



# USER MANUAL

# الفهرس

- 3 ..... كلمة الترحيب
- 3 ..... عن ميدرايت
- 4 ..... حقوق وواجبات السادة المشتركين
- 5 ..... كيف تحصل على الخدمة
- 5 ..... خطوات الحصول على الخدمة الطبية من خلال الشبكة الطبية
- 6 ..... الخدمات التي تقدم بالعيادات الخارجية
- 6 ..... في حالة طلب تحاليل
- 6 ..... في حالة وصف الادوية
- 7 ..... عند صرف العلاج الشهري لأول مرة
- 8 ..... في حالة طلب علاج طبيعي
- 8 ..... في حالة طلب أشعات
- 9 ..... خدمات الأسنان
- 9 ..... خدمات البصريات
- 10 ..... في حالة طلب الحجز بالمستشفى (في غير حالات الطوارئ)
- 10 ..... في حالات الطوارئ
- 11 ..... الموافقة المسبقة
- 11 ..... للحصول على موافقة مسبقة
- 12 ..... لائحة الإستثناءات
- 14 ..... طريقة تقديم مطالبات الاسترداد النقدي
- 14 ..... ماهي المستندات التي يجب عليك تقديمها لضمان الحصول على التعويضات في الوقت المناسب؟

# الفهرس

- 14 ..... مطالبات خاصة بزيارة الطبيب
- 14 ..... مطالبات خاصة بالادوية
- 14 ..... مطالبات خاصة بالتحاليل
- 15 ..... مطالبات خاصة بالاشعة
- 15 ..... مطالبات خاصة بالعلاج الطبيعي
- 15 ..... مطالبات خاصة بالبصریات
- 15 ..... مطالبات خاصة بالاسنان
- 15 ..... مطالبات خاصة بالحجز بالمستشفى
- 16 ..... مطالبات خاصة بالولادة
- 16 ..... متى وكيف يتم تقديم المطالبة؟
- ماهي المبالغ المستحقة عن قيمة المطالبات  
ومتى يتم سدادها من قبل ميدرايت للمشارك؟
- 16 .....

## كلمة الترحيب

◀ عزيزنا المشترك، إنه لمن دواعي سرورنا وفخرنا أن ننضم لبرنامج الرعاية الطبية المقدم من خلال شركتنا، ويسعدنا ان نبذل قصارى جهدنا لتقديم الخدمة المميزة التي نرجوها وأن نكون عند حسن ظنكم بنا على الدوام

## عن ميدرايت

◀ نحن في **ميدرايت** متخصصون في إدارة برامج الرعاية الطبية لعملائنا من الشركات والهيئات و الجهات الاخري في السوق المصري نيابة عن شركات التأمين، وذلك من خلال شركائنا من الأطباء، والصيديات، والمستشفيات، والمعامل، ومراكز الأشعة، ومقدمي الرعاية الطبية الاخرون في جميع محافظات جمهورية مصر العربية إن هدفنا هو دعم المشتركين للحصول على رعاية صحية سليمة لهذا الغرض نشعر وبالغ الفخر لكوننا نتعامل مع أفضل مقدمي الخدمة من ذوي السمعة الطيبة لدعمنا في التعامل مع المتطلبات الصحية للمشاركين في الوقت المناسب، والمكان المناسب بأكبر قدر من السرعة والكفاءة الممكنة كما أننا نوفر أفضل العناصر البشرية والإمكانيات الفنية من أجل تقديم أعلى مستوى للخدمة ويتمثل ذلك في

- توفير مركز خدمة العملاء يعمل ٢٤ ساعة على مدار الأسبوع وذلك من خلال الرقم المختصر ١٦٨٣٠  
- توفير عدد كبير من العاملين من ذوي الخبرة وذلك بفروع الشركة بالقاهرة و السويس و الإسكندرية

وحرصا منا على توضيح المعلومات اللازمة للمشارك والخاصة بكل مايتعلق بكيفية تلقي الخدمة الطبية الخاصة ببرامج الرعاية الصحية المختلفة والمقدمة من خلال ميدرايت فقد صممنا هذا الدليل والذي يشمل جميع المعلومات، والإرشادات، والإجراءات الخاصة بتنفيذ هذه البرامج إن محتويات هذا الدليل قد تتغير من وقت لآخر لتحسين جودة وكفاءة الخدمة، وفي هذه الحالة فإن ميدرايت سوف تخطر المشترك عن طريق الشخص المسئول بشركته عن إدارة البرنامج مع ميدرايت على النحو الواجب بكل هذه التغييرات كتابة وبمدة لاتقل عن عشرة أيام قبل تاريخ التطبيق

