



جمعية حماية
المستهلك

Consumer Protection Association

برنامـج شهـادات الـلتـزـام
ـ شـهـادة مـدـيقـ المـسـهـلـك
ـ "ـ المـنـشـاتـ المـهـبـيـةـ"

عن جمعية حماية المستهلك

الرسالة

تطوير آليات وإجراءات طوعية لتحسين تجربة المستهلك في المملكة مع محفزات للالتزام بها وقياس فعاليتها والتنسيق لتطبيقها مع شركاء الجمعية. وتمكين المستهلك عبر رفع مستوى الثقافة الاستهلاكية والإلمام بالحقوق والواجبات.

الرؤية

أن تكون الجهة الرائدة محلياً وإقليمياً في تطوير وتحسين تجربة المستهلك وتمكينه في المملكة.

التعريف

جمعية أهلية غير ربحية صدرت بقرار من مجلس الوزراء رقم (٢٠٢) وتاريخ ١٤٢٨/٦/١٧هـ تهدف إلى تمكين المستهلك وتحسين تجربته في السوق السعودي عبر بناء شراكات فعالة مع المستهلكين والقطاعين العام والخاص.

عن شهادة صديق المستهلك



شعار
الجهة

شهادة صديق المستهلك

تشهد جمعية حماية المستهلك بأن مستشفى

شهادة صديق المستهلك هي إحدى شهادات الالتزام بجمعية حماية المستهلك وتحمّل للمنشآت الصّحية التي تقدم خدماتها مباشرة للمستهلك وذلك بعد تحقيق الاشتراطات الخاصة بالشهادة سعياً لتحسين تجربة المستهلكين في المملكة العربية السعودية

تحقق متطلبات ومعايير الحصول على هذه
الشهادة المتمثّلة في تثقيف المستهلك
وتحسين تجربته



تحقق من الشهادة



تحقق من الشهادة

أهداف الشهادة



تحسين مستوى الخدمات
المقدمة للمستهلك



إشراك المستشفيات في
توعية المستهلك بحقوقه



رفع ثقة المستهلك في التعامل
مع المنشآت المشاركة



نشر الوعي بحقوق
المستهلك



مراكز الجلدية
والتجميل



مراكز الاسنان



المستشفيات



مراكز الرعاية
الصحية الاولية



مراكز العلاج
الطبيعي



المختبرات
الطبية

القطاعات المستهدفة

ملاحظة:

في حال رغبة المستشفى للتغطية الإعلامية لتوقيع الاتفاقيات واعتماد الشهادة فإنها تتحمل كافة التكاليف.

شروط الانضمام



تقديم الطلب ويشمل كافة المستندات النظامية



عدم تجاوز الشكاوى الواردة على المستشفى ٥ شكاوى خلال العام



وجود آلية لحل وتسوية مشكلات المستهلك وتعيين ضابط اتصال



تحقيق معايير تقييم المنشأة لشهادة صديق المستهلك.



دفع رسوم الاشتراك السنوي

ملاحظة:

في حال رغبة المستشفى للتغطية الإعلامية لتوقيع الاتفاقيات واعتماد الشهادة فإنها تتحمل كافة التكاليف.

المزايا للمنشآت الصحية المشاركة

- ✓ حسب ثقة المستهلك من خلال وجود "شهادة صديق المستهلك".
- ✓ إعلان للمستشفى في موقع الجمعية وحسابات التواصل.

للمزيد: <https://cpa.org.sa/landing/148/>

- ✓ فرصة الترشح لجائزة الجمعية السنوي ضمن فرع "صديق المستهلك"

للمزيد: <https://cpa.org.sa/page/197/>

- ✓ تقديم برنامج توعوي لموظفي خدمة العملاء والاستقبال والكوادر الطبية والفنية في مجال حقوق المستهلك.



جمعية حماية
المستهلك

Consumer Protection Association

معايير تقييم المنشأة

- **أولاً- سهولة الوصول إلى الخدمات المقدمة بالمنشأة الصحية:**
 - يوجد نظام فعال لحجز ومتابعة المواعيد.
 - يوجد نظام فعال للتواصل مع المستفيدين.
 - يوجد موقع إلكتروني متكامل.
 - توجد وسائل تواصل اجتماعي فعالة.
- **ثانياً- حقوق وواجبات المستفيدين:**
 - توجد آلية واضحة لحفظ حقوق وواجبات المستفيدين.
 - العاملون بالمنشأة الصحية لديهم دراية كاملة بحقوق وواجبات المستفيدين.
 - حقوق وواجبات المستفيدين توضع في أماكن واضحة بالمنشأة الصحية.
 - يستطيع المستفيدون الاطلاع مسبقاً على تكاليف الخدمات.
- **ثالثاً- مراافق المنشأة الصحية:**
 - الاهتمام بنظافة المنشأة.
 - تلتزم المنشأة بتطبيق معايير الوصول الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة.
 - توجد لوحات إرشادية داخل المنشأة.
 - تعمل أنظمة ووسائل السلامة بفعالية.

