



دليل المؤمن للقطاع الخاص

دليلك الأساسي في مجال التأمين الصحي

يحتوي هذا الدليل على المعلومات الأساسية في مجال التأمين الصحي التي ترشد المؤمن على كيفية الاستفادة من خدمات التأمين الصحي بالشكل الصحيح

عزيزي المؤمن :

اهلا و سهلا بك عضوا في برنامج التامين الصحي تم اعداد هذا الدليل لمساعدتك في الاستفادة من برنامج التامين الصحي بشكل صحيح مما يضمن حصولك على الخدمة الصحية المناسبة بالشكل الامثل

الشبكة الطبية المعتمدة :

تتألف الشبكة الطبية المعتمدة من مجموعة من مقدمي الخدمات الصحية المتعاقدين مع شركة كيركارد بجميع الاختصاص (اطباء - مخابر - مراكز اشعة - صيدليات مستشفيات) و الذين سوف يقومون بتقديم الخدمة الصحية المناسبة لك ضمن تغطيات برنامج التامين الصحي يمكن التعرف على هذه الشبكة باحد الوسائل التالية :

- القرص المضغوط CD الذي يتم تسليمه لك عند بدء عقد التامين
- الموقع الخاص لشركة كيركارد على الانترنت www.carecard.sy
- الاتصال بالخط الساخن الموجود خلف بطاقة التأمين الخاصة بك ٠٩٩١٥٥٥٩٩٠

هذه الشبكة عرضة للتغير بشكل متكرر (بالزيادة او النقصان) ويتم تحميل هذه التغيرات مباشرة على موقع شركة كيركارد على الانترنت

بطاقة التامين :

وهي البطاقة التي يتم تسليمها لك عند بدء عقد التامين و تشمل المعلومات الخاصة بك مع تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة و نسبة التحمل التي يتوجب عليك دفعها لمقدم الخدمة اضافة لأرقام الاتصال مع شركة إدارة النفقات (كيركارد)

الاصول المتبعة للاستفادة من الخدمات الصحية :

في البدء يجب التاكيد على الامور التالية :

- ١- ضرورة اصطحاب البطاقة الشخصية بالاضافة لبطاقة التامين
- ٢- في الحالات الباردة (غير الاسعافية) يجب اخذ موعد من مقدم الخدمة الصحية قبل مراجعته
- ٣- عند انتهاء المعاينة الطبية و قبل الخروج من عيادة الطبيب يرجى التأكد من قيام الطبيب بكتابة التشخيص بالاضافة الى توقيعه على الوصفة الطبية او طلب التصوير او طلب التحليل المخبري لان ذلك سوف يسهل لك الحصول على الخدمة المطلوبة بالشكل الانسب
- ٤- في جميع الحالات يتوجب على المؤمن التوقيع على مطالبة كيركارد بعد حصوله على الخدمة الطبية المطلوبة
- ٥- بعد تقديم الخدمة الصحية المطلوبة يتوجب على المؤمن دفع نسبة التحمل المترتبة عليه و المذكورة على البطاقة
- ٦- هناك بعض الاجراءات التي تحتاج الى موافقة مسبقة من قبل شركة ادارة النفقات و التي تعتبر من مسؤولية مقدم الخدمة الصحية
- ٧- ان بطاقة التامين الصحي لا تعطي حاملها اية اولوية او حقوق اضافية لدى مقدمي الخدمة بل هي معنية فقط بتغطية النفقات الطبية

الخدمات الطبية الاستشفائية:

١- الحالات الباردة:

عادة ما يقوم الطبيب المعالج في هذه الحالة بتزويد المريض بإحالة الى المشفى، عندها يتوجب على المريض مراجعة المشفى قبل يوم الدخول مصطحباً معه هذه الإحالة مع نتائج الإجراءات التشخيصية المجرأة له (إن وجدت) بالإضافة لبطاقة التأمين والهوية الشخصية، وتسليم هذه الإحالة (وننتائج الإجراءات التشخيصية) الى مسؤول التأمين الصحي داخل المشفى، الذي يقوم بدوره بتعبئة الأوراق اللازمة للحصول على الموافقة المسبقة من شركة كيركارد. وبعد الحصول على هذه الموافقة يتم إخبار المريض لمراجعة المشفى في يوم العمل الجراحي. يقوم طبيب من شركة كيركارد بزيارة المريض أثناء وجوده في المشفى للاطمئنان على حالته والتنسيق مع الطبيب المعالج بما يضمن تقديم الخدمة الأفضل للمريض.