برجاء قراءة هذا الدليل لضمان الحصول على الخدمة الطبية بالطريقة السليمة وبالجودة المطلوبة، ويسعدنا تلقي أي ملاحظات أو إقتراحات من طرفكم من خلال

موقع الشركة [www.med-right.com](http://www.med-right.com)

## حقوق وواجبات السادة المشتركين

◀ حرصا من **ميدرايت** على تنظيم العلاقة بين عملاء **ميدرايت** الكرام وبين مقدمي الخدمة الطبية وجب علينا أن نعلم الطرفين بحقوق كل طرف وواجباته تجاه الطرف الآخر والمتمثلة فيما يلي

### من حق المشتركين خلال التعامل مع مقدمي الخدمات الطبية

- أن يتم معاملتهم بكل إحترام
- الحفاظ على خصوصيتهم عدا فيما يتعلق بالمعلومات الضرورية للأطباء
- المشاركة في قرارات الرعاية الصحية مع أطبائهم أو مقدمي الخدمات الصحية الآخرين
- أن يتم مناقشتهم بشكل واضح و كامل من قبل الطبيب وغيره من مقدمي الخدمات الطبية في خيارات العلاج الضروري والمناسب، بغض النظر عن التكلفة أو مزايا التغطية ، وهذا لايعني أن **ميدرايت** تغطي كافة خيارات العلاج. ويمكن للطبيب أو المشترك طلب الإستيضاح بخصوص نطاق التغطية من خلال خدمة **عملاء ميدرايت**
- أن يتواصلوا معنا في حالة وجود شكوى تجاه أي من مقدمي الخدمة
- إختيار الطبيب المعالج من ضمن قائمة الإطباء المتاحين بالشبكة الطبية
- أن تبقى المعلومات والسجلات الطبية والمتعلقة بعلاقاتهم بأطبائهم سرية، وذلك طبقا للقوانين المصرية وسياسات **ميدرايت**

### من واجب المشتركين تجاه مقدمي الخدمات الطبية

- مساعدة مقدمي الخدمات في التأكد من هوياتهم
- تقديم أدق المعلومات الضرورية للعلاج ، وهذا يتضمن الحالة الطبية الحالية والسابقة ، قبل وأثناء أي فترة علاجية
- إتباع جميع سياسات وإجراءات **ميدرايت**
- التعامل مع مقدمي الخدمات بإحترام وتحضر، وذلك بنفس المستوى الذي يتطلعون في أن يعاملوا به
- الإلتزام بمواعيد الحجوزات أو الإبلاغ في حالة حتمية الإلغاء أو التأخير بوقت كافي

## كيف تحصل على الخدمة

عند بداية تفعيل برنامج الرعاية الصحية سيحصل كل مشترك على بطاقة العضوية ، وهي بطاقة تصدر من قبل **ميدرايت** لكل مشترك، وتعطيه الحق في الحصول علي الخدمات الطبية من مقدم الخدمة

### ملحوظات هامة

- بطاقة العضوية هي للاستخدام الشخصي من قبل المشترك فقط ولايجوز مطلقاً استخدامها من قبل شخص آخر
- نرجو التأكد من صحة البيانات المدونة في البطاقة وإحاطة **ميدرايت** من خلال الشخص المسئول عن برنامج الرعاية الصحية بشركتكم فوراً لتصحيح أي خطأ فيها
- يجب الإحتفاظ بالبطاقة بشكل دائم، وفي حال فقدان/تلف البطاقة يرجى إبلاغ الشخص المسئول لديكم لاتخاذ الإجراءات اللازمة
- تعاد بطاقة المشترك وأفراد عائلته الى الشخص المسئول بالشركة عند انتهاء خدمته أو عضويته

### خطوات الحصول على الخدمة الطبية من خلال الشبكة الطبية

عند الرغبة في الحصول على خدمة طبية من خلال شبكة مقدمي الخدمات يجب إتباع التعليمات التالية

