

# كوزيك تدهيلث

## الأسئلة الشائعة

يمكنك التحدث إلى الطبيب على هاتفك عن طريق الاتصال على الرقم **+971 4 5177325** وعند التواصل مع الطبيب عبر الهاتف سوف تحتاج إلى بطاقة الهوية الإماراتية وتفاصيل التأمين، لذا يُرجى التأكد من تجهيزها قبل المكالمات الهاتفية

### 5. هل مازلت أستطيع زيارة طبيب متخصص؟

نعم. إذا كانت هناك حاجة لاستشارة طبيب مختص فإن طبيب الاستشارات عن بُعد سوف يرحب بإصدار إحالة إلكترونية ومشاركتها معك. يمكنك بعد ذلك أخذ رقم الإحالة الإلكترونية إلى الطبيب المختص للحصول على استشارة طبية لحالتك.

لا حاجة للحصول على رقم إحالة إلكتروني في الحالات الآتية:

- في حالات الطوارئ المهددة للحياة توجه إلى أقرب قسم طوارئ أو اتصل بسيارة إسعاف الأطفال تحت سن الثالثة عشر عاماً
- زيارات المتابعة للحمل
- علاج السرطان المستمر
- طب وجراحة العيون
- فحص النظر (إذا كانت مشمولة في بوليصة التأمين)
- طب الأسنان (إذا كانت مشمولة في بوليصة التأمين)
- خارج دولة الإمارات العربية المتحدة (إذا كانت مشمولة في بوليصة التأمين)
- لدى المنتسب رقم إحالة إلكترونية صالح للأخصائي الذي يريد زيارته

### 6. ماذا لو ذهبت إلى زيارة الطبيب وجهاً لوجه بدون الحصول على إحالة إلكترونية؟

بدون رقم إحالة إلكتروني صالح فلن تتم تغطية الاستشارة وجهاً لوجه وسوف تطلب منك العيادة الدفع مقدماً لزيارة الطبيب، ما لم تكن زيارتك مرتبطة بأحد الاستثناءات أدناه:

- في حالات الطوارئ المهددة للحياة توجه إلى أقرب قسم طوارئ أو اتصل بسيارة إسعاف الأطفال تحت سن الثالثة عشر عاماً
- زيارات المتابعة للحمل
- علاج السرطان المستمر
- طب وجراحة العيون
- فحص النظر (إذا كانت مشمولة في بوليصة التأمين)

إن هذه الخدمة ليست مخصصة لحالات الطوارئ. في حالة تواجد حالة مستعجلة أو حالة طوارئ، يُرجى الذهاب إلى أقرب قسم طوارئ أو الاتصال بسيارة إسعاف.

### 1. ماذا عليّ أن أفعل إذا شعرت بأني لست بصحة جيدة وأحتاج إلى زيارة الطبيب؟

عندما توجد حالة طارئة مهددة للحياة، يُرجى التوجه مباشرة إلى أقرب غرفة طوارئ.

أما بالنسبة للحالات غير الطارئة، يُرجى التحدث إلى الطبيب الاستشاري عن بعد. وسوف يقوم الطبيب بعمل استشارة متكاملة حيث يمكنه إصدار الوصفات الطبية اللازمة للحالة، أو تحليلات مطلوبة من المختبر أو طلب شهادة إجازة مرضية إذا تم الاحتياج لها. كما سوف يقيم الطبيب ما إذا كان من الضروري إحالتك إلى استشارة وجهاً لوجه مع ممارس عام ("GP") أو أخصائي، و بعد ذلك سيتم إصدار إحالة إلكترونية (e-referral) وإرسالها إليك.

### 2. ماذا عن مبلغ التحمل للاستشارة؟

لا تقلق – لا يوجد مبلغ تحمّل لاستشارة الطبيب عن بُعد. ومع ذلك، فإن الأدوية و فحوصات المختبر والاستشارات الطبية الشخصية تخضع للدفع المشترك أو مبلغ تحمّل وفقاً للشروط والأحكام البوليصة.

