



طيف عزيز
Tayf Aziz

دليل العميل

Client Handbook



فهرس المحتويات

1. نبذة عن مركز طيف عزيز
2. رؤيتنا
3. رسالتنا
4. قيمنا
5. خدماتنا
6. القبول والتسجيل
7. اتفاقية مسؤوليات الوالدين/المستفيدين
8. السياسات والحقوق
9. ضمان جودة الخدمات
10. الفوترة والدفع
11. خدمات الدعم اللغوي
12. الاقتراحات والشكاوى





نبذة عن المركز :

بفضل التزامنا العميق بإحداث تأثير إيجابي، يُعد مركز طيف عزيز من المراكز الرائدة في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث يشكل منارة أمل وتمكين لأفراد هذه الفئة ومجتمعاتهم.

الرؤية :

أن نكون مركزاً رائداً للتميز في تقديم رعاية شاملة و مبتكرة ومتكاملة للأفراد من ذوي اضطراب طيف التوحد والاضطرابات النمائية المختلفة ، من خلال تقديم الخدمات العلاجية و التأهيلية المتخصصة و التدخلات المبنية على الأدلة في بيئة داعمة تسهم في تحسين . جودة حياة الأفراد وتمكين عائلاتهم ضمن مجتمعات شاملة .

الرسالة :

نسعى إلى تحسين جودة حياة الأفراد ذوي اضطراب طيف التوحد والاضطرابات النمائية المختلفة من خلال تقديم مجموعة شاملة من الخدمات المبتكرة والمبنية على البراهين التي تتناسب مع احتياجاتهم الفريدة. نهدف إلى تمكين الأفراد من تحقيق إمكاناتهم الكاملة وإنجاز أهداف ذات معنى، والمشاركة الفعّالة في مجتمعات شاملة وداعمة .

القيم :

تمكين الأسر	النزاهة	الشمولية والكرامة	التميز	التعاطف	الرعاية الفردية	التعاون
-------------	---------	-------------------	--------	---------	-----------------	---------



خدمات

التقييم متعدد
التخصصات



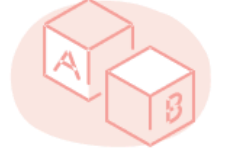
استشارات مجانية



التشخيص الطبي



التدخل المبكر
برنامج يوم ABA



علاج النطق
واللغة



علاج سلوكي
علاج ABA



علاج وظيفي



دعم الأسرة
والتعليم



طب أسنان
الأطفال



التدريب على مهارات
الواقع الافتراضي



ورش العمل
والتدريبات المعتمدة



علاج نفسي



طب الأطفال





القبول والتسجيل:

تبدأ عملية التسجيل باجتماع مبدئي (جلسة استقبالية) وجمع المستندات المطلوبة، مثل تقارير التشخيص ومعلومات التأمين. بعد ذلك، يتم إجراء تقييم شامل لبناء خطة علاجية فردية. تم تصميم العملية لتتم بسرعة وكفاءة، لضمان بدء العلاج دون تأخير.

اتفاقية مسؤوليات ولي الأمر / العميل:

بصفتك ولي أمر أو مقدم رعاية، فإنك تلعب دورًا أساسيًا في رحلة علاج طفلك. لك الحق في المشاركة الفعالة في التخطيط والدعم ضمن خطة العلاج. نشجعك على المشاركة في تنفيذ الخطة العلاجية، وسنزودك بنموذج موافقة أعده فريقنا العلاجي. كما أن ملاحظاتك واقتراحاتك محل اهتمام دائم، وسيتم أخذها بعين الاعتبار عند وضع أو تعديل خطة علاج طفلك.





السياسات والحقوق

3. السرية والخصوصية

نجمع المعلومات الشخصية والصحية حتى نتمكن من تقديم أفضل رعاية وعلاج ممكن لكم أو لطفلكم. كما يساعدنا الاحتفاظ بسجلات دقيقة على ضمان استمرارية الرعاية في حال عودتكم لزيارات مستقبلية.

