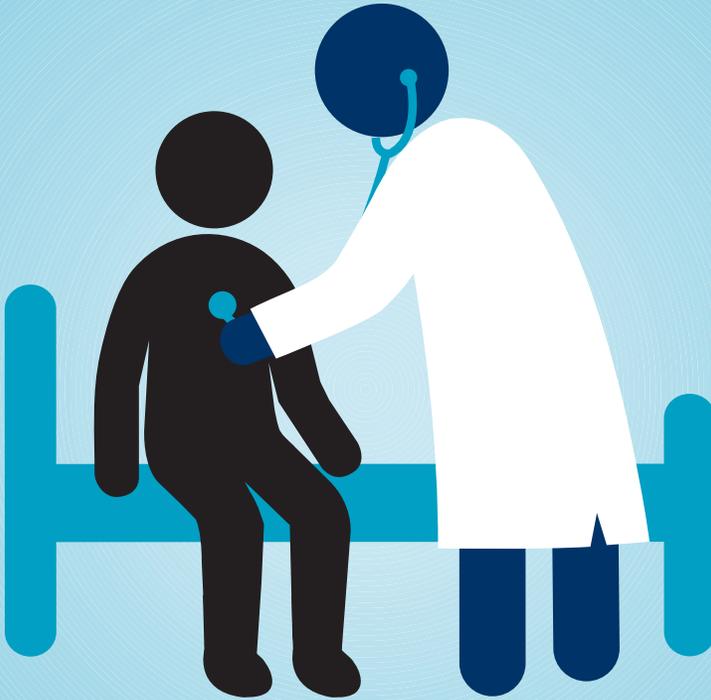




دليل المشترك في البرنامج
الطبي الجماعي لشركة تآزر

معا بثقة





مقدمة

ستوفر لك شركة تآزر ش.م.ب (م) وبالاشتراك مع صاحب عملك خطة الرعاية الصحية الشاملة ذات المستوى العالي. تم تخصيص هذا الكتيب لتزويدك بملخص واف بالشروط والبنود والمزايا الأساسية لبرنامج تكافل الطبي الجماعي، بالإضافة إلى المعلومات ذات الصلة بأماكن تلقي العلاج الطبي والإجراءات الخاصة بالمطالبات. وينقسم هذا الكتيب إلى الأقسام التالية:

- الاستحقاق
- الشخص المؤهل للتغطية بموجب برنامج تكافل الطبي الجماعي لشركتك
- التعريفات المهمة
- الشروط والبنود التي من المهم فهمها
- العلاج الذي نقوم بسداده
- نظرة شاملة للعلاج الطبي الذي تغطيه تآزر
- العلاج الذي لا نقوم بسداده
- ملخص لأنواع العلاجات الذي لا تغطيه تآزر
- كيفية القيام بالمطالبة
- بيان تفصيلي للمطالبة مقابل العلاج الطبي
- بطاقة العضوية
- ماهي وكيف يتم استخدامها
- ما الذي تفعله في حال تطلب الأمر علاج طبي بالخارج
- العلاج الطارئ بالخارج
- قائمة تتضمن بيانات الاتصال الرئيسية
- أرقام الاتصال

الاستحقاق

لكي تكون مؤهلاً لتغطية الرعاية الصحية بموجب برنامج تكافل الطبي الجماعي الخاص بشركتك يجب أن تكون موظفًا في الشركة أو مكفولاً لموظف بالشركة. وفيما يلي تعريف هذه المصطلحات:

الموظف

- كافة الموظفين الدائمين الذين يعملون بدوام كامل ويشاركون في العمل أو الموجودين في إجازة سنوية عادية عند الالتحاق بالشركة. وفي حال غياب الموظف عن العمل لأسباب الإصابة أو المرض، فسوف تبدأ التغطية بعد مشاركته في العمل لمدة أسبوعين متتاليين.

