




عافية

وثيقة التأمين الصحي للمتقاعدين الكويتيين
Health Insurance For Kuwaiti Retirees Policy

الكتيب التعريفي



جميع الأحكام والشروط، والإستثناءات المتعلقة بوثيقة عافية منصوص عليها في العقد الأساسي وهو الملزم في التطبيق وإن هذا الكتيب يعد أداة إسترشادية لمن هو مشمول بالتأمين للتعريف بمفهوم الخدمة المقدمة.



 **1811110**

لأي استفسار أو شكوى
نرجو الاتصال على مركز
خدمة العملاء (٢٤ ساعة)

الشرق - قطعة (٥) - مبنى (١)
شارع خالد بن الوليد
الدور (٤١) - برج كيبكو



سبحان الله
نواف بن فهد آل سعود
ملك المملكة العربية السعودية



سبحان الله
فهد بن عبدالعزيز آل سعود
ولي عهد المملكة العربية السعودية



سمو الشيخ جابر المبارك الحمد الصباح

رئيس مجلس الوزراء

المحتويات

4 كلمة وزير الصحة

5 مقدمة / الشركة

6 الخدمات المغطاه

8 كيفية الإستفادة من برنامج عافية

8 الضرورة الطبية

8 الموافقات المسبقة

9 الشكاوي

9 كيفية صرف الأدوية من الصيدليات

10 الإستثناءات

11 الإستئناف / الإعتراض

12 الأسئلة الأكثر شيوعاً



كلمة وزير الصحة

يطيب لي بالأصالة عن نفسي وعن جميع العاملين بوزارة الصحة ان أتقدم بالتهاني إلى أهل الكويت عامة وإلى المواطنين المتقاعدين خاصة بمناسبة بدء التأمين الصحي للمتقاعدين عملاً بالقانون رقم ١١٤ لسنة ٢٠١٤ .

يعتبر انجاز قانون التأمين الصحي للمتقاعدين نتيجة ثمرة تعاون حكومي - نيابي وهو نقلة نوعية في تقدم الخدمة الصحية في دولة الكويت ، ويهدف الى رد الجميل إلى المتقاعدين والتي أفنت زهرة عمرها في خدمة هذا الوطن المعطاء ، ويقدم لهم خدمة صحية اضافية في القطاع الخاص بالإضافة الى القطاع الحكومي ، كما يهدف هذا القانون الى تنمية القطاع الطبي الأهلي ويعزز سوق التأمين الصحي مما يدفع بعجلة الاقتصاد الوطني .

وبهذه المناسبة تقدم هذا الكتيب التعريفي والذي يحتوي على الإرشادات اللازمة للحصول على الخدمة الصحية المشمولة بالتأمين الصحي ، كما يحتوي أيضاً على أجوبة الأسئلة الأكثر شيوعاً المتعلقة بوثيقة التأمين .

وفي الختام أتمنى أن يديم الله سبحانه الصحة والعافية على الجميع وان يحفظ دولة الكويت تحت القيادة الرشيدة والحكيمة لحضرة صاحب السمو أمير البلاد الشيخ / صباح الأحمد الجابر الصباح حفظه الله ورعاه وسمو ولي عهده الأمين وسمو رئيس مجلس الوزراء حفظهما الله .

وزير الصحة
د. علي سعد العبيدي

مقدمة

عزيزنا المشمول بالتأمين

يسرنا أن نضع بين يديك الكتيب التعريفي الخاص ببرنامج "عافية" وهو نظام التأمين الصحي للمواطنين المتقاعدين والذي تم إطلاقه تنفيذاً لأحكام القانون رقم ١١٤ لسنة ٢٠١٤ والتزاماً من وزارة الصحة العامة بتوفير الرعاية الصحية للمشمولين بهذا النظام من خلال شبكة من مقدمي الخدمات الطبية في القطاع الأهلي.

وحرصاً من وزارة الصحة ومجموعة الخليج للتأمين على أن يكون تقديم الخدمة بالصورة المرجوة وبما يحقق أهداف البرنامج، فقد تم إصدار هذا الكتيب التعريفي للمشمولين بالتغطية التأمينية وذلك للاطلاع ومعرفة الخدمات المتفق عليها وطرق الاستفادة المثلى.

أملين أن نكون قد وفقنا بتقديم أفضل الخدمات الصحية.

الشركة

الشركة المناط بها إدارة هذه الوثيقة هي مجموعة الخليج للتأمين وهي شركة مساهمة كويتية مدرجه بسوق الكويت للأوراق المالية.