- يحق للمشارك إختيار مقدم الخدمة المناسب له
- يجب أن تبدأ الخدمة الطبية من خلال أحد الأطباء المعتمدين بالشبكة الطبية والمتاحين بالعيادات الخارجية بالمستشفيات أو العيادات الخاصة
- تقديم بطاقة العضوية الخاصة به لدى مقدم الخدمة بالإضافة إلى إثبات الهوية
- لا يجب دفع اي مبالغ عدا نسب التحمل الخاصة ببعض الخدمات كما هو موضح على البطاقة الطبية الخاصة بالعميل (إن وجدت)
- يتم تحصيل قيمة الخدمات الغير مغطاة او المستثناه من العضو نقدا مباشرة طبقا لاسعار التعاقد الخاصة **بميدرايت**

## الخدمات التي تقدم بالعيادات الخارجية

- قم بزيارة أحد الأطباء المعتمدين داخل الشبكة الطبية لميدرايت (سواء بالعيادات الخارجية بالمستشفيات أو العيادات الخاصة)
- بعد الانتهاء من الفحص سوف يقوم الطبيب بإعطائك نموذج المطالبة الخاص بالاجراءات الطبية المطلوبة (إحدي النسخ او أكثر طبقاً للحاجة)
- يرجى التوقيع على نموذج المطالبة الخاص بميدرايت ( نسخة مقدم الخدمة) بعد إجراء الكشف لدى الطبيب

### في حالة طلب تحاليل

في حالة طلب تحاليل عليك التوجه إلى إحدى معامل الشبكة الطبية لإجراء التحاليل المطلوبة عن طريق الخطوات التالية

- ١ - يقوم العميل بتقديم بطاقة العضوية وإثبات الهوية
- ٢ - قدم لمسئول المعمل نموذج المطالبة الخاص بالمعمل
- ٣ - سيقوم مقدم الخدمة بتسجيل التحاليل الموضحة من قبل الطبيب المعالج على نموذج المطالبة على نظام التشغيل الاونلاين الخاص بشركة **ميدرايت**
- ٤ - بعد إجراء التحاليل يجب التوقيع على نموذج المطالبة

### في حالة وصف أدوية

عليك التوجه إلى إحدى صيدليات الشبكة الطبية لصرف الأدوية الموصوفة عن طريق الخطوات التالية

- ١ - يقوم العميل بتقديم بطاقة العضوية وإثبات الهوية
- ٢ - قدم للصيدلي نموذج المطالبة الخاص بالصيدلية
- ٣ - سيقوم مقدم الخدمة بتسجيل الادوية الموضحة من قبل الطبيب المعالج على نموذج المطالبة على نظام التشغيل الاونلاين الخاص بشركة **ميدرايت**
- ٤ - عند إستلام الأدوية يجب مراجعة الأصناف والكميات بما يتطابق مع ما تم صرفه فعلياً والتوقيع على نموذج المطالبة

## عند صرف العلاج الشهري لأول مرة

عليك التوجه إلى إحدى صيدليات الشبكة الطبية لصرف الأدوية الموصوفة عن طريق الخطوات التالية

- يقوم العميل بتقديم بطاقة العضوية وإثبات الهوية
- قدم للصيدلي نموذج المطالبة الخاص بالصيدلية
- سيقوم مقدم الخدمة بتسجيل الادوية الموصوفة من قبل الطبيب المعالج على نموذج المطالبة على نظام التشغيل الاونلاين الخاص بشركة **ميدرايت**
- عند إستلام الأدوية يجب مراجعة الأصناف والكميات بما يتطابق مع ما تم صرفه فعلياً والتوقيع على نموذج المطالبة
- يتم ارسال صورة من الروشنة و التقارير الطبية على ايميل [chronic@med-right.com](mailto:chronic@med-right.com) لتسجيل العلاج بقاعدة البيانات الخاصة بميدرايت والحصول على موافقات شهرية للصرف مباشرة من الصيدليات التي تعمل بنظام الاون لاين بدأ من الشهور المقبلة

## عند صرف العلاج الشهري المسجل

عليك التوجه إلى إحدى صيدليات الشبكة الطبية التي تعمل بنظام الأون لاين لصرف الأدوية الشهرية عن طريق الخطوات التالية