المكفولون

المكفولون للموظف - المذكورين ادناه- مؤهلون للتغطية بموجب هذه الوثيقة شريطة أن يكونوا مقيمين في مملكة البحرين:

- الزوج / الزوجة الشرعية للموظف
- الأطفال غير المتزوجين وأبناء الزوج أو الزوجة والأبناء المكفولين قانونًا من قبل الموظف شريطة أن يكونوا بعمر ١٨ عامًا أو أقل. وفي حال كان عمر الشخص المكفول أكثر من ١٨ عامًا عندها يكون مستحقًا للتغطية في حال كان طالبًا مسجل بدوام كامل في مدرسة أو كلية أو جامعة على ألا يتجاوز عمره عن ٢٤ عامًا.

تعريفات مهمة

ما هو السداد المشترك؟

السداد المشترك هو المبلغ الذي يستلزم عليك سداد ونظير تكلفة الخدمات بعد مبلغ التحمل. ويعتبر السداد المشترك كنسبة من تكاليف العلاج.

ما هو مبلغ التحمل؟

المبلغ الذي تتحمله لتغطية تكلفة الاستشارة في العيادات الخارجية.

ما هو العلاج الخارجي؟

العلاج الخارجي هو جميع المعالجات والخدمات المطلوبة طبياً التي لا تتطلب الإقامة في المستشفى أثناء النهار أو الليل ولا تستلزم عناية طبية خاصة.

ما هو العلاج الداخلي؟

هو العلاج الذي يستلزم العضو الذي تشمله التغطية الإقامة بالمستشفى لمدة ليلة واحدة كحد أدنى لتلقي عناية طبية خاصة ورعاية أثناء و/أو بعد العلاج والذي لا يمكن القيام به على أساس العلاج الخارجي.

ما هي بطاقة العضوية وكيف أستخدمها؟

بطاقة عضويتك الشخصية هي التي تصدرها تآزر لك (ولمن تكفلهم إن وجدوا) لتحدد أنك عضو تشمله تغطية برنامج تكافل الطبي الجماعي لشركتك. ويجب عليك تقديم هذه البطاقة عند تلقي العلاج لدى شبكة مزودي الخدمة المخصصة لتسهيل الحصول على المعالجة الطبية التي تشملها التغطية بموجب برنامج شركتك.

ما هي شبكة مزودي الخدمة المخصصة؟

شبكة مزودي الخدمة هي المستشفيات والعيادات والمختبرات ومراكز التشخيص والصيديات وغيرها من المرافق الطبية التي تعتبر جزءاً من شبكة مزودي الخدمات الطبية المفضلين لدينا. وقد اعتمدت تآزر نظام الفواتير المباشرة مع مزودي الخدمة المذكورين بغرض تسهيل عملية المطالبات. وتوجد قائمة بمزودي الخدمات لدى إدارة الموارد البشرية بشركتك، أو تنزيله من www.tazur.com.

ما هي الفواتير المباشرة؟

يقصد بالفواتير المباشرة أي تكاليف ناجمة عن العلاج الطبي لدى أي مقدم خدمة مدرج ضمن شبكة مقدمي الخدمات الطبية المعنيين، يتم تسويتها مباشرة بواسطة شركة تآزر، وتسدّد مباشرة إلى مقدم الخدمة. لست بحاجة لسداد أي مبلغ (فيما عدا مبلغ التحمل، السداد المشترك، وغيرها من التكاليف الأخرى التي لا تشملها التغطية التأمينية المعمول بها).

ما هو الإذن المسبق ومتى يكون لازماً؟

الإذن المسبق هو مراجعة العلاج من قبل تآزر وقبوله قبل أو عند تاريخ العلاج بهدف التأكد من أن العلاج يدخل في نطاق التغطية والشروط والبنود والمزايا والاستثناءات الخاصة بالوثيقة. والإذن المسبق يكون لازماً لكافة المرضى الداخليين والعلاج لدى خدمات الرعاية النهارية، ولزيد من المعلومات يرجى الرجوع لوثيقة البرنامج وجدول المزايا المتفق عليها بين تآزر وصاحب عملك.

ما هي وثيقة البوليصة وجدول المزايا؟

وثيقة البوليصة وجدول المزايا هما العنصر المبرم بين تآزر وصاحب عملك والذي يتضمن تفاصيل كافة المزايا الطبية المتاحة لك. ويفصل الجدول قائمة المزايا والحدود المرتبطة بها. ويعتبر هذا الكتيب دليلاً إرشادياً للمزايا الطبية الخاصة بك ولوثيقة البوليصة وجدول المزايا سيحددان التفاصيل.

