

صياغة وثيقة التأمين

الخطة الإقليمية للعناية بالصحة

تاريخ النفاذ: 1 مايو 2010

جدول المحتويات

2	جدول المنافع
10	ما هي المنافع التي يغطيها التأمين؟
21	ما هي المنافع التي لا يغطيها التأمين؟
27	الأشخاص الذين يغطيهم التأمين؟
32	أحكام عامة
37	إجراءات المطالبات
41	إجراء الشكاوي
42	التعريف

جدول المنافع

المنافع	التأمين على الحياة (لايف ستايل)	التأمين على الحياة (لايف ستايل بلس)
إجمالي الحد الأقصى السنوي	100,000 دولار أمريكي	250,000 دولار أمريكي
منطقة التغطية	دول مجلس التعاون الخليجي والشرق الأوسط وشبه القارة الهندية وجنوب شرق آسيا	دول مجلس التعاون الخليجي والشرق الأوسط وشبه القارة الهندية وجنوب شرق آسيا
نسبة التعويض	تعني مبلغ التعويض المنصوص عليه بموجب كل من المنافع سواء تم تقديم العلاج من قبل شبكة المزودين الخاصة بنا أم لا.	تصل التغطية إلى 100% ضمن شبكة المزودين و80% خارج الشبكة
خيارات زيادة التحمل	يتضمن خيار كل منتج زيادة تحمل بخصوص كل حالة صحية جديدة أو بخصوص كل زيارة. سيبين جدول وثيقة التأمين الخاص بكم زيادة التحمل النافذة وأسس استخدام تلك الزيادة.	يرجى الاطلاع على جدول وثيقة التأمين
متطلبات التفويض المسبق الخاص بالتسوية المباشرة	تصل التغطية إلى 1,000 درهم إماراتي لا يوجد	تصل التغطية إلى 1,000 درهم إماراتي لا يوجد
علاج المريض داخل المستشفى	الرسوم العامة لعلاج المريض داخل المستشفى رسوم المستشفى والأدوية والضمادات	تصل التغطية إلى كامل نسبة التعويض

وأنتعاب الأخصائيين والجراحين وأتعب
أطباء التخدير ورسوم غرفة العمليات وعلم
الأمراض

الإقامة والطعام داخل المستشفى

تصل التغطية إلى 300 دولار أمريكي يومياً تغطي الإقامة ورسوم التمريض سواء تم علاج المؤمن عليه كمريض مقيم أو كمريض نهاري.

وحدة العناية المركزة

تصل التغطية إلى 500 دولار أمريكي يومياً تغطي الإقامة ورسوم التمريض عند إدخال المريض إلى وحدة العناية المركزة بصفته كمريض مقيم.

المنافع النقدية في المستشفى

تصل التغطية إلى 75 دولار أمريكي عن كل ليلة بحد أقصى يصل إلى 375 دولار أمريكي لكل مدة من مدد التغطية مع الالتزام بأن يكون العلاج متوفراً في بلد الإقامة.

تصل التغطية إلى 50 دولار أمريكي عن كل ليلة بحد أقصى يصل إلى 250 دولار أمريكي لكل مدة من مدد التغطية مع الالتزام بأن يكون العلاج متوفراً في بلد الإقامة.

تصل التغطية إلى 50 دولار أمريكي عن كل ليلة بحد أقصى يصل إلى 250 دولار أمريكي لكل مدة من مدد التغطية مع الالتزام بأن يكون العلاج متوفراً في بلد الإقامة.

زراعة الأعضاء

تصل التغطية إلى كامل نسبة التعويض

إقامة الوالدين في المستشفى

تصل التغطية إلى كامل نسبة التعويض

تكاليف الإقامة في المستشفى بخصوص أي من الوالدين أو الوصي القانوني الذي يبقى مع الشخص المؤمن عليه والذي يقل عمره عن 18 عاماً والذي تم قبوله في المستشفى كمريض مقيم.

تصل التغطية إلى 5,000 دولار أمريكي	تصل التغطية إلى 3,000 دولار أمريكي	تغطية المولود الجديد	تكاليف العلاج من أي مرض حاد كمريض مقيم بالإضافة إلى أية تكاليف ذات صلة بأية عوارض تظهر أثناء الولادة أو تظهر خلال 30 يوماً بعد الولادة.
تصل التغطية إلى كامل نسبة التعويض	تصل التغطية إلى كامل نسبة التعويض	إقامة المولود الجديد	تكاليف الإقامة في المستشفى الخاصة بالمولود الجديد (إلى أن يبلغ 16 أسبوع من العمر) والذي يرافق والدته (باعتبارها الشخص المؤمن عليها) أثناء تلقيها العلاج بصفتها كمريض مقيم في المستشفى.
تصل التغطية إلى كامل نسبة التعويض	تصل التغطية إلى كامل نسبة التعويض	الجراحة الترميمية	تكاليف الجراحة الترميمية بعد أي حادث أو بعد أية جراحة يتم إجراؤها بخصوص أية مرض معين.
معالجة المريض خارج المستشفى			تشمل رسوم معالجة المريض الخارجي ما يلي:
تصل التغطية إلى كامل نسبة التعويض. بالإضافة إلى تكاليف إضافية تساوي 50 دولار أمريكي عن كل استشارة يحصل عليها المريض الخارجي.	تصل التغطية إلى 2000 دولار أمريكي لكل مدة من مدد التغطية. بالإضافة إلى تكاليف إضافية تساوي 50 دولار أمريكي عن كل استشارة يحصل عليها المريض الخارجي.	<ul style="list-style-type: none"> - الاستشارات الطبية - رسوم الاختصاصيين - الإجراءات التشخيصية - الأدوية والضمادات - العلاج الفيزيائي عند الإحالة من قبل الطبيب. (محددة بعدد إجمالي يساوي 10 جلسات كحد أقصى سنوياً). 	

العمليات الجراحية للمريض الخارجي
تصل التغطية إلى كامل نسبة
التعويض

التمريض المنزلي
تصل إلى مدة 30 يوم
تصل إلى مدة 30 يوم

يتم توفير التمريض المنزلي فور خروج المؤمن عليه من المستشفى بناءً على توصية الاختصاصي ويتم تزويد خدمات التمريض المنزلي من قبل ممرضة مؤهلة. تخضع كافة العلاجات المقدمة بموجب هذه المنفعة إلى التفويض المسبق من قبلنا.

المنافع العامة الأخرى

علم الأورام
تصل التغطية إلى كامل نسبة
التعويض

تكاليف العلاج من مرض السرطان سواء بصفة كمريض مقيم أو مريض نهاري أو مريض خارجي.

الرسوم الإضافية
لا يوجد تغطية

تصل التغطية إلى 1000 دولار أمريكي لكل حالة طبية

تكاليف شراء أو استئجار العكازات أو الكراسي المتحركة بعد علاج المؤمن عليه سواء كمريض مقيم أو مريض نهاري.

إعادة التأهيل
لا يوجد تغطية

تصل مدة التأهيل إلى 120 يوم لكل حالة طبية

تكاليف الإقامة في وحدة إعادة التأهيل في المستشفى بعد العلاج كمريض مقيم.

فحص بالتصوير الطبقي والرنين المغناطيسي
تصل التغطية إلى كامل نسبة
التعويض

تصل التغطية إلى كامل نسبة
التعويض

تكاليف الفحص المصرح به مسبقاً من قبلنا
للمريض المقيم أو الخارجي أو النهاري.

تضرر الأسنان

تكاليف العلاج الأولي في وحدة الطوارئ
في المستشفى خلال 7 أيام من حدوث أي
ضرر طارئ للأسنان السليمة والطبيعية.
يغطي التعويض كامل المبالغ المدفوعة
يغطي التعويض كامل المبالغ المدفوعة

مضاعفات الحمل

تكاليف علاج أية أمراض تظهر خلال
مراحل الحمل الأولية أو أية أمراض تظهر
أثناء الولادة وتتطلب إجراء توليدي محدد.
تصل التغطية إلى كامل نسبة
التعويض
مع الالتزام بمدة الانتظار
البالغة سنة واحدة
تصل التغطية إلى كامل نسبة
التعويض
مع الالتزام بمدة الانتظار
البالغة سنة واحدة

منافع الإخلاء/النقل

النقل الطارئ
تشمل مصاريف النقل في الحالات الطارئة
من وإلى المستشفى باستخدام أفضل وسائل
النقل المناسبة.
يغطي التعويض كامل المبالغ المدفوعة
يغطي التعويض كامل المبالغ المدفوعة

الإخلاء في حالات الطوارئ

إخلاء الشخص المؤمن في الحالات الطارئة
عندما لا يكون العلاج متوفراً في مكان
الحادث إلى أقرب مكان مناسب لإدخاله إلى
المستشفى بصفة مريض مقيم في المستشفى
أو مريض نهاري. تمديد التأمين لتغطية
مصاريف شخص آخر للسفر مع الشخص
المؤمن بصفته مرافق عندما تتطلب الحالة
الطبية ذلك.
يغطي التعويض كامل المبالغ المدفوعة
يغطي التعويض كامل المبالغ المدفوعة

مصاريف السفر الإضافية (بعد الإخلاء)

مصاريف السفر المعقولة:

1- من وإلى المواعيد الطبية عندما يتلقى المريض النهاري العلاج.	يغطي التعويض كامل المبالغ المدفوعة	يغطي التعويض كامل المبالغ المدفوعة
2- مصاريف الشخص المرافق للتنقل من وإلى المستشفى لزيارة الشخص المؤمن بعد دخوله المستشفى كمقيم فيها.	يغطي التعويض كامل المبالغ المدفوعة	يغطي التعويض كامل المبالغ المدفوعة
3- لا يوجد إقامة داخل المستشفى بخصوص فترات ما قبل أو بعد العلاج بشرط أن يكون الشخص المؤمن تحت رعاية المختص.	تبلغ التكلفة 150 دولار أمريكي لكل شخص كل يوم و5000 دولار أمريكي لكل شخص عن كل إخلاء.	تبلغ التكلفة 150 دولار أمريكي لكل شخص كل يوم و5000 دولار أمريكي لكل شخص عن كل إخلاء.
4- مصاريف تذكرة سفر في الدرجة الاقتصادية لعودة الشخص المؤمن ومرافقه إلى بلد الإقامة أو إلى البلد الذي حدثت فيه الحادثة.	يغطي التعويض كامل المبالغ المدفوعة	يغطي التعويض كامل المبالغ المدفوعة

3,000 دولار أمريكي

1,000 دولار أمريكي

جثمان المريض

- 1- مصاريف نقل الجثة أو رمادها إلى البلد الأصلي أو بلد الإقامة، أو
- 2- مصاريف دفن أو إحراق الجثة في مكان حدوث الوفاة.

خارج نطاق المنافع

العلاج الاختياري خارج منطقة التغطية يتم العلاج خارج منطقة التغطية في البلد الأصلي فقط مع الالتزام بحدود التغطية المشار إليها في جدول المنافع.	مع الالتزام بالرسوم المعقولة والمتعارف عليها داخل بلد الإقامة وضمن شبكة التسوية المباشرة الخاصة بنا.	مع الالتزام بالرسوم المعقولة والمتعارف عليها داخل بلد الإقامة وضمن شبكة التسوية المباشرة الخاصة بنا.
---	--	--

العلاج في حال وقوع حادث أو حالة طارئة خارج منطقة التغطية

يشمل العلاج الذي يتم تقديمه أثناء وقوع اية حادثة أو في أي من حالات الطوارئ في الحالات التي لا تكون فيها الحالة الطبية

موجودة قبل السفر (باستثناء مضاعفات الحمل).

علاج المريض خارج المستشفى نتيجة وجود حادث أو حالة طارئة عندما يكون مسافراً بشكل مؤقت إلى الولايات المتحدة الأمريكية وفي الحالات التي لا تكون فيها الحالة الطبية موجودة قبل السفر.