معايير تقييم المنشأة

٤- إدارة الشكاوى:

- ١- توجد آلية معتمدة لتقديم الشكاوى من قبل المستفيدين، والتعامل معها بالشكل المناسب.
- ٢- يتم التعامل مع الشكاوى المقدمة من المستفيدين وفقاً لفترة زمنية محددة.
- ٣- يتم دراسة وتحليل الشكاوى وعمل مشاريع تحسين لها.

٥- تجربة المستفيد:

- ١- يوجد برنامج لقياس تجربة المستفيد بشكل دوري.
- ٢- يتم دراسة وتحليل تجربة المستفيد وعمل مشاريع تحسين لها.
- ٣- يخضع الموظفون لبرامج تدريبية مختصة للتعامل مع المستفيدين.

الالتزامات المنشآت الطبية



شعار
الجهة

شهادة صديق المستهلك

تشهد جمعية حماية المستهلك بأن مستشفى

تحقق متطلبات ومعايير الحصول على هذه
الشهادة المتمثلة في تقييف المستهلك
وتحسين تجربته



تحقق من الشهادة

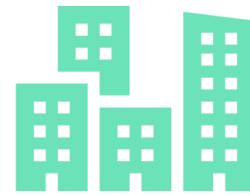
- إبراز الشهادة حسب مواضع استخدام الشهادة المعتمدة.
- عدم استخدام اسم وشعار الجمعية خارج نطاق المبادرة.
- سحب الاعتماد في حال عدم الالتزام بشروط المبادرة.
- ربط ضابط الاتصال في مركز خدمة المستهلك لمعالجة الشكاوى والتسويات الودية مع الجمعية.
- حضور البرنامج التوعوي لموظفي الاستقبال وخدمة العملاء والكوادر الطبية والفنية خلال "٣ شهور" من الحصول على الشهادة.
- تحديد الفروع المشاركة وعناوينها وعدم وضع الشهادة على الفروع غير المشاركة.



رسوم الحصول على الشهادة



الفرع الإضافي
1150 ريال

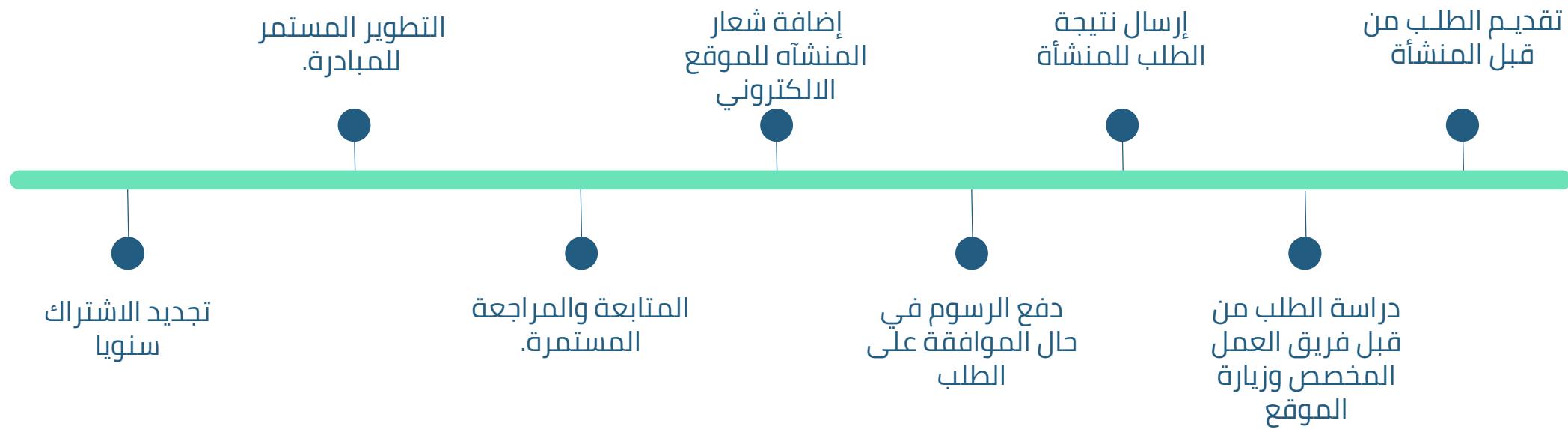


الرسوم السنوية للفرع الرئيسي
4025 ريال

ملاحظات:

- رسوم التجديد السنوية تقتصر فقط على رسوم اصدار الشهادة الرئيسية.
- الرسوم غير مستردة.