- يقوم العميل بتقديم بطاقة العضوية وإثبات الهوية
- عند إستلام الأدوية يجب مراجعة الأصناف والكميات بما يتتطابق مع الادوية الموصوفة فعلياً

يمكنكم صرف الادوية من صيدليات مختلفة وذلك فى حالة عدم توافر جميع الأدوية فى صيدلية واحدة



## في حالة طلب علاج طبيعي

عليك التوجه إلى إحدى مراكز العلاج الطبيعي بالشبكة الطبية والتي تعمل بنظام الأون لاين للحصول علي الخدمة عن طريق الخطوات التالية

- يقوم العميل بتقديم بطاقة العضوية وإثبات الهوية
- قدم لمسئول المركز نموذج المطالبة
- سيقوم مقدم الخدمة بتسجيل الخدمات الموضحة من قبل الطبيب المعالج على نموذج المطالبة على نظام التشغيل الاونلاين الخاص بشركة **ميدرايت**
- بعد إجراء كل جلسة يجب التوقيع على البطاقة الخاصة بالجلسات او كارت المتابعة (والمتوفرة بالمركز) لتأكيد حصولك عليها

في حال التوجه إلى إحدى مراكز العلاج الطبيعي بالشبكة الطبية والتي لا تعمل بنظام الأون لاين

- يجب الحصول على موافقة مسبقة قبل التوجه للمركز لتقديمها لمسئول المركز حتي تتمكن من تلقي الخدمات المطلوبة
- يجب أن تكون الجلسات موصي بها بواسطة الطبيب المعالج (المختص) وليس عن طريق أخصائي العلاج الطبيعي ويجب أن تحدد عدد الجلسات ونوعيتها

لا يتم الحصول علي خدمات العلاج الطبيعي بداخل المستشفيات و ذلك بالقاهرة و الإسكندرية

## في حالة طلب أشعات

عليك التوجه إلى إحدى مراكز الأشعة بالشبكة الطبية لإجراء الأشعة المطلوبة عن طريق الخطوات التالية

- يقوم العميل بتقديم بطاقة العضوية وإثبات الهوية
- قدم لمسئول المركز نموذج المطالبة الخاص بالأشعة
- سيقوم مقدم الخدمة بتسجيل الاشعة الموضحة من قبل الطبيب المعالج على نموذج المطالبة على نظام التشغيل الاونلاين الخاص بشركة **ميدرايت**
- بعد إجراء الأشعات يجب التوقيع على نموذج المطالبة

## خدمات الأسنان

عليك التوجه إلي إحدى عيادات أطباء الأسنان أو المراكز المتعاقد معهم بالشبكة الطبية للحصول علي الخدمة عن طريق الخطوات التالية

- يقوم العميل بتقديم بطاقة العضوية وإثبات الهوية
- يتم الخضوع للكشف بواسطة الطبيب
- سيقوم مقدم الخدمة بتسجيل الإجراءات المطلوبة من قبل الطبيب المعالج على نظام التشغيل الأونلاين الخاص بشركة **ميدرايت**
- بعد نهاية الفحص سوف يقوم الطبيب بإعطائك نموذج المطالبة الخاص بالأدوية الطبية المطلوبة (إن وجدت)

تقدم هذه الخدمة في حالة تضمنها لجدول المزايا الخاص بكم

## خدمات البصريات

عليك التوجه إلي إحدى عيادات أطباء العيون أو المراكز المتعاقد معهم بالشبكة الطبية للحصول علي الخدمة عن طريق الخطوات التالية

- يقوم العميل بتقديم بطاقة العضوية وإثبات الهوية
- يتم الخضوع للكشف بواسطة الطبيب
- بعد نهاية الفحص سوف يقوم الطبيب بإعطائك نموذج المطالبة
- يرجى التوقيع على نموذج المطالبة بعد إجراء الكشف لدى الطبي
- حال التوجه لمركز بصريات داخل الشبكة الطبية سيقوم مقدم الخدمة بتسجيلها على نظام التشغيل الأونلاين الخاص بشركة **ميدرايت**

تقدم هذه الخدمة في حالة تضمنها لجدول المزايا الخاص بكم

**لا تقدم خدمة كشف النظر داخل المستشفيات**

## في حالة طلب الحجز بالمستشفى (في غير حالات الطوارئ)

يجب أن تتأكد من أن الإجراء الذي يتطلب الحجز بالمستشفى (سواء لجراحة أو غيرها) موصوف بشكل واضح مع تحديد المستشفى المعنية والعنوان او المنطقة

