



SehaOne

تعليمات التشغيل الخاصة بمُقدمي الخدمات
الطبية للعام

2024

المستشفيات – العيادات – المركز الطبية

تعليمات عامة General Instructions

- يرجى إدخال رقم الكارت الطبي (ID) لعملاء صحة وان SehaOne على السيستم SehaTech قبل حصول العميل على الخدمات الطبية وذلك للتأكد من بيانات المؤمن عليه وأهليته الحصول على الخدمات الطبية داخل مقدم الخدمة.
- يرجى التأكد من تاريخ إنتهاء التأمين على المُستفيد (Expiry Date).
- يجب **إدخال / سحب** جميع الخدمات والإجراءات على السيستم حتى تتحول الى مطالبة وتستطيع صحة وان SehaOne القيام بدفع قيمة الخدمات لسيادتكم في الموعد المتفق عليه بدون أي تأخير.
- كارت صحة وان SehaOne هو الكارت المزود بشعار الشركة سواء على واجهة أو خلفية الكارت.
- يجب الإلتزام بجميع التعليمات المذكورة على الكارت عند تقديم الخدمات الطبية لعملاء صحة وان SehaOne كما يجب تطبيق التعليمات الموجوده أسفل الكارت سواء كانت باللغة العربية أو الإنجليزية "برجاء الرجوع للشركة عند الحاجة".
- يتم تقديم خدمات العيادات الخارجية أو الأشعات أو التحاليل أو العلاج الطبيعي أو الأسنان أو الأدوية مباشرة للعميل إذا وُجد على الكارت الطبي VIP جملة "جميع الخدمات لاتحتاج إلى موافقة مُسبقة"؛ دون الرجوع الى شركة صحة وان SehaOne لطلب موافقات؛ مع الإلتزام بإدخال جميع الخدمات على السيستم.
- يتم تطبيق نسبة تحمّل العميل (Co-Payment) على إجمالي سعر الخدمات **بعد** تطبيق خصم التعاقد أو على أسعار التعاقد الخاصة المُتفق عليها.
- يُرجى مُطابقة نوع الشبكة الطبية (S-E-H-A) للعملاء والمكتوبة على الكارت الطبي مع نوع الشبكة الطبية المُخصصة لمُقدم الخدمات الطبية.
- يتم إستقبال وتغطية حالات الطوارئ مُباشرة **بغض النظر عن نوع الشبكة الطبية للعملاء** بشرط إبلاغ شركة صحة وان SehaOne بحالة الطوارئ خلال 24 ساعة من إستقبال الحالة وقبل أي تدخل جراحي وقبل خروج المريض.
- في حالات كشف الطوارئ يجب وصف جُرات طبية لمدّة لاتتجاوز ثلاثة 3 أيام أو أقل كمية من الأدوية شريط / غلبة لحين عرض المريض على طبيب متخصص في حال إحتاج المريض لزيارة طبيب مُختص.

- صلاحية الموافقة فقط **14 أربعة عشر يوماً** ويجب تجديدها في حال إنتهاء صلاحيتها والحاجة لعمل الإجراءات المطلوبة بعد تاريخ الصلاحية.
- إذا كانت الخدمات أو الأدوية موصوفة لمدة تتعدى تاريخ إنتهاء التأمين الموجود بكارت العميل، يتم عمل الخدمات أو صرف الأدوية حتى تاريخ إنتهاء التأمين فقط.
- يجب أخذ موافقة سعرية من صحة وان SehaOne على أية خدمات مُستحدثة وغير مُدرجة في قائمة الأسعار المُتفق عليها وذلك قبل إجراء الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني المذكور على الكارت الطبي للعميل.
- في حال وجود اختلاف في سعر الخدمة بين سيستم صحة وان SehaOne وسعر نفس الخدمة لدى مقدم الخدمات يجب ارسال السعر الجديد صحة وان SehaOne على الشات المخصص لذلك قبل تأكيد الخدمة على السيستم.
- في حال وجود أي عطل بالسيستم **SehaTech** يجب التواصل مع الخط الساخن لشركة صحة وان SehaOne 16300 لطلب الدعم الفني؛ وفي هذه الحالة يتم أخذ الموافقات عن طريق البريد الإلكتروني أو الخط الساخن.