خدمات الشركة

- شبكة مقدمي خدمات طبية تكون من أكثر من ١٢٠ مقدم خدمة داخل الكويت وتضم أكثر من ٨٠٠ طبيب.
- مركز خدمة عملاء يعمل على مدار الساعة طيلة أيام الاسبوع.
- فريق طبي متخصص للموافقات المسبقة يعمل على مدار الساعة وطيلة أيام الاسبوع.
- ربط آلي مع جميع مزودي الخدمات الطبية لتسجيل المطالبات أو للحصول على الموافقات المسبقة.
- موقع إلكتروني وتطبيقات حديثة لسهولة الحصول على المعلومات.
- موظفي خدمة عملاء لدى مقدمي الخدمات الطبية الرئيسيين.

الخدمات المغطاة

الحد السنوي الأقصى للمنفعة ١٠,٠٠٠ د.ك	منفعة الإقامة داخل المستشفى
<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> - رسوم فتح الملف الطبي او التسجيل الضروري لاستكمال اجراءات دخول المستشفى. - جميع الخدمات التشخيصية ومصاريف الاستشارات الطبية الضرورية قبل دخول المستشفى. - اتعاب الطبيب والاستشاري. - اتعاب الجراح وطبيب التخدير. - رسوم العناية التمريضية. - تحاليل الانسجة والعلاج بالإشعاع والاشعة التشخيصية والاختبارات المعملية. - مصاريف غرفة عادية والإقامة اليومية. - رسوم غرفة العمليات . - رسوم غرفة العناية الفائقة شرط ان يكون هذا الاجراء ضروريا بسبب تعقيدات غير متوقعة نتجت عن علاج مقدم بحالات مرضية مشمولة بالتغطية. - مصاريف الادوية الموصوفة والضمادات. - الادوية والمعدات الطبية اللازمة لعلاج الحالات المرضية. - العلاج الطبيعي في حال كان موصوف من قبل الطبيب المعالج لضرورة طبية تابعة للحالة.
الحد السنوي الأقصى للمنفعة ٤,٠٠٠ د.ك	منفعة العلاج في العيادات الخارجية والعيادات التخصصية شاملا الأمراض المزمنة
<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> - رسوم فتح الملف الطبي. - الاستشارات بالعيادات. - اتعاب الاطباء العميين والاختصاصيين. - الاشعة التشخيصية والاختبارات المعملية. - الادوية الموصوفة والضمادات. - العمليات الجراحية الصغيرة (مثل خياطة الجروح والكسور). - عمليات اليوم الواحد (مثل الكيس الدهني). - العلاج الطبيعي في حال كان موصوف من قبل الطبيب المعالج لضرورة طبية تابعة للحالة.

الحد السنوي الأقصى للمنفعة ١,٥٠٠ د.ك	منفعة العلاج العادي للأسنان
<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> - رسوم فتح الملف . - اتعاب الاطباء العاميين والاختصاصيين. - الاستشارات بالعيادات. - الأشعة التشخيصية والاختبارات المعملية. - الادوية الموصوفة والضمادات. - الخلع- الحشوات - وعلاج اللثة. - علاج اقنية الجذور. - الاطقم الصناعية المتحركة . - الفحص الدوري للأسنان لمرة واحدة بالسنة. - تنظيف الاسنان لمرة واحدة بالسنة. - اعادة السن الطبيعي على الفك بعد خلعه او سقوطه نتيجة حادث. - العلاج الطارئ للتخلص من الالم.
الحد السنوي الأقصى للمنفعة ١,٥٠٠ د.ك	منفعة الحمل والولادة
<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ 	<p>الولادة الطبيعية: تشمل مزايا العناية من بداية الحمل وحتى الولادة .</p> <ul style="list-style-type: none"> - الولادة القيصرية: تشمل الوضع والادوية الموصوفة من قبل الطبيب المعالج وخدمات المستشفى. - الحمل خارج الرحم والاجهاض. - خدمات المستشفى وتشمل أجور الأطباء والطاقم الطبي. - الغرفة العادية. - مصاريق المولود وتشمل المصاريق الطبية الاعتيادية الروتينية للمولود اما اذا كان المولود يحتاج عناية خاصة مثل الحاضنات او به تشوهات خلقية او وراثية او يحتاج عمليات خاصة فأنها لا تغطى.
منافع اخرى	
<ul style="list-style-type: none"> أ. جميع الحالات الطبية الموجودة سابقا لدى المؤمن عليه قبل انضمامه واستحقاقه للتأمين. ب . الحوادث والحالات الطارئة ومصاريق سيارة الاسعاف المصاحبة لهذه الحالات. ج . عمليات الديسك وفقرات الظهر وآلام العصب المصاحب لها. ح . الفحص الروتيني للنظر وذلك لمرة واحدة بالسنة. خ . الفحص الروتيني للسمع وذلك لمرة واحدة بالسنة. 	