٢- الحالات الإسعافية:

يقوم المريض بمراجعة قسم الإسعاف في المشفى، حيث تقدم له الإجراءات الإسعافية الضرورية المطلوبة لحالته، وبعد الانتهاء من هذه الإجراءات، وقبل خروج المريض من المشفى، يتم طلب الموافقة من شركة كيركارد، التي تمنح التغطية حسب شروط عقد التأمين، فإذا تبين أن هذه الحالة غير مغطاة بالتأمين (توتر نفسي مثلاً)، عندها يتوجب على المريض دفع قيمة الإجراء كاملاً للمشفى. يتوجب على المؤمن معرفة أن الحالات الإسعافية التي تستوجب مراجعة المشفى هي الحالات الطارئة التي لا يمكن تأجيلها حتى مراجعة الطبيب في العيادة الخاصة، والتي يؤدي تأجيلها إلى تشكيل خطورة على صحة المريض أو حياته، وما عدا ذلك لا تعتبر هذه الحالات إسعافية ولا تتم تغطيتها. وفي كلتا الحالتين، يقوم مكتب كيركارد بالرد على طلب الموافقة خلال ١٥ دقيقة من تسلمه، ويكون الرد كتابياً خلال أوقات الدوام يومياً من الساعة ٨,٣٠ صباحاً وحتى ١٠ مساءً، وعلى الهاتف خارج هذه الأوقات وفي أيام العطل الرسمية والأعياد، ليصار لاحقاً إلى إرسال الموافقة مكتوبة عند أول يوم دوام.

الخدمات الطبية الخارجية:

١- معاينة الطبيب في العيادات الخارجية:

بعد أخذ الموعد من العيادة هاتفياً، يقوم المريض بمراجعة العيادة في الموعد مصطحباً معه الهوية الشخصية وبطاقة التأمين. بعد المعاينة، وقبل الخروج من مكتب الطبيب، يتوجب على المريض التأكد من قيام الطبيب بكتابة التشخيص البدئي بالإضافة إلى توقيعه، على الوصفة المعطاة له، أو طلب التحاليل المخبرية، لأن ذلك سوف يسهل له الحصول على الخدمة التالية المطلوبة بالشكل الأنسب. هنالك بعض الإجراءات التي يسمح بإجرائها داخل العيادة (حسب تعليمات وزارة الصحة)، إن معظم هذه الإجراءات تحتاج إلى موافقة من شركة كيركارد، والتي يتم الحصول عليها كما ذكرنا سابقاً خلال ١٥ دقيقة. قبل الخروج من العيادة يتوجب على المريض دفع نسبة التحمل من أجور الطبيب.

٢- الإجراءات التشخيصية:

بعد المعاينة يقوم الطبيب عادةً بتزويد المريض بطلب لإجراء بعض الفحوص التشخيصية (تحاليل مخبرية، صور شعاعية)، يتوجب على المريض عندها التأكد من وجود التشخيص على ورقة الإحالة بالإضافة إلى توقيعه، ومن ثم التوجه إلى المركز المختص (وذلك خلال فترة أسبوع من تاريخ المعاينة) وتقديم المستندات التالية:

- ورقة الإحالة من الطبيب.

- بطاقة التأمين مع الهوية الشخصية.

قبل الخروج من المركز يتوجب على المريض دفع نسبة التحمل من أجور العمل الطبي المجرى. هنالك بعض الإجراءات التي تجرى في هذه المراكز تحتاج إلى موافقة من شركة كيركارد، والتي يتم الحصول عليها كما ذكرنا سابقاً خلال ١٥ دقيقة، ونذكر منها التصوير الطبقي المحوري، التصوير الظليل، التصوير بالرنين المغناطيسي، الفحوصات الشعاعية أو المخبرية التي تزيد قيمتها عن ٢٠٠٠ ل.س، التحاليل الهرمونية، تصوير البانوراما، إيكو دوبلر الحبال المنوية... هنالك بعض الإجراءات التشخيصية التي تحتاج عادة إلى موعد مسبق (مثل التصوير الطبقي المحوري أو التصوير بالرنين المغناطيسي) أو تحتاج إلى تحضير سابق للمريض (مثل تصوير الكولونات الظليل)، لذلك يفضل عادة الاتصال مع المركز المختص قبل مراجعته لأخذ موعد ومعرفة هذه الإجراءات.

٣- الأدوية:

بعد المعاينة، يقوم الطبيب عادةً بتزويد المريض بوصفة طبية، يتوجب على المريض عندها التأكد من وجود التشخيص على الوصفة بالإضافة إلى توقيعه، ومن ثم التوجه إلى الصيدلية التي يرغب بها داخل الشبكة (وذلك خلال فترة ثلاثة أيام من تاريخ الوصفة)، وتقديم المستندات التالية:

- الوصفة الطبية.

- بطاقة التأمين مع الهوية الشخصية.

٤- تغطية المعالجات السنية :

يجب في البداية التأكد من كون عقد التامين الخاص بك يشتمل على المعالجة السنية و يكون ذلك مكتوبا عادة على الوجه الخلفي لبطاقة التامين .