### 3. كيف يمكنني التحدث إلى طبيب الاستشارة عن بعد؟

إذا كنت تشعر بالمرض أو تحتاج إلى التحدث إلى طبيب، أنت أو أحد أفراد أسرتك، فيرجى استخدام تطبيق MyNextcare لإجراء مكالمات فيديو مع الطبيب، أو الاتصال على **+971 4 5177325** للتحدث إلى الطبيب على هاتفك. فباستخدام تطبيق MyNextcare سوف يتم توصيلك عبر الفيديو بطبيب استشاري عن بعد، ويمكنك الحصول منه على استشارة كاملة لحالتك. وإذا لزم الأمر يمكن للطبيب وصف الأدوية وإصدار شهادات الإجازة المرضية و فحوصات المختبر أو إحالتك لرؤية الطبيب شخصياً. (الحصول على شهادة إجازة مرضية متوفر للمنتسبين في دبي فقط)

### 4. ماذا لو لم يكن لدي إنترنت أو لا يمكنني التواصل على التطبيق؟ هل هناك طريقة أخرى للتحدث مع الطبيب؟

#### للدعم الفني:

يرجى التواصل معنا على الرقم +971 4 971 8800 270 ، أو بالواتس أب 971 344 56 8951 membercare@nextcarehealth.com أو بالبريد الإلكتروني

لا تحتاج إلى إحالة إلكترونية لزيارة الطبيب إذا كنت خارج دولة الإمارات العربية المتحدة. فسوف يتم الأمر طبقاً لشروط وأحكام بوليصة التأمين.

## 12. كيف يمكنني زيارة الطبيب المختص؟

الأمر في غاية السهولة. يمكنك الضغط على خدمة "تواصل مع الطبيب" في تطبيق MyNextcare للتواصل مع طبيب الاستشارات عن بُعد للحصول على استشارة كاملة. وإذا لزم الأمر فسوف يُحيلك الطبيب عن بُعد إلى استشارة طبيب مختص وجهًا لوجه. إذا كنت لا تستطيع استخدام تطبيق MyNextcare لأي سبب من الأسباب فيمكنك الاتصال فوراً على الرقم **971 4 5177325** واتباع التعليمات للتواصل مع طبيب الاستشارات عن بُعد.

## 13. لدي إحالة إلكترونية. هل يمكنني الذهاب إلى أي طبيب مختص أختاره أنا؟

إن طبيب الاستشارة عن بُعد سوف يحدد نوع الأخصائي الذي تحتاج زيارته وسوف يذكر ذلك في الإحالة الإلكترونية. بمجرد إصدار إحالتك الإلكترونية يمكنك زيارة أي طبيب متخصص في شبكة الرعاية الصحية طبقاً للتخصص المذكور في الإحالة الإلكترونية خلال فترة صلاحيتها. إذا لم تكن متأكدًا من العيادة أو المستشفى التي يجب زيارتها، فيمكنك التحقق من خلال تطبيق MyNextcare ضمن "المرافق الطبية والمواعيد" لحجز موعد.

## 14. كيف أعر على إحالتي الإلكترونية؟

يمكن الوصول إلى إحالتك الإلكترونية من خلال تطبيق MyNextcare من خدمة الاستشارة عن بُعد "تواصل مع الطبيب"، حيث ستجد تقرير الطبيب والوصفات الطبية الإلكترونية والإحالة الإلكترونية في مكان واحد. يمكنك أيضًا العثور عليها ضمن "المطالبات والموافقات المسبقة".

إذا كانت استشارتك عبر الهاتف فسوف تتلقى رسالة نصية قصيرة بعد الانتهاء من الاستشارة الطبية مع وجود رابط للإحالة الإلكترونية أو الوصفات الطبية أو أي مستندات أخرى لها علاقة بإحالتك الطبية.

## 15. أنا امرأة حامل. ماذا علي أن أفعل؟

إذا تم تأكيد الحمل من قبل طبيب بالفعل، فإنك لست بحاجة إلى إحالة إلكترونية لزيارات متابعة الحمل. ولكن، إذا كان هناك احتمال لوجود حمل (تأخر الدورة، اختبار الحمل المنزلي...)، فإنك تحتاجين إلى الاتصال بطبيب الاستشارات عن بُعد للحصول على إحالة إلكترونية إلى طبيب النساء والتوليد (OB/GYN). يتم تطبيق بنود التوليد والأمومة وفقاً للشروط والأحكام في البوليصة.