ما المعلومات التي نحفظ بها؟

الاسم، تاريخ الميلاد، الجنس، بيانات التواصل، ومعلومات جهات الاتصال في حالات الطوارئ، التاريخ الطبي، التشخيصات، الأدوية، الحساسية، وسجلات العلاج نتائج الفحوصات (المختبر، الأشعة، وغيرها) سجلات المواعيد والزيارات معلومات التأمين والفواتير (إن وجدت) .

كيف نستخدم معلوماتكم؟

لتقديم رعاية آمنة وفعّالة ومخصصة لاحتياجاتكم لتنسيق المواعيد وتذكيركم بالزيارات القادمة . لدعم الحالات إلى مقدمي الرعاية الصحية الآخرين، عند الحاجة لتحسين الجودة، وتدريب الموظفين، وإجراء المراجعات السريرية للالتزام بالمتطلبات القانونية وتقارير الصحة العامة (مثل الأمراض المعدية أو أوامر المحاكم). للأبحاث أو الاستبيانات، فقط بعد الحصول على موافقتكم المسبقة.

من يمكنه الوصول إلى معلوماتكم؟

يقتصر الوصول إلى معلوماتكم على الموظفين المصرح لهم والمشاركين في رعايتكم، بما يشمل: الأطباء، الممرضين، والمعالجين الموظفين الإداريين (لأغراض المواعيد، الفوترة، وعلاقات المرضى) موظفي تقنية المعلومات وضمان الجودة (وفق ضوابط وصول صارمة). يتمتع كل موظف بصلاحيات وصول محددة بحسب دوره الوظيفي، ويلتزم الجميع قانونياً بالحفاظ على سرية معلوماتكم.

1. حقوق العميل

يحق لكل عميل أن:

- يتلقى علاجًا يحترم كرامته ويوفر له الأمان.
- يشارك في اتخاذ القرارات المتعلقة بعلاجه.
- تُحفظ معلوماته الشخصية بسرية تامة.
- يُعبر عن مخاوفه أو شكواه دون الخوف من أي عواقب أو انتقام.

2. التزامنا بالتنوع والشمول

في مركز طيف عزيز، نحتفي بالتنوع ونسعى جاهدين لخلق بيئة مرحّبة، محترمة، وشاملة لكل طفل وعائلة نخدمها. نحن نؤمن بأن قوة مجتمعنا تكمن في الخلفيات ووجهات النظر والتجارب الفريدة لأفرادنا. لكل مستفيد وعائلته الحق في الحصول على رعاية تحفظ كرامتهم، خالية من أي شكل من أشكال التمييز. تُقدّم خدماتنا لجميع الأفراد المؤهلين بغض النظر عن:

- الجنسية أو الأصل العرقي
- الخلفية أو المعتقدات الثقافية
- الدين
- اللغة
- الجنس
- تكوين الأسرة

فريقنا مدرب على تقديم رعاية تراعي التنوع الثقافي وتحترم قيم وتقاليد أسرنا. نشجعكم على مشاركة أي اعتبارات ثقافية أو شخصية يمكن أن تساعدنا في تقديم أفضل دعم ممكن لطفلكم. هدفنا هو أن تشعر كل أسرة بأنها مرئية، مسموعة، ومقدّرة كشريك أساسي في رحلة طفلها. ويتضمن هذا الالتزام تقديم دعم لغوي لضمان التواصل الواضح والفعال

السياسات والحقوق

4. سياسة الطفل المريض

- في حال ظهور أعراض مرضية على العميل (مثل الحمى، القيء، أو أي عدوى معدية)، يجب إبقاؤه في المنزل حفاظًا على سلامة الجميع.
- تُستأنف الجلسات بعد زوال الأعراض بالكامل وعودة الطفل إلى حالته الصحية الطبيعية

5. إنهاء الخدمة / خروج العميل

- قد يتم إنهاء خدمات العميل في الحالات التالية:
- تحقيق الأهداف العلاجية المحددة.
 - انتقال الأسرة إلى منطقة أخرى أو رغبتها في الانسحاب من البرنامج.
 - عند انتقال العميل إلى مزود خدمات آخر أو برنامج أو بيئة تعليمية جديدة.
 - يحق لولي الأمر طلب إنهاء الخدمة عبر إشعار كتابي كما يلي:
1. إشعار مسبق لمدة أسبوعين قبل نهاية البرنامج إذا كان مشتركًا بنظام شهري.
 2. إشعار مسبق لمدة شهر قبل نهاية البرنامج إذا كان مشتركًا بنظام ربع سنوي.
- يحتفظ المركز بالحق في إنهاء الخدمة بسبب الغيابات المتكررة، أو الانتقال، أو لأسباب إدارية أخرى.