تصل التغطية إلى 500 دولار أمريكي مع الالتزام بزيادة مبلغ 80 دولار لكل حالة طبية.

تصل التغطية إلى 500 دولار أمريكي مع الالتزام بزيادة مبلغ 80 دولار لكل حالة طبية.

الخيارات الإضافية التأمين على الحياة (لايف ستايل) التأمين على الحياة (لايف ستايل+)

الحالات المزمنة الفحص الروتيني والأدوية والضمادات التي تم وصفها لمعالجة الحالة الطبية والإقامة في المستشفى والتمريض وغسيل الكلية والجراحة والمعالجة المسكنة للحالات المزمنة.

شراء الخيار (لا توجد تغطية ما لم يكن ذلك مبيناً في جدول وثيقة التأمين) شراء الخيار (لا توجد تغطية ما لم يكن ذلك مبيناً في جدول وثيقة التأمين)

تصل التغطية إلى 2000 دولار أمريكي (دون زيادة) تصل التغطية إلى 2000 دولار أمريكي (دون زيادة)

العلاجات السنوية الروتينية شراء الخيار (لا توجد تغطية ما لم يكن ذلك مبيناً في جدول وثيقة التأمين) شراء الخيار (لا توجد تغطية ما لم يكن ذلك مبيناً في جدول وثيقة التأمين)

يشمل الفحوصات وتنظيف الأسنان والحشوات المركبة العادية أو الاستخراجات البسيطة أو غير الجراحية وعلاج قناة الجذر.

تصل التغطية إلى 400 دولار أمريكي مع الالتزام بنسبة 25% كتأمين مشترك (دون زيادة) تصل التغطية إلى 400 دولار أمريكي مع الالتزام بنسبة 25% كتأمين مشترك (دون زيادة)

تكون التغطية محدودة بخمس زيارات كحد أقصى و/أو بالخدمات المقدمة للشخص المؤمن خلال فترة التغطية.

الالتزام بفترة الانتظار البالغة 6 أشهر

الالتزام بفترة الانتظار البالغة 6 أشهر

الحمل والولادة

شراء الخيار (لا توجد تغطية ما لم يكن ذلك مبيناً في جدول وثيقة التأمين)	شراء الخيار (لا توجد تغطية ما لم يكن ذلك مبيناً في جدول وثيقة التأمين)	المصاريف المرتبطة بالحمل والولادة الطبيعيين والفحوصات ما قبل وبعد الولادة ومصاريف الولادة.
تصل التغطية إلى 3000 دولار أمريكي مع الالتزام بنسبة 20% كتأمين مشترك (10% عند الاستفاد من المزمود المعتمد مسبقاً)	تصل التغطية إلى 3000 دولار أمريكي مع الالتزام بنسبة 20% كتأمين مشترك (10% عند الاستفاد من المزمود المعتمد مسبقاً)	
الالتزام بفترة الانتظار البالغة 6 أشهر (دون زيادة)	الالتزام بفترة الانتظار البالغة 6 أشهر (دون زيادة)	

الاطمئنان على الحالة الصحية

شراء الخيار (لا توجد تغطية ما لم يكن ذلك مبيناً في جدول وثيقة التأمين)	شراء الخيار (لا توجد تغطية ما لم يكن ذلك مبيناً في جدول وثيقة التأمين)	الفحوصات الطبية الروتينية والاختبارات المرتبطة والتطعيمات والتلقيحات الطبية الضرورية. تتوفر فقط لبرامج المجموعة الإلزامية المؤلفة من عشرة موظفين أو أكثر.
تصل التغطية إلى 400 دولار أمريكي	تصل التغطية إلى 400 دولار أمريكي	

التاريخ الطبي المتجاهل

لا توجد تغطية ما لم يكن ذلك مبيناً في جدول وثيقة التأمين	لا توجد تغطية ما لم يكن ذلك مبيناً في جدول وثيقة التأمين	التغطية الخاصة بعلاج أي حالة طبية أو أي حالة مرتبطة بها عند ظهور عوارض المرض أو تم تقديم الاستشارة الطبية قبل تاريخ الدخول إلى المستشفى بموجب وثيقة التأمين.
		التنازل عن فترات الانتظار التي تم تقديمها بخصوص المنافع بموجب وثيقة التأمين.
		تتوفر فقط لبرامج المجموعة الإلزامية المؤلفة من 10 موظفين أو أكثر.

ما هي المنافع التي يغطيها التأمين؟

نلتزم بتقديم التغطية لعلاج الحالات الطبية التي تؤهل المؤمن عليه للاستفادة من التأمين والتي تظهر خلال مدة التغطية حيث يتم تقديم العلاج خلال مدة التغطية.

نلتزم بتقديم المنافع في منطقة التغطية للحالات التالية مع الالتزام بمستوى التغطية المحدد في وثيقة التأمين الخاصة بكم والمنافع المبينة بالتفصيل في جدول المنافع. يجب أن تكون كافة المصاريف المتكبدة للضرورة الطبية فقط مع الالتزام بالرسوم المعتادة والمناسبة.

يتم تغطية المنافع التالية بموجب وثيقة التأمين هذه:

الرسوم الخاصة بالمريض المقيم في المستشفى

1- الرسوم العامة الخاصة بالمريض المقيم في المستشفى

أ) تشمل رسوم الإقامة بالمستشفى ضمن غرفة خاصة والرسوم الأخرى المرتبطة بالمريض بصفته مقيم بالمستشفى أو المريض النهاري والرسوم الخاصة بالتمريض من قبل ممرضة مؤهلة.

ب) رسوم الإقامة والتمريض عند إدخال المريض إلى وحدة العناية المركزة الخاصة بصفته مريض مقيم في المستشفى.

ج) أتعاب المختص.

د) أتعاب الطبيب الجراح.

هـ) أتعاب الطبيب المخدر.

و) الأدوية والضمادات.

ز) رسوم غرفة العمليات والرسوم الأخرى المتكبدة لعلاج حالة طبية معينة.

ح) الإجراءات التشخيصية بما في ذلك علم الأمراض والأشعة السينية والفحص بالأشعة فوق

الصوتية.

2- الدفع النقدي في المستشفى

عندما تتلقى العلاج بخصوص حالة طبية معينة بصفتك مريض مقيم في المستشفى، سنقوم بدفع مبلغ نقدي وفق الحد اليومي وإجمالي الحد الأقصى لمدة التغطية الواحدة كما يتم الإشارة إليها في جدول المنافع في البلدان التالية:

- أ) بنغلاديش
- ب) الهند
- ج) باكستان
- د) الفلبين
- هـ) سريلانكا
- و) إيران

مع الالتزام بالعلاج المتوفر. تعتبر هذه المنفعة مشروطة بموافقتنا المسبقة قبل مغادرة بلد الإقامة فيما يتعلق بالعلاج الذي تم اختياره.

لمطالبة الحصول على هذه المنفعة يرجى طلب من المستشفى توقيع وختم نموذج الاستمارة الخاص بكم. لا تطبق هذه المنفعة عند الإدخال إلى مركز الحوادث والحالات الطارئة في المستشفى.

3- زرع الأعضاء

زراعة الأعضاء التي يتم تغطيتها بموجب وثيقة التأمين هذه هي:

- أ) زراعة القلب
- ب) زراعة القلب/الرئة
- ج) زراعة الرئة
- د) زراعة الكلية
- هـ) زراعة الكلية/بنكرياس
- و) زراعة الكبد
- ز) زراعة نخاع العظم الخيفي
- ح) زراعة نخاع العظم الذاتي

4- إقامة الوالدين

تغطية الإقامة في غرفة خاصة لأحد الوالدين أو الوصي القانوني الذي يبقى مع الشخص المؤمن الذي يكون عمره تحت 18 سنة وتم إدخاله إلى المستشفى كمقيم فيها.

5- العناية بالمولود الجديد

تشمل علاج المريض المقيم داخل المستشفى من مشكلة صحية حرجة يعاني منها نتيجة وضع مولود جديد والتي تظهر بشكل واضح عليه خلال 30 يوم بعد الولادة. بعد فترة انتفاخ المولود الجديد من فترة التأمين البالغة 30 يوم باستثناء أي مشاكل صحية تطرأ أو تظهر على المواليد الجدد خلال مدة 30 يوم بعد الولادة فوراً، فإنه سيتم تغطية معيالكم بكامل أحكام وثيقة التأمين هذه. يتم تغطية الطفل بموجب وثيقة تأمين الخاصة بوالديه كما هي محددة في الشرط العام رقم 8 وباعتبار كافة الأقساط المستحقة مدفوعة بالكامل.

6- إقامة المولود الجديد

تشمل التغطية تكاليف الإقامة في المستشفى التي تتعلق بالطفل المولود الجديد لمرافقة والدته (باعتبارها الشخص المؤمن) بينما تتلقى العلاج بصفتها مريض مقيم في المستشفى.

7- مضاعفات الحمل

علاج أي مشكلة صحية تنشأ خلال المراحل الحمل الأولية أو أي مشكلة صحية أخرى تنشأ أثناء الولادة وتتطلب إجراء توليدي محدد.

لا تصنف تكاليف قسم العملية القيصرية الاختيارية أو تكاليف قسم العملية القيصرية ذات الضرورية الطبية المستحقة لأقسام العمليات القيصرية غير الطارئة على أنها من مضاعفات الحمل بخصوص أغراض هذه المنفعة.

تستحق هذه المنفعة بعد سنة واحدة من تاريخ مباشرتها أو تاريخ دخولكم إلى المستشفى أو أيأ منهما يأتي أولاً.

8- الجراحة الترميمية

تشمل التغطية الجراحة الترميمية المطلوبة نتيجة وقوع حادث أو مرض يطرأ أثناء فترة التغطية والذي تمت المباشرة بعلاجه خلال سنة واحدة من وقوع الحادث أو المرض لإعادة الوظيفة الطبيعية أو

المظهر الخارجي مع الالتزام بمدة التغطية النافذة.

الرسوم الخاصة بالمريض الخارجي

9- الرسوم العامة الخاصة بالمريض الخارجي

أ) لا يتم تغطية رسوم الطبيب المختص بما في ذلك الاستشارات الطبية (متابعة الاستشارات الطبية خلال 7 أيام من الاستشارة الأولى التي تتعلق بنفس المشكلة الصحية سواء تمت من قبل نفس المختص أم لا).

ب) أتعاب المختص.

ج) الإجراءات التشخيصية بما في ذلك علم الأمراض والأشعة السينية والفحص بالأشعة فوق الصوتية.

د) الأدوية والضمادات والأدوية والأجهزة التي يحددها الطبيب أو المختص.

هـ) جراحة المريض الخارجي.

و) تكون المعالجة الفيزيائية عند إحالتها من قبل الطبيب مقيدة بخمس جلسات لكل حالة طبية. يكون التقرير الطبي الخاص بالمعالجة الفيزيائية للمريض المقيم خارج المستشفى بعد خمس جلسات. يجب تقديم خطاب أو تقرير الإحالة مع المطالبة الأولى لكل علاج.

تكون المنافع التي يتم تغطيتها بموجب الفقرة (و) المذكورة أعلاه محدودة بعشر جلسات كحد أقصى. يعتبر العلاج بموجب هذه المنفعة مشروط بموافقتنا عليه.

10 التمريض المنزلي

يشمل الرعاية التمريضية التي يتم تقديمها خارج المستشفى والتي يتم تلقيها فوراً نتيجة علاج المريض المقيم داخل المستشفى أو المريض النهاري بناءً على توصية أي اختصاصي كما يجب أن تتم عن طريق ممرضة مؤهلة جيداً للقيام بذلك. تكون كافة المعالجات التي تتم بموجب هذه المنفعة مشروطة بموافقتنا المسبقة عليها. لا تتحمل مسؤولية تقديم أي منفعة ما لم نوافق عليها خطياً.