## 16. ماذا لو كنت أعاني من مرض مزمن مثل السكري أو ارتفاع ضغط الدم أو الكوليسترول أو الربو؟

إن تلك الخدمة مناسبة جداً للذين يعانون من الأمراض المزمنة، إذ ليس من الضروري أن تذهب لرؤية الطبيب شخصياً في كل مرة تحتاج فيها إلى إعادة صرف الأدوية المزمنة. كما يمكنك استخدام خدمة "تواصل مع الطبيب" للتواصل مع الطبيب الاستشاري عن بُعد والذي سوف يقوم إعادة صرف الأدوية المزمنة التي تحتاجها، بالإضافة إلى إجراء أي اختبارات معملية أو تحاليل طبية. وإذا لزم الأمر قد يحيلك الطبيب إلى أخصائي مع مواصلة تتبع حالتك الصحية.

● طب الأسنان (إذا كانت مشمولة في بوليصة التأمين)

● خارج دولة الإمارات العربية المتحدة (إذا كانت مشمولة في بوليصة التأمين)

● لدى المنتسب رقم إحالة إلكترونية صالح للأخصائي الذي يريد زيارته

## 7. ما هي التخصصات المتوفرة في الاستشارات عن بُعد؟

نحن نركز على أهمية الرعاية الأولية وبالتالي فإن أطباء الاستشارات عن بُعد هم أطباء مختصين في الطب العام وطب الأسرة. إذا كنت بحاجة إلى زيارة أخصائي، فسوف يحيلك طبيب الاستشارات عن بُعد إلى طبيب مختص.

## 8. كيف يمكنني الوثوق بطبيب لا أعرفه؟

إن جميع أطباء الاستشارات عن بُعد على درجة عالية من الكفاءة وسنوات عديدة من الخبرة. كما أنه توجد عملية صارمة جداً لضمان الجودة، لذا يمكنك أن تتأكد إلى أن الرعاية التي تتلقاها سوف تحقق أعلى معايير الجودة. نحن على يقين بأنك سوف تشعر بالراحة مع الأطباء عند تجربة الخدمة. كما أننا سوف نقوم بعمل جلسات توعية منتظمة كي تتلقى بالأطباء وتتعرف عليهم.

## 9. هل يجب الاتصال في كل مرة أحتاج فيها إلى زيارة الطبيب؟

نعم، إن رقم الإحالة الإلكترونية ضروري لزيارة الطبيب شخصياً. كما أنه الأفضل لحالتك الصحية وجود فريق طبي ذو كفاءة عالية على دراية تامة بتاريخك الطبي، ولذلك فإن تلك العملية مهمة وسهلة في نفس الوقت حيث تمكن الفريق من مراقبة حالتك الصحية ومواصلة تقدمك.

للتذكير، لا تحتاج إلى إحالة إلكترونية في الحالات التالية:

● في حالات الطوارئ المهددة للحياة توجه إلى أقرب قسم طوارئ أو اتصل بسيارة إسعاف الأطفال تحت سن الثالثة عشر عاماً

● زيارات المتابعة للحمل

● علاج السرطان المستمر

● طب وجراحة العيون

● فحص النظر (إذا كانت مشمولة في بوليصة التأمين)

● طب الأسنان (إذا كانت مشمولة في بوليصة التأمين)

● خارج دولة الإمارات العربية المتحدة (إذا كانت مشمولة في بوليصة التأمين)

● لدى المنتسب رقم إحالة إلكترونية صالح للأخصائي الذي يريد زيارته

## 10. هل سألتقى رقم إحالة إلكترونية في كل مرة أستشير فيها طبيب استشاري عن بُعد؟

إن ذلك يعتمد في الأساس على حالتك الطبية، حيث أن طبيب الاستشارة عن بُعد سوف يقوم بإحالتك إلى استشارة وجهًا لوجه إذا لزم الأمر فقط، بعد عمل تقييم كامل لحالتك.

## 11. إذا كنت خارج دولة الإمارات العربية المتحدة وأحتاج إلى زيارة طبيب، فهل أحتاج إلى طلب إحالة إلكترونية؟

للدعم الفني:

يُرجى التواصل معنا على الرقم +971 4 8800 270 ، أو بالواتس أب 56 344 8951 أو بالبريد الإلكتروني membercare@nextcarehealth.com +971

17. إن الطبيب الذي زرته في شبكتي قد أحالني إلى تخصص آخر. ماذا أفعل الآن؟

يُرجى استخدام خدمة "تواصل مع الطبيب" مرة أخرى حتى يتمكن الطبيب من تقييم تطور حالتك وإصدار إحالة إلكترونية جديدة طبقاً لحالتك.

