



جمعية زمزم

للخدمات الصحية التطوعية الخيرية

بمنطقة مكة المكرمة

إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية

تصريح رقم (٢٩٠)

دليل خدمات المستفيدين




بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي جَعَلَ مِنَ
النَّارِ سَمُوكًا
وَالَّذِي جَعَلَ
لِلنَّجْمِ أَشْرَافًا
وَالَّذِي جَعَلَ
لِللَّيْلِ سَمُوكًا
وَالَّذِي جَعَلَ
لِلنَّجْمِ أَشْرَافًا
وَالَّذِي جَعَلَ
لِللَّيْلِ سَمُوكًا
وَالَّذِي جَعَلَ
لِلنَّجْمِ أَشْرَافًا

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي جَعَلَ مِنَ
النَّارِ سَمُوكًا
وَالَّذِي جَعَلَ
لِلنَّجْمِ أَشْرَافًا
وَالَّذِي جَعَلَ
لِللَّيْلِ سَمُوكًا
وَالَّذِي جَعَلَ
لِلنَّجْمِ أَشْرَافًا
وَالَّذِي جَعَلَ
لِللَّيْلِ سَمُوكًا
وَالَّذِي جَعَلَ
لِلنَّجْمِ أَشْرَافًا

مرحباً بك أخي
المستفيد

تسعدنا خدمتك

إدارة الجمعية



تسعى جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية إلى التميز والإبداع في برامجها وخدماتها لتتواكب مع رؤيتها ورسالتها ومن ذلك شمولية الخدمات الصحية التي تقدمها للمستفيدين، والشفافية والعدالة في تقديم خدماتها وفق أولوية الاحتياج. ويأتي إصدار هذا الدليل التعريفي للتسهيل على طالبي الخدمة المقدمة من الجمعية رغبة منها في تحقيق تطلعاتكم وكسب رضاكم.

إدارة العلاقات العامة والإعلام

مقدمة

الرؤية



ستكون جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية النموذج الرائد المرجعي والملمم في صناعة وقيادة العمل الصحي الخيري المستدام والمتكامل.

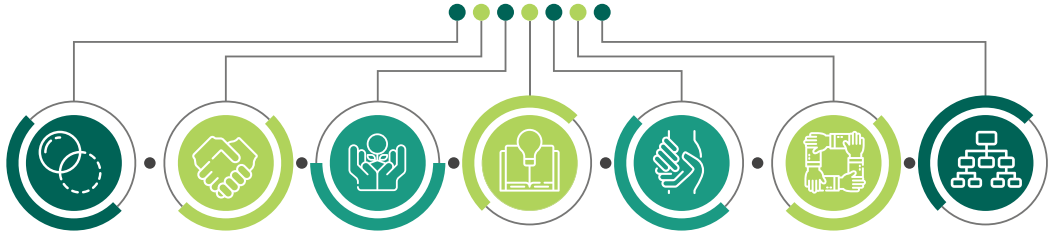
الرسالة



جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية كيان مجتمعي صحي غير هادف للربح يعزز صحة مستهدفه من خلال تقديم خدمات نوعية وفق لأولوية الاحتياج.



قيمنا



الشفافية

الشراكة

التيسير

التعلم والابتكار
والإبداع

الرفق وحفظ
الكرامة

إذكاء روح
العمل الجماعي

العمل المؤسسي
والانضباط

أهدافنا الاستراتيجية



1. تعزيز الصحة والوقاية.
2. الرعاية الصحية للمستهدفين.
3. الاستشارات في المجال الصحي والخيري.
4. الدراسات التطبيقية في المجال الصحي.
5. تأمين موارد ورعايات مالية لدعم برامج وخدمات الجمعية.
6. أوقاف يسهم ريعها في تغطية الاحتياجات المالية لبرامج الجمعية.
7. تعزيز موارد الجمعية المالية من خلال الاستثمار.

8. التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات المراحل
9. استثمار العمل التطوعي.
10. التسويق الاحترافي الإبداعي.
11. بناء منظومة من الشراكات الاستراتيجية التكاملية المستدامة.
12. استثمار العلاقات العامة والإعلام في تحقيق أهداف الجمعية.
13. إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة.
14. التحويل إلى منظمة متعلمة وملهمة.
15. تمكين البناء المؤسسي في المجال التقني والإداري.