- عليك الحصول على موافقة مسبقة قبل التوجه إلى إحدي مستشفيات الشبكة الطبية وقراءة التعليمات الموضحة بالموافقة
- يقوم العميل بتقديم بطاقة العضوية وإثبات الهوية
- قدم نموذج الموافقة المسبقة
- عند مغادرة المستشفى يجب التوقيع على الأوراق الخاصة بالخروج

## في حالات الطوارئ

- في حالة الطوارئ توجه إلى أقرب مستشفى بالشبكة الطبية
- يتولى أطباء الطوارئ تقديم الإسعافات الأولية دون طلب أي موافقات مسبقة
- يتم تسجيل بيانات بطاقة العضوية وإثبات الهوية الخاصة بكم
- في حالة الحجز بالمستشفى تتولى المستشفى إجراءات طلب الحصول على الموافقات المطلوبة
- عند مغادرة المستشفى يجب التوقيع على الأوراق الخاصة بالخروج
- في الحالات التي لا تتطلب الحجز بالمستشفى يحصل المشترك على النماذج الخاصة بالخدمات المطلوبة (أدوية - تحاليل - أشعات ..... إلخ) ويحصل عليها بنفس الطريقة الموضحة سابقا
- في حالات الطوارئ يلتزم مقدم الخدمة داخل الشبكة الطبية بتقديم جميع الخدمات في الحال دون الحصول على موافقة مسبقة، ويقع على عاتقه إخطار **ميدرايت** المطلوبة لاحقا. أما إذا كانت الخدمة خارج الشبكة الطبية الخاصة **بميدرايت** فيجب إبلاغ **ميدرايت** خلال ٢٤ ساعة من الحصول على الخدمة وذلك من خلال المشترك أو احد مرافقيه أو من خلال أحد ممثلي الشركة

## الموافقة المسبقة

إن الموافقة المسبقة هي إجراء تطلبه **ميدرايت** (قبل حصول المشترك على خدمات معينة)، يتم بموجبه الرد بالموافقة أو الرفض على توصية الطبيب بإجراء هذه الخدمات، والغرض من هذا الإجراء التأكد من

١ - حصول المستفيد على الخدمة المناسبة

٢- أن هذه الخدمة مشمولة ببرنامج الرعاية الصحية الخاص به

٣- أن الحد المتبقي للمشارك والمسجل لدينا يسمح بتغطية هذه الخدمة

**عزيزي المشترك: إحرص على الحصول على الموافقة المسبقة من ميدرايت قبل التوجه لمقدمي الخدمات للحصول على الخدمات التالية ما لم تكن طارئة (سواء كانت الخدمة ستقدم من خلال الشبكة الطبية أو بنظام الإسترداد النقدي**

- الحجز بالمستشفى

- العلاج الطبيعي في المراكز التي لا تعمل بنظام الأون لاين

- أشعة الرنين المغناطيسي **MRI** في المراكز التي لا تعمل بنظام الأون لاين

- الأشعة المقطعية متعددة المقاطع **MSCT** في المراكز التي لا تعمل بنظام الأون لاين

- الفحوصات المتعلقة بالأمراض الناتجة عن الإختلال الهرموني في المعامل التي لا تعمل

بنظام الأون لاين

## للحصول على موافقة مسبقة

- يمكنك إرسال الطلب (نموذج المطالبة أو روثة الطبيب) من خلال

- البريد الإلكتروني: [Approval@med-right.com](mailto:Approval@med-right.com)

- فاكس: ١٦٨٣٠ >>> واختيار الرقم الداخلي ٣

- في حالة تخطي تكلفة الإجراءات المطلوبة حدود التغطية يمكن تقديم بدائل من بين

مقدمي الخدمات بالشبكة الطبية بتكاليف مناسبة وذلك من خلال الترتيب مع خدمة

العملاء

- عزيزنا المشترك تذكر دوما أنه

- يمكنك الإستعانة بخدمة العملاء (١٦٨٣٠) لطلب المساعدة والتوجيه

- خدمات سيارات الإسعاف مغطاة بشكل أساسي لجميع المشتركين (عند الحاجة الطبية)