شكل الكارت الطبي Medical Card

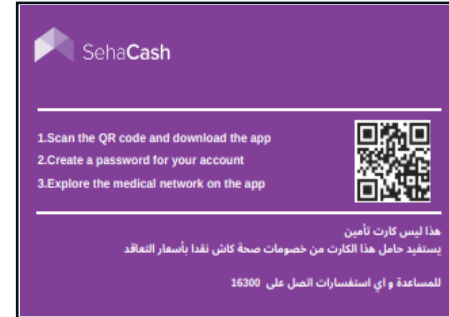
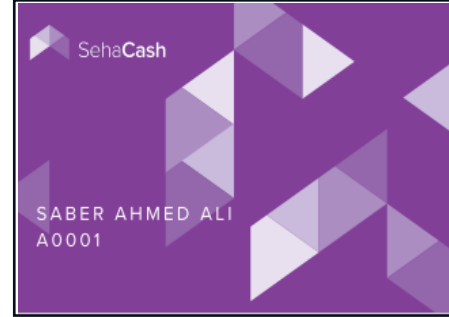
1. كارت التأمين الطبي الذي تصدره صحة وان SehaOne لعملائها والذي يحمل شعار الشركة SehaOne.

2. كارت التأمين الطبي الإلكتروني الذي تصدره صحة وان SehaOne لعملائها والذي يحمل شعار الشركة

SehaOne حيث يمكن للعملاء الحصول على الخدمات الطبية عن طريق تقديم رقم البطاقة الإلكترونية الموجودة على التطبيق الخاص بشركة صحة وان SehaOne والموجود على الهاتف الخاص بالعملاء.



3. كارت الخصم الطبي الذي تصدره صحة وان SehaOne لعملائها والذي يحمل شعار SehaCash لبعض المُستفيدين حيث يسدد المُستفيد قيمة الخدمات الطبية نقداً ويمنحه الكارت خصماً على أسعار الخدمات الطبية حسب الإتفاق بين صحة وان SehaOne ومُقدم الخدمات الطبية ولا يحتاج تقديم الخدمة أية موافقات طبية.