المواقع الجغرافية لعملنا

مواقع تقديم الخدمة

فرع مكة المكرمة

المقر الرئيسي - الإدارة العامة

الخط الدائري الثالث - بجوار
الهيئة العليا لتطوير مكة المكرمة

محافظه جدة
حي الفيحاء 2

فرع القنفذة

فرع الطائف

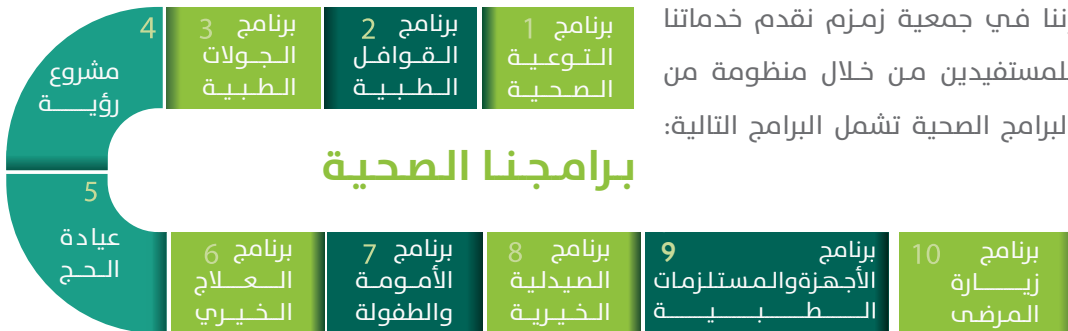
حي الخالدية - شارع الرياض

شارع الستين - طريق الشفا
الطالع - مقابل فندق بودل

خدماتنا

إننا في جمعية زمزم نقدم خدماتنا للمستفيدين من خلال منظومة من البرامج الصحية تشمل البرامج التالية:

برامجنا الصحية



فترة استقبال الطلبات

- يومياً من الأحد وحتى الخميس
- من الساعة 8 صباحاً وحتى 12 ظهراً
- تسليم خطاب الاعتماد المالي (من الساعة 1-3 ظهراً)

لحالات الأطفال

- يقبل الطفل حتى عمر سنتين إذا لم يكن مضافاً بشرطين:
- تقديم بلاغ الولادة أو شهادة الميلاد.
- إقامة أحد الوالدين سارية المفعول.
- الأطفال حديثي الولادة تقبل هوية الأب أو هوية الأم
- سارية المفعول حسب التقرير الطبي.

المستفيدون من خدمات الجمعية

تقدم الجمعية خدماتها للمستفيدين من المرضى ممن لا يستطيعون الوصول أو الحصول على الخدمات الصحية (ذكوراً وإناثاً وكباراً وصغاراً).

شروط الحصول على الخدمة

الحضور الشخصي لصاحب الحالة أو قريب له من الدرجة الأولى.
إحضار الهوية الأصل على أن تكون سارية المفعول .
إحضار تقرير طبي حديث (باللغة الإنجليزية) مختوم بختم الطبيب المعالج وختم المستشفى ويوضح الحالة الطبية وتكلفتها.
اجتياز البحث الاجتماعي.

مسار تقديم الخدمة في جمعية زمزم من خلال برنامج خدمة العملاء CRM



استقبال
الخدمة

فريق
التنسيق

الباحث
الاجتماعي

الفريق
الطبي

موظف
الخدمة

استقبال
الخدمة

المستفيد

تسليم
خطاب
الاعتماد
المالي

التواصل مع
مقدم الخدمة
والمستفيد
إصدار خطاب
الاعتماد المالي

التأكد من
استحقاق الحالة
مادياً للحصول
على الخدمة

مراجعة واعتماد
التقرير الطبي
والتحاليل
والأشعاعات

فتح الطلب
واستيفاء
البيانات

استقبال طلب
الخدمة والتأكد
من المستندات

تقديم طلب
الخدمة

فترة تقديم الخدمة: (٤٨ ساعة عمل)

آلية
تقديم
الخدمة





برنامج التوعية الصحية

ويهدف هذا البرنامج إلى محاربة المرض من خلال الوقاية منه تحت شعار « درهم وقاية خير من قنطار علاج » حيث تقوم الجمعية بالعمل على رفع معدلات الوعي الصحي لدى مختلف فئات المجتمع حول كيفية تجنب الأمراض بالدرجة الأولى وتعريفهم بأنماط الحياة الصحية. كما تقوم الجمعية بالتوعية الصحية في أوقات الأزمات والكوارث الصحية، وعبر وسائل التواصل الاجتماعي.