المنافع العامة الأخرى

11- علم الأورام
يتم تقديم العلاج الخاص بالسرطان للمريض المقيم في المستشفى أو المريض النهاري أو المريض خارج المستشفى.

12- المصاريف الإضافية
شراء أو استئجار العكازات أو الكراسي المتحركة بعد المعالجة للمريض المقيم داخل المستشفى أو المريض النهاري.

13- فحص بالتصوير الطبقي والرنين المغناطيسي
تم إجراء الفحص المصرح به من قبلنا للمريض المقيم في المستشفى أو خارجها أو المريض النهاري.

14- إعادة التأهيل
السماح بالدخول إلى وحدة إعادة التأهيل المعتمدة في المستشفى بعد علاج حالة طبية معينة للشخص المؤمن المقيم في المستشفى بصفته مريض مقيم فيها لمدة ثلاث أيام متتالية على الأقل كما يؤكد المختص ضرورة إجراء عملية إعادة التأهيل. يسمح للمريض الدخول إلى وحدة إعادة التأهيل بعد 14 يوم من خروجه من المستشفى.

يجب أن يكون العلاج المذكور تحت إشراف ورقابة المختص والذي يغطي:

- (أ) استخدام غرف العلاج الخاصة.
- (ب) رسوم الاستشفاء بالتدليك.
- (ج) رسوم علاج مشاكل النطق
- (د) الخدمات الأخرى التي تقدمها وحدة إعادة التأهيل بما في ذلك رعاية الممرضة المؤهلة جيداً بشرط أن لا تتضمن خدمات التمريض الخاص أو العام أو خدمات المختص.

15- تضرر الأسنان
يتم تلقي العلاج الأولي في غرفة الحوادث والطوارئ في المستشفى خلال 7 أيام من حدوث أي ضرر

طارئ للصوت أو الأسنان الطبيعية من قبل الطبيب أو طبيب الأسنان باستثناء ما لم يحدث الضرر أثناء تناول الطعام.

منافع الإخلاء والنقل

16- النقل في الحالات الطارئة

تشمل مصاريف النقل في الحالات الطارئة التي يعتبرها الطبيب أو المختص ضرورية من الناحية الطبية من وإلى المستشفى باستخدام أفضل وسائل النقل المناسبة.

17- الإخلاء

تشمل مصاريف إخلاء الشخص المؤمن عليه في حالات العلاج الطارئة عندما لا يكون العلاج متوفراً في مكان الحادث إلى أقرب مركز صحي مناسب وذلك لغرض إدخال المريض إلى المستشفى بصفة مريض مقيم في المستشفى أو مريض نهاري (باستثناء مصاريف الأمومة أو الولادة وباستثناء المنفعة رقم 7- مضاعفات الحمل).

يخضع الإخلاء إلى موافقة خطية مسبقة من قبلنا قبل السفر وإلى التعليمات المصدقة من قبل الطبيب أو المختص بما في ذلك تأكيد عدم توفر العلاج المناسب والمطلوب في مكان وقوع الحادث. يتم تمديد المصاريف التأمين لتشمل تغطية مصاريف شخص واحد آخر للسفر مع الشخص المؤمن عليه بصفته مرافق في حال كان ذلك ضرورياً من الناحية الطبية. يلتزم الاستشاريين التابعين لنا باتخاذ القرار الخاص بتحديد وسيلة النقل المناسبة للإخلاء والمستشفى الذي سيتم إخلاءه.

لا يتم تمديد مصاريف الإخلاء لتشمل الإنقاذ البحري والجوي أو مصارف الإنقاذ في الجبال التي لم يتم تكديدها في منتجعات التزلج أو منتجعات الرياضات الشتوية المشابهة.

18- مصارف السفر الإضافية (بعد الإخلاء)

مصاريف السفر المعقولة:

- 1- من وإلى المواعيد الطبية عندما تتلقى العلاج بصفتك مريض نهاري.
- 2- مصاريف الشخص المرافق للتنقل من وإلى المستشفى لزيارة الشخص المؤمن بعد دخوله المستشفى بصفته مقيم فيها.

- 3- لا يوجد إقامة داخل المستشفى إلا لفترات ما قبل أو بعد العلاج بشرط أن يكون الشخص المؤمن تحت رعاية أي مختص.
- 4- مصاريف تذكرة سفر من الدرجة الاقتصادية لعودة الشخص المؤمن ومرافقه إلى بلد الإقامة أو إلى البلد الذي حدث فيه الإخلاء.

19- جثمان المريض

في حال الوفاة نتيجة لحالة طبية معينة:

- (أ) يغطي التأمين مصاريف نقل الجثمان أو رماد الشخص المؤمن عليه إلى بلده/بلدها أو بلد الإقامة.
- (ب) مصاريف دفن أو إحراق الجثمان في مكان وقوع الوفاة وفق الممارسات المعقولة والمعتادة.

التأمين خارج منطقة التغطية

20- العلاج الاختياري خارج منطقة التغطية

(في كل أنحاء العالم ما عدا الولايات المتحدة الأمريكية)

يخضع العلاج الذي يتم تقديمه خارج منطقة التغطية الخاصة بكم إلى الرسوم المعقولة والمعتادة لبلد الإقامة وضمن شبكة التسوية المباشرة الخاصة بنا (إذا كان ذلك متوفراً).

21- العلاج في حال وقوع حادث أو حالة طارئة خارج منطقة التغطية

(في كل أنحاء العالم ما عدا الولايات المتحدة الأمريكية)

يتم تغطية العلاج في حال وقوع حادث أو وجود حالة طارئة بشكل كامل حيث يتم تقديم العلاج فوراً في وحدة الحوادث والطوارئ في المستشفى ما لم تكن تلك الحالة موجودة قبل السفر.

في حال كان العلاج من الحادث أو حالة طارئة مطلوباً في الولايات المتحدة الأمريكية عندها يتوجب عليكم الاتصال معنا أو مع مركز خدمات العضو الدولي الخاص بنا إما قبل أو بأسرع وقت ممكن بعد دخول المريض وحدة الحوادث والحالات الطارئة في المستشفى. لا تعتبر مضاعفات الحمل أو الولادة

أنها مشمولة ضمن علاج الحوادث والحالات الطارئة لغرض وثيقة التأمين هذه.

بالإضافة إلى ذلك، تكون المنفعة مستحقة بخصوص المصاريف الطبية التي تنشأ نتيجة أية حالة طارئة لا تتطلب منك طلب الحصول على علاج في وحدة الحوادث والطوارئ في المستشفى سواء كنت مسافراً بشكل مؤقت إلى الولايات المتحدة الأمريكية وأن الحالة الطبية غير موجودة قبل السفر.

تخضع التغطية إلى الحدود المشار إليها في جدول المنافع.

المنافع الاختيارية

تطبق المنافع التالية في حال ظهرت على أنها من خيارات المنافع التي تم شراءها في جدول وثيقة التأمين الخاصة بكم.

23- المعالجة الروتينية للحالات المزمنة

يتم تمديد التغطية بموجب وثيقة التأمين لتشمل المعالجة الروتينية والعلاج المسكن الذي يتم تطبيقه بخصوص أية حالة طبية مزمنة.

تكون المصاريف محدودة بالفحوصات الروتينية المرتبطة بالحالة الطبية المزمنة والأدوية والضمادات التي تم وصفها لمعالجة الحالة الطبية وغسيل الكلى (حيث يكون ذلك قابلاً للتطبيق) والتمريض والجراحة.

كما تكون التغطية مقيدة بالحالات الطبية الجديدة التي لم تظهر سابقاً سواء تم تشخيصها أم لا والتي تحدث بتاريخ شراء هذا الخيار أو من تاريخ تسجيلكم فيه أو أيًا منهما يأتي أولاً. فيما يتعلق بهذا الخيار تم تجاهل الاستثناءات 2 و3 و48.

24- المعالجة السنوية الروتينية

تشمل أتعاب طبيب الأسنان الذي يقوم بالمعالجة السنوية الروتينية فيما يتعلق بجراحة الأسنان. تم تعريف المعالجة السنوية الروتينية كما يلي:

- (أ) الفحوصات
- (ب) تنظيف الأسنان
- (ج) حشو مركب طبيعي للأسنان

- (د) الاستخراجات البسيطة وغير الجراحية
(هـ) علاج قناة جذر السن

تم استثناء المصاريف التي تم تكبدها خلال الأشهر الستة الأولى من تاريخ مباشرة هذا الخيار أو تاريخ تسجيلكم فيه أو أيًا منهما يأتي أولاً.

بخصوص هذا الغرض تم تجاهل الاستثناء 48 وتعديل الاستثناء 24 ليقراً على الشكل التالي:

"العلاج الترميمي للأسنان سواء تم من قبل طبيب عام أو طبيب أسنان أو اختصاصي أو جراح فموي أو جراح الفكين"

25- الحمل والولادة الروتينيين

تشمل المصاريف المرتبطة بالحمل والولادة الطبيعيين وأي من الحالات الأخرى المعنية. تكون المنافع محدودة بالولادة والفحوصات (قبل وبعد الولادة مباشرة) ومصاريف وضع الولادة.

تكون كافة المصاريف المتعلقة بمضاعفات الحمل و/أو الولادة بعد الحمل محدودة بهذه المنفعة.

بخصوص هذا الغرض تم تجاهل الاستثناءات 15 و 48 وتعديل الاستثناء 18 ليقراً كما يلي:

"مصاريف الحمل الطبيعي ومصاريف مضاعفات الحمل التي تنشأ خلال الأشهر الأثني عشر الأولى من تاريخ المباشرة أو تاريخ تسجيلكم أو أيًا منهما يأتي أولاً".

26- الصحة الجيدة

(أ) تشمل مصاريف الفحص الطبي الروتيني السنوي والاختبارات المرتبطة به. تشمل هذه الفحوصات والاختبارات ما يلي:

- فحص الدم والكوليسترول
- مؤشر كتلة وزن وارتفاع الجسم
- فحص ضغط الدم
- تحليل البول
- الفحوصات القلبية
- استخدام الصورة البيانية للقلب (تخطيط القلب)

- الاختبارات الوظيفية للأعضاء الحيوية الأخرى
- تصوير الصدر بالأشعة السينية

(ب) يتضمن فحص المولود الفحوصات الجسدية والقياسات والفحص الحسي والتقييم العصبي وفحص التطور بالإضافة إلى فحص الوراثة والأباضي أثناء الولادة والتطعيم وتحليل البول واختبار التوبركولين والهيماتوكريت والهيموغلوبين واختبارات الدم الأخرى بما في ذلك اختبارات فحص الهيموغلوبين المنجلي كما يتم تحديد ذلك من قبل الطبيب العام أو المختص.

تكون الفحوصات محدودة بستة (6) فحوصات كل سنة من الولادة وحتى بلوغ الطفل عمر سنتين.

(ج) اللقاحات بما في ذلك اللقاحات اللازمة طبياً للسفر.

(د) فحص صورة الثدي الشعاعية الثنائية أو فحص الصدر.

(هـ) فحص الخصية والبروستات واختبارات بيه اس ايه/دي آر تي.

(و) الفحوصات الروتينية المتعلقة بالنساء بما في ذلك فحص الكشف عن سرطان عنق الرحم.

تحتوي هذه المنفعة على حد شامل للشخص المؤمن خلال كل مدة تغطية كما تم الإشارة إلى ذلك في جدول المنافع الخاص بك.

27- تجاهل التاريخ الطبي

هذا الخيار متوفر فقط لجداول المجموعة الإلزامية المؤلفة من عشرة موظفين أو أكثر والمسجلين في وثيقة تأمين الشركة. (يعني التسجيل الإلزامي كافة الموظفين والمعالين التابعين لهم الذين تم تسجيلهم خلال 30 يوم من أهليتهم كما يتم حذف كافة أسماء الموظفين والمعالين التابعين لهم خلال 30 يوم من ترك العمل في الشركة. يخضع أي موظف أو معيل لم يتم تغطيته خلال 30 يوم من أهليته إلى التعهد الخطي).