تغطي وثيقة التأمين التحاليل و الفحوصات المخبرية والأشعة والأدوية بالشروط التالية :

- ١- ان تكون لضرورة طبية وتتعلق بحالات مرضية مشمولة بالتغطية التأمينية.
- ٢- موصوفة من قبل الطبيب المعالج.
- ٣- تم اجراءها في جهة طبية معتمدة ضمن شبكة مقدمي الخدمات الصحية المعتمدة.
- ٤- ان لا تتكرر بشكل يوحى بسوء الاستخدام.

كيفية الاستفادة من برنامج عافية

- ضمن الشبكة الطبية (الدفع المباشر)

يتيح برنامج عافية للمشمولين في التغطية التأمينية الاستفادة من ميزة الدفع المباشر من خلال شبكة مقدمي الخدمات الطبية والمعتمدة وذلك لجميع الخدمات الطبية المغطاة بموجب البرنامج، كما أن يتوجب على المشمول بالتأمين ابراز البطاقة المدنية و بطاقة التأمين الصحي وذلك كشرط للحصول على الخدمة.

- خارج الشبكة الطبية

لا يتيح برنامج عافية للمشمولين بالتغطية التأمينية الحصول على الخدمات الطبية خارج شبكة مقدمي الخدمات الطبية المعتمدة.

الضرورة الطبية

الإجراء الطبي والمنطقي والمطلوب حسب المعايير والأعراف العالمية الطبية للوصول الى التشخيص أو العلاج أو التأهيل.

ملاحظة هامة: نرجو عدم التردد بالاتصال بمركز خدمة العملاء للاستفسار وطلب المساعدة قبل تسديد أي مبالغ نقدية لمقدمي الخدمات الطبية المعتمدين ضمن الشبكة.

الموافقات المسبقة

تخضع بعض الخدمات الطبية في برنامج "عافية" ، للموافقة المسبقة قبل الحصول عليها، وعلى سبيل المثال وليس الحصر:-

- الإقامة داخل المستشفى.
- عمليات اليوم الواحد.

- أشعة الرنين المغناطيسي، والأشعة المقطعية.
علما بأن عملية الموافقة المسبقة تتم من خلال النظام الآلي الخاص بالشركة وهي أحد مسؤوليات مقدمي الخدمات الطبية.

ملاحظة:

- في حال عدم الحصول على الموافقة، نرجو عدم التردد والاتصال على مركز خدمة العملاء وطلب التوضيح أو تقديم شكوى إن استدعى الأمر.
- الحالات الطارئة والتي تهدد حياة المريض لا تتطلب الحصول على الموافقة المسبقة.

الشكاوي

تلتزم الشركة بتوفير خدمة تسجيل شكاوي للمشمولين بالتغطية التأمينية وذلك من خلال مركز الاتصال، الموقع الإلكتروني وكذلك تطبيق الهاتف النقال. حيث بالإمكان تسجيل أي شكوى تتعلق بخدمات الشركة أو مقدمي الخدمة الطبية أو الإبلاغ عن أي حالة غش أو تلاعب مع تعهدنا بتسجيل ومتابعة الحالة والرد عليها بالسرعة الممكنة.

كيفية صرف الأدوية من الصيدليات

يمكنك التوجه لأي صيدلية معتمدة يشملها التأمين للحصول على الأدوية.

- يتم صرف الأدوية الموصوفة من قبل الطبيب المعالج شرط أن تكون مشمولة بالتأمين، متعلقة بالتشخيص وضرورية من الناحية الطبية.
- يتوجب وجود التشخيص الطبي مع الوصفة الطبية ليتسنى صرفها.
- تشترط وزارة الصحة وجود الوصفة الطبية موقعة ومختومة من قبل الطبيب المعالج كشرط لصرف الأدوية، وتحفظ الصيدلية بالنسخة الأصلية. لذلك في حال عدم توفر جميع الأدوية الموصوفة عند الصيدلية الأولى يرجى عدم استلام الوصفة ناقصة والتوجه إلى صيدلية أخرى معتمدة أخرى لصرف جميع الأدوية من مكان واحد.
- في حالة الأمراض المزمنة يتم صرف الادوية لمدة ثلاثة اشهر كحد أقصى، على ان يتم مراجعة الطبيب المعالج بعد ذلك لتجديد الوصفة / أو تغيير الأدوية اذا استدعت الحاجة.