متى قد نشارك معلوماتكم؟
بموافقتكم:

للإحالات، أو الأبحاث، أو الأغراض التعليمية.
دون موافقة، عندما يفرض القانون ذلك:
في حالات أوامر المحاكم، الجرائم الخطيرة، مخاطر الصحة العامة، أو التبليغ الإلزامي عن الأمراض لوزارة الصحة.

مع جهات أخرى:

فقط بموجب اتفاقيات رسمية وعند الضرورة لرعايتكم (مثل المستشفيات، الخدمات الاجتماعية، مراجعي التأمين، أو خدمات الإسعاف).

كيف نحمي معلوماتكم؟

يتم حفظ جميع السجلات بأمان ضمن نظامنا الإلكتروني مع تقييد الوصول على الأشخاص المصرح لهم فقط يتم إجراء نسخ احتياطي للبيانات بشكل منتظم تخضع المعلومات التي تتم مشاركتها خارجيًا لاتفاقيات سرية لا نفتح عن معلوماتكم لأي طرف ثالث دون موافقتكم، إلا في ظروف استثنائية يسمح بها القانون .

مسؤولياتكم:

يرجى تحديث بيانات التواصل الخاصة بكم بشكل مستمر أخبرونا إذا كانت لديكم أي استفسارات أو مخاوف بشأن كيفية استخدام معلوماتكم

الاحتفاظ بالسجلات :

نحتفظ بالسجلات الصحية لمدة لا تقل عن خمس سنوات من تاريخ آخر زيارة لكم. وقد يتم الاحتفاظ بالسجلات لفترة أطول إذا كان ذلك يفيد رعايتكم المستمرة.

حقوقكم يحق لكم:

الاطلاع على معلوماتكم المحفوظة لدى المركز أو طلب نسخ منها
طرح الأسئلة أو تقديم الملاحظات أو المخاوف المتعلقة بخصوصيتكم في أي وقت



السياسات والحقوق

6. الحضور والغياب

الانتظام في الجلسات ضروري لتحقيق التقدم العلاجي.

- يجب على أولياء الأمور التأكد من حضور الطفل جميع الجلسات المجدولة، والوصول قبل الموعد بـ 15 دقيقة على الأقل.
- قد تؤدي حالات التأخر إلى تقليص مدة الجلسة أو إعادة جدولتها دون تعويض.
- يجب الالتزام بمواعيد التوصل والاستلام؛ المركز غير مسؤول عن الطفل بعد انتهاء الجلسة.

• الجلسات التي يتم إلغاؤها دون إشعار مسبق قبل 24 ساعة لن تُعوّض.

- في حال غياب الطفل عن 3 جلسات متتالية دون عذر مقبول، يحق للمركز إيقاف الجلسات مؤقتًا وتحويل الحالة إلى قائمة الانتظار.
- لا يُسترد أي مبلغ مالي عن الجلسات الفائتة بعد بدء البرنامج العلاجي

7. سياسة الإبلاغ عن حالات الإساءة

جميع موظفي المركز ملتزمون قانونيًا بالإبلاغ عن أي حالات يُشتبه فيها بوجود إساءة أو إهمال تجاه العميل.

يتبع المركز كافة الإجراءات النظامية لحماية العميل وفقًا للقوانين المعمول بها.

8. استخدام الممارسات المبنية على الأدلة

يعتمد المركز في جميع تدخلاته العلاجية على ممارسات قائمة على الأدلة العلمية، ومصممة خصيصًا لتلبية احتياجات كل عميل بشكل فردي. ويتم تحديث هذه الأساليب بشكل مستمر بما يتماشى مع آخر ما توصل إليه العلم.

9. التعاون مع الجهات الأخرى

بموافقة ولي الأمر الخطية، يقوم مركز طيف عزيز بالتنسيق مع المدارس، والأطباء، والمختصين الآخرين لضمان استمرارية وفعالية الرعاية المقدمة.