يتم تمديد التغطية بموجب وثيقة التأمين هذه ليشمل العلاج الخاص بالحالات الطبية التي عانيتم منها سابقاً أو الحالات المرتبطة بها.

بخصوص هذا الغرض، تم حذف الاستثناء 1 فقط. حيث تم شراء المنافع الاختيارية 24 و/أو 25 وتم التنازل لهذا الغرض فقط عن فترات الانتظار المبينة في جدول المنافع.

ما هي المنافع التي لا يتم تغطيتها؟

يتم تطبيق الاستثناءات التالية:

1- أية حالة طبية أو حالة مرتبطة بها تلقيت علاج طبي بخصوصها أو كان لديك عوارض لها أو كانت موجودة لأفضل معرفتك أو تطلبت مشورة قبل تاريخ انضمامك (قبل وجود الحالة الطبية). على أي حال، بعد انقضاء سنتين متتاليتين من تاريخ الانضمام فإن كافة الحالات الطبية الموجودة مسبقاً (والحالات المرتبطة بها) ستصبح مؤهلة للاستفادة من هذه المنفعة بشرط عدم قيامك:

(أ) باستشارة أي طبيب عام أو طبيب مختص للمعالجة أو تقديم الاستشارة (بما في ذلك الفحوصات) أو من بخصوص الأعراض التي عانيت منها من تلك الحالة؛ و/أو

(ب) تناول الدواء (بما في ذلك الأدوية والأدوية واتباع نظام غذائي خاص أو الحقنات) لمدة سنتين متتاليتين بعد تاريخ انضمامك (توقف لمدة سنتين)؛ أو

(ج) ظهرت الحالات الطبية المذكورة مسبقاً وبشرط إخطارنا بها وموافقنا عليها خطياً.

2- (أ) علاج حالة طبية معينة والتي نقدم استشارة عامة بخصوصها لتحديد العلاج المسكن أو أي حالة طبية مزمنة.

(ب) على أي حال سنقوم بدفع المصاريف لاستقرار النفاقات الحادة للحالات الطبية المزمنة غير الحالات الطبية الموجودة مسبقاً.

3- العلاج المزمن للقصور الكلوي بما في ذلك غسيل الكليتين. نلتزم بدفع مصاريف غسيل الكليتين التي تم تكبدها:

(أ) فوراً قبل أو بعد العملية الجراحية.

(ب) فيما يتعلق بالقصور الثانوي الحاد عندما يعتبر غسيل الكليتين جزء من العناية المركزة.

4- العلاج الذي نقوم بتحديدده بخصوص الاستشارة الطبية يكون إما تجريبي أو غير مؤكد.

5- الأضرار التي تقع أثناء الولادة أو العيوب الخلقية أو التشوهات الوراثية أو الأمراض والحالات الطبية

الوراثية.

- 6- الفحص الجسدي الروتيني من قبل أي طبيب عام بما في ذلك الفحوصات المتعلقة بأمراض النساء والفحوصات الروتينية ورعاية المولود حديث الولادة والتطعيمات واللقاحات والأدوية الوقائية والفحوصات الطبيعية للعين والسمع وفحص عيوب العين التنكسية الطبيعية أو غير طبيعية بما في ذلك ودون حصر حصر وقصر البصر واللابؤري وأي جراحة تصحيحية للبصر التنكسية وعيوب السمع غير الطبية والطبيعية.
- 7- إعادة تأهيل باستثناء ما هو منصوص عليه في المنفعة 14 من وثيقة التأمين.
- 8- العلاج الذي يتم تلقيه في المركز الصحي وعيادات العلاج الطبيعي أو المنتجعات أو المراكز المشابهة أو في الأسرة الخاصة في دار الرعاية التابع لتلك المراكز أو للمستشفى التي أصبحت منزل الشخص المؤمن عليه أو الإقامة الدائمة له أو حيث يتم الترتيب للدخول إلى المستشفى بشكل كامل أو جزئي للأسباب الداخلية.
- 9- العلاج التجميلي وأي من النتائج الناتجة عنه.
- 10- العلاج الخاص بفقدان الوزن أو مشاكل الوزن سواء كانت سابقة أم لا أو ناتجة عن حالة نفسية وأي من مصاريف العلاج المرتبطة والناتجة عن الجراحة التجميلية أو التي تنشأ نتيجة اضطراب في تناول الطعام أو مشكلة في الوزن بما في ذلك العلاج النفسي المطلوب حيث أن الحالة النفسية هي الحالة الطبية المرتبطة بمشكلة الاضطراب في الأكل.
- 11- يشمل العلاج البديل بما في ذلك ودون حصر اختصاصي علاج الأقدام ومصحح البصر والمعالجة بالتنويم المغناطيسي وفاحصي الرضاعة واختصاصي الأقدام والمعالجين اليدويين وتقويم العظام والمجبريين والمعالجة المثلية وأخصائي العلاج بوخز الأبر.
- 12- مصاريف تزويد أو صيانة أو تثبيت أي من الأعضاء أو الأجهزة الصناعية والسمعية والبصرية أو الأجهزة الأخرى أو الأجهزة الطبية أو غير ذلك باستثناء ما هو محدد في المنفعة 12 – المنافع الإضافية.
- 13- المصاريف المتكبدة فيما يتعلق بتحديد العضو المستبدل أو المصاريف الأخرى المتكبدة لإزالة العضو من الشخص المانح ومصاريف نقله وكافة المصاريف الإدارية المتعلقة به.
- 14- أية جهات نظر طبية أخرى أو لاحقة من قبل طبيب عام أو مختص بخصوص الحالة الطبية نفسها ما

لم يتم الموافقة على ذلك خطياً من قبلنا.

- 15- الحمل والولادة الطبيعيين.
- 16- تكاليف قسم العملية القيصرية الاختيارية أو تكاليف قسم العملية القيصرية ذات الضرورية الطبية المستحقة لأقسام العمليات القيصرية غير الطارئة على أنها من مضاعفات الحمل بخصوص أعراض هذه المنفعة.
- 17- مصاريف إجهادات الحمل لأسباب غير طبية ومراحل ما قبل الولادة ومصاريف القابلة عندما لا تكون مرتبطة بالولادة.
- 18- مصاريف مضاعفات الحمل التي تنشأ خلال السنة الأولى من تاريخ المباشرة أو تاريخ انضمامكم أو أيًا منهما يأتي أولاً.
- 19- العلاج الذي ينشأ بشكل مباشر أو غير مباشر من أو يكون مطلوباً فيما يتعلق بتحديد النسل للذكور والإناث أو العقم و/أو الخصوبة والتعقيم (أو ما يعاكسها).
- 20- أي شكل من أشكال الحمل التي يتم تغطيتها أو أي من مضاعفاته بما في ذلك ودون حصر الولادات المبكرة أو المتعددة بعد الحمل المؤمن عليه. يتوجب تقديم تصريح بالولادة بخصوص كافة الأشخاص المعالين المولودين بعد الحمل الذي يتم تغطيته. نحتفظ بالحق لرفض أي طلب دون تقديم أي توضيح بخصوص ذلك.
- 21- علاج العجز الجنسي أو أي حالة طبية تابعة له.
- 22- العلاج المرتبط بشكل مباشر أو غير مباشر بتغيير الجنس وأي من نتائجه.
- 23- الأمراض التناسلية أو غيرها من الأمراض المنقولة عن طريق الاتصال الجنسي أو أي حالة أخرى مرتبطة بها.
- 24- علاج الأسنان الروتيني سواء كان ذلك يتم عن طريق طبيب عام أو طبيب أسنان أو مختص أو أي جراحة تتعلق بالفم والوجه والفكين.
- 25- علاج تقويم الأسنان والتهاب اللثة والتهاب دواعم السن أو أي مشكلة صحية مرتبطة بها.

- 26- مصاريف العلاج الخاص بالمرض العقلي أو الاضطراب العقلي ومصاريف طبيب الأمراض العقلية والطبيب النفسي وأخصائي المعالجة العائلية أو مستشار التغلب على الخسارة.
- 27- علاج صعوبات التعلم واضطرابات فرط النشاط ونقص الانتباه وعلاج اضطراب الكلام والتطور والمشاكل الاجتماعية أو السلوكية لدى الأطفال.
- 28- علاج الإدمان على الكحول أو المخدرات أو التعاطي أو أية حالة إدمان أخرى مهما كان نوعها وأي ضرر أو مرض ينشأ بشكل مباشر أو غير مباشر عن التعاطي أو الإدمان.
- 29- الإنتحار أو محاولة الإنتحار أو أي ضرر أو أذى جسدي حدث عن قصد أو إهمال أو سلوك متهور.
- 30- أي إصابة مباشرة أو غير مباشرة نتيجة قيام الشخص المؤمن عليه بالتصرف بشكل غير قانوني أو يرتكب أو يساعد على ارتكاب جريمة جنائية.
- 31- مصاريف السفر والإقامة ما لم نوافق على ذلك بشكل محدد وخطي قبل السفر. لا تعتبر مصاريف السفر والإقامة أنها مستحقة في حال تقديم العلاج للمريض بصفته مريض مقيم خارج المستشفى بما في ذلك مصاريف استئجار سيارة.
- 32- المصاريف والنفقات التي تم تكبدها أثناء سفر الشخص المؤمن بشكل يتعارض مع الاستشارة الطبية.
- 33- العلاج الاختياري في الولايات المتحدة الأمريكية باستثناء ما هو مبين في المنفعة رقم 21 – علاج حالات الحوادث والحالات الطارئة خارج منطقة التغطية.
- 34- لا يتم تغطية المصارف الخاصة بالتحنيط والزهور وشواهد القبور ورجل الدين بخصوص المنفعة رقم 19.
- 35- العلاج والمصاريف التي تنشأ بشكل مباشر أو غير مباشر من أو تكون مطلوبة نتيجة حالة حرب أو اجتياح أو أعمال اعتداء من الخارج (سواء تم الإعلان عن حالة حرب أم لا) أو حرب أهلية أو تمرد أو ثورة أو عصيان مسلح أو عسكري أو اغتصاب السلطة أو تمرد أو شغب أو إضراب أو قانون الأحكام العرفية أو حالة فرض حصار أو محاولة قلب الحكم أو أعمال إرهابية ما لم يعاني الشخص المؤمن من ضرر جسدي على الرغم من عدم اشتراكه بتلك الأعمال بمبلغ يصل إلى 50,000 دولار أمريكي كحد أقصى لكل حادثة.
- 36- العلاج الذي ينشأ بشكل مباشر أو غير مباشر من أو يكون مطلوباً نتيجة تلوث كيميائي أو تلوث

إشعاعي من أي من المواد النووية مهما كان نوعها أو من احتراق الوقود النووي أو مرض الأسبستوس أو أية حالة طبية مرتبطة.

37- بغض النظر عن البند (البند) المشاركة، لا يغطي التأمين المذكور علاج أي حالة طبية سببت بأي طريقة أو ساهمة بأي عمل إرهابي يشمل استخدام أو إطلاق أو تهديد بأي سلاح نووي أو كيميائي أو بيولوجي.

في حال زعمنا أنه بموجب سبب هذا الاستبعاد على أن التأمين لا يغطي أي مطالبة عندها تلتزمون بتحمل مسؤولية إثبات عكس ذلك.

38- علاج اضطرابات التنفس أثناء النوم بما في ذلك الشخير أو الإرهاق أو اضطراب الرحلات الجوية الطويلة أو ضغط العمل أو أي من الحالات الأخرى.

39- المكملات الغذائية والمواد التي تكون متوفرة بشكل طبيعي ويمكن شراؤها دون وصفة بما في ذلك ودون حصر الفيتامينات والمواد المعدنية والعضوية.