كيفية حُصول العميل على الخدمة الطبية

خدمات المستشفيات - العيادات - المراكز الطبية

- يتم إدخال رقم الكارت الطبي Medical ID الخاص بالعميل على السيستم حيث تظهر جميع بيانات العميل والصورة الخاصة به وذلك للتأكد من أحقية العميل في الحصول على الخدمات الطبية اللازمة داخل مقدم الخدمة من عدمه (مُرفق طريقة تشغيل السيستم).
- يتم الكشف من خلال الروشترات الخاصة لمقدم الخدمة مع التأكيد على كتابة اسم العميل ورقم الكارت الطبي وتاريخ الحصول على الخدمة والتشخيص الطبي مع جود ختم مقدم الخدمة على الروشتر.
- الإستشارة تكون في خلال عشرة 10 أيام من تاريخ الكشف بدون أتعاب إضافية.
- الحد الأقصى للكشف مرتين داخل نفس مُقدم الخدمة في تخصصين مختلفين في نفس اليوم.
- داخل محافظات القاهرة والجيزة والإسكندرية فقط لا يتم عمل خدمات الأشعة والتحاليل والأسنان والعلاج الطبيعي داخل المستشفيات أو المراكز الطبية مالم يُذكر خلاف ذلك على الكارت الطبي أو عند إرسال خطاب رسمي من صحة وان SehaOne يُفيد ذلك؛ وفي هذه الحالة يتم تطبيق تعليمات التشغيل الخاصة بهذا الخدمات "مُرفقة".
- في باقي محافظات الجمهورية يتم عمل خدمات الأشعة والتحاليل والأسنان والعلاج الطبيعي داخل المستشفيات أو المراكز الطبية وفي هذه الحالة يتم تطبيق تعليمات التشغيل الخاصة بهذا الخدمات "مُرفقة".
- جميع خدمات الثثة والأسنان و متابعة الحمل والولادة و العلاج الطبيعي و البصريات و كشف النظر تحتاج إلى موافقة مُسبقة مالم يُذكر خلاف ذلك على الكارت الطبي للعميل.
- يجب أخذ موافقة سعرية من صحة وان SehaOne على أية خدمات مُستحدثة وغير مُدرجة في قائمة الأسعار المُتفق عليها وذلك قبل إجراء الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني المذكور على الكارت الطبي للعميل. وفي حال وجود الخدمة في قائمة الأسعار لا يُعند بموافقة سعرية جديدة.
- لا يوجد تحمل على كشف وخدمات الطوارئ مالم يُذكر خلاف ذلك على الكارت الطبي أو تم ارسال خطاب من الشركة يفيد غير ذلك.
- يجب الإلتزام بدرجة الإقامة الخاصة بالمريض والموضحة بالموافقة أو الكارت الطبي وفي حال عدم توفرها يجب إبلاغ المريض وشركة صحة وان SehaOne.
- الحالات النهارية تحتاج إلى موافقة من صحة وان SehaOne.
- يتم إستقبال وتغطية حالات الطوارئ مُباشرة بغض النظر عن نوع الشبكة الطبية للعملاء بشرط إبلاغ شركة صحة وان SehaOne بحالة الطوارئ خلال 24 ساعة من إستقبال الحالة وقبل أي تدخل جراحي وقبل خروج المريض.

الخدمات المُستثناه من التغطية التأمينية: مالم يُذكر خلاف ذلك على الكارت الطبي للمريض

- الفحوصات الطبية الروتينية (الفحص الشامل) أو الفحوصات لأجل التوظيف أو السفر وما قبل الزواج وإنقطاع الطمث.
- العلاج التجميلي والجراحات التجميلية والليزر.
- العيوب الخلقية والأمراض الوراثية وأمراض المناعة.
- الأمراض العقلية والنفسية والعصبية والقلق وإضطرابات النوم.
- أمراض نقص المناعة المكتسبة والإيدز وكذلك الأمراض المُنتقلة بواسطة الإتصال الجنسي والأمراض الوبائية.
- الإصابات التي يحدثها الشخص لنفسه أو محاولة الإنتحار أو تعاطي أو إدمان الكحوليات والمخدرات.
- الإقامة بالمستشفى التي لا ترتبط بشكل مباشر بالعلاج أو بعد إنقضاء الفترة المطلوبة للعلاج.
- الخدمات الوقائية مثل التلقيح ضد الأمراض والتطعيمات والأمصال وجميع فحوصات الحساسية مثل **RAST test**.
- أمراض الشيخوخة مثل الزهايمر وغيره.
- صعوبات التعلم أو النشاط الزائد أو التخاطب أو مشاكل السلوك والنمو.
- الخدمات التي تقدم الرفاهية المريض مثل التليفيزيون والتليفون وحلاقة الشعر وخدمات التجميل والمواد الصحية مثل المحارم وخلافه.
- إقامة المرافق للمستفيد عدا الأطفال دون 11 عام.
- المُنشطات أو كل ما يخص رفع المناعة من فيتامينات وأدوية وتطعيمات ومُكملات غذائية (ماعدا حالات الحمل إذا كانت مُغطاه تأمينياً).
- علاج السمنة أو النحافة وعلاج أمراض الذكورة.
- معجون الأسنان والشامبوهات ومرطبات الجلد (كلاميل لوشن-زنك أوليف- ..) والصابون وعلاجات الصلع وسقوط الشعر وعلاج قشرة الشعر.
- جميع أدوية ومستحضرات التجميل وتفتيح البشرة والوقاية من أشعة الشمس.
- الأدوية والتركيبات الغير مُسعرة بواسطة وزارة الصحة.
- غذاء ولوازم الأطفال والأدوية أو العلاج التجريبي غير المُثبت علمياً مثل العلاج بالأعشاب والإبر الصينية وتقويم العظام بالتجبير والعلاج بالروائح والتنويم المغناطيسي والعلاج الجماعي والعلاج بالطب الهندي وإعادة التأهيل وغيره.
- الإقامة للإستشفاء أو النقاهاة أو حالات الحجر الصحي أو علاج الألام.
- الأدوية التي ليس لها علاقة بالتشخيص.
- التردد الحراري والديباسات الجراحية.