برنامج القوافل الطبية

يركز برنامج القوافل الطبية على فئة ذوي الاحتياجات في القرى النائية في منطقة مكة المكرمة ممن لا يستطيعون الحصول أو الوصول للخدمة الطبية التخصصية حيث تقوم زمزم بتقديم خدمة الكشف الطبي وصرف الأدوية اللازمة بالمجان مع تحويل الحالات التي تحتاج إلى علاج متخصص إلى شركائنا من مزودي الخدمة.





برنامج الجولات الطبية

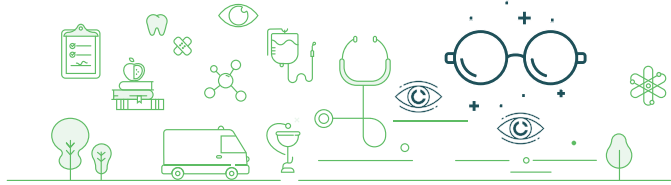
يركز برنامج الجولات الطبية على فئة ذوي الاحتياجات والأحياء الفقيرة داخل المدن الرئيسية لمنطقة مكة المكرمة حيث تقوم زمزم بتقديم خدمة الكشف الطبي وصرف الأدوية اللازمة بالمجان.

العيادة المتنقلة (٤)

MOBILE CLINIC (4)

هاتف الجمعية: 02/26000000





مشروع رؤية

يهدف مشروع رؤية إلى قياس حدة الإبصار لطلاب المدارس من خلال تنفيذ مسح ميداني شامل لجميع طلبة المدارس المستهدفة ومن ثم تقديم المساعدة الطبية المناسبة للطلبة ذوي الاحتياج مثل النظارات الطبية والعلاج الطبي المتخصص.

يعتبر مشروع رؤية مشروع نوعي تتكاثف فيه جهود الجمعية مع القطاع الخاص والقطاع الحكومي بهدف تقديم خدمة صحية متخصصة في مجال العيون لفئة من أفراد المجتمع وهم أطفال المرحلة الابتدائية في المدارس العامة.





عيادة الحج

تُسَدِّر الدولة كل مرافقها لخدمة الحجاج والمعتمرين وتقدم لهم الرعاية الصحية المجانية وتسعى جمعية زمزم جاهدة وبالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة إلى المساهمة في توفير الرعاية الصحية الأولية لبعض زوار البيت الحرام في موسم الحج لاسيما الحجاج الذين لا ترافقهم بعثات طبية مثل: حجاج بلاد ما وراء النهر عن طريق الكشف الصحي وتوفير الأدوية بالإضافة إلى تقديم التوعية الصحية لعموم الحجاج.



العيادة الطبية لخدمات جراحية الكبد (A)

وزارة الصحة
Ministry of Health

بمنطقة مكة المكرمة
وزارة الصحة
تصميم لها 179
www.sabaq.org

سبقاً
مبنى الفقراء



برنامج العلاج الخيري

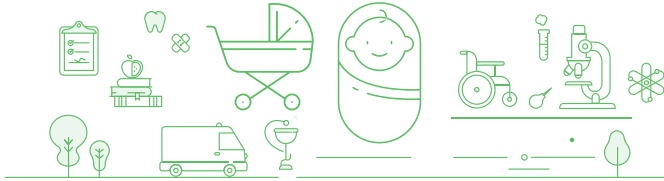
هذا البرنامج معني بتقديم خدمات الرعاية الصحية الثانوية لذوي الاحتياج الصحي في منطقة مكة المكرمة حيث يتم دعمهم عن طريق المساهمة في تكاليف الخدمات الطبية المطلوبة، بتسليم خطابات اعتماد مالية لمزودي الخدمة الطبية (المتعامل معها مسبقاً) بقيمة المساهمة والتي تلتزم زمزم بدفعها بعد التأكد من تقديم الخدمة للمستفيدين - إضافة إلى المساهمة المالية-الخصم الخيري الذي تحصل عليه من شركائها من مزودي الخدمات الطبية.