10. تجنب العلاقات المزدوجة

لضمان الموضوعية والحفاظ على الحدود المهنية، يُمنع موظفو المركز من إقامة علاقات شخصية أو مزدوجة مع العملاء أو أسرهم خارج نطاق العمل المهني.

11. التعزيز والحوافز

تُستخدم استراتيجيات التعزيز كجزء من البرامج العلاجية داخل المركز، ويتم مراجعتها من قبل المشرفين للتأكد من ملاءمتها وفائدتها في دعم الأهداف السلوكية والعلاجية لكل عميل.





ضمان جودة الخدمات:

نلتزم في مركز طيف عزيز بتقديم خدمات عالية الجودة، ونعمل على متابعة فعالية البرامج العلاجية بشكل منتظم. قد يُطلب من الأسر المشاركة في استبيانات لقياس رضاهم أو في اجتماعات تخطيطية دورية لضمان تطوير مستمر للخدمة.

الفوترة والدفع:

يتم توضيح رسوم الخدمات وآلية الدفع خلال جلسة الاستقبال الأولى. تصدر الفواتير حسب الجدول المتفق عليه. عدم الالتزام بالدفع قد يؤدي إلى تعليق أو إيقاف مؤقت للخدمات العلاجية.

خدمات دعم اللغة:

يوفر مركز طيف عزيز خدمات الترجمة أو التفسير عند الحاجة، لضمان فهم الأسر التام لخطة العلاج وكافة التعليمات أو التواصل الصادر عن المركز.

الاقتراحات والشكاوي

لأي اقتراحات أو شكاوى، يرجى التواصل مع:
الأخصائية الاجتماعية:

رقم الهاتف: 920034220-0568092217

البريد الإلكتروني: complaints@tayfaziz.com

أو التواصل مع:

وزارة الصحة (MOH)

الاتصال على الرقم: 937

أو زيارة بوابة وزارة الصحة.

جهات الشكاوى الخارجية

يحق لكم التقدم بشكاوى إلى الجهات التالية:

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (HRSD):

الاتصال على الرقم: 19911

زيارة الرابط

لرفع الشكاوى باللغة الإنجليزية، يمكنكم التواصل مع:

مركز التميز للصحة السلوكية (Behavioral Health Center of Excellence - BHCOE):

اضغط هنا لرفع شكاوى عبر موقعهم

مجلس اعتماد محلي السلوك (BACB):

رابط رفع الشكاوى الأخلاقية

مجلس مؤهلات تحليل السلوك التطبيقي (QABA®):

البريد الإلكتروني: info@qababoard.com

الهاتف الدولي: +1 839-220-877

تنويه ختامي
تم إعداد هذا الدليل بهدف تعزيز الشفافية والتعاون بين مركز طيف عزيز والأسر التي نخدمها. نؤمن بأن الشراكة الفعّالة مع أولياء الأمور تساهم في تحقيق أفضل النتائج العلاجية والتنموية لأبنائنا.



TABLE OF CONTENTS

- 1. About Tayf Aziz Center**
- 2. Our vision**
- 3. Our message**
- 4. Our values**
- 5. Our services**
- 6. Admissions and Registration**
- 7. Parent/Beneficiary Responsibilities Agreement**
- 8. Policies and Rights**
- 9. Ensuring the quality of services**
- 10. Billing and Payment**
- 11. Language support services**
- 12. Suggestions and complaints**





About TAC:

Tayf Aziz Center is a rehabilitation center dedicated to providing comprehensive care, support, and advocacy for individuals with autism spectrum disorders and other neurodevelopmental disabilities and for their families. Founded with a profound commitment to making a positive impact, the center is at the forefront of special need care, serving as a beacon of hope and empowerment for the special need community.

Our Vision:

To be a leading center of excellence in providing comprehensive, innovative, and integrated care for individuals with Autism Spectrum Disorder and other developmental disorders. This is achieved through delivering specialized therapeutic and habilitative services, evidence-based interventions, and a supportive environment that enhances the quality of life for individuals and empowers their families within inclusive communities.

