



## سياسة تقديم الشكوى

### عزيز المستفيد،

نحرص في الجمعية الخيرية للرعاية الصحية الأولية (درهم وقاية) على تقديم خدماتنا لكم بمستوى عال من الجودة والكفاءة. ولضمان خدمتكم بشكل أفضل، وسعيًا لتحقيق تطلعاتكم، نرجو إبلاغنا في حال وجدت لديكم أية ملاحظات أو شكوى ترغبون بالإفصاح عنها.

وبناءً عليه، نوضح لكم فيما يلي وصفاً شاملاً لكل ما يتعلق بإجراءات تقديم الشكاوى بصورة رسمية.

### أولاً، ماهي الشكوى؟

الشكوى هي تعبير المستفيد عن عدم رضاه بمستوى خدماتنا المقدمة، وذلك من خلال تقديم بيان يوضح فيه اعتراضه أو ملاحظاته تجاه الخدمات المقدمة له، بحيث يتضمن البيان كافة المعلومات ذات الصلة.

### كيفية تقديم الشكوى

يمكنكم تقديم الشكوى من خلال اتخاذ أحد الطرق التالية:

- بواسطة البريد الإلكتروني عن طريق إرسالها إلى: [info@dweqaya.sa](mailto:info@dweqaya.sa)
- شخصياً ، وذلك عن تقديم الشكوى لدى إحدى فروع الجمعية او في الادارة الرئيسية مناوله. لأحد موظفينا لدى أي من مكاتب الجمعية الخيرية للرعاية الصحية الأولية ( درهم وقاية) خلال ساعات العمل الرسمية ابتداءً من الساعة ٨:٠٠ صباحاً حتى الساعة ٧:٠٠ مساءً.

### الجدول الزمني لتسوية الشكوى

يتم الرد خلال ١٠ أيام عمل من تاريخ تقديم الشكوى، مع بيان الإجراءات المتخذة بشأنها، والموعد المتوقع لتسويتها. كما سيتم التواصل بشكل منتظم لحين تسوية الشكوى بصورة نهائية. بطبيعة الحال، تختلف عملية معالجة الشكاوى باختلاف نوع الشكوى وحيثياتها، وعليه، فإنه في الحالات التي تتطلب فيه الشكوى وقتاً أطول لتسويتها، سيتم إخطار الشريك بذلك خلال ١٠ أيام من تاريخ تقديم الشكوى، مع بيان الموعد التقريبي للرد النهائي على شكواه.

### معلومات الاتصال بالجمعية الخيرية للرعاية الصحية الأولية (درهم وقاية):

#### المكتب الرئيسي:

العنوان البريدي: الجمعية الخيرية للرعاية الصحية الأولية (درهم وقاية)، ص.ب. ١٢٠١، مكة المكرمة ٢٤٣٤٢، المملكة العربية السعودية، مكة المكرمة.

جوال: ٠٠٩٦٦٥٥٧٦٦١٠١٠

البريد الإلكتروني: [info@dweqaya.sa](mailto:info@dweqaya.sa)