إن مسئولية تحديد ما إذا كانت الحالة طارئة أم لا تقع على عاتق أطباء المستشفى

## لائحة الإستثناءات

- لا تدفع النفقات العائدة بصورة مباشرة أو غير مباشرة لما يلي (ما لم يرد على وجه التحديد خلاف ذلك في جدول المنافع)
- ١ - الأمراض والعيوب الخلقية والجينية والإصابات الناتجة عن الولادة ، والأطفال المبتسرين"المشاكل الناتجة عن عدم إكمال أو نضوج الأعضاء" ، والتأخر في مراحل النمو، وتأخر النمو اللغوي، إضطرابات السلوك، وإختبارات الذكاء
  - ٢ - الأضرار والإصابات والأمراض الجسدية المسببة ذاتياً بشكل متعمد ، ومحاولات الانتحار
  - ٣ - المشاركة في الأعمال غير القانونية التي تقع خارج السلوك المقبولة بشكل عام أو التهديد بذلك، والمشاركة في الأنشطة التي تختص بها القوات المسلحة ، وقوات الأمن ، والإسعاف ، وقوارب النجاة ، والشرطة وما يشابهها
  - ٤ - المشاركة كهواوي أو كمحترف في أي نوع من أنواع السباقات (عدا على الأقدام) والرياضات المهنية ، والأنشطة الخطيرة مثل: أي شكل من أشكال الطيران ، هوكي الجليد، القوارب النفاثة والتزلج على الماء ، الغطس ، ركوب الخيل ، رياضات التسلق، الصيد ، منافسات الراليات ، الملاكمة ، المصارعة و جميع أنواع الفنون القتالية
  - ٥ - العلاجات الوقائية مثل التطعيمات ، واللقاحات ، والمُكمّلات الغذائية ، والفحوصات الطبية الروتينية مثل: الفحص الطبي الخاص أو الشامل ، الفحوصات و الشهادات الطبية لأغراض العمل أو السفر
  - ٦ - إختبارات الحساسية ، والعلاجات المناعية للحساسية ، دراسات الكرموسومات ، والأجسام المضادة ، والحالات الناشئة عن تعاطي الكحول والمخدرات وسوء استخدام المواد
  - ٧ - الأمراض العقلية والنفسية والإضطرابات ذات الصلة، وتتضمن ولا تقتصر على: الشره المرضي العصبي ، وفقدان الشهية ، وأي علاج يتعلق بنظام غذائي خاص ، وفحوصات وعلاجات إضطرابات النوم

٨- العجز الجنسي، الإخصاب ، العقم ، تحديد النسل وبما يشمل وسائل منع الحمل والتعقيم وكل ما يماثلهما، بالإضافة إلى المضاعفات الناتجة عنها . الحالات والأمراض المنقولة جنسياً مثل مرض نقص المناعة (الإيدز) وأي حالة ذات صلة بغض النظر عن طرق انتقالها

٩- العلاج بالإنترفيرون و جميع الأدوية التي تحتوي على نفس المادة الفعالة ، عدا المحلن او ما يعادل تكلفته

١٠- عمليات زرع الأعضاء باستثناء زراعة الكلى وكافة تكاليف التبرع وفحوصاته

١١ - الأجهزة التعويضية أو التصحيحية، والأجهزة الطبية عدا تلك المطلوبة في العمليات الجراحية، الأجهزة غير الطبية، سماعات الأذن، الأحذية والفرش الطبي، مضخات الثدي، العكازات الطبية، الأطراف الصناعية، أجهزة الاستنشاق، وغرف الأكسجين

١٢- الادوية غير المرخصة من قبل وزارة الصحة المصرية في حال وجود بدائل مسجلة، والمواد والأدوات غير الدوائية مثل العلاج بالأعشاب، و معجون الأسنان، وفرش الأسنان، ومرطبات الحلق، ومحاليل التعقيم، وحليب وحفاضات الأطفال، والأغذية المكملة بأنواعها، والفيتامينات ما لم تكن لضرورة طبية، والأدوات الخاصة برعاية الجلد والشعر (وتشمل علاجات حب الشباب وتساقط الشعر)، ومستحضرات التجميل، والعلاجات التجريبية