Our Mission:

To improve the quality of life for individuals with disabilities by offering a comprehensive range of innovative and evidence-based services tailored to their unique needs. We aim to empower individuals to realize their full potential, achieve meaningful accomplishments, and actively participate in inclusive and supportive communities.

Values:

Family Empowerment	Integrity	Inclusion and Dignity	Excellence	Compassion	Individualized Care	Collaboration
--------------------	-----------	-----------------------	------------	------------	---------------------	---------------



SERVICES,



Free consultation



MDT Assessments



Diagnosis



Early Intervention

ABA Day Program



Behavioral Therapy

ABA Therapy



**Speech & Language
Therapy**



Occupational Therapy



**Family Support &
Education**



Pediatric Dentistry



**Virtual Reality
Skill Training**



Pediatric



**Workshops &
Certified Trainings**



Psychology



Admission and Enrollment:

Enrollment begins with an intake meeting and collection of necessary documentation, including diagnosis reports and insurance details. Following this, a comprehensive assessment is conducted to create an individualized treatment plan. The process is designed to be completed promptly, ensuring clients can begin therapy without delay.

Parent/Client Responsibilities Agreement:

As a parent or caregiver, you play a vital role in your child's treatment journey. You have the right to be actively involved in planning and supporting your child's therapy. We encourage you to participate in the implementation of the treatment plan, and we will provide a consent form prepared by our clinical team. Your feedback is important to us and will always be taken into account when developing or updating your child's plan.



Policies and Rights

1. Customer rights

Every customer has the right to:

- He receives treatment that respects his dignity and provides him with safety.
- He participates in making decisions regarding his treatment.
- His personal information is kept strictly confidential.
- He expresses his fears or complaints without fear of any consequences or retaliation.

2. Our commitment to diversity and inclusion

- At Tayf Aziz Center, we celebrate diversity and strive to create a welcoming, respectful, and inclusive environment for every child and family we serve. We believe that the strength of our community lies in the unique backgrounds, perspectives, and experiences of its members.
- Every beneficiary and their family has the right to dignified care, free from any form of discrimination. Our services are provided to all eligible individuals regardless of:
 - Nationality or ethnic origin
 - Cultural background or beliefs
 - Religion
 - the language
 - Sex
 - Family formation
- Our team is trained to provide culturally sensitive care that respects your family's values and traditions. We encourage you to share any cultural or personal considerations that can help us provide the best possible support for your child.
- Our goal is for every family to feel seen, heard, and valued as a key partner in their child's journey. This commitment includes providing language support to ensure clear and effective communication.

3. Confidentiality and Privacy

We collect personal and health information so that we can provide the best possible care and treatment for you or your child. Maintaining accurate records also helps us ensure continuity of care should you return for future visits.

What information do we keep?

Name, date of birth, gender, contact details, and emergency contact information

Medical history, diagnoses, medications, allergies, and treatment records; test results (laboratory, radiology, etc.); appointment and visit records
Insurance information and invoices (if available).

How do we use your information?

To provide safe, effective, and personalized care for your needs

To coordinate appointments and remind you of upcoming visits.

To support referrals to other healthcare providers, when needed to improve quality, train staff, and conduct clinical reviews for compliance with legal requirements and public health reports (such as infectious diseases or court orders).

For research or surveys, only after obtaining your prior consent.

Who can access your information?

Access to your information is limited to authorized staff and those involved in your sponsorship, including:

Physicians, nurses, therapists, and administrative staff (for appointments, billing, and patient relations purposes)
IT and quality assurance staff (subject to strict access controls).

Each employee has specific access privileges according to their job role, and everyone is legally obligated to keep your information confidential.

Policies and Rights

When might we share your information?

WITH YOUR CONSENT:

FOR REFERENCES, RESEARCH, OR EDUCATIONAL PURPOSES.

WITHOUT CONSENT, WHEN REQUIRED BY LAW:

In cases of court orders, serious crimes, public health risks, or mandatory disease reporting to the Ministry of Health.

With other parties:

Only under formal agreements and when necessary for your care (e.g., hospitals, social services, insurance reviewers, or ambulance services).

How do we protect your information?

All records are securely stored within our electronic system with access restricted to authorized persons only. Data backups are performed regularly. Information shared externally is subject to confidentiality agreements. We do not disclose your information to any third party without your consent, except in exceptional circumstances permitted by law.