خطوات منح الشهادة



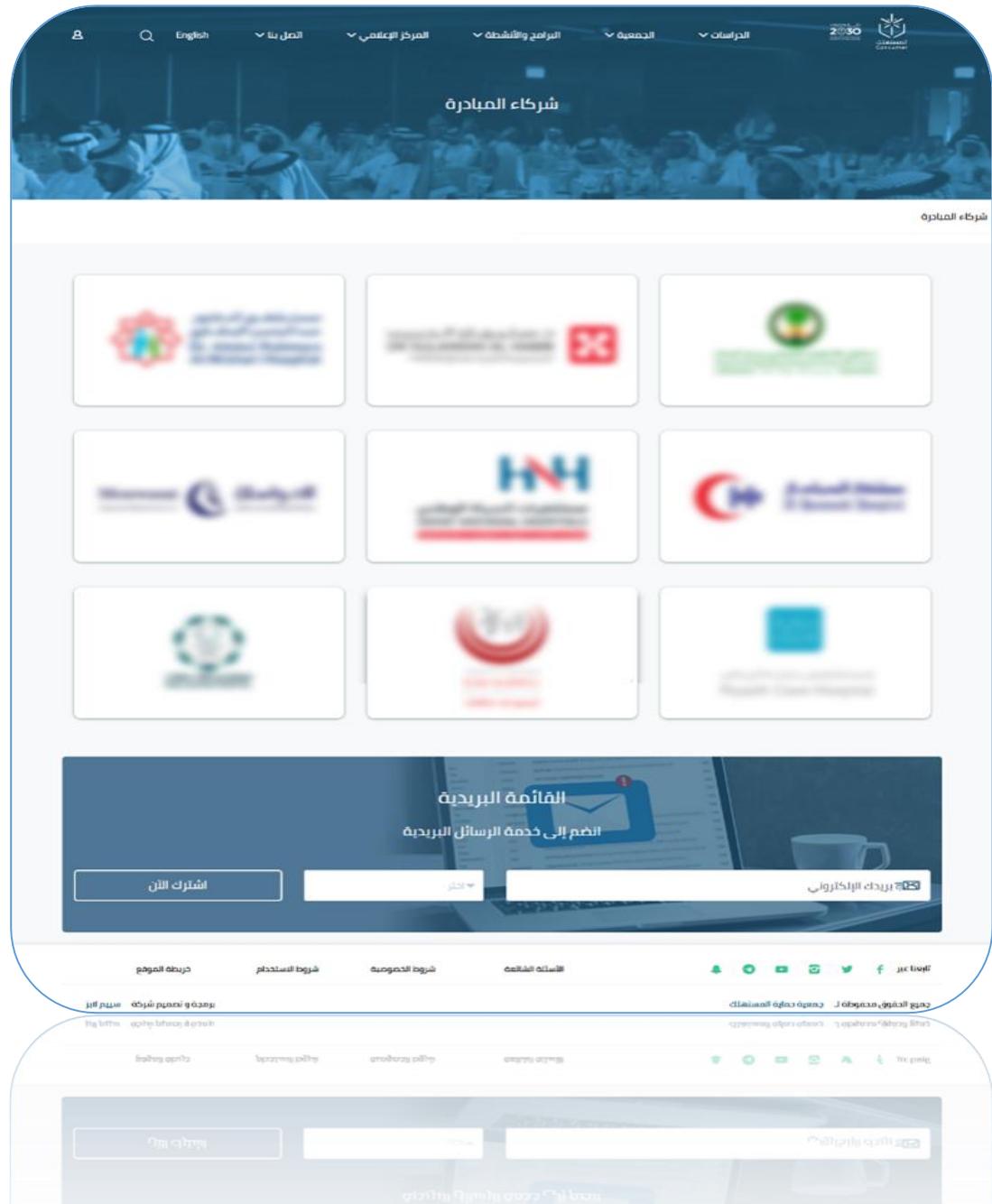
نموذج افتراضي لمواقع استخدام الشهادة للمنشآت المشاركة



المواقع المقترنة لإبراز الشهادة

- مدخل المعرض
- كاؤنتر خدمة العملاء
- البوابات الخارجية

نموذج افتراضي لصفحة شركاء صديق المستهلك على الموقع



للحصول على الشهادة
programs@cpa.org.sa

