

## حقوق ومسؤوليات المشترك

### دليل المشتركين

#### حقوق المشترك

- تمثل حقوقك كمشارك في الشركة الوطنية للتأمين - ضمان - ش.م.ع. في:
- الحصول على كافة المعلومات حول برامج وخدمات التأمين الصحي السارية لدى "ضمان"، بما في ذلك، ودون حصر منافع برنامج التأمين الصحي، والاستثناءات وشروط وأحكام وثيقة التأمين، وخدمات إدارة المنافع الصيدلانية، و تفاصيل شبكة مزودي خدمات الرعاية الصحية (بما في ذلك المستشفيات الصيدليات وعيادات طب الأسنان ... الخ)، والخدمات الإلكترونية، وقائمة الأدوية المغطاة بموجب برنامج التأمين الصحي الخاصة بك، إضافة إلى حقوقك ومسؤولياتك.
- التعامل معك باحترام وكرامة، مع مراعاة حقوقك في الخصوصية.
- مراعاة السرية فيما يتعلق بسجلاتك الطبية وفقاً للقوانين الاتحادية والمحلية السارية في دولة الإمارات العربية المتحدة. كما أنك مخول أيضاً للحصول على توضيح لأية استثناءات على لوائح السرية.
- تقديم الشكاوى، أو الاعتراضات حول المنافع المقدمة وتسوية المطالبات والخدمات المقدمة من الشركة، وخدمات إدارة المنافع الصيدلانية، أو أية تظلمات أخرى إلى الشركة الوطنية للتأمين - ضمان - ش.م.ع.
- الحصول على كافة المعلومات، عند طلبك لها، حول منافع برنامجك التأميني، بما في ذلك القيود والاستثناءات السارية، وتفاصيل الأدوية المغطاة ضمن برنامجك.
- تلقي الخدمات باللغتين العربية والإنجليزية عند الاتصال بمركبة خدمة العملاء في ضمان.
- تقديم أية اقتراحات أو تعليقات إلى ضمان حول كيفية تحسين خدمات الشركة.
- ممارسة حقوقك بما يتفق مع قوانين الضمان الصحي المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة.

#### مسؤوليات المشترك

- تتمثل مسؤولياتك كمشارك في الشركة الوطنية للتأمين - ضمان - ش.م.ع. في:
- قراءة وثائقك التأمينية للإطلاع على تفاصيل المنافع والاستثناءات والشروط والأحكام السارية الأخرى على برنامجك التأميني. في حال عدم فهمك لأية معلومات، يمكنك الاتصال على خدمات العملاء في "ضمان" للحصول على الإيضاحات حول المزايا المغطاة والقيود وإجراءات الموافقات الطبية.
- تقديم بطاقة التأمين الصحي (هوية الإمارات، بطاقة التأمين الإلكترونية أو بطاقة ضمان) للحصول على الخدمات الصحية المغطاة من قبل مزودي خدمات الرعاية الصحية المشمولين في شبكة ضمان.
- التعرف على كيفية الحصول على الخدمات الصحية المغطاة، و الخدمات الصيدلانية التي تعد جزءاً من منافع برنامج التأمين الخاص بك.
- سداد أية رسوم أو مبالغ التحمل أو التأمين المطبقة أثناء الحصول على الخدمات الصحية.
- إبداء الاحترام المتبادل عند التعامل مع مزودي خدمات الرعاية الصحية (بما في ذلك المستشفيات والصيدليات وعيادات طب الأسنان... الخ)، إضافة إلى منتسبي ضمان.