١٣- العلاجات والجراحات التعويضية والتكاملية والتجميلية وجراحات الأسنان واللثة ما لم تكن نتيجة لحادث وقع بعد بداية التعاقد. جراحات تصحيح النظر، وعمليات الليزك، و القرنية المخروطية، والعلاجات البديلة على سبيل المثال وليس الحصر: المعالجات التي يقوم بها معالجي تشوهات العمود الفقري والعظام يدوياً، والعلاج عن طريق الوخز بالإبر الصينية وبكافة الطرق والوسائل غير المصرح بها علمياً، وغير المعترف بها من قبل الجهات المسؤولة

١٤- الإقامة بالمستشفى لأغراض: النقاهة، الراحة، الوقاية، الحجر الصحي، العزل

١٥- الحرب، الغزو، الإعتداء الخارجي، الأعمال العدائية، الحرب الأهلية، الثورة، العصيان، أعمال الشغب، الارهاب، الأعمال التخريبية، الأحكام العرفية. والتلوث الناتج عن التعرض لاي مصدر كيميائي أو بيولوجي أو ذري أو أيوني؛ و الأوبئة

## طريقة تقديم مطالبات الاسترداد النقدي

عزيزنا المشترك... يحق لك الحصول على الخدمات الطبية خارج شبكة مقدمي الخدمة المعتمدة وذلك على أساس سداد التكاليف الخاصة بهذه الخدمات من حسابكم الخاص، وفي هذه الحالة تلتزم **ميدرايت** وفقاً لأحكام الإتفاقية وشروطها وتحديثاتها واستثناءاتها، بسداد هذه التكاليف عند تقديمك مطالبة وفقاً لما يلي

### ماهي المستندات التي يجب عليك تقديمها لضمان الحصول على التعويضات في الوقت المناسب؟

عند تقديم المطالبة بغرض الإسترداد يجب عليك إستيفاء المستندات التالية بناءً على طبيعة الخدمة وذلك كما يلي

#### استرداد مطالبات خاصة بالعيادات الخارجية

في جميع الخدمات التالية يجب أن ترفق صورة من روثتة الطبيب المعالج أو تقرير طبي يوضح الحالة مدون عليها إسم المشترك وتاريخ الزيارة بالإضافة إلى توقيع وختم الطبيب كما يجب إرفاق صورة من الموافقة المسبقة (في الحالات التي تتطلب الحصول عليها) و كذلك التشخيص الطبي للحالة

- بالإضافة إلى ما يلي

#### مطالبات خاصة بزيارة الطبيب

إيصال مهن طبية/غير تجارية بأتعاب الطبيب أو أصل روثتة مدون عليها قيمة الكشف بالإضافة إلى ختم وتوقيع الطبيب عليها و قيمة الكشف بنفس خط الطبيب و كذلك التشخيص الطبي للحالة

#### مطالبات خاصة بالأدوية

- طلب الطبيب /الروثتة  
- فاتورة مفصلة من الصيدلية مدون عليها: تاريخ الشراء - إسم المريض - كمية وأسماء الأدوية الموصوفة

#### مطالبات خاصة بالتحاليل

- طلب الطبيب /الروثتة  
- صورة من نتائج الفحوصات المعملية  
- إيصال رسمي مختوم مفصل يبين تاريخ اداء الاجراء-اسم المريض-نوع و تكلفة كل فحص معملي على حدة

### مطالبات خاصة بالأشعة

- طلب الطبيب /الروشتة
- صورة من نتائج الأشعات
- إيصال رسمي مختوم مفصل يبين تاريخ اداء الاجراء -اسم المريض- يتضمن نوع و تكلفة كل أشعة على حدة

### مطالبات خاصة بالعلاج الطبيعي

- طلب الطبيب المعالج ( عظام - مخ و أعصاب ) للجلسات/الروشتة
- صورة من بطاقة متابعة الجلسات من الطبيب المعالج
- إيصال رسمي مختوم مفصل يبين تاريخ اداء الجلسات -اسم المريض- نوع و عدد وتكلفة الجلسات

### مطالبات خاصة بالبصريات

- صورة من قياس حدة الإبصار (كشف النظر) موضح عليه إسم المشترك والتاريخ و اسم مقدم الخدمة
- إيصال رسمي مختوم مفصل يبين نوع و تكلفة النظارة و/ أو العدسات. يظهر ختم المحل و عنوانه و رقم تليفونه و البيانات الضريبية و يوضح اسم المشترك