الموافقات الطبية

طريقة الحصول على الموافقات:

➤ يقوم مُقدم الخدمة الطبية بالحصول على موافقة على الخدمات الطبية عن طريق إحدى الطرق التالية:

1. السيستم الخاص بصحة وان: SehaTech

2. الشات الخاص بالسيستم.

3. البريد الإلكتروني:

Seha.approvals@sehaone.com

تسليم المُطالبات

يجب الإلتزام بالتالي لتفادي التأخير في مُراجعة وتدقيق المُطالبات:

1. لمقدمي الخدمات التي تقوم بالكشف على المرضى (المستشفيات-العيادات-...) يجب رفع الكشف/الخدمات على السيستم الخاص بصحة وان SehaOne.
2. إدخال أو سحب جميع الخدمات على السيستم الخاص بصحة وان SehaOne.
3. يقوم مقدم الخدمة بسحب وطباعة الكشف المُجمع شهرياً منفصلاً لكل شركة من الشركات المتعاقدة مع صحة وان SehaOne عن طريق السيستم وختمه بختم مقدم الخدمة وإرساله الى شركة SehaOne.
4. مُرفقات مطالبات المستشفيات (خدمات الداخلي فقط):
 - موافقة صحة وان SehaOne.
 - أصل إيصال مختوم أو فاتورة مختومة ومُفصلة تحتوي على إسم المريض وتاريخ الخدمة وإسم الخدمة وسعر الخدمة وإجمالي وصافي الفاتورة في خدمات العلاج الداخلي.
 - جميع التقارير الطبية مختومة الخاصة بالمريض شاملة تقرير الخروج المُفصل يحتوي على التشخيص النهائي وفواتير المُستلزمات والمُشتريات الخارجية وأي تقارير أو فواتير تم طلبها في الموافقة الصادرة من صحة وان SehaOne كشرط لإعتمادها.
 - إذا كانت أجور الطبيب أو الجراح أو طبيب التخدير مُنفصلة يُرجى إرفاق كُل التفاصيل.
5. يجب إرفاق ورفع جميع الفواتير لكل شركة على حدى وذلك على البوابة الإلكترونية الخاصة بالشركة حتى تتمكن من دفع المطالبات الشهرية.

إتصل بنا

عنوان الشركة: 7 مربع 1160 - مساكن شيراتون - النزهة - القاهرة

الخط الساخن: 16300

البريد الإلكتروني:

- إدارة الموافقات الطبية: مذكور على الكارت الطبي للعميل .

seha.approvals@sehaone.com

- إدارة التعاقدات الطبية والسيستم:

seha.network@sehaone.com

- الإدارة المالية:

seha.finance@sehaone.com

تسليم المُطالبات يكون بمقر الشركة من الأحد للخميس من الساعة 10 صباحا وحتى 2 مساء

استلام الشيكات يكون بمقر الشركة إسبوعيا يومى الاثنين والأربعاء فقط من الساعة 10 صباحا وحتى 4 مساء