



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

إرادة



آلية التأكد من استحقاق المستفيد لجمعية إرادة لعلاج مرضى السرطان

١- شروط الاستحقاق الأساسية

يشترط في المتقدم للاستفادة ما يلي:

أن يكون مصاباً بمرض السرطان (مثبت بتقرير طبي حديث).

أن يكون من الفئات غير القادرة مالياً أو محدودي الدخل.

ألا يكون قد حصل على دعم كافٍ من جهات أخرى لنفس الخدمة.

أن تكون الخدمة المطلوبة ضمن نطاق خدمات الجمعية.

٢- المستندات المطلوبة

يلتزم المتقدم بتقديم المستندات التالية:

تقرير طبي حديث معتمد يوضح التشخيص وخطة العلاج.

صورة الهوية الوطنية / الإقامة.

إثبات دخل (تعريف راتب أو مشهد عدم وجود دخل).

تقرير اجتماعي (إن وجد).

موافقة على التحقق من البيانات.

٣- إجراءات التحقق

تمر عملية التحقق بالمراحل التالية:

استقبال الطلب

يتم استقبال الطلب عبر القنوات المعتمدة (منصة إلكترونية / مقر الجمعية).

مراجعة أولية

التحقق من اكتمال المستندات وصحة البيانات المدخلة.



التحقق الطبي

مراجعة التقرير الطبي من قبل مختص أو جهة طبية معتمدة.

التأكد من الحاجة الفعلية للعلاج.

التحقق المالي والاجتماعي

دراسة الحالة المالية للمتقدم.

التحقق من مصادر الدخل.

(عند الحاجة) إجراء زيارة ميدانية أو اتصال للتحقق.

التحقق من عدم الازدواجية

التأكد من عدم حصول المستفيد على دعم مماثل لنفس الحالة من جهات أخرى.

٤- تقييم الاستحقاق

يتم تقييم الطلب وفق نموذج نقاط أو معايير تشمل:

الحالة الصحية (خطورة المرض).

مستوى الدخل.

عدد أفراد الأسرة.

الالتزامات المالية.

توفر دعم من جهات أخرى.

٥- اعتماد الطلب

تُعرض الطلبات على لجنة مختصة (اللجنة الطبية).

يتم اتخاذ القرار (قبول / رفض / طلب استكمال).

توثيق القرار مع أسبابه.



٦- إشعار المتقدم

يتم إشعار المتقدم بنتيجة الطلب عبر الوسائل المعتمدة خلال أسبوع من اتخاذ القرار، مع بيان الأسباب في حال الرفض، وإعطاء المستفيد حق التوضيح خلال ٣٠ يوم من علمه بالقرار.

٧- المتابعة والتحديث

يتم تحديث بيانات المستفيد بشكل دوري.
إعادة تقييم الحالات طويلة الأمد.
إيقاف الدعم في حال ثبوت عدم الاستحقاق.

٨- الضوابط العامة

الالتزام بسرية المعلومات الطبية والشخصية.
منع تضارب المصالح في عملية التقييم.
توثيق جميع الإجراءات والقرارات.
إتاحة آلية تظلم أو اعتراض للمستفيدين.

٩- الرقابة والمراجعة

تخضع هذه الآلية للمراجعة الدورية.
يتم تدقيق عينات من الحالات لضمان الالتزام.
تُرفع تقارير دورية للإدارة عن نتائج التحقق.



آلية تقديم الخدمة لمستفيد جمعية إرادة لعلاج مرضى السرطان

حقوق المستفيد:

١. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
٢. 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.
٣. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
٤. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٥. 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

كـمستفيد لك الحق في:

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

الاحترام والكرامة

كـمستفيد لك الحق في:

١. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
٢. 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

كـمستفيد لك الحق في معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية والذين يقدمون الخدمة لك.

واجباتك كمستفيد

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
٢. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة في الوقت المناسب لكم لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.



٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
٤. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
٥. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
٦. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية .
٧. المحافظة على أي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية .
٨. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع اخرى .
٩. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
١٠. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
١١. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظرکم او اقتراحکم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
١٢. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمکم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية

١. إذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
٢. انتقال المستفيد الى خارج نطاق الجمعية.
٣. التلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة.
٤. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي.
٥. في حالة اتخاذ قرار من الجمعية بعدم الاستفادة لعدم وجود الخدمة المطلوبة من ضمن مهام الجمعية.
٦. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالتة للجهات المختصة.



الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقاصاً 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 (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.

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

١. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الأسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).
٢. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
٣. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
٤. تحديد الضرر.
٥. أسباب التظلم.
٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
٧. تحديد الطلب المراد.
٨. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

رابعاً: إجراءات التظلم أو الشكوى:

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف /البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ).



٧. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية .

يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية <https://eradah.sa>

٨. أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٧:٣٠ صباحاً الى ٣:٣٠ عصرًا من الأحد الى الخميس في ظرف مغلق.

تم اعتمادها في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٣) في دورته (الاولى) بتاريخ ٢٠ / ٤ / ١٤٤٦ هجري

يعتمد ، رئيس مجلس الادارة


د. الحسن بن علي مديش بجوي



إرادة