الاستثناءات

- لا تغطي هذه الوثيقة النفقات الطبية المباشرة او غير المباشرة الناشئة عن الحالات، النشاطات، النفقات التالية :-
- سوف تكون أجور الإقامة داخل المستشفى مدفوعة اذا كانت جزءا من علاج استدعى دخول المستشفى والإقامة فيها اما أجور المكالمات الهاتفية ، الجرائد والمجلات ، وجبات الضيوف او مستحضرات التجميل او اية مصاريف شخصية فلن تكون مشمولة بالتغطية.
 - طريقة الدفع والاسترداد (Reimbursement).
 - السرطان والأورام الحميدة والخبيثة.
 - زراعة الاعضاء.
 - غسيل الكلى.
 - عمليات التجميل.
 - نفقات علاج الاعراض المصاحبة للشيخوخة (التغيرات النفسية او الفسيولوجية التي تحدث نتيجة التقدم بالسن مثل(مرض الزهايمر ، سلس البول، الوقوع ، الخرف، المشاكل النفسية، ومضاعفات السمع والبصر).
 - امراض نقص المناعة المكتسبة مثل الايدز (AIDS/HIV) والأمراض المرتبطة به، والامراض السارية مثل (TB)، والتهاب الكبد الوبائي وأي امراض معدية أخرى او اوبئة تختص وزارة الصحة بعلاجها.
 - الامراض المنقولة جنسيا.
 - الامراض المتعلقة بالخصوبة والعقم و الضعف الجنسي.
 - الاوبئة.
 - التلوثات (البيئية، الكيماوية، الاشعاعية، البيولوجية).
 - الكوارث (الطبيعية / الحروب).
 - العناية الصحية المنزلية.
 - المصحات - النفاضة .
 - انقاص الوزن(ادوية /عمليات).
 - التغذية العلاجية ما لم تكن لضرورة طبية تابعة لحالة مشمولة بالوثيقة و موصوفة من قبل الطبيب المعالج
 - الإدمان على الكحول او العقاقير او المخدرات او اي ادمان اخر او سوء استخدام العقاقير او المواد المذيبة او اللاصقة او اى اضطرابات ناتجة عنها .
 - الحالات الخلقية / الوراثية.
 - محاولات الانتحار او تعمد ايداء الشخص نفسه بالاستناد الى تقرير طبيب او تقرير شرطة.
 - مشاكل صعوبة التعلم او السلوك او التطور ،سواء كان جسديا او عمليا .
 - المعدات والاجهزة الطبية والاطراف الصناعية (كراسي، عكازات، سماعات الاذن، أجهزة تقوية السمع).
 - اطقم الاسنان الصناعية الثابتة .
 - تبييض الاسنان.
 - علاج التخلص من عوارض مصاحبة لأي تغييرات جسدية سواء كانت هذه العوارض نفسية او فيزيائية وهذه العوارض لها ارتباط وثيق بالبلوغ وليس لها سبب معروف او ناتجة عن حادث.
 - أي علاج او جراحات لإزالة أي زيادة في الشحوم بغض النظر عن أسبابها.
 - العلاج الوقائي (الفحوصات العامة ، اللقاحات..).

- صعوبات النطق .
- صعوبات النوم واضطرابات النوم مثل (الارق والشخير) .
- العدسات اللاصقة بجميع أنواعها .
- الإطارات الشمسية والطبية .
- زراعة الاسنان المؤقتة او الدائمة .
- فقدان السمع الوراثي او الخلقي اما اذا كان نتج عن حادث او مرض مغطى بالوثيقة فانه مغطى .
- فقدان البصر الوراثي او الخلقي اما اذا كان نتج عن حادث او مرض مغطى بالوثيقة فانه مغطى .
- تقويم الاسنان .
- اجور الطبيب الزائر سواء داخل او خارج الكويت .
- نقل وزراعة الأعضاء .
- الطب البديل (الوخز بالإبر، العلاج الصيني،) .
- الاضطرابات النفسية(القلق ، الاكتئاب، الوسواس القهري،.....) .
- تساقط الشعر الوراثي (ليس المرضي) .
- زراعة الشعر .
- العناية التلطيفية .
- العلاج الاختباري Experimental Rx.
- العلاج الجيني Genetic Rx.
- اي نفقات طبية ناتجة بصورة مباشرة او غير مباشرة عن مضاعفات او تعقيدات جراء خضوع المؤمن عليه لأي علاج طبي او عملية جراحية غير مشمولة بالتغطية التأمينية .
- الجهات الطبية او الاطباء غير المعتمدين من قبل الوزارة ضمن شبكة مقدمي الخدمات الصحية .
- جراحات الدماغ والقلب والرئة والاعصاب والاورام الحميدة والخبيثة .