نظام المساهمات المالية

تقدم جمعية زمزم مساهماتها المالية في تقديم خدماتها وفق التالي:

نظام المساهمة	البرنامج
- فئة المساهمات التي تكلفه علاجها بعد الخصم ما بين 500 ريال و 1000 ريال يتم دعمها بمبلغ 500 ريال فقط - فئة المساهمات التي تكلفه علاجها بعد الخصم 1000 ريال وأكثر يتم دعمها من 1000 ريال الأولى بمبلغ 500 ريال وما بعد 1000 ريال يدعم بنسبة 30% بحد أقصى 7000 ريال	برنامج العلاج الخيري



برنامج الأمومة والطفولة

هذا البرنامج يهتم برعاية الأمهات الحوامل ومتابعتهن أثناء الحمل حتى الولادة الطبيعية أو القيصرية بهدف الوصول إلى أم ومولود سليمين كما يعنى برعاية الأطفال حديثي الولادة بما في ذلك تقديم الرعاية الخاصة للمحتاجين منهم كالحاجة إلى الحضانات .

شروط طلب الخدمة

1. إحضار أصل هوية الزوجين.
2. إحضار عقد النكاح.
3. إذا لم تكن الزوجة مضافة في هوية الزوج (يجب أن يكون عقد النكاح مصدقاً من المحكمة العامة أو وزارة الخارجية للعقد الخارجي).
4. أصل التقرير الطبي حديث ويوضح فيه :
 - التشخيص وتحديد شهر الحمل وتاريخ الولادة المتوقع مع التكلفة.
 - تاريخ الكشف وختم الطبيب المعالج وختم المستشفى.

نظام المساهمات المالية

تقدم جمعية زمزم مساهماتها المالية في تقديم خدماتها وفق التالي:

نظام المساهمة	البرنامج
- حالات متابعة الحمل بمبلغ مقطوع 1200 ريال - حالات الولادة الطبيعية بمبلغ مقطوع 1000 ريال - حالات الولادة القيصرية بمبلغ مقطوع 1000 ريال. - حالات الحضانات بمبلغ مقطوع 7000 ريال	برنامج الأمومة والطفولة

للاستفادة من برنامج متابعة الحمل يشترط التقديم في أول 6 أشهر من الحمل لضمان الحصول على المتابعة والاستفادة من البرنامج.





برنامج الصيدلية الخيرية

هذا البرنامج يهدف إلى توفير الدواء للمرضى المحتاجين الذين لا يتمكنون من تأمينه لأنفسهم وذويهم حيث يتم توفير الأدوية من الصيدلية التابعة لزمزم في مكة المكرمة أو من خلال شركائنا من موردي الأدوية والصيدليات، حيث تحصل زمزم على نسبة خصم خيرية على الأدوية المقدمة لمستفيديها.



شروط طلب الخدمة

1. أصل الهوية.
2. عرض سعر من الصيدليات المعتمدة لدى الجمعية .
3. أصل التقرير الطبي ويوضح فيه :
 - لا يتجاوز التقرير 6 أشهر من تاريخ الإصدار.
 - اسم المستفيد وتاريخ الكشف.
 - التشخيص والاحتياج.
 - اسم الدواء وجرعاته ومدة استعماله.
 - ختم الطبيب المعالج وختم إدارة المستشفى.



برنامج الأجهزة و المستلزمات الطبية

هذا البرنامج معني بتقديم الأجهزة والمستلزمات الطبية للمرضى المحتاجين، سواء كانت من الأجهزة التي يتم توفيرها لذوي الاحتياجات الخاصة مثل السماعاات الطبية والكراسي الكهربائية المتحركة، أو المستهلكات التي يتم تقديمها للمرضى المقعدين، أو الأجهزة التي يحتاجها ذو الأمراض المزمنة من خلال التعاقد مع موردي الأجهزة الطبية كما يقوم البرنامج باستقبال تبرعات الأجهزة والمستلزمات الطبية وإيصالها لمستحقيها.



شروط طلب الخدمة

1. أصل الهوية.
2. عرض سعر من المراكز والشركات الطبية المعتمدة لدى الجمعية.
3. أصل التقرير الطبي ويوضح فيه :
 - اسم المستفيد وتاريخ الكشف.
 - التشخيص والاحتياج.
 - توضيح نوع ومقاس المستلزمات الطبية.
 - ختم الطبيب المعالج وختم إدارة المستشفى.