40- الزيارات المنزلية من قبل الطبيب العام أو المختص أو ممرضة مؤهلة ما لم يتم الاتفاق على ذلك بشكل محدد وخطي قبل تقديم الاستشارة.

41- اضطرابات الجلد والبثور والثؤلول والجذري وحب الشباب والمليساء المعدية.

42- الحالات الطبية المتعلقة بالشيخوخة ومرض الزهايمر وهشاشة العظام والحالات الأخرى المشابهة.

43- فيروس العوز المناعي البشري (الإيدز) و/أو الأمراض المتعلقة به بما في ذلك متلازمة نقص المناعة المكتسب (الإيدز) أو مرض الإيدز و/أو مشتق طافر أو متغيرات منه مهما كان سببها.

44- العلاج بالهرمونات البديلة أو أي علاج أو دواء مشابه أو مرتبط به.

45- الحاجز الأنفي المنحرف.

46- العلاج الذي يتم تقديمه للمريض المقيم داخل المستشفى أو المريض النهاري دون ترخيص منا.

47- اختبار الحساسية.

48- سيتم خصم مبلغ الزيادة كما هو مبين في وثيقة التأمين الخاصة بكم من المصاريف الطبية الخاصة بكل حالة.

من هو الشخص الذي يغطيه التأمين؟

التغطية الخاصة بالموظفين

يتم تغطية الموظفين بموجب هذا الخطة عند تحقيق المتطلبات التالية:

- يتوجب عليك أن تكون من "فئة مؤهلة" كما يحدد صاحب العمل الخاص بك ذلك.
- يتوجب عليك تنفيذ معيار "تاريخ الأهلية" المحدد أدناه.

تحديد فيما إذا كنتم من الفئة المؤهلة

- إذا كنت موظف منتظم وبدوام كامل كما يحدد ذلك صاحب العملز
- حالما تدخل الفئة المؤهلة يتوجب عليك استكمال فترة الاختبار قبل أن يبدأ التأمين بتغطيتك.

معيار تاريخ الأهلية

- في حال كنت في فئة الأهلية بتاريخ مباشرة هذا الخطة، فإن تاريخ أهلية التغطية الخاص بك يبدأ بتاريخ مباشرة هذا الخطة.
- في حال كنت معيناً أو دخلت فئة الأهلية بعد تاريخ مباشرة هذا الخطة، فإن تاريخ أهلية التغطية الخاص بك يبدأ في اليوم الأول من الشهر بالتزامن مع أو بعد التاريخ الذي سجلت فيه.

التغطية الخاصة بالمعالين

- يجوز تغطية المعالين الخاصين بك بموجب هذا الخطة بشرط إقامتهم معك في بلد الإقامة الخاص بك. يجوز لك تسجيل المعالين التاليين:
- الزوج أو الزوجة القانونيين أو الشريك المنزلي.
- أطفالك المعالين.

التغطية الخاصة بالأطفال المعالين

ليكون الطفل مؤهلاً، يجب أن يكون الطفل المعال:

- غير متزوج، و
- تحت سن 18، و
- تحت سن 23 وطالب بدوام كامل لدى مؤسسة معتمدة من التعليم العالي ويعتمد على دعمكم فقط. ملاحظة: يتوجب تقديم دليل عن حالة الطالب بدوام كامل كل سنة.

تشمل تغطية الطفل المؤهل المعال ما يلي:

- الطفل الخاص بك؛
- ولد الزوج أو الزوجة؛
- الطفل المتبني قانونياً؛
- الأخ بالرضاعة بما في ذلك الأطفال المقيمين معك بالتبني؛
- الأطفال المسؤول عنهم بموجب قرار من المحكمة؛
- الأحفاد الموجودين في الحجز بموجب قرار من المحكمة؛ و
- أي طفل آخر يعيش معك كعلاقة والد وطفل.

التغطية الخاصة بالشريك المنزلي

الشريك المنزلي هو أي شخص يصادق على ما يلي اعتباراً من تاريخ انضمامك:

- أنه هو/هي الشريك المنزلي الوحيد الخاص بك ويرغب أن يبقى كذلك إلى أجل غير مسمى.
- أنه هو/هي غير متزوجين أو منفصلين قانونياً عن أي شخص آخر.

- أنه هو/هي في سن القبول في بلد الإقامة حيث تقيم فيه.
- أنه هو/هي ليس بينهما قرابة دم تصل إلى درجة القرابة التي تحرم الزواج القانوني في البلد الذي تقيم فيه.
- أنه مخطوب/مخطوبة لك بعلاقة ملتزمة من الاحترام والدعم المشترك ومسؤولين بشكل مشترك عن مصاريف الرفاهية والحياة الخاصة بك.
- أنه هو/هي ليس على علاقة تهدف إلى الاستفادة من منافع التغطية فقط.
- أنه قادر/قادرة على شرح علاقة الارتباط معك.

كيف ومتى يتم التسجيل

التسجيل الأولي في الخطة

سيتم تزويدك بالمعلومات الخاصة بالخطة والتسجيل حالما تصبح مؤهلاً لذلك. يتوجب عليك التسجيل وفق الطريقة التي يتم تحديدها من قبلنا وصاحب العمل الخاص بك. لاستكمال عملية التسجيل، يتوجب عليك تقديم كافة المعلومات المطلوبة منك بالإضافة إلى المعلومات الخاصة بالمعالين التابعين لك. كما يتوجب عليك أيضاً الموافقة على إجراء المساهمات المطلوبة بخصوص تغطية أي اشتراك. يلتزم صاحب العمل بتحديد قيمة مساهمات الخطة الخاص بك والتي يتوجب عليك الموافقة عليها قبل البدء بالتسجيل. كما يلتزم صاحب العمل الخاص بك بتقديم الاستشارة لك بخصوص المبلغ المطلوب بالمساهمات الخاصة بك كما سيتم اقتطاع مساهماتك من الدفعة الخاصة بك. يتوجب عليك أخذ العلم بأنه مساهمات الخطة تخضع إلى التغيير.

يتوجب عليك مع المعالين التابعين لك (إذا كان ذلك نافذاً) التسجيل خلال 30 يوم من تاريخ أهليتك الخاصة بالتسجيل وخلاف ذلك تعتبر في حالة تأخير. قد لا تكون قادراً على المشاركة في الخطة في حال تجاوزت مدة التسجيل.

يتم تغطية المولودين الجدد تلقائياً لمدة 30 يوم بعد الولادة مع الالتزام بقيود المنفعة 5 – رعاية المولود الجديد. لمتابعة التغطية بعد 30 يوم، يتوجب عليك استكمال نموذج التغيير وإعادةه إلى صاحب العمل خلال 30 يوم من مدة التسجيل.

المشاركة في النفقات

يتوجب عليك المشاركة في نفقات الرعاية الخاصة بك. مبالغ المشاركة في النفقات والأحكام الخاصة به مبينة في جدول المنافع.

- يتوجب عليك تحقيق الزيادة القابلة للتطبيق قبل أن يبدأ البرنامج بتقديم المنافع.
- بعد تحقيق الزيادة القابلة للتطبيق، تتحمل مسؤولية التأمين المشترك النافذ بخصوص مصاريف التغطية التي تكبدتها.
- يركز التأمين المشترك الخاص بك على الرسم المحدد. في حال كانت رسوم مزود الرعاية الصحية الذي اخترته أعلى من الرسم المحدد عندها تتحمل مسؤولية أي نفقات زائدة عن الرسم المحدد المذكور.

■ يقدم الخطة مصاريف التغطية إلى الحد المبين في جدول المنافع. تتحمل مسؤولية المصاريف التي تتكبدها الزائدة عن الحدود القصوى المبينة في جدول المنافع.

■ حيث يتم سداد الدفعات لك أو المزود المشارك ضمن شبكة التسوية المباشرة الزائدة عن الحدود المبينة في جدول المنافع عندها يطلب منك إعادة هذه المبالغ الزائدة لنا وفي حال التقصير بذلك قد يؤدي إلى توقف أو إلغاء التغطية الخاصة بك مع النفاذ الفوري دون أي مطالبات إضافية التي تم تعويضها.

الأحكام والشروط العامة

1- المساهمة

في حال وجود تأمين آخر يغطي نفس المنافع التي يتوجب عليك كشفها أو التأكد من أن الشخص المؤمن يكشف هذه المنافع لنا فأنا غير مسؤولين عن دفع أو المساهمة بشكل أكبر من النسبة الصحيحة الخاصة بنا. في حال تبين قيامك بإعادة سداد كافة أو بعض من المصاريف من قبل مصدر آخر بما في ذلك أي وثيقة تأمين أخرى (كما هو مبين في الشرط العام رقم 15) عندها يحق لنا استرداد تلك المصاريف منك. نحتفظ بالحق لخصم المصاريف المستردة من تسويات المطالبة الحالية أو المستقبلية أو إلغاء وثيقة التأمين الخاصة بك اعتباراً من تاريخ المباشرة دون استرداد أي قسط.

2- التغطية الخاصة بالعائلة والمعيّل

يتطلب تغطيتك وتغطية المعالين التابعين لك بموجب وثيقة التأمين هذه وبنفس المنافع المشابهة.

3- الالتزام بأحكام وشروط وثيقة التأمين

لا نتحمل أي مسؤولية بموجب وثيقة التأمين هذه في حال تقصير الشخص المؤمن على الالتزام بأحكام وشروط وثيقة التأمين باستثناء الظروف التي تكون فيها المطالبة غير مرتبطة بذلك التقصير أو عدم القيام بأي عملية احتيال.

4- التقييم الطبي

نحتفظ بحق طلب إجراء الفحوصات و/أو التقييم عندما نقرر بأن الحالة التي تم تقديم مطالبة بخصوصها مرتبطة بشكل مباشر أو غير مباشر بالحالة التي تم استثنائها.

5- مدة وثيقة التأمين

تبلغ مدة وثيقة التأمين سنة واحدة قابلة للتجديد لمدة سنة واحدة على فترات متتالية مع الالتزام بالشروط النافذة بتاريخ تجديدها.

6- الضرائب الحكومية

لإظهار أي تغيير في ضريبة قسط التأمين أو الضرائب الحكومية الأخرى يجوز لنا تغيير شروط وأحكام وثيقة التأمين في تاريخ التجديد. يتم إرسال نسخة من شروط وثيقة التأمين الحالية لك في ذلك الوقت.

7- انقطاع التغطية

نحتفظ بحق إعادة تطبيق الاستثناء 1 الخاص بالحالات الطبية الموجودة مسبقاً عند وجود انقطاع في التغطية لأي سبب كان.

8- الأطفال

يتم تغطية المولودين الجدد منذ الولادة (مع الالتزام بقيود المنفعة 5). يخضع قبول المولودين الجدد من خلال توجيه إشعار خطي مدته 30 يوم بعد الولادة مع استلام كامل القسط خلال 30 يوم إضافية بعد توجيه الإشعار الخطي المذكور. لا يتم تغطية الأطفال ما لم تكن وثيقة التأمين تابعة للوالدين أو الوصي القانوني.

يعتبر التصريح الخاص بالصحة مطلوباً لكافة المعالين المولودين بعد الحمل الذي يتم تغطيته. نحتفظ بحق رفض أي طلب دون تقديم أي توضيح بخصوص ذلك.

9- التنازل

لا يمنع تنازلنا عن أي من شروط وأحكام وثيقة التأمين هذه من الاعتماد على الأحكام والشروط المتبقية.

10- الإلغاء

يجوز لنا في أي وقت إنهاء تغطية الأشخاص المؤمن عليهم في حال عمل هو/هي أو حامل وثيقة التأمين في أي وقت:

- أ) على خداعنا من خلال تقديم البيانات الكاذبة.
- ب) ادعائه معرفته بالمنافع بخصوص أي غرض ما عدا المنصوص عليها بموجب وثيقة التأمين هذه.
- ج) الموافقة على المحاولة عن طريق الغير بالحصول على منافع مالية غير معقولة على حسابنا.