ما هي المصاريف المعقولة والمتعارف عليها؟

هو مبلغ السداد الذي تحدده تآزر مقابل إجراء طبي معين. ويعتمد ذلك على ما هو «معقول» مقابل هذا الإجراء وفقاً لسعر السوق في البلد الذي يُقدم فيها العلاج أو في بلد الإقامة أيهما أقل.

العلاج الذي تقوم بسداد تكاليفه

برنامج تكافل الطبي الجماعي لشركتك يقوم بتغطية مزايا معينة، وكذلك يستثنى مزايا معينة، لذا ننصحك بالرجوع إلى جدول المزايا الخاص بك للحصول على ملخص تفصيلي بالذي تشمله التغطية بموجب البرنامج الخاص بك وذلك قبل طلب العلاج الطبي. يبين هذا القسم بعض من مزايا المرضى الداخليين والخارجيين المعتادة وكذلك بعض المزايا الطبية التي قد تكون مستحقاً لتلقيها.

مزايا المرضى الداخليين

تشمل هذه المزايا ما يلي:

- خدمات المستشفى مثل غرفة العمليات، والتخدير، والمختبر، والأشعة وأنواع العلاج المختلفة بما في ذلك العلاج الطبيعي، والعلاج الكيميائي والعلاج الإشعاعي
- الرعاية النهارية
- خدمات الإسعاف لأقرب مستشفى مناسب
- رسوم الجراحة وطبيب التخدير واستشارات الطبيب والأخصائي ذات الصلة بالسبب الأصلي للإقامة بالمستشفى فقط.
- وحدة العناية المركزة ووحدة أمراض الشريان التاجي
- الرعاية التمريضية الخاصة عند الاتفاق عليها مسبقاً.
- رسوم غرفة المرافق في حال كان عمر المريض أقل من اثني عشر عاماً.

مزايا المرضى الخارجيين

تشمل هذه المزايا ما يلي:

- الاستشارة الطبية
- الاختبارات التشخيصية والإجراءات، واختبارات الدم وغيرها من الاختبارات المخبرية.
- جهاز رسم القلب الكهربائي ومتابعة القلب، والأشعة السينية، والفحص بالأشعة المقطعية، والمسح النووي والتصوير بالرنين المغناطيسي.
- الأدوية
- العلاج الطبيعي وتقييم العظام والعمود الفقري

مزايا أخرى

في حال اختيار شركتك لما يلي من منافع فإنه يمكنك تلقى:

- المزايا الخاصة بالأسنان والتي تشمل الخلع والحشو وعلاج العصب واللثة والأدوية الخاصة بها
- المزايا الخاصة بالعين وتشمل تكاليف عدسات النظارات، ويستثنى منها إطار النظارات والعدسات اللاصقة.
- المزايا الخاصة بالولادة وتشمل فترة ما قبل، وما بعدها، والولادة، والإجهاض القانوني/السقط.
- الحالات المزمنة السابقة
- الطب البديل
- العلاج الصيني التقليدي
- الفحوصات الصحية
- العلاج بالهرمونات التعويضية
- التمريض المنزلي
- زراعة الأعضاء الرئيسية

العلاج الذي لا تقوم بسداد تكاليفه

وفقاً لبرنامج الطبي الجماعي هناك بعض المعالجات مستثناة من التغطية، ونؤكد مرة أخرى على الرجوع لجدول المزايا لمزيد من التفاصيل الخاصة بالحالات التي لا تشملها التغطية بموجب البرنامج الخاص بك قبل طلب العلاج الطبي.

يوجد أدناه قائمة بالمعالجات و/أو الحالات المستثناة

- التشوهات الخلقية للمولود
 - الإصابات التي يلحقها الإنسان بنفسه متعمداً
 - المشاركة في الأعمال غير القانونية
 - الرياضات الخطرة
 - الفحوصات الطبية العامة والتطعيمات وأي علاج وقائي
 - تناول الكحول أو الأدوية المخدرة غير القانونية
 - الإصابات/الأمراض الناتجة عن العمل
 - مرض فقد المناعة المكتسبة
 - خلل الوظائف الجنسية
 - العلاجات التجميلية
 - الاختبارات أو العلاج المتعلق بالمقم
 - الحرب، والغزو وأعمال العدو الأجنبي
- يرجى الرجوع إلى الوثيقة لمزيد من التفاصيل.

