

## المطالبات: الأسئلة الشائعة

### كيف يمكنني تقديم مطالبة؟

يمكنك تقديم مطالبة من خلال تطبيق ضمان أو عبر حسابك الإلكتروني على موقع ضمان. يمكنك أيضاً تحميل المستندات المطلوبة للمطالبة من خلال هذه القنوات.

### ما هي المستندات الأساسية المطلوبة لتقديم المطالبة؟

تشمل المستندات الأساسية:

1. فاتورة نهائية تفصيلية لجميع الخدمات الطبية والمبلغ المحدد لكل خدمة طبية تم الاستفادة منها. هذا المستند مطلوب لكل مطالبة يتم تقديمها، لأنه يشير إلى كل الخدمات التي حصلت عليها، وتاريخ الاستفادة منها وتكلفة كل خدمة.
2. إثبات الدفع، عبارة عن إيصال بطاقة ائتمان، أو إيصال المستشفى (مع ختم "مدفوع"). تعمل هذه المستندات كضمان بأن المشترك قد سدد تكلفة الخدمات التي تلقاها.
3. تقرير طبي يحتوي على ملخص الخروج لجميع حالات الدخول إلى المستشفى وبعض الخدمات الخارجية، مثل العلاج (علاج فيزيائي، وعلاج النطق، وخدمات علاج العقم، وإعادة التأهيل، وما إلى ذلك).

إذا تضمن دخول المستشفى إجراءً جراحياً، فمن الضروري تضمين مستندات تكميلية، مثل الملاحظات الجراحية وسجلات التخدير. يجب أن يوضح التقرير الطبي التشخيص ويشرح ضرورة الإجراء، ويصف العلامات والأعراض المرتبطة به.

### ما هي المستندات الإضافية التي قد تُطلب بحسب نوع الخدمة؟

قد يُطلب منك تقديم مستندات إضافية حسب طبيعة مطالبتك. وقد يشمل ذلك وصفة طبية، أو تقارير الشرطة، أو شهادة وفاة أو استمارة إحالة أو نسخة من التأشيرة أو تذكرة طيران.

### متى تكون الوصفة الطبية ضرورية للمطالبات بالتعويض؟

يلزم تقديم نسخة عن الوصفة الطبية عند تقديم مطالبة للحصول على أدوية وخدمات علاج العيون مثل النظارات و/أو العدسات وخدمات الأجهزة الطبية.

### ما هي المستندات الإضافية التي يجب تقديمها لطلب العلاج الفيزيائي وإعادة التأهيل؟

بالإضافة إلى متطلبات المستندات الأساسية، يجب عليك أيضاً تقديم إحالة من طبيب (توصيات الطبيب)، وتقرير طبي مفصل من أخصائي العلاج الفيزيائي يوضح عدد الجلسات التي أجريتها بالإضافة إلى الهدف من العلاج.

### هل يمكن استرداد تكاليف الخدمات المخطط لها؟

لا يمكن تقديم المطالبة مسبقاً بتكاليف العلاج أو الخدمات المخطط لها. يتم استرداد تكاليف الخدمات المقدمة فقط.

### ما هي المدة القصوى المتاحة لتقديم المطالبات؟

يجب تقديم مطالبة التعويض خلال 180 يوماً من تاريخ تقديم الخدمة.

### كيف يمكنني تقديم مطالبة عن خدمة خارج الدولة، وما هي المستندات الواجب تقديمها؟

يمكنك تقديم مطالبتك إما من خلال تطبيق ضمان أو من حساب المشترك عبر موقع ضمان الإلكتروني، إلى جانب المستندات الأساسية المطلوبة والمذكورة أعلاه، بالإضافة إلى مستندات السفر.

### كيف يمكنني إعادة تقديم مطالبة؟

إذا تم رفض مطالبتك أو الموافقة عليها جزئياً وترغب في إعادة تقديمها، يمكنك استخدام خيار "إعادة تقديم المطالبات" في تطبيق ضمان للهاتف الذكي أو من خلال حسابك على موقع ضمان الإلكتروني. يرجى التأكد من إرفاق المستندات اللازمة لدعم مطالبتك.

### متى تكون الوصفة الطبية ضرورية للمطالبات بالتعويض؟

يلزم تقديم نسخة عن الوصفة الطبية عند تقديم مطالبة للحصول على أدوية وخدمات علاج العيون مثل النظارات و/أو العدسات وخدمات الأجهزة الطبية.

### أنا مشترك بخطة البرنامج المعزز، كيف يمكنني تقديم مطالبتني وما هي الخدمات المغطاة بموجب هذه الخطة؟

يمكنك تقديم مطالبتك بموجب خطة البرنامج المعزز عبر اختيار الوثيقة المحدثة في تطبيق ضمان أو الموقع الإلكتروني. إن الخدمات المغطاة بموجب خطة البرنامج المعزز هي تلك التي لا تغطيها خطتك الأساسية. يرجى مراجعة جدول منافع خطة البرنامج المعزز لمزيد من التفاصيل بشأن الخدمات المغطاة.

يتم تغطية المدفوعات المشتركة والخصومات بموجب خطة البرنامج المعزز من خلال الفوترة المباشرة من مزود الخدمة فقط ولا يتم دفعها عند السداد.

### كيف يمكنني التحقق من حالة مطالبتني؟

يمكنك التحقق من حالة مطالبتك من خلال خاصية "مطالباتي" في تطبيق ضمان للهاتف الذكي أو عبر حسابك الإلكتروني.

### كيف يمكنني التحقق من تغطية الخدمات الطبية أو العلاجات بموجب وثيقة التأمين الخاصة بي؟

يوضح بيان المنافع جميع الخدمات والعلاجات التي تغطيها وثيقة التأمين الخاصة بك. ويمكنك الاطلاع على هذا البيان من خلال خاصية "مستندات التأمين" في تطبيق ضمان للهاتف الذكي أو عبر الحساب الرقمي.

### كيف يمكنني التحقق من وجود مزود رعاية صحية ضمن شبكة خطتي التأمينية؟

يمكنك الاطلاع على قائمة مقدمي الرعاية الصحية ضمن شبكة خطتك التأمينية من خلال خاصية "البحث عن مستشفى" في تطبيق ضمان للهاتف الذكي. يمكنك أيضاً البحث عن مزود الرعاية الصحية المفضل لديك داخل دولة الإمارات أو خارجها من خلال الضغط على "البحث عن مزود رعاية صحية" في الروابط السريعة على موقع ضمان الإلكتروني، أو يمكنك الاتصال بمركز خدمة عملاء المتعاملين ضمان على الرقم 600 5 32626 من داخل الإمارات، أو على الرقم 971 2 6149555+ إذا كنت خارج الدولة.