### مطالبات خاصة بالاسنان

- إيصال مهن طبية/غير تجارية أو روشتة الطبيب مفصلة ومدون عليها تكلفة الكشف و كل من الخدمات المؤداة على حدة و موضح عليها المشترك والتاريخ
- لابد من تحديد رقم السنة و مكانها داخل الفاتورة المقدمة
- لابد من تقديم بانوراما اسنان في حالة وجود أكثر من ٢ طربوش داخل الفاتورة
- لابد من تقديم طلب الطبيب و تقرير طبي مفصل في حالة تقديم مطالبة استرداد (cone beam) بأشعة ثلاثية الأبعاد

### مطالبات خاصة بالحجز بالمستشفى

- فاتورة مفصلة من المستشفى تبين مايفيد سداد المبالغ المستحقة أو مرفقة بإيصال رسمي بالقيمة المسددة
- إيصال رسمي بأتعاب الطبيب المعالج (الجراح) و/أو المساعدين و/أو التخدير يحمل ختم و توقيع الطبيب المعالج
- التقرير الطبي النهائي الصادر عند مغادرة المستشفى
- صورة من الموافقة المسبقة



## مطالبات خاصة بالولادة

- تطبق نفس القواعد الخاصة بمطالبات الحجز بالمستشفى

### متى وكيف يتم تقديم المطالبة؟

- يتم تقديم المطالبة خلال ٣٠ يوم من تاريخ الحصول على الخدمات المشمولة بالمطالبة  
- تقدم المطالبة من خلال الشخص المفوض من شركتكم بإدارة البرنامج الطبي مع

### ميدرايت

- لا تقبل المطالبات التي مر علي تاريخ الخدمة المشمولة بها أكثر من ٩٠ يوما

**ماهي المبالغ المستحقة عن قيمة المطالبات ومتى يتم سدادها من قبل ميدرايت للمشارك؟**

يتم سداد ٨٠% من قيمة المطالبة (بشرط أن لا تتعدى المصاريف الطبية المعقولة والمعتادة) وذلك بعد خصم نسبة التحمل (إن وجدت)

**المصاريف الطبية المعقولة والمعتادة تحدد حسب درجة الشبكة الطبية**

### عزيزنا المشترك...برجاء مراعاة مايلي

- تقديم جميع المستندات المطلوبة كما هو موضح أعلاه
- يجب أن تكون تقدم أصول جميع المستندات التي تحوي مبالغ مالية، ولا تقبل الصور الضوئية في هذه الحالة باي شكل من الأشكال
- يجب الحصول على موافقة مسبقة في الخدمات التي تتطلب ذلك، وذلك للتأكد من أن الحد المتبقي لك في برنامج الرعاية الصحية يكفي لتغطية هذه الخدمة
- عند الرغبة في إجراء خدمات ذات تكلفة عالية يجب الحرص على معرفة قيمة الأسعار المعقولة والمتعارف عليها الخاصة بهذه الخدمات من خلال ميدرايت قبل الشروع في الحصول على الخدمة
- يرجى الإطلاع على لائحة الإستثناءات لمعرفة الخدمات غير المغطاة بموجب الخدمات الطبية
- لا تقبل المطالبات التي مر علي تاريخ الخدمة المشمولة بها أكثر من ٩٠ يوما

- **شريكنا العزيز**، يمكنكم الاستفادة من جميع الخدمات المذكورة سابقاً بكامل الحرية والسهولة. وذلك من خلال تطبيق الهاتف (**Mobile Application**) الخاص بميدرايت
- يمكنكم أيضاً الإطلاع على جميع خدماتنا ومعرفة المزيد من المعلومات من خلال موقعنا الإلكتروني **www.med-right.com**
- في حالة وجود شكاوى أو إستفسارات، برجاء التواصل مع خدمة العملاء على ١٦٨٣٠ وسنكون في خدمتكم ٢٤/٧
- بإمكانك الإطلاع على آخر التحديثات والأخبار بمتابعة صفحاتنا على مواقع التواصل الإجتماعي فيسبوك (**Facebook**) ولينكد إن (**LinkedIn**)