كيفية القيام بالمطالبة

ما هي أماكن الحصول على العلاج الطبي؟

في حال احتياجك لزيارة الطبيب أو الذهاب إلى المستشفى فإن قائمة مزودي الخدمة الطبية تحدد المرافق الطبية التي اختارها صاحب عملك. وفي حالة معالجتك في أحد هذه المرافق، فلن تقوم بسداد أية مصاريف بخلاف مبالغ التحمل المعمول بها، والسداد المشترك وأية مصاريف لا يشملها برنامج التغطية الخاص بك. وسوف يتم سداد تكلفة العلاج مباشرة للمستشفى نيابة عنك. كما أن لديك مطلق الحرية في الذهاب إلى أي ممارس طبي مرخص له، إلا أنه في هذه الحالة سوف تدفع له مقابل العلاج ثم تقوم بعد ذلك بتسليم المطالبة لشركة **تآزر**. يرجى الرجوع إلى إدارة الموارد البشرية في شركتك أو زيارة موقع www.tazur.com للحصول على قائمة بجميع مقدمي الخدمات الطبية المعنيين.

كيف يمكنني تلقي العلاج عند مزود الخدمة الطبية المخصص؟

عند زيارتك للطبيب أو الذهاب إلى المستشفى، يرجى التأكد من التالي:

- أنك تحمل بطاقة العضوية الحالية معك في كافة الأوقات.
- إبراز بطاقة عضويتك لموظفي الاستقبال عند وصولك.
- التأكد من ملء وتوقيع وكتابة التاريخ في «الجزء الخاص بالمريض» في نموذج المطالبة الأساسي الذي يقدمه قسم الاستقبال.
- عليك سداد كافة التكاليف الطبية بما في ذلك مبالغ التحمل والسداد المشترك وأية خدمات أخرى لا يشملها برنامج الغطاء الخاص بك لصالح المرفق الطبي عند تلقي العلاج.
- معرفة المزايا الطبية الخاصة بك
- الاتصال بطبيبك قبل موعدك المخصص في حال كانت **تآزر** تطلب إذناً مسبقاً.

ماذا يحدث في حال احتياجي لمزيد من العلاج لدى مزودي الخدمة المخصصين؟

في حال ارتأى الطبيب أنك بحاجة لإجراء عملية جراحية أو تلقي مزيد من العلاج التخصصي، سوف يتم تحديد موعد آخر. وسوف يقوم إداري الطرف الثالث التابع ل**تآزر** بإخطار الأخصائي/المستشفى خطياً بتكلفة العلاج الذي يشمل الغطاء. يوجد أدناه قائمة بالخدمات و/أو الحالات التي لا يمكن تقديمها في المرفق الطبي دون الحصول على موافقة مسبقة من **تآزر**:

- العلاج داخل المستشفى
- الرعاية النهارية وإجراءات الجراحة
- التصوير بالرنين المغناطيسي، والفحص بالأشعة المقطعية والمسح النووي
- قياس نسبة كثافة العظام واختبار الهرمونات
- الفحوصات التي تزيد تكلفتها عن ١٠٠ دينار بحريني
- علاج الأسنان واللثة
- العلاج الطبيعي وتقويم العظام
- المعالجات الخاصة بالولادة (داخل المستشفى فقط)
- المعالجة طويلة الأجل (أكثر من شهر واحد)

كيف يمكنني تلقي العلاج في مستشفى أو مرفق طبي غير مدرج في قائمة مزودي الخدمة الطبية المخصصين؟

عليك أن تقوم بسداد تكلفة العلاج وبعد ذلك القيام بمطالبة استرداد التكاليف التي تحملتها عن طريق إرسال الفواتير الأصلية إلى تآزر مرفق معها نموذج مطالبة مستكمل من أجل استرداد المدفوعات. يمكن الحصول على نموذج مطالبة بالسداد من إدارة الموارد البشرية أو تنزيله من www.tazur.com.