18. هل يستطيع طبيب الاستشارة عن بعد وصف جميع الأدوية؟

إن أطباء الاستشارة عن بعد يمكنهم وصف مجموعة من الأدوية تشمل المضادات الحيوية وأدوية الأمراض المزمنة. و كما هو الحال مع أي عيادة أخرى، لا يمكن وصف العقاقير المخدرة والعقاقير الخاضعة للرقابة إلا عن طريق أخصائي. في مثل هذه الحالة، سوف يقوم طبيب الاستشارة عن بعد بإحالتك إلى أخصائي لمساعدتك.

19. ماذا لو كان هناك فحوصات مخبرية مطلوبة؟ كيف أحصل على نتائج تلك الاختبارات؟

إذا كانت الفحوصات المخبرية مطلوبة، فسوف يقوم طبيب الاستشارات عن بُعد بتسليمك نموذج لطلب تحليل يمكنك أخذه إلى أي مختبر من ضمن شبكتك.

20. هل يمكنني إجراء متابعة الاستشارة مع نفس الطبيب الذي استشرته المرة السابقة عن طريق الاستشارة عن بُعد؟

من أجل توفير الخدمة لجميع المرضى في الوقت المناسب، سوف يتم توصيلكم بالطبيب المتاح عند الاتصال. ومع ذلك يتم النظر في طرح خيار طلب طبيب معين ، وقد يصبح مُتاحاً في المستقبل.

21. ما هي عملية إعادة صرف الأدوية المزممة ؟ هل نحن بحاجة إلى الاستشارة عن بعد؟

طبقاً لحالتك الصحية فإن الطبيب يمكنه وصف الدواء لمدة تصل إلى 3 أشهر، وهو الحد الأقصى الذي تسمح به هيئة الصحة بدبي. بعد نهاية تلك المدة فإنك سوف تحتاج إلى الاتصال بطبيب الاستشارة عن بُعد مرة أخرى لمراجعة حالتك الصحية ومدى تقدمها أو طلب تحاليل أو فحوصات مخبرية أخرى.

22. هل يمكنني زيارة طبيب عام شخصياً للحصول على إحالة إلكترونية؟

لا يمكن إصدار الإحالات الإلكترونية إلا عن طريق طبيب الاستشارات عن بُعد، و ذلك لمتابعة ورعاية حالتك الصحية بشكل أفضل. اطمئن، فإن فريق الرعاية مجهز جيداً لتحقيق رفاهيتك وتقديم أفضل رعاية صحية.

23. كم مرة يمكنني استخدام رقم الإحالة الإلكترونية؟

إن طبيب الاستشارة عن بُعد سوف يخبرك بذلك خلال الاستشارة الطبية. كما يمكن للطبيب أيضاً أن يحيلك إلى أكثر من أخصائي إذا لزم الأمر. فإن الإحالة الإلكترونية سوف تحدد فترة الصلاحية التي يجب أن تقابل الأخصائي خلالها.

24. هل أطباء الاستشارات عن بُعد على علم بتغطية التأمين الخاصة بنا ؟

إن الأطباء على علم بالمزايا والاستثناءات الأساسية، ولكنهم لن يكونوا على علم ببنود الاستحقاقات. فإذا كانت لديك أي أسئلة حول شروط البوليصة، فيرجى الرجوع إلى ملفات بوليصة التأمين أو الاتصال بمركز اتصال نيكستكير. أما بالنسبة للأدوية فإذا كانت هناك أي تغييرات مطلوبة على الوصفة الطبية، فسوف نتواصل الصيدلانية بمقدم خدمة الاستشارات عن بعد وسوف تقوم بإجراء التغييرات اللازمة.

25. ما هي ساعات العمل؟ أم هل يمكنني الاتصال في أي وقت؟

إن ساعات عمل عيادة الاستشارات عن بُعد تكون أطول من أغلب العيادات: فهي تبدأ من 7 صباحاً حتى 11 مساءً من الأحد إلى الجمعة، ومن 9 صباحاً حتى 6 مساءً يوم السبت. يمكنك تحديد موعد يناسبك مع طبيب الاستشارات عن بُعد خلال ساعات العمل.