د) ما لم يتم بشكل آخر التقصير في الالتزام بشروط وأحكام وثيقة التأمين هذه أو التقصير بالتصرف بنية حسنة. في حال تم إلغاء وثيقة التأمين هذه من قبل حاملها في أي وقت ما عدا تاريخ التجديد فإنه لن يتم إعادة القسط المدفوع.

11- القانون الحاكم

تخضع هذه الوثيقة إلى القانون المحدد في جدول وثيقة التأمين ما لم يتم طلب قانون بديل والذي تم الموافقة عليه خطياً من قبلنا. في حال لم يتم تحديد أي قانون، عندها يتم تفسير هذه الوثيقة وفق قوانين انكلترا وتخضع إلى الاختصاص القضائي غير الحصري لمحاكم انكلترا وويلز.

12- الاحتيال/المطالبات غير الصحيحة

في حال كانت أي مطالبة بموجب وثيقة التأمين هذه تتعلق بالاحتيال أو عدم الصحة فإنه سيتم التنازل عن كافة المبالغ الخاصة بالمنافع المدفوعة أو المستحقة فيما يتعلق بتلك المطالبة وتكون (في حال كان ذلك نافذاً) قابلة للإلغاء. بالإضافة إلى إلغاء التغطية الخاصة بالشخص المؤمن من تاريخ انضمامه دون استرداد أية أقساط.

13- المسؤولية

تنتهي مسؤوليتنا فوراً عند إنهاء وثيقة التأمين لأي سبب كان بما في ذلك وبدون حصر عدم تجديد وعدم دفع القسط.

14- الطرف الثالث

أطراف هذا العقد هم حامل وثيقة التأمين ونحن فقط. لا يحق لأي شخص آخر بما في ذلك أي شخص مؤمن عليه تنفيذ وثيقة التأمين المذكورة أو أي جزء منها.

15- الاستبدال

يتم استبدال وثيقة التأمين بخصوص كافة حقوق الاسترداد التي يدين لكم بها أي طرف آخر بخصوص أية دفعة تم تسديدها من قبل الطرف المذكور إليكم نتيجة معاناتكم من أي أذى أو مرض أو حالة طبية إلى الحد الأقصى من المنافع التي تم تقديمها أو يتم تقديمها بموجب وثيقة التأمين. في حال استلمتم أية دفعة من أي طرف آخر أو من أية تغطية تأمين أخرى كنتيجة للتعرض لأذى أو مرض أو حالة طبية يحق لنا استرداد منكم وتعويضنا من قبلكم عن كافة المبالغ التي دفعت من قبلكم والتي سيتم دفعها

كنتيجة للأذى أو المرض أو الحالة الطبية المذكورة من الدفعة المذكورة إلى الحد وبما في ذلك المبلغ الكامل الذي استلمتوه.

يحق لنا التعويض الكامل من دفعات أي طرف آخر حتى لو أنه ستؤدي هذه الدفعات إلى أي استرداد لا يكون كافي لتعويضكم بشكل جزئي أو كامل بخصوص الأضرار المتكبدة.

يطلب منكم التعاون معنا بشكل كامل في بذل الجهود لاسترداد أية دفعات تتم بموجب وثيقة التأمين المذكورة بما في ذلك أية إجراءات قانونية يجوز لنا تنفيذها ومتابعتها بالنيابة عنكم وفق رأينا المنفرد. يطلب منكم إخطارنا خلال 30 يوم من تاريخ أي إشعار يتم توجيهه إلى أي طرف بما في ذلك شركة التأمين أو الوكيل بخصوص نيتكم لرفع أية دعوى أو التحقيق بأي طلب لاسترداد تكاليف أية أضرار أو الحصول على تعويض بسبب معاناتكم (الشخص المؤمن عليه) من أي أذى أو مرض أو حالة طبية. لا يحق لكم باستثناء موافقتنا الخطية تحمل المسؤولية بخصوص أي احتمال أو أي تعهد يكون ملزم لكم أو للأشخاص التابعين لكم أو أي شخص مذكور اسمه في وثيقة التأمين. في حال نشأت أية مطالبة أو نزاع بخصوص الاستبدال المذكور أو أي جزء من وثيقة التأمين بما في ذلك وبدون حصر استرداد أي حق لحكم استرداد يكون غامض أو غير واضح في معناه أو فيما يتعلق بأي من بنوده. يحق لنا لتجنب الشك ممارسة الصلاحية والرأي المنفرد لحل كافة النزاعات بخصوص تفسير هذا الحكم.

العملة -16

يتم تحديد حدود العملات النقدية النافذة على وثيقة التأمين الخاصة بكم بنفس العملة التي يتم التعامل بها في القسط الخاص بكم. يتم تحويل الطلبات المدفوعة في العملة المحلية بسعر الصرف المذكور في الموقع الإلكتروني www.oanda.com في الوقت الذي نقيّم به الطلب.

بطاقات شبكة التسوية المباشرة -17

تقع مسؤولية أي سوء استخدام لبطاقات العضوية الخاصة بشبكة التسوية المباشرة الصادرة من قبلنا على عاتقكم. تعتبروا مسؤولين عن جمع ورد كافة البطاقات الصادرة لصالحكم وصالح الأشخاص التابعين لكم (عندما يكون نافذاً) عند إلغاء أو عدم تجديد وثيقة التأمين الخاصة بكم من قبلنا.

في حال عدم تمكنكم من رد بطاقة العضوية الخاصة بشبكة التسوية المباشرة تتصرفوا بصفة ضامن حيث تتحملوا مسؤولية أية مطالبات يتم تكبدها بخصوص بطاقات العضوية الخاصة بشبكة التسوية المباشرة بعد إلغاء أو عدم تجديد وثيقة التأمين الخاصة بكم ونحتفظ نحن بحق اتخاذ أية إجراءات قانونية يتم طلبها لاسترداد التكاليف التي تم تكبدها في الظروف المذكورة.

18- رد الدفعات الإضافية

في حال تم تسديد دفعات منفعة من قبلنا إليكم أو بالنيابة عنكم وكانت هذه الدفعات تتجاوز مبلغ المنفعة المخولين باستلامه يحق لنا:

■ طلب رد الدفعات الإضافية ؛ أو

■ تخفيض بموجب مبلغ الدفعات الإضافية أية دفعات منافع مستقبلية تم دفعها إلى أو بالنيابة عن الشخص المؤمن عليه أو إلى أي شخص آخر من عائلته أو عائلتها. لا تؤثر الحقوق المذكورة على أي حق آخر بخصوص الاسترداد الذي يمكن أن نملكه بخصوص الدفعات الإضافية المذكورة.

إجراءات المطالبات

هام

يرجى التأكيد بأنه تمت الموافقة الخطية على كافة التكاليف الخاصة بعلاج المريض داخل المستشفى/ المريض النهاري غير الطارئ وكافة الفحوصات بالأشعة فوق الصوتية ام ار اي و سي تي وتخطيط الأوعية الدموية وفحوصات موجات دوبلر فوق الصوتية وتخطيط القلب وجهاز مراقبة تخطيط القلب على مدار الساعة وقياس الضغط إي سي جي من قبلنا أو من قبل قسم الإستعلامات الطبية ومساعدات الطوارئ (الفاكس/البريد الإلكتروني/البريد) قبل الالتزام بأي علاج محدد. يتوجب تقديم الإخطار بأي علاج اختياري أو علاج غير طارئ خطياً إلينا حالما يكون معقولاً و على الأقل خلال 48 ساعة قبل الدخول إلى المستشفى.

لا يكون مناسب تعهد العلاج المحدد بدون تفويض مسبق من قبلنا لرد كافة المبالغ المالية وفق أحكام وثيقة التأمين هذه. لا يشكل التأكيد الشفهي تفويض مسبق. في حال الشك يرجى الاتصال بمركز خدمات العضو الدولي أو قسم الإستعلامات الطبية ومساعدات الطوارئ كما هو مبين في بطاقة العضوية الخاصة بكم.

مركز خدمة العضو الدولي

يحق لكافة الأشخاص المؤمن عليهم الدخول إلى مركز خدمة العضو الدولي المتوفر على مدار 24 ساعة في اليوم و 365 يوم في السنة والذي يوجد به أيضاً موظفين استعلامات يُجيدون عدة لغات حيث يستطيعون الإجابة على أسئلتكم بخصوص الطلبات والمنافع ومستويات تغطية التأمين وكذلك لديهم القدرة على متابعة الطلبات في عدة لغات مختلفة. يقدم إليكم أيضاً مركز خدمات العضو الدولي الدخول المباشر إلى فريق الاستشارة الصحية الدولي الذي يقوم بالترتيب لدخول المستشفى والنقل بسيارة الإسعاف والإخلاء الجوي عند الضرورة. يرجى استخدام تفاصيل جهة الاتصال كما هي مبينة في بطاقة العضوية الخاصة بكم.

يتوجب عليكم تقديم اسمكم ورقم الإشارة ورقم الهاتف/أو رقم الفاكس والموقع والحالة الطبية. في حال لم تكونوا في أية حالة متأكدين من العمل الذي ستقومون به يتوجب عليكم الاتصال بمركز خدمات العضو الدولي. في حال حدوث أي طارئ طبي أو إخلاء يمكنكم الاتصال بقسم الاستعلامات الطبية ومساعدة الطوارئ باستخدام تفاصيل الاتصال المبينة في بطاقة العضوية الخاصة بكم.

العلاج المحدد للمريض داخل المستشفى والمريض النهاري

في حال الدخول المحدد إلى المستشفى أو مكوث أي مريض داخل المستشفى أو المريض النهاري في المستشفى يتوجب اتخاذ الخطوات التالية. لا يتم استرداد كافة المصاريف المدفوعة والمتكبدة من قبلكم حتى تتبخوا هذه

الإجراءات.

يتم الاتصال بمركز خدمات العضو الدولي أو قسم الإستعلامات الطبية ومساعدات الطوارئ الخاص بنا حالما يكون ممكن بشكل معقول قبل دخول المستشفى وتقديم كامل التفاصيل الخاصة بالحالة الطبية والعلاج المقترح (بما في ذلك تاريخ واسم الإجراءات إذا كانت معروفة) مع تفاصيل اسم المختص والمستشفى. سيقوموا بإعلامكم في حال كان لديهم المعلومات الكافية لتأكيد تغطية التأمين الخاص بكم. في حال لم يتحقق ذلك سيقوموا بإعلامكم بالمعلومات الإضافية المطلوبة.

سنؤكد لكم شفهيًا أساسيات تغطية التأمين عند توفر المعلومات الكافية لتقييم طلبكم وسنقوم بإرسال تأكيد خطي إليكم.

سنحاول في كافة الأوقات الترتيب مع المستشفى من أجل تسوية كافة الفواتير بشكل مناسب ومباشرةً.

دخول الطوارئ

في حال دخول الطوارئ يتوجب عليكم الاتصال بمركز خدمات العضو الدولي أو قسم الإستعلامات الطبية ومساعدات الطوارئ حالما يكون ممكن بعد الدخول واتباع الخطوات المبينة أعلاه الخاصة بعلاج المريض داخل المستشفى والمريض النهاري. يرجى عدم التأخر في الحصول على علاج الطوارئ.

علاج المريض خارج المشفى

شبكة التسوية المباشرة الخاصة بالمريض خارج المستشفى

قمنا بترتيب شبكة تسوية مباشرة خاصة بالمريض خارج المستشفى مع مزودي خدمات طبية محددتين في بلدان محددة حيث تستطيعوا تلقي العلاج فيما يتعلق بالحالات الطبية التي توصل المؤمن عليه للاستفادة من التأمين على أساس فواتير مباشرة.