ملاحظة مهمة:

- لا تنسى أن تأخذ معك نموذج مطالبة عند زيارتك للطبيب أو المستشفى حيث لن يتم استرداد تكاليف العلاج ما لم يتم تسليم نموذج مطالبة مستوفى بدقة مع الفاتورة.
- يرجى الإحاطة علماً بأنه في حالة استخدامكم لمقدم خدمات طبية خارج الشبكة، فقد لا تحصلون على سداد المبلغ بالكامل. لذا يرجى الرجوع إلى جدول المزايا لمعرفة مزيد من التفاصيل.

مسؤولياتك

- القيام باستكمال وتوقيع وكتابة التاريخ في «الجزء الخاص بالمرضى» في نموذج المطالبة الأساسي وتسليمه للطبيب المعالج.
- التأكد من استكمال الطبيب المعالج للبيانات التالية:
 - بيانات التشخيص
 - تفاصيل وتاريخ العلاج
 - اسم وتوقيع الطبيب المعالج
 - اسم وختم المستشفى/ العيادة
- سداد تكاليف العلاج في المستشفى/ العيادة مباشرة والحصول على فاتورة مفصلة وإيصال بمدفوعاتك
- إعادة «نموذج المطالبة الأساسي» المستوفى وكافة المستندات الداعمة لتآزر من أجل استلام مبلغ المطالبة المعمول به.

يمكن أن ترفض تآزر أية مطالبة للأسباب التالية:

- عدم وجود التشخيص الكامل في تقرير الطبيب
- عدم تقديم فواتير/إيصالات مناسبة
- عدم استكمال نموذج المطالبة بالتكاليف الطبية بصورة صحيحة
- البيانات الطبية الخاصة بالعلاج غير كافية
- العلاج لا تشمله التغطية بموجب البرنامج المحدد في «الاستثناءات العامة»
- كان الموظف أو من يكفله لا تشمله التغطية
- عدم وجود بيانات في نموذج المطالبة لتحديد هوية المريض مثل رقم بطاقة الهوية، والاسم بالكامل واسم البرنامج

كيف يمكنك الحصول على المزايا التي يوفرها الوثيقة الخاصة بك؟

في أي ظرف تتلقى فيه العلاج لدى أي من مزودي الخدمة من شبكتنا العالمية، يجب عليك إثبات هويتك باعتبارك عضواً لضمان أن العلاج يتمتع بالأسعار المتفاوض عليها، عدم الإلتزام بذلك قد يعرضك لتحمل تكاليف إضافية.

بطاقة العضوية

بطاقة العضوية الشخصية الفردية الخاصة بك التي تصدرها **تآزر لك** (ولن تكفل إن وجد) تثبت أن التغطية تشملك بموجب برنامج تكافل الطبي الجماعي، ويجب عليك تقديم هذه البطاقة عند تلقي العلاج لدى أي من مزودي الخدمة المخصصين تسهيلاً للحصول على العلاج الطبي الذي تشملته التغطية بموجب البرنامج الخاص لشركتك. يوجد أدناه بعض المعلومات الأساسية التي يجب أن تكون على علم بها:

 <p>NAS</p> <p>For International Emergency Medical Assistance Contact IAG +271 12595075 For emergency assistance and information please contact the following</p> <p>From outside of Bahrain +971 26940700 From inside of Bahrain 8000 1800 (Toll-Free) Fax +973 17910315 E-mail claimscenter@tazur.com</p> <p>tazur.com</p>	<p>Your Company Name / Logo</p>  <p>tazur VIP</p> <p>Plan No. Your plan number Card No. Your card number Dob Your date of birth Name Your name or the name of any of your dependents</p> <p>Validity 01-Jan-10-to31-Dec-10 Plan Name</p> <p>Plan validity See below for definition</p> <p>together trust</p>
--	---

١ توجد معلومات في مقدمة بطاقة العضوية الخاصة بك حيث تبين مزودي الخدمة الطبية المزايا التي تستحقها وأية مبالغ تحمل أو سداد مشترك يتم تطبيقها ومعلومات أخرى مهمة، كما يوجد أدناه قائمة بالتعريفات الأساسية: الاختصارات الواردة بهذا الجزء خاصة باللغة الإنجليزية.

