

جمعية السرطان السعودية
SAUDI CANCER FOUNDATION



آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تعريف المصطلحات :

الجمعية : يقصد بها جمعية السرطان السعودية
المستفيدون : هو كل مستفيد من خدمات جمعية السرطان السعودية وفق أنظمتها ولوائحها .
الحقوق : الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة .
الواجبات : التزام المستفيد بأنظمة و لوائح جمعية السرطان السعودية
الخدمات : هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين .
المخالفات : هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين في الجمعية :

1. يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:
تقدم الجمعية خدماتها للمستفيدين (سعودي - بدون - القبائل النازحة - مواطني دول مجلس التعاون الخليجي - المقيم الاجنبي) و لديه أهلية علاج سارية المفعول.
2. ان يبلغ من العمر ١٨ عامًا فما فوق.
3. ان يكون المستفيد محول من أحد المستشفيات المتعاقدة معها
4. أن يكون لدى المستفيد دراسة الحالة الاجتماعية من قبل قسم الخدمة الاجتماعية من المستشفى و سيتم النظر في دراسة الحالة بناء على (عدد أفراد الأسرة / نوع السكن إيجار او ملك /الالتزامات المالية الأخرى)
5. وجود تقرير طبي مثبت بالحالة .

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

1. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
2. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
3. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
4. لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.

الخدمات :

أولاً : تنقسم الخدمات المقدمة من الجمعية إلى

الخدمات الأساسية تتضمن /

السكن - المواصلات - الأجهزة الطبية - المستلزمات الصحية - الدعم النفسي

الخدمات المساندة تتضمن /

ترميم وتجميل الثدي /العاملة المنزلية - رحلات العمرة (مكة المكرمة) - زيارة المدينة المنورة .

ثانياً : حقوق المستفيدين من الخدمات طبقاً للجنسية

م	الجنسية	الخدمات المقدمة
1	السعودي	جميع الخدمات حسب النطاق الجغرافي
2	البدون والقبائل النازحة	يعامل معاملة السعودي
3	مواطني دول مجلس التعاون الخليجي	الخدمات الاساسية
4	الأجانب المقيمين	علاج المرضى (منصات الدعم - الزكاة - المتبرعين)

ثالثاً : حقوق المستفيدين من الخدمات طبقاً للتوزيع الجغرافي :

النطاق الجغرافي	الخدمات المقدمة له
حاضرة الدمام (الدمام - الخبر - القطيف - سيهات)	جميع الخدمات ما عدا السكن
خارج حاضرة الدمام (جميع مناطق المملكة)	الخدمات الأساسية فقط

رابعاً : حقوق المستفيدين من الخدمات طبقاً لـ (مريض - متعافي) :

نوع المستفيد	الخدمات المقدمة له
مريض	جميع الخدمات وفق النطاق الجغرافي للمريض
متعافي	الخدمات المساندة لمدة عام بعد التعافي

تعريف خدمة مرضى السرطان الأجانب:

خدمة مرضى السرطان الأجانب هي خدمة متكاملة تقدم رعاية طبية ودعماً شخصياً للمرضى المقيمين و الزائرين الذين يتلقون العلاج في بلد غير بلدهم. تركز الخدمة على توفير تجربة علاجية سليمة وآمنة .

إجراءات تسجيل المستفيدين الأجانب في الجمعية:

- مراجعين الجمعية /
مراجعة مقر الجمعية او عن طريق الاتصال او البريد الالكتروني طلباً للمساعدة في العلاج

- معاملات الامارة / استقبال معاملة ورقية او عن طريق البريد الإلكتروني لمباشرة الحالة

شروط استحقاق المرضى الأجانب :

- هوية مقيم او زائر سارية التاريخ
- وجود تأمين طبي
- مقر سكن المريض في المنطقة الشرقية
- حالة المريض لا تتعدى المرحلة الثالثة من المرض
- عمر المريض ما فوق 18 سنة

السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في:

1. ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
2. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.

الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

1. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة .
2. لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.

التعريف بمقدمي الخدمة :

كمستفيد لك الحق في :

1. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك .
2. معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية او المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم .

واجباتك كمستفيد :

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي :

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .
2. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في الوقت المناسب لكم لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.
3. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ .
4. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
5. الالتزام بحضور البرامج التي تقدمها الجمعية في حال التسجيل .
6. المحافظة على أي غرض يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية .
7. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى .

8. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
9. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك من خلال تبليغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهه نظرکم أو اقتراحکم أو الشکوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
10. يمكنکم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمکم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات أو في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية:

1. عدم انطباق شروط المستحقين من خدمات الجمعية .
 2. التجاوز على الممارسين الصحيين أو موظفين الجهات التابعة للجمعية تجاوز لفظي أو حركي
 3. عدم المصادقية بالمعلومات المقدمة
 4. عدم الحفاظ على ممتلكات الجمعية المسلمة للمستفيد بالكسر أو البيع أو الإيجار.
 5. العبث بممتلكات الجهات التابعة بالجمعية أو إتلافها عمداً.
 6. استغلاله موارد الجمعية للأموال الشخصية .
 7. إضاعة وقت العاملين على الخدمة بكثرة الأسئلة و الحوارات الغير مجدية و تكرار الكلام بالضغط للحصول على الخدمة التي لا تكون من حق المستفيد أو لا تتوفر بالجمعية.
- سيتم اشعار المستفيد خطياً في حال ثبت عليه احدى الحالات اعلاه وفي حال التكرار إلى 3 اشعارات خطية سيتم استبعاده من الجمعية وفقاً لذلك .

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها .

ثانياً : على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعدد مشروع تقبله إدارة الجمعية .

ثالثاً : على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي :

1. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الأسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني) .
2. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل .
3. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
4. تحديد الضرر.
5. أسباب التظلم.
6. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
7. تحديد الطلب المراد.
8. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.

9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

رابعاً : إجراءات التظلم أو الشكوى :

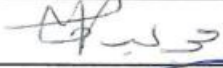
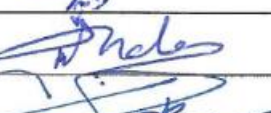
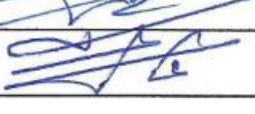
1. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم.
2. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح و بدون وسيلة تواصل.
3. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين .
4. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى .
5. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة .
6. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ)
7. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية .
8. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير الجمعية التنفيذي من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من 8 صباحاً الى 4 عصراً من الأحد الى الخميس.

ضوابط عامة :

1. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله .
2. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات .
3. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه أو شخص مخول أو وكيل أو قريب من الدرجة الأولى.
4. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله .

اعتماد مجلس الإدارة

تم تعديل لائحة آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة باجتماع مجلس الادارة الحادي والعشرون بتاريخ 2024/9/9 م

	رئيس مجلس الإدارة	أ.مي بنت عبدالعزيز الجبر
	نائب رئيس مجلس الإدارة	أ.عبدالله بن راشد الخالدي
	المشرف المالي - عضو مجلس إدارة	أ.محمد بن عبدالوهاب الزامل
	عضو مجلس إدارة	د.الاء بنت علي الشمرائي
	عضو مجلس إدارة	د.امل بنت عبدالله لعديني
	عضو مجلس إدارة	د.أنديرة بنت محمد بوخمسين
	عضو مجلس إدارة	أ.بركة بن صافي الشمري
	عضو مجلس إدارة	د.عادل بن عبدالعزيز الحمام