يرجى العلم بأنه ستستمررون بتحمل مسؤولية دفع أية رسوم تأمين مشتركة أو رسوم زائدة في وقت تعيينكم. بالإضافة لذلك ستكونون مسؤولين عن تسديد تكاليف العلاج غير المناسب و/أو تكاليف علاج الحالات الطبية غير المناسبة.

يرجى العلم أنه عدم دفع أي مبلغ مستحق لنا منكم يؤدي إلى تأجيل أو إلغاء وثيقة التأمين الخاصة بكم.

يطلب منكم الحصول على تفويض مسبق بخصوص أي علاج يكون من المتوقع زيادة تكلفته عن الحد المصرح

به كما هو مبين في جدول المنافع الخاص بكم.

في حالة المريض خارج المستشفى وخارج شبكة التسوية المباشرة حيث تتلقوا العلاج بصفة مريض خارج المستشفى وخارج أية شبكة تسوية مباشرة (بما في ذلك العناية الأساسية) يتوجب دفع كافة التكاليف بشكل كامل من قبلكم في وقت التعيين وإعادة طلبها من قبلنا. يرجى فيما يتعلق بالطلبات المذكورة تأكيد أنه تم إكمال كل نموذج من قبلكم ومن قبل الطبيب أو المختص. يرجى إحالة هذه الطلبات إلى إيه جي بي لإدارة المطالبات مع كافة الأدلة والإثباتات الخاصة بطلبكم بما في ذلك وبدون حصر الفاتورة الأصلية وإثبات الدفع والوصفة الطبية ونتيجة التشخيص الخطية من الطبيب. سيؤدي التقصير في إثبات الطلب الخاص بكم إلى تأخير التسوية أو يجوز أن يؤدي إلى إلغاء طلبكم. يرجى العلم أنه تم استثناء الفحوصات التشخيصية التالية حتى تحصلوا على تفويض مسبق من قبلنا. لن نكون مسؤولين عن دفع أية منافع بدون تأكيدنا الخطي قبل أي فحص و/أو إجراء بخصوص ما يلي:

- تخطيط الأوعية الدموية
- تخطيط سي تي اس / تخطيط ام ار اي
- فحوصات دوبلر
- تخطيط القلب / فحوصات تخطيط القلب
- جهاز مراقبة تخطيط القلب على مدار الساعة
- جهاز قياس الضغط إي سي جي

شروط المطالبات والمعلومات العامة

نحتفظ بحق رفض أي طلب لا يتم تقديمه خلال ستة أشهر من العلاج الأولي الخاص بكم.

عندما يتم تطبيق الزيادة على وثيقة التأمين الخاصة بكم يتم تسديد الدفعة الخاص بأية منافع فقط في حال تجاوز مبلغ المصاريف الإجمالي المتكبدة بخصوص العلاج المشمول بموجب أحكام وثيقة التأمين هذه مبلغ الزيادة كما هو مبين في جدول وثيقة التأمين الخاصة بكم. يكون حامل وثيقة التأمين مسؤول عن مبلغ الزيادة ويتم تسويته مباشرة مع مزود الخدمات الطبية المعني.

يتم تقديم كافة المستندات والمواد (بما في ذلك وبدون حصر بيانات الحسابات الأصلية والشهادات وصور أشعة اكس) التي نطلبها لدعم أية مطالبة أو طلب بخصوص تغطية التأمين أو تغيير تغطية التأمين بدون تحمل المصاريف من قبلنا (بما في ذلك أي تقرير طبي في حال تم طلبه من قبلنا من الطبيب أو المختص الخاص بالشخص المؤمن عليه ونفاصيل التاريخ الطبي للشخص المؤمن عليه قبل أية مطالبة). في حال تم طلب المعلومات الطبية من قبلنا بخصوص الطلب ولم يتم توفيرها لنا يكون الشخص المؤمن عليه مسؤول عن الحصول على المعلومات المذكورة من الطبيب الحالي أو السابق الخاص به كما هو مناسب.

يجوز تقديم المطالبات بخصوص العلاج الذي يتم تقديمه بشكل فعلي خلال فترة تغطية التأمين وتكون المنفعة متوفرة فقط بخصوص المصاريف التي تم تكيدها قبل انتهاء أو إنهاء تغطية التأمين المذكورة.

يتوجب إرسال كافة المطالبات إلى:

ايه جي بي لإدارة المطالبات

ايتنا جلوبال بنيفيتس (ميدل ايست) ذ م م

ص. ب 6380

دبي

الإمارات العربية المتحدة

رقم الهاتف: +97144387600

رقم الفاكس: +97144287101

البريد الإلكتروني: measervices@aetna.com

إجراءات الشكاوي

نسعى لتحقيق طموحات عملائنا في كافة الأوقات. نتفهم أنه يمكن تقديم الشكاوي من حين لآخر. تعتمد إجراءات تسوية الشكاوي الخاصة بنا على القوانين المحددة من قبل هيئة الخدمات المالية في المملكة المتحدة وعايتنا هي حل أية شكاوي نستلمها بشكل عادل وسريع.

من هو الذي يتوجب علينا الاتصال به بخصوص الشكاوي؟

ايتنا جلوبال بنيفيتس (ميدل ايست) ذ م م

ص. ب 6380

دبي

الإمارات العربية المتحدة

رقم الهاتف: +97144387600

رقم الفاكس: +97144287101

البريد الإلكتروني: measervices@aetna.com

ملخص إجراءات تسوية الشكاوي الخاصة بنا

■ سيتم إقرار الشكاوي الخاصة بكم فوراً وسيتم تأكيد الشخص الذي سيكون مسؤول عن التحقيق في الدعوى الخاصة بكم.

■ يتم التحقيق بها بشكل مناسب وكافي ومنصف وتأكدوا بأننا سنستمر بإعلامكم بسير الأمور.

■ سيتم تقييمها بشكل عادل ومنسجم وستستلموا خلال ثمانية أسابيع وبشكل فوري إما خطاب يبين حالة الشكاوي الخاصة بكم أو رد نهائي يبين بالتفصيل نتيجة التحقيق.

في حال كانت الشكاوي الخاصة بكم تتعلق بالخدمات المقدمة من قبل شركة أخرى سنقوم بإعلامكم بذلك وإرسال الشكاوي الخاصة بكم إلى الشركة الأخرى للحصول على القرار. في حال كنا نحن والشركة الأخرى مسؤولين بشكل مشترك عن الشكاوي الخاصة بكم يتوجب علينا التأكيد بأنه تم إعلامكم بذلك وستصل كل شركة بكم مباشرةً بخصوص الشكاوي المسؤولة عنها.

التعريف

يكون للكلمات التالية المستخدمة في كل فقرة من وثيقة التأمين الخاصة بكم معاني محددة لمساعدتكم في فهم وثيقة التأمين الخاصة بكم. لتتمكنوا من معرفة الكلمات والعبارات المعرفة قمنا بعرضها بأحرف عريضة أينما ظهرت في وثيقة التأمين الخاصة بكم.

الحادث

أي حادث خارجي غير متوقع ولم يكن في الحسبان وخارج عن السيطرة يسبب ضرر يظهر عندما تكون وثيقة التأمين سارية.

مرض خطير

أي مرض يكون باختصار له نقطة نهاية محددة والذي نقرر بناءً على استشارة أو استشارة عامة بإمكانية شفاؤه عن طريق المعالجة.

عمل إرهابي

أي عمل بما في ذلك وبدون حصر استخدام القوة أو العنف و/أو التهديد بهما من قبل أي شخص أو مجموعة (مجموعات) من الأشخاص سواء كان الفعل الإرهابي بشكل فردي أو بالنيابة عن أو بالتعاون مع أية منظمة (منظمات) أو حكومة (حكومات) يتم القيام بهذه الأفعال لأغراض أو أسباب سياسية أو دينية أو فكرية أو عرقية بما في ذلك لغاية التأثير على الحكومة و/أو تعريض المجتمع أو أي شريحة من المجتمع للخوف.

الاستشارة

أية استشارة من قبل طبيب أو مختص بما في ذلك وصف أية وصفات طبية أو إعادة وصف الوصفات الطبية.

الأجهزة

الأدوات والمعدات التي يتم استخدامها كجزء متكامل من إجراءات العملية الجراحية التي يتم الإشراف عليها من قبل أي طبيب أو مختص.

المناطق التي يغطيها التأمين

تمكنكم تغطية التأمين من تلقي العلاج الإسعافي والإختياري في البلدان التالية: ضمن دول مجلس التعاون الخليجي العربي والشرق الأوسط والدول العربية ودول جنوب شرق آسيا:

دول مجلس التعاون الخليجي العربي والدول العربية والشرق الأوسط

الجزائر والبحرين وتشاد وجزر القمر وجيبوتي ومصر وإيران والعراق والأردن والمملكة العربية السعودية والكويت ولبنان وليبيا وموريتانيا والمغرب وعمان وفلسطين وقطر والصومال والسودان وسوريا وتونس والإمارات العربية المتحدة واليمن.

دول جنوب شرق آسيا

أفغانستان وبنغلادش وبوتان والهند وإندونيسيا وماليزيا ومينمار ونيبال وباكستان والفلبين وسيريلانكا وتايلند وفيتنام.

المنافع

تغطية التأمين المبينة في وثيقة التأمين وأية تمديدات أو قيود مبينة في جدول الوثيقة أو في أي ملحق (في حال وجد).

الأذى الجسدي

أي أذى يتسبب به حصراً أي حادث يؤدي إلى بتر أو عجز أو أذى جسدي بالشخص المؤمن عليه.

المرض المزمن

أي مرض أو جرح يتصف على الأقل بصفة من الصفات التالية:

- في حال استمر لمدة غير محددة ولا يوجد له علاج معروف
- في حال عاد من جديد أو يمكن أن يعود من جديد
- في حال كان دائم
- في حال احتجتم لإعادة تأهيل أو تدريب خاص للتعامل مع المرض.
- في حال كان يحتاج لمدة طويلة من الإشراف أو الاستشارات أو فحوصات المعاينة أو الاختبارات.

التأمين المشترك

نسبة القيمة الإجمالية من المصاريف المتكبدة التي يكون مسؤول عنها حامل وثيقة التأمين/الشخص المؤمن عليه.

تاريخ المباشرة

التاريخ المبين في جدول وثيقة التأمين الذي تسري به الوثيقة لأول مرة.

عيب خلقي

أي عيب وراثي أو عضوي أو (بيولوجي) كيميائي أو مرض أو تشويه سواء كان وراثي/عائلي أو بسبب أي تأثير خلال مرحلة الحمل حتى الولادة والذي يمكن أو لا يمكن ملاحظته عند الولادة.

بلد الجنسية

سيكون بلد الجنسية لأغراض وثيقة التأمين هذه هو البلد الذي يصدر جواز السفر الخاص بكم من قبله.

بلد الإقامة

البلد الذي تكون به إقامتكم الاعتيادية (تكون الإقامة لمدة لا تقل عن ستة أشهر لكل فترة من تغطية التأمين) في الوقت الذي تم به الحصول على هذه الوثيقة لأول مرة أو في كل تاريخ تجديد لاحق.

تاريخ الدخول

التاريخ المبين في جدول وثيقة التأمين الذي يتم به شمل الشخص المؤمن عليه بموجب هذه الوثيقة.

المريض النهاري

أي شخص مؤمن عليه يسمح له الدخول إلى المستشفى وكذلك يحق له استخدام أي سرير في المشفى لكنه لا يمكث طوال الليل.

طبيب أسنان

أي شخص يكون مرخص له من قبل هيئة الترخيص المعنية لممارسة طب الأسنان في البلد الذي يتم به تقديم معالجة الأسنان.