يقوم المؤمن بمراجعة عيادة طبيب الاسنان مصطحبا معه بطاقة التامين مع الهوية الشخصية و بعد اجراء الفحص الطبي اللازم و تحديد المعالجات المطلوبة يقوم طبيب الاسنان بارسال طلب موافقة الى شركة كيركارد التي تقوم بدراسة الحالة حسب شروط التغطية الواردة في البوليصه و حسب الحدود المالية للتغطية و من ثم تقوم كيركارد بارسال الموافقة الى عيادة الطبيب ليتم البدء بالمعالجة .

قد تقوم شركة كيركارد احيانا بطلب صورة بانورامية قبل المعالجة السنية من اجل اتخاذ القرار الصحيح في التغطية .

بعد انتهاء المعالجة يتوجب على المريض دفع نسبة التحمل الواردة على الوجه الخلفي للبطاقة .

٥- تغطية النظارات الطبية :

يجب في البداية التأكد من كون عقد التامين الخاص بك يشتمل على هذه التغطية و يكون ذلك مكتوبا عادة على الوجه الخلفي لبطاقة التامين (تغطية البصريات)

يقوم المؤمن بمراجعة مركز البصريات مصطحبا معه باقة التامين مع الهوية الشخصية بالاضافة الى وصف النظارة الطبية من طبيب اخصائي عينية ، يقوم مركز البصريات بارسال طلب موافقة الى شركة كيركارد التي تقوم بدراسة الحالة حسب شروط التغطية الواردة في البوليصه و حسب الحدود المالية للتغطية ، و من ثم تقوم كيركارد بارسال الموافقة الى المركز ليتم البدء بالمعالجة .

بعد انتهاء المعالجة ، يتوجب على المريض دفع نسبة التحمل الواردة على الوجه الخلفي للبطاقة .

اجراءات اعادة التسديد :

هنالك بعض الحالات التي تستوجب خروج المؤمن خارج الشبكة الطبية المعتمدة ، عندها يقوم المؤمن بتسديد المبالغ المطلوبة الى هذه الجهات (طبيب اخصائي - صيدلية - مركز اشعة - مخبر - مشفى) و ارسال مطالبة اعادة تسديد بهذه المبالغ مرفقة بالاوراق التالية :

- ١- كتاب من المؤمن يشرح فيه سبب خروجه خارج الشبكة
- ٢- فاتورة نظامية ممهورة بختم مقدم الخدمة و مفصلة .
- ٣- تقرير طبي يفصل بشكل واضح الحالة الطبية للمؤمن .
- ٤- نتائج الاجراءات التشخيصية (مخبرية - شعاعية) المجرأة له في هذه الحالات

يجب تقديم هذه المستندات الى الشركة خلال ٣٠ يوم من تاريخ المعالجة كحد اقصى و الا تصيح لاغية .

عندها تقوم شركة كيركارد بدراسة الحالة حسب شروط التغطية فاذا كانت الحالة مغطاة يتم اعادة تسديد المبلغ المدفوع من قبل المريض بعد اقتطاع نسبة التحمل بسبب الخروج خارج الشبكة ، ويتم التسديد حسب اسعار الشبكة في سوريا مالم يتم ذكر خلاف ذلك صراحة في بوليصة التامين .

قبل الخروج من المركز يتوجب على المريض دفع نسبة التحمل من ثمن الأدوية، كما تقوم الصيدلية بأخذ كراتين الأدوية لإرسالها مع المطالبة الى شركة كيركارد.

هنالك بعض الأدوية التي تحتاج الى موافقة من شركة كيركارد، والتي يتم الحصول عليها كما ذكرنا سابقاً خلال ١٥ دقيقة، ونذكر منها الأدوية الهرمونية، الفيتامينات، الأدوية التي تزيد قيمتها عن ٢٠٠٠ ل.س للوصفة الواحدة.

بالنسبة للحالات المزمنة التي تحتاج الى معالجة مستمرة، هنالك مطالبة خاصة تتم تعبئتها من الطبيب المختص لمرة واحدة، ومن ثم يتم تحديد صيدلية واحدة لأخذ الأدوية منها شهرياً، حيث تتم مراجعة هذه الصيدلية في المرة الأولى مع هذه المطالبة موقعة ومختومة من الطبيب المعالج، والتي تقوم بدورها بإرسالها الى شركة كيركارد، التي تقوم بإعطاء موافقة شهرية على هذه الأدوية، ويقوم المؤمن بمراجعة الصيدلية شهرياً لأخذ الأدوية.

The logo for CareCard, featuring the word "CareCard" in a stylized, teal-colored font with a registered trademark symbol, followed by the Arabic word "كيركارد" in a similar teal-colored font.

www.carecard.sy