Your responsibilities:

Please keep your contact details up to date. Let us know if you have any questions or concerns about how your information is used.

Record keeping:

We retain your health records for at least five years from the date of your last visit. Records may be kept longer if this benefits your ongoing care.

Your rights:

Accessing your information stored at the center or requesting copies thereof

Ask questions, provide feedback, or share concerns regarding your privacy at any time.

4. Sick Child Policy

If the customer develops symptoms of illness (such as fever, vomiting, or any infectious disease), they must be kept at home for everyone's safety.

Sessions resume after the symptoms have completely disappeared and the child has returned to his normal state of health.

5. Termination of service / Customer exit

- Customer services may be terminated in the following cases:
Achieving the specified therapeutic goals.

The family's relocation to another area or their desire to withdraw from the program.

When a client moves to another service provider, program, or new learning environment.

The guardian has the right to request termination of service via written notice as follows:

1. Two weeks' advance notice is required before the end of the program if the subscriber is on a monthly basis.
2. One month's advance notice is required before the end of the program if the participant is on a quarterly basis.

The center reserves the right to terminate service due to frequent absences, transfers, or other administrative reasons.



Policies and Rights

6. Attendance and absence

Regular attendance at sessions is essential for achieving therapeutic progress.

- Parents should ensure that the child attends all scheduled sessions, and arrives at least 15 minutes early.
 - Delays may result in the session being shortened or rescheduled without compensation.
 - Delivery and collection times must be adhered to; the center is not responsible for the child after the session ends.
 - Sessions that are cancelled without 24 hours' prior notice will not be compensated.
 - If a child misses 3 consecutive sessions without an acceptable excuse, the center has the right to temporarily suspend the sessions and transfer the case to the waiting list.
- No refunds will be given for missed sessions after the start of the treatment program.

7. Abuse Reporting Policy

All center employees are legally obligated to report any suspected cases of abuse or neglect towards the client. The center follows all standard procedures to protect the customer in accordance with applicable laws.

8. Using evidence-based practices

In all its therapeutic interventions, the center relies on scientifically evidence-based practices, specifically designed to meet the individual needs of each client. These methods are constantly being updated in line with the latest scientific findings.

9. Cooperation with other entities

With the written consent of the parent, the Taif Aziz Center coordinates with schools, doctors, and other specialists to ensure the continuity and effectiveness of the care provided.

10. Avoid double relationships

To ensure objectivity and maintain professional boundaries, center employees are prohibited from establishing personal or dual relationships with clients or their families outside the scope of professional work.

11. Reinforcement and incentives

Reinforcement strategies are used as part of the treatment programs within the center, and are reviewed by supervisors to ensure their suitability and usefulness in supporting the behavioral and therapeutic goals of each client.





Service Quality Assurance:

We are committed to delivering high-quality services and regularly monitor therapy effectiveness. Families may be asked to participate in satisfaction surveys or planning meetings.

Billing and Payments:

Fees and billing procedures are discussed during intake. Invoices are issued according to the agreed schedule. Failure to meet payment obligations may affect service continuity.

Language Support Services:

TAC offers interpretation or translation services as needed to ensure families fully understand treatment plans and center communications.

Suggestions and Complaints

For Suggestions and Complaints

Please contact:- Social Worker

Phone Number: 0568092217-920034220

Email Address: complaints@tayfaziz.com

Or

Ministry of Health (MOH): Call 937 or visit [MOH Portal](#).

Ministry of Human Resources and Social Development (HRSD): Call 19911 or [visit](#)

Be advised that you have the right to submit complaints (In English) to:
the [Behavioral Health of Excellence Center](#)

[Behavior Analyst Certification Board](#)

The Qualified Applied Behavior Analysis Credentialing Board (QABA®)

Email info@gababoard.com or call +1 877-220-1839

Conclusion

This guide has been developed to promote transparency and collaboration between Tayf Aziz Center and the families we serve.

We firmly believe that a strong partnership with parents is the cornerstone for achieving the best therapeutic and developmental outcomes for our beloved children.

We hope this guide serves as a reliable and supportive reference throughout our shared journey toward empowering children and helping them reach their fullest potential.