استثناءات الادوية

- ١ . الادوية التي تعطى على سبيل الاختبار ولم يتم اثبات فاعليته Experimental Rx وذلك حسب الاستناد الى المعايير الطبية والبروتوكولات الطبية العالمية .
- ٢ . ادوية تخفيف الوزن .
- ٣ . مستحضرات التجميل .
- ٤ . الفيتامينات او المكملات الغذائية او المواد المعدنية، مالم تكن موصوفة من قبل الطبيب المعالج بناء على ضرورة طبية .
- ٥ . المنشطات الجنسية والهرمونات والمقويات الرياضية .
- ٦ . كافة انواع العطور والصابون والمنتجات الخاصة بالأسنان .
- ٧ . ادوية تبييت الشعر .

الاستثناء / الاعتراض

يُمكن المشمول بالتأمين تقديم طلب للاعتراض عن حالة رفض أو خفض في قيمة التغطية لأي خدمة قدمت أو مطلوب تقديمها وذلك من خلال الاتصال على مركز خدمة العملاء (١٨١١١٠)

الأسئلة الأكثر شيوعاً

١. هل من الضروري إبراز بطاقة التأمين لتلقي العلاج؟
- في حال ضياع أو نسيان البطاقة الصحية بإمكانك إبراز البطاقة المدنية فقط وهي مقبولة وكافية لتلقي العلاج الضروري.
٢. هل بالإمكان استخراج بطاقة تأمين بدل فاقد؟
- نعم، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني أو الاتصال على مركز خدمة العملاء لمعرفة إجراءات استخراج بدل فاقد.
٣. ما هي نوعية الغرفة المشمولة بالتأمين في حالات العلاج داخل المستشفى؟
- تغطي وثيقة التأمين نفقات الإقامة داخل المستشفى للغرفة العادية وفي حال رغبة المريض أو المريضة التمتع بخدمات الغرف الأعلى درجة، يتحمل المشمول بالتأمين فرق السعر بين الغرفتين.
٤. هل تغطي وثيقة التأمين أجور الطبيب الزائر من خارج المستشفى؟
- أجور الطبيب الزائر مستثناة من الوثيقة.
٥. هل يمكن الاستمرار بتلقي العلاج من مقدمي الخدمة المعتمدين بنظام التأمين بعد استنفاد الحدود القصوى المتفق عليها والتي تم تحديدها للشخص الواحد خلال السنة؟
- تتوقف التغطية التأمينية في حال استنفاد الحد الأقصى للتغطية.
٦. هل يسمح بنقل المبالغ الخاصة بالحدود القصوى من تغطية لأخرى (مثلاً تحويل المتبقي من المبلغ المحدد لعلاج الأسنان إلى علاج الأمراض الجلدية)
- غير مسموح.
٧. هل يقوم الشخص المشمول بالتأمين بتسديد أية مبالغ مالية عند حصوله على الخدمات التي يغطيها التأمين للمستشفيات المعتمدة؟
- لا يدفع الشخص المشمول أية مبالغ مالية مقابل الخدمات الطبية المغطاة وذات الضرورة الطبية ما دامت ضمن الحدود القصوى، وفي حال طلب مقدم الخدمة تسديد أي مبلغ مالي، يرجى الاتصال على مركز خدمة العملاء لطلب المشورة والمساعدة.
٨. هل قائمة مقدمي الخدمة الطبية المعتمدة ثابتة وغير قابلة للتعديل؟
- قائمة مقدمي الخدمة الطبية خاضعة للتحديث من آن لآخر ويتم الإعلان عنها بشكل دوري عبر موقعنا الإلكتروني ووسائل التواصل المختلفة.
٩. هل بإمكانني استخدام البطاقة لتلقي العلاج خارج دولة الكويت؟
- لا يمكن، التغطية التأمينية داخل دولة الكويت فقط.
١٠. ما هو الإجراء في حال الإصابة بحالة أو الحاجة لإجراء طبي غير مغطى حسب وثيقة التأمين؟
- بإمكانكم الحصول على الخدمات الطبية المستثناة حسب الوثيقة من خلال المستوصفات والمستشفيات التابعة لوزارة الصحة.