نظام المساهمات المالية

تقدم جمعية زمزم مساهماتها المالية في تقديم خدماتها وفق التالي:

نظام المساهمة	البرنامج
دعم شراء الأدوية لمرضى الأمراض المزمنة لسنة كاملة ويصرف كل شهر باستمرار بحد أدنى 200 ريال، وتساهم الجمعية بتسعين بالمئة (90%) من قيمة تسعيرة الأدوية بعد التخفيض الخيري بحد أقصى ريال (800 ريال) شهرياً، حسب الميزانية المعتمدة	برنامج الصيدلية الخيرية
- الدعم في الأجهزة التعويضية والتأهيلية بمبلغ مقطوع 3000 ريال - الدعم في الغيارات الدورية للأمراض المزمنة بمبلغ مقطوع 500 ريال	برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية



واجبات المستفيد

- تقديم المعلومات الصحيحة .
- تقديم الأوراق الثبوتية المطلوبة .
- احترام موظفي الجمعية.
- الالتزام بالتعليمات.
- الالتزام بالمواعيد.
- التجاوب مع الباحثين الاجتماعيين

حقوق المستفيد

- المعاملة الحسنة.
- الاحترام وحفظ الكرامة.
- معرفة شروط وطلبات الخدمة.
- الاستفسار عن الخدمة
- تسهيل الحصول على الخدمة المطلوبة.
- الخصوصية وسرية المعلومات.
- الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمة.
- تقديم الشكوى والتعبير عن رأيه.



آلية تقديم الشكوى



إدارة الجودة	الإدارة المعنية بالشكوى	إدارة الجودة	مستقبل الشكوى	مقدم الشكوى
<ul style="list-style-type: none"> - التواصل مع مقدم الشكوى والإفادة بالإجراء - إغلاق الشكوى - تحقيق رضا مقدم الشكوى 	<ul style="list-style-type: none"> -النظر والإفادة عن الشكوى 	<ul style="list-style-type: none"> -استلام الشكوى -التواصل مع مقدم الشكوى 	<ul style="list-style-type: none"> استقبال الشكوى والإحالة إلى إدارة الجودة 	<ul style="list-style-type: none"> تقديم الشكوى
<p>قنوات استقبال الشكوى: صناديق الشكاوى ، حسابات الجمعية في مواقع التواصل الاجتماعي ، هاتف الجمعية ، جوال الجمعية ، رسالة واتس أب.</p>				



برنامج زيارة المرضى

تنص النظم والمعايير الدولية في المستشفيات المعتمدة على حق المريض في الإرشاد والدعم الديني هذه الحقيقة التي حثت عليها شريعتنا لا وجود لها في أغلب مستشفياتنا، ومن هذا المنطلق كان هذا البرنامج الذي يعنى بزيارة المرضى المنومين في المستشفيات وبث روح الأمل في نفوسهم وإدخال السرور عليهم، إسهاماً من زمزم في تخفيف آلامهم. كما تقوم زمزم بتقديم هدايا عينية لهم متضمنة مواد توعوية صحية لتثقيفهم بالهدى النبوي في التعامل مع المرض .



نستقبل اقتراحاتكم وشكاواكم عبر الوسائل التالية :

صندوق الشكاوى والاقتراحات الموجود في مباني الجمعية.

المكاتب التعريفية.

الرسائل القصيرة ورسائل الواتس آب على جوال الجمعية رقم 0507260000

هاتف الجمعية 012/2600000 فاكس الجمعية 012/2602424

البريد الإلكتروني Nayefz@zmzm.org

الرسائل النصية إلى صفحة الجمعية على الفيس بوك / تويتر/جوجل بلس

الموقع الإلكتروني للجمعية www.zmzm.org

سيكون الرد على الشكوى خلال (72) ساعة كحد أقصى

اقتراحاتكم وشكاواكم تصل إلينا مباشرة لذا نأمل ..

(1) أن تكون الشكوى واضحة ومحددة.

(2) تسجيل وسيلة للتواصل معك بشأن اقتراحك أو شكواك.



zmzm.org

050 726 00 00