26. ماذا أفعل إذا كانت العيادة مغلقة؟

إن ساعات عمل عيادة الاستشارات عن بُعد تبدأ من 7 صباحاً حتى 11 مساءً من الأحد إلى الجمعة، ومن 9 صباحاً حتى 6 مساءً يوم السبت. إذا كنت بحاجة إلى زيارة طبيب لوجود حالة طارئة خارج ساعات العمل المحددة فما عليك سوى زيارة أقرب غرفة طوارئ.

27. هل يجب عليّ تحديد موعد مسبق للتحدث مع طبيب الاستشارة عن بُعد؟

نعم، يجب ان تقوم بحجز موعد. تفتح عيادة الاستشارات عن بُعد من الساعة 7 صباحاً حتى 11 مساءً من الأحد إلى الجمعة، ومن 9 صباحاً حتى 6 مساءً يوم السبت. يمكنك حجز موعدك من خلال تطبيق MyNextcare أو الاتصال على الرقم **+971 4 5177325** عند حجز موعد، سنتلقى رسالة تأكيد عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة. و سنتلقى رسائل تذكيرية قبل الموعد لتستعد لإجراء المكالمات.

28. هل يمكنني التحدث مع أخصائي من خلال خدمة "تواصل مع الطبيب"؟

إن أطباء الاستشارات عن بُعد هم أطباء مختصين في الطب العام و طب الأسرة. إذا كنت بحاجة إلى زيارة أخصائي، فسوف يحيلك طبيب الاستشارات عن بُعد إلى طبيب مختص.

29. لماذا لم أتلّق الوصفة الطبية الإلكترونية / أو رقم الإحالة الإلكترونية بعد استشارتي مع الطبيب؟

إذا أكد لك طبيبك أنه قد تم إصدار إحالة إلكترونية، ففي أغلب الحالات يجب أن تتلقى رقم إحالتك الإلكترونية في خلال 60 دقيقة بعد المكالمات. إذا حدث خلاف ذلك يُرجى إرسال إيميل على

support@myhealthathand.com explaining the issue

30. هل هناك حد لعدد مرات الاتصال بالطبيب؟

لا يوجد حد لعدد المرات التي يمكنك فيها الاتصال والتحدث إلى أطباء الاستشارات عن بُعد.

31. كيف يمكنني اصطحاب حديثي الولادة (أقل من 30 يوماً) إلى الطبيب؟ هل أحتاج إلى رقم إحالة؟

إن الأطفال حديثي الولادة ذوي أعمار أقل من 30 يوم قد تم ضمهم في بوليصة التأمين الخاصة بالأم. لذلك، فإن الأم تحتاج إلى الحصول على رقم إحالة قبل زيارة الطبيب لمتابعة حالة طفلها.

32. ما هي المدة التي يستغرقها إصدار شهادة الإجازة المرضية؟

تصدر شهادة الإجازة المرضية للمتسبين في دبي فقط. تطلب هيئة الصحة بدبي دفع مبلغ 70 درهم إماراتي من المريض عن كل إجازة مرضية. بمجرد استلام المبلغ المطلوب ، سيتم إصدار الإجازة المرضية بنهاية اليوم، وسوف تتلقى إشعاراً فورياً أو رسالة نصية قصيرة لإعلامك بأنها قد أصبحت متاحة. يُرجى ملاحظة أنه من المهم جداً إتمام عملية الدفع في أقرب وقت ممكن إذ لا يجب أن تكون شهادات الإجازة المرضية صادرة بتاريخ قديم وإنما في نفس يوم الاستشارة. يمكن إصدار شهادات الإجازات المرضية من خلال هيلث آت هاند لمدة 3 أيام.

33. هل توجد أي غرامة لها علاقة بمطالبة السداد؟

سوف يتم تغطية مطالبات السداد فقط مع توفر رقم الإحالة الإلكترونية إذا كانت بوليصة التأمين تغطي مطالبات السداد. كما أنه سوف تظل أي مدفوعات مشتركة أو قواعد UCR (عادية وعرفية ومعقولة) سارية كما هو مذكور في TOB (جدول المزاي) بموجب شروط السداد لهذا المنتج.