CN, GN, RN

تشير الإختصارات إلى الشبكة الطبية التي يحق لك استخدامها.

يرجى الرجوع إلى دليل الشبكة الطبية والتي يمكن الحصول

عليها من قسم الموارد البشرية/ القسم المالي أو الموقع

الإلكتروني www.tazur.com

IN – In-Patient Treatment

علاج داخلي (داخل المستشفى)

OUT – Out-Patient Treatment

علاج خارجي (خارج المستشفى)

D – Deductible

مبلغ التحمل

CO – Co-Payment

السداد المشترك

DB – Dental Benefit

المزايا الخاصة بالأسنان

MB – Maternity Benefit

المزايا الخاصة بالولادة

في حال وجود حالات مزمنة سابقة لا تشملها التغطية سوف يتم ذكر ذلك بوضوح في بطاقة العضوية.

٢ هذه التواريخ هي تواريخ فترة التغطية الخاصة بك بموجب البرنامج الطبي الجماعي الخاص بشركتك

٣ في حال كان لديك أي من برامج **تآزر**، سوف يظهر اسم البرنامج هنا

٤ في حال كانت بطاقة عضويتك تحدد هنا كلمة VIP فسوف تتلقى معاملة خاصة من قبل مزودي الخدمة المحددين

٥ إداري الطرف الثالث التابع لتآزر

٦ بيانات الاتصال لطلب المساعدة في الحالات الطبية الطارئة بالخارج

٧ بيانات الاتصال للحصول على معلومات المزايا الطبية

العلاج الطارئ بالخارج

يمكن تلقي العلاج الطارئ بالخارج عن طريق الاتصال بمجموعة المساعدة الدولية (أي أي جي AIG) على رقم ١٢٥٩ ٥٠٧٥ +٢٧١. كما تجد هذا الرقم على ظهر بطاقة العضوية الخاصة بك. يعمل موظفو «مركز عمليات مجموعة المساعدة الدولية (AIG)» طوال العام على مدار ٢٤ ساعة يومياً مع مجموعة من الأفراد المدربين طبياً والذين يتحدثون بلغات عديدة بما في ذلك الأطباء وهيئة التمريض لتقديم الإرشادات والمساعدة السريعة والمتخصصة في الطوارئ الطبية.

عند الاتصال بمجموعة المساعدة الدولية، فإنك تتحدث إلى:

- شبكة عالمية من مزودي الخدمات الطبية المؤهلين مسبقاً.
 - أحدث مركز عمليات مع إمكانيات استجابة في جميع أنحاء العالم
 - محترفون ذوي خبرة كبيرة في إدارة الأزمات
 - مقدمي خدمات إسعاف جوي وأرضي
- تقوم مجموعة المساعدة الدولية (AIG) بالترتيب والسداد بصورة كاملة لكافة خدمات المساعدة التي تقدمها دون قيود على التكلفة التي تشملها التغطية، وهذا من شأنه التخفيف من الكثير من العقبات والمصروفات المحتملة.

بيانات الاتصال

إذا كنت في حاجة لأية مساعدة أو أي توضيح، فيرجى الاتصال على الأرقام التالية:

- من خارج البحرين: ٠٧٠٠ ٢٦٩٤ ٩٧١+
- من داخل البحرين: ١٨٠٠ ٨٠٠٠ (الرقم المجاني على مدار ٢٤ ساعة)
- فاكس: ١٧٩١ ٠٣١٥ ٩٧٣+
- البريد الإلكتروني: claimscenter@tazur.com
- المساعدة الطبية الدولية في حالات الطوارئ: ٢٧١+ ١٢٥٩ ٥٠٧٥ (هذا الرقم يعمل ٢٤ ساعة على مدار الأسبوع، طوال العام)

شركة تآزرش.م.ب (م)

برج متروبوليتان، الطابق الثالث المبنى ٦٨١، الشارع ٣٦١٥، المجمع ٤٣٦

ضاحية السيف، مملكة البحرين

هاتف: ١٧٥٦١٦٦٦ ٩٧٣+

فاكس: ١٧٥٦١٦٦٩ ٩٧٣+