم خدمة.
- ارفاق كافة المستندات المطلوبة والوثائق المطلوبة.
- ارسال الطلب.
- استلام رسالة تفيد بإتمام التسجيل وان الطلب تحت الدراسة.

حقوق المستفيد:

1. تلقي الرعاية الرحيمة والمحترمة التي تتناسب مع العادات والتقاليد.
2. أن تتم رعايته صحياً بشكل وافٍ على أساس حاجته، مع عدم وجود أي تمييز في تلقي الرعاية الصحية.
3. التعرف على هوية الطبيب المعالج، والمرضيين، والقائمين على رعايته بمسمياتهم الوظيفية.
4. أن يتم إبلاغه بشكل وافٍ عن تشخيص حالته، وخطة علاجه، مع استخدام مصطلحات ومفردات واضحة ومفهومة له والإجابة على كل أسئلته بهذا الخصوص.
5. أن يتم إبلاغه بشكل وافٍ عن سبب خضوعه للفحوصات والعلاجات المختلفة، ومن سيقوم بذلك.
6. أن يتم الحفاظ على خصوصيته وأن تتم رعايته في جو آمن خالٍ من أي شكل من أشكال الاعتداء، كما أن من حقه رفض التحدث أو مقابلة من ليس له علاقة بالمؤسسة الصحية.
7. أن يتم الحفاظ على خصوصية وسرية معلوماته وبياناته الطبية والاجتماعية، بحيث لا يطلع عليها إلا من له علاقة مباشرة بعلاجه أو من أجل المراجعة الطبية أو الحالة الاجتماعية وتحسين الأداء والجودة، كما يتطلب الإفصاح عن أي معلومات خاصة بالمستفيد الموافقة الخطية منه، إلا في حالة تعرض حياته لخطر وشيك.
8. أن تتم متابعة علاجه، ويتم إبلاغه إذا استدعت الحالة تحويله إلى أي مؤسسات علاجية أخرى خارج المراكز الطبية التي يتم التعامل معها من قبل جمعية إنجاب.
9. أن يتم إبلاغه عن اللوائح والأنظمة المعمول بها في المراكز الصحية المتخصصة بأطفال الانابيب والتلقيح المجهري والتي لها علاقة بعلاجه، وواجباته تجاه تلك المراكز الصحية المتخصصة والعاملين بها.
10. التعرف على المؤسسات العلاجية والتعليمية التي لها علاقة مباشرة بعلاجه.
11. الموافقة أو رفض المشاركة في البحوث الطبية التي من الممكن أن تؤثر على رعايته الصحية.

واجبات المستفيد:

1. تقديم كل المعلومات الخاصة بحالته الصحية بما فيها من محاولات سابقة لتنشيط المبايض والحقن الصناعي ومحاولات اطفال الانابيب والتلقيح المجهري ونتائجها والافصاح عن حدوث اي مضاعفات سابقة مثل التنشيط المفرط او فشل الاستجابة لإبر التنشيط او فشل التلقيح او الغاء ترجيع الاجنة بسبب عدم تكون الاجنة واحضار التقارير الطبية المتعلقة بها وتفاصيل الأدوية وايضا الافصاح عن أي مواد يتعاطاها والأمراض التي سبق أن تم علاجها طبيا او جراحيا والأمراض المعدية وحالات الحساسية، والدخول للمستشفى وغيرها.
2. ابلاغ الطبيب أو الفريق الطبي او منسقة العلاج في حالة عدم النية في مواصلة العلاج المقرر بوقت كاف حتى يتسنى تقديم الخدمة لمستفيدين آخرين وعدم احداث إرباك لمواعيد الأطباء المتطوعين لمعالجة الحالات في جمعية إنجاب.
3. اتباع كل إرشادات وأنظمة المراكز المتخصصة بأطفال الانابيب والتلقيح المجهري المتعامل معها من قبل جمعية إنجاب، بما في ذلك الالتزام بالمواعيد والتقيد بأية التزامات مادية في حالة علاج الحالات التي يتم تغطية تكاليف علاجها جزئيا وليس بالكامل وتكون متعلقة برعاية المريض.
4. التعاون في اتباع الإرشادات المتعلقة بالعلاج والمقدمة له من قبل الطاقم الصحي الطبي والتنسيقي.
5. عدم التدخل في اختيار استشاري معين للعلاج بكامله، حيث ان آلية العمل من قبل الاطباء تستدعي عمل جدولة المهام والقيام بالاستشارات الطبية والعمليات مثل سحب البويضات وارجاع الاجنة في اوقات مختلفة حسب توفرهم ومناسبة جداولهم اليومية للأعمال.
6. عدم اختيار أدوية معينة او طلب بروتوكول علاجي معين او اختيار توقيت العملية خلال متابعات التنشيط او اختيار عدد أعلى لعدد الاجنة المقرر ارجاعها والتي يتم الاتفاق عليها من قبل الفريق الطبي بما يتماشى مع الاعراف والدراسات الطبية المتعلقة بهذا الشأن ويتم مراجعتها دوريا، ولكن له الحق في اختيار عدد اقل من الاجنة في حالة تخوفه من الحمل المتعدد (التوائم... الخ) مع علمه ان هذا الاجراء سيقلل من فرص نجاح العملية.
7. عدم التدخل في خطة العلاج إذا تم اختيار تجميد للأجنة من قبل الطبيب المعالج او الفريق الطبي المسؤول عن العلاج ونقلها لاحقا عند احتمالية تعرض الزوجة للخطر في مثل حالات التنشيط المفرط او وجود بطانة رحم غير مناسبة للإرجاع او ظهور لحميات في بطانة الرحم عند متابعة التبويض.
8. عدم التعدي على حق المستفيدين الآخرين وإفشاء ما يطلع عليه منهم أو يمس كرامتهم.
9. إبلاغ جمعية إنجاب في حالة تغير عنوان سكنه أو حالة ترك البلاد نهائياً.
10. مراعاة حقوق المستفيدين الآخرين، وموظفي المركز، مع التقيد بعدم الازعاج وعدم التدخين داخل المراكز الصحية العلاجية والادارية.
11. احترام العاملين الصحيين وجميع العاملين بالمركز الصحي وعدم التعدي عليهم بأي شكل كان لفظيا أو جسديا.
12. توقيع الاذن بالعملية وكافة الأوراق الرسمية حسب أنظمة العلاج المتبعة لكل مركز علاجي متعاقد مع الجمعية.

13. التوقيع على العلم بكل الاحتمالات الممكن حدوثها بعد العلاج ونسب نجاح عمليات التقنيات الحديثة للإنجاب والتي تتفاوت من حاله الي حاله.
14. التوقيع بعلمه بكل الاحتمالات الممكنة للعلاج والتي تتضمن: عدم حدوث الحمل لأسباب تتضمن ولا تقتصر على:

- عدم الاستجابة للهرمونات المنشطة.
- عدم الحصول على بويضات اثناء عملية السحب.
- عدم تخصيب البويضات عند الحقن المجهري.
- توقف نمو الاجنة في الحاضنة مما لا يسمح بالنقل.
- عدم وجود اجنة صالحة للنقل.
- عدم حصول حمل عند نقل الاجنة.
- في حال اذابة الاجنة المجمدة العلم باحتمال موتها بنسبة معينة ومعروفة.
- في حال اخذ خزعة من الاجنة (لتشخيص الامراض الوراثية) باحتمال موتها بنسبة معينة ومعروفة.
- حدوث مضاعفات اثناء عملية السحب بنسبة ضئيلة (نزيف – التهاب – فرط تنشيط).

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية المتعلقة بخدمة المستفيدين وعلى جميع الأفراد الذين يتولون تقديم الخدمة للمستفيدين من الموظفين وأعضاء اللجنة الطبية.

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (2) في دورته (الأولى) بتحديث سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد بتاريخ 09 شوال 1445هـ الموافق 18 ابريل 2024م، وتحل هذه السياسة محل جميع السياسات الموضوعه سابقا.