

**لائحة صرف المساعدات الخاصة بجمعية الطائف الصحية لمرضى السرطان- اورام**

**لائحة شؤون المستفيدين**

تعريف المصطلحات:

**الجمعية:** يقصد بها جمعية الطائف الصحية لمرضى السرطان-اورام

**المستفيدون:** هو كل مستفيد من خدمات جمعية الطائف الصحية لمرضى السرطان – اورام وفق أنظمتها ولوائحها

**الحقوق:** الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.

**الواجبات:** التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية الطائف الصحية لمرضى السرطان-أورام

**الخدمات:** هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

**المخالفات:** هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة انظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.

**لجنة الحقوق والواجبات:** اللجنة المكلفة للبت في الحالات العلاجية

**شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين**

**يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:**

* أن يكون سعودي الجنسية.
* أن يكون مقيم يحمل إقامة سارية
* دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية.

**أولا: المستندات المطلوبة للتقديم على (خدمة الفحص والعلاج):**

* صورة الهوية الوطنية او الإقامة
* صورة من اخر تقرير طبي بشرط ان لا يكون مضى على التقرير أكثر من 6 أشهر
* استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.

**ثانياً المستندات المطلوبة للتقديم على (لأجهزة والمستلزمات الطبية)**

* صورة الهوية الوطنية او الإقامة
* صورة من اخر تقرير طبي بشرط ان لا يكون مضى على التقرير أكثر من 6 أشهر يستثنى من ذلك حالات استئصال الثدي.
* استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.

**ضوابط استحقاق الفحص او العلاج**

* إحضار تقرير طبي بالحالة موضح به تكلفة العلاج او الفحص
* يلزم ان يكون التقرير الطبي من أحد المستشفيات التي تم التعاقد معها من قبل الجمعية
* توفر ميزانية للمشروع

**حقوق المستفيدين**

**للمستفيد الحق في:**

1. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
2. طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي /باحثة اجتماعية اخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته.
3. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
4. معرفة أساب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
5. لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

**السرية والخصوصية:**

كمستفيد لك الحق في:

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

**الاحترام والكرامة:**

كمستفيد لك الحق في:

* الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
* لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي 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 المسئولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم.

**واجباتك كمستفيد:**

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي:

* تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
* الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.
* المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ.
* ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
* الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
* عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية.
* في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابالغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظركم او اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
* يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

**حالات الاستبعاد من الجمعية:**

* إذا لم يكن مؤهل ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
* انتقال المريض الى خارج نطاق الجمعية.
* المريض الذي يقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة.
* في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي.
* في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي.
* في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة.
* في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات

**الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:**

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

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

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملاً على الاتي:

1. المعلومات الشخصية (الاسم / رقم الهوية الوطنية او الإقامة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني)
2. تحديد موضوع التظلم او 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. ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.

**رابعاً: اجراءات التظلم او الشكوى:**

1. يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
2. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح وبدون 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 او الشكوى.
5. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة ولا 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 الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.
8. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية [جمعية الطائف الصحية لمرضى السرطان \_أورام](https://www.oncologytaif.sa/) أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من 8 صباحاً الى 4 عصراً من الأحد الى الخميس ويوم السبت من الساعة 8صباحاً الى 12ظهراً في ظرف مغلق.

**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، او بوجود وكالة شرعية للمسؤول عنه.
4. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.