الأشخاص التابعين

زوجة واحدة أو شريك بالغ و/أو أطفال غير متزوجين لا يكون أعمارهم أكثر من 18 سنة ويسكنوا مع الشخص المؤمن عليه أو يكون أعمارهم 23 في حال كانوا في كامل فترة التعليم بتاريخ الدخول أو في أي تاريخ تجديد لاحق. تعني كلمة شريك زوج أو زوجة أو الشخص الذي يسكن بشكل دائم معكم في علاقة مشابهة. تتم تسمية كافة الأشخاص التابعين كأشخاص مؤمن عليهم في جدول وثيقة التأمين.

شبكة التسوية المباشرة/ مزود الشبكة

(متوفرة في بلدان محددة فقط)

هي مزودي الخدمات الطبية الذين من خلالهم تكونوا قادرين على الحصول على علاج الأمراض المحددة وحيث يتم تسديد المصاريف بشكل مباشر من قبلنا. ستكونوا مسؤولين عن أي تأمين مشترك أو زيادة سارية على وثيقة التأمين الخاصة بكم التي يتوجب تسويتها بشكل مباشر مع مزودي الخدمات الطبية في وقت العلاج.

ملاحظة: ستستمرروا بتحمل المسؤولية في حال تلقيتم علاج في حالات طبية لا تكون مشمولة بأحكام وثيقة التأمين الخاصة بكم أو عندما يتم تسديد دفعات إلى مزودي الخدمات الطبية بقيمة تزيد عن حدود المنافع المبينة في جدول المنافع وتستمرروا بتحمل مسؤولية تكاليف العلاج المذكور التي تتوجب تسويتها بشكل كامل عند الطلب. في حال التقصير في التصرف وفقاً لذلك سيؤدي إلى تأجيل أو إلغاء وثيقة التأمين الصحي الخاصة بكم بدون رد مبلغ القسط.

الدواء والضمان

الأدوية الأساسية والضمان والأدوية الموصوفة من قبل طبيب أو مختص والتي لا تكون متوفرة بدون وصفة طبية.

العلاج الاختياري

العلاج المحدد الذي يكون ضرورياً من الناحية الطبية لكن لا يطلب في حالة الطوارئ.

حالة الطوارئ

المرض الحاد المفاجئ والخطير وغير المتوقع أو الأذى الذي يتطلب عناية طبية فورية.

الإخلاء

عندما لا يتوفر العلاج في مكان الحادث هذا يدل على التكاليف التي يتم تكبدها في نقل الشخص المؤمن عليه من مكان الحادث إلى مركز خدمات طبية مناسب في منطقة التغطية الجغرافية الخاصة بكم كما يتم تحديد ذلك من قبل الطبيب الموجود أو المختص بالتعاون مع الاستشاريين الطبيين الخاصين بنا. تكون كافة تذاكر الطيران محددة بالفئة السياحية.

الزيادة

هي المبلغ مستحق الدفع من قبل الشخص المؤمن عليه بخصوص المصاريف المتكبدة قبل دفع أية منافع بموجب وثيقة التأمين كما هو محدد في جدول وثيقة التأمين الخاصة بكم.

المغترب

أي أشخاص يسكنون أو يعملون خارج البلد الحاصلين على جواز السفر منه لمدة تتجاوز ستة أشهر لكل مدة تغطية.

الاستشارة العامة

الاستشارة من قبل المؤسسة المهنية المعنية لإعداد ممارسة طبية و/أو إعداد رأي طبي فيما يتعلق بأي مرض أو علاج.

المجموعة

تسجيل إلزامي لكافة الموظفين (خمسة موظفين كحد أدنى) الذين تشملهم أية اتفاقية تأمين فردية تم شراؤها من قبل صاحب العمل الخاص بهم كمنفعة للموظف حيث يتم تقديم المنافع المطابقة إلى كل عضو ويتم قبولها بحد ذاتها من قبلنا.

الأمراض الوراثية

الأمراض المنقولة من الوالدين إلى الأولاد التي تمت وراثتها والتي تظهر عند الولادة.

المستشفى

أية مؤسسة مرخصة بشكل قانوني بصفة مستشفى طبي أو جراحي بموجب قوانين البلد الذي تقع به.

شبه القارة الهندية

بنغلادش وبوتان والهند وميانمار ونيبال وباكستان وسيريلانكا.

المريض الداخلي

المريض المؤمن عليه الذي يشغل سرير في المستشفى والمسموح له بتلقي العلاج لوحده لليلة واحدة أو أكثر.

الشخص المؤمن عليه/أنتم/الأشخاص التابعين لكم

حامل وثيقة التأمين و/أو الأشخاص التابعين المبينة أسمائهم في جدول وثيقة التأمين.

المواطن المحلي

أي أشخاص يسكنون أو يعملون داخل البلد الحاصلين على جواز السفر منه لمدة تتجاوز ستة أشهر لكل مدة تغطية.

الحالة الطبية

أي أذى أو إعياء أو مرض بما في ذلك الأمراض النفسية.

الطبيب

أي شخص حاصل على شهادة أساسية في الطب أو الجراحة عن طريق الحضور في مركز طبي معترف عليه من قبل منظمة الصحة العالمية ومرخص له من قبل الهيئة المختصة لممارسة الطب في البلد التي يقدم بها العلاج.

الضرورة الطبية

أية خدمة طبية أو علاج يكون في رأي الطبيب المؤهل مناسب أو يتناسب مع التشخيص والذي لا يمكن حذفه وفق المعايير الطبية المقبولة بدون أن يؤثر سلباً على حالة الأشخاص المؤمن عليهم أو على نوعية الخدمة الطبية المقدمة.

المولود الجديد

أي طفل يبلغ من العمر ستة عشر أسبوع بعد الولادة.

زراعة الأعضاء

استبدال الأعضاء الحيوية (بما في ذلك نقي العظام) نتيجة لمرض خطير.

المريض الخارجي

أي شخص مؤمن عليه يتلقى العلاج في أي مركز طبي معروف لكن غير مسموح له بشغل سرير في المستشفى كمريض داخل المستشفى أو مريض نهاري.

علاج مسكن

أي علاج يتم تقديمه على سبيل الاستشارة أو الاستشارة العامة لغرض تقديم التسكين المؤقت من أعراض المرض. لا يتم تقديم العلاج المسكن لعلاج المرض المؤدي إلى الأعراض. لأغراض هذه الوثيقة يشمل العلاج المسكن غسيل الكليتين.

مدة التغطية

تم عرض مدة التغطية في جدول وثيقة التأمين.

الوثيقة

عقد التأمين الخاص بنا المبرم معكم والذي يقدم تغطية التأمين كما هو مبين بالتفصيل في هذا المستند.

حامل وثيقة التأمين

الشخص أو المجموعة المعينة بصفة حامل لوثيقة التأمين في جدول التأمين.

جدول التأمين

الجدول الذي يبين التفاصيل الخاصة بحامل وثيقة التأمين وتفاصيل الأشخاص المؤمن عليهم ووثيقة التأمين والإقرارات (في حال كانت نافذة).

غرفة خاصة

أي سكن يتم شغله من قبل شخص واحد في أي مستشفى خاص.

ممرضة مؤهلة

أية ممرضة مسجل اسمها في الوقت الحاضر في أي سجل أو قيد خاص بالمرضى المحفوظ لدى أية دائرة قانونية خاصة بتسجيل التمريض داخل البلد الذي يكونوا مقيمين به.

رسوم معقولة ومعتادة

المبلغ المتوسط الذي يتم فرضه على الخدمات السارية أو تكاليف العلاج حيث يتم تحديده بالاعتماد على خبرتنا في أي بلد أو منطقة أو إقليم محدد والذي يتم تأكيده من قبل أي طرف ثالث مستقل حيث يكون طبيب جراح/طبيب/مختص ممارس أو دائرة صحة حكومية.

أمراض متعلقة

أي جروح أو أمراض تكون أمراض متعلقة إذا حددنا في الاستشارة العامة بأن هذا المرض هو نتيجة للمرض السابق أو في حال كان كلا المرضين نتيجة لنفس الأذى أو المرض.

إعادة التأهيل

مساعدة أية أشخاص مؤمن عليهم يعانون من أي مرض يتطلب معالجة فيزيائية والمساعدة في الحياة المستقلة الخاصة بهم لإعادة تأهيلهم إلى حد الضرورة الطبية أو القدرة الفعلية على العودة إلى الوضع الذي كان عليه قبل ظهور المرض المذكور.

تاريخ التجديد

تاريخ المباشرة السنوية الخاصة بوثيقة التأمين.

غرفة شبه خاصة

سكن يشغله شخصين في مستشفى خاص.

الاخصائي

أي طبيب مسجل يشغل في الوقت الحالي منصب استشاري في الاختصاص المذكور ويكون مُقر به من قبل الهيئات المعنية في البلد المعني.

العلاج

العمليات الجراحية أو الطبية أو خلاف ذلك حيث يكون الغرض الوحيد منها هو علاج أو تخفيف المرض.

الموقعين أدناه

رويال أند صن اليانس انشورنس (ميدل ايست) ليمتد إي سي

غرفة مشتركة

أي سكن في أي مستشفى خاصة يشارك المريض به الغرفة مع أكثر من مريض آخر.

نحن/خاصتنا

اينتا جلوبال بنيفيتس (ميدل ايست) ذ م م بالنيابة عن الموقعين أدناه كما هو مبين بالتفصيل في جدول وثيقة التأمين الخاصة بكم.

ايتنا جلوبال بنيفيتس (ميدل ايست) ذ م م هي اتحاد أمريكي وأوروبي علامة تجارية مسجلة لشركة ايتنا انك. ايتنا هي علامة تجارية لشركة ايتنا انك وهي محمية على امتداد العالم بموجب سجلات واتفاقيات العلامة التجارية.

تم إصدار وثائق التأمين في الإمارات العربية المتحدة من قبل رويال أند صن اليانس (ار اي ايه) وتتم إدارتها من قبل ايتنا جلوبال بنيفيتس (ميدل ايست) ذ م م وايتنا هيلث سيرفيسيز (ميدل ايست) م م ح ذ م م. العنوان المسجل لشركة ايتنا جلوبال بنيفيتس (ميدل ايست) ذ م م: 416, مكتب عود ميثاء، ص. ب 6380، دبي، الإمارات العربية المتحدة. العنوان المسجل لشركة ايتنا هيلث سيرفيسيز (ميدل ايست) م م ح ذ م م: الطابق الثالث، بناية رقم 7، منطقة دبي للتعهيد، ص. ب 6380، دبي، الإمارات العربية المتحدة.

لم يتم تقديم أي ضمان أو عرض سواء بشكل واضح أو ضمني فيما يتعلق بإتمام و/أو دقة المعلومات المتضمنة في هذا المستند ووفقاً لذلك تكون المعلومات المقدمة هي لأغراض الإرشاد فقط. أنتم مطالبون بالتحقق من المعلومات المذكورة أعلاه قبل التصرف بناءً عليها. لا يتوجب عليكم الاعتماد على المعلومات المذكورة بل يتوجب عليكم طلب الاستشارة القانونية المستقلة الخاصة بكم. لن نكون مسؤولين عن أية خسارة أو ضرر سواء كان بشكل مباشر أو غير مباشر نتيجة استخدامكم المعلومات والمواد المتضمنة في هذا المستند.

لا تقدم ايتنا أية عناية أو ضمان دخول إلى الخدمات الطبية. لا يتم تغطية كافة الخدمات الطبية. تقدم برامج المعلومات الصحية معلومات صحية عامة ولا تعتبر بديل عن التشخيص أو العلاج من قبل مهنيي العناية بالصحة. يرجى الإطلاع على مستندات الخطة للحصول على الوصف الكامل لمنافع واستثناءات وقواعد وشروط التغطية. يفترض أن تكون المعلومات دقيقة لغاية تاريخ التقديم. مع ذلك تكون خاضعة للتغيير. لمزيد من المعلومات عن خطط ايتنا جلوبال بنيفيتس يرجى الدخول إلى الموقع الإلكتروني:

www.aetnaglobalbenefits.com

