



# سعادة

برنامج الضمان الصحي  
للمواطنين في اماره دبي



## قائمة المحتويات

- 3 مقدمة ترحيبية
- 5 التعريف ببرنامج سعادة
- 6 تعريفات هامة لبرنامج سعادة
- 7 الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية
- 8 خدمات أخرى يمكن الحصول عليها عبر الموقع الإلكتروني
- 9 خدمات مركز الاتصال على مدار الساعة
- 10 منافع برنامج سعادة
- 16 استثناءات برنامج سعادة
- 19 كيفية استخدام الخدمة للحصول على الرعاية الصحية
- 22 أسئلة وأجوبة
- 25 للتواصل معنا



“... ليس هناك أجمل من إدخال السعادة إلى قلوب الناس ...”  
“عندما تقدم الحكومات رعاية صحية متميزة فلا شيء أكثر إسعاداً  
للمريض من الشفاء والراحة”

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي

ترنو هيئة الصحة بدبي دوماً الى توفير أفضل الخدمات الصحية في الامارة لبناء مجتمع صحي آمن وسعيد، وهي اليوم تقوم باطلاق برنامج "سعادة" للمواطنين لتوفير فرص الاستفادة من الخدمات المتميزة في القطاعين العام والخاص بدبي.

"سعادة" برنامج ضمان صحي يخدم المواطنين في إمارة دبي انطلاقاً من توجهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، رعاه الله بضرورة العمل لتحقيق السعادة للناس من خلال توفير جميع الاختيارات الصحية للمواطنين وجعل صحتهم وسعادتهم أولوية قصوى.

فقد عمل فريق هيئة الصحة بدبي جاهداً في إعداد منظومة الضمان الصحي في إمارة دبي حيث كانت احدى الخطط الرئيسية في استراتيجية حكومة دبي وتوج العمل بصور قانون الضمان الصحي رقم 11 لسنة 2013، وتم وضع الخطة التنفيذية والأنظمة والاجراءات الكفيلة بتطبيق بنود هذا القانون باعتماد اساليب ذكية في التصميم والتطبيق حيث تعد منظومة الضمان الصحي في الامارة احدى ارقى و اذكى أنظمة الضمان الصحي الالكترونية على مستوى العالم.

إن برنامج "سعادة" يعد أول برنامج يستخدم بطاقة الهوية للتسجيل في البرنامج عبر التطبيق الذكي، ومن ثم الاستفادة من جميع الخدمات التي يقدمها البرنامج للمستخدمين منه ضمن شبكة كبيرة من مقدمي الخدمات الصحية المتميزين؛ ممن التزموا بمعايير ومتطلبات البرنامج.

يتميز برنامج "سعادة" بتركيزه على أهمية الكشف المبكر عن الأمراض والعلاج المبكر لها وفق أفضل الممارسات العالمية، ومتابعتها عبر نظام الكتروني ذكي متميز لا يضاھيه أي برنامج تأمين صحي آخر على مستوى المنطقة.

لقد تم تصميم البرنامج لتغطية المواطنين ممن لا يستفيدون حالياً من أية تغطية تأمينية تابعة لحكومة دبي حيث تم اختيار احدى أفضل الشركات المتخصصة في مجال ادارة مطالبات الضمان الصحي لتطبيق البرنامج وهي شركة "كستكير".

كما تم تحديد عدد من المراكز الصحية التابعة للهيئة للتسجيل لضمان تسهيل وصول الجميع للخدمة اضافة الى توفير فريق متنقل لتغطية جميع مناطق الإمارة ولخدمة الأفراد الذين يحتاجون الى مساعدة ويصعب عليهم الحضور إلى مراكز التسجيل.

ونود التأكيد في الختام على أن نجاح هذا البرنامج مسؤولية مشتركة بين المواطنين و هيئة الصحة بدبي من خلال التعاون على تطبيقه ضمن الضوابط والشروط الموضوعه له.

نيابة عن هيئة الصحة بدبي، نتمنى لكم الاستفادة من البرنامج وأن تتعموا دوماً بموفور الصحة والسعادة.

معالي حميد القطامي  
رئيس مجلس إدارة هيئة الصحة في دبي



## برنامج سعادة

”سعادة“ هو برنامج الضمان الصحي للمواطنين في إمارة دبي، تشرف عليه هيئة الصحة بدبي ويهدف إلى توفير تغطية تأمينية للمواطنين الذين لا يستفيدون حالياً من أي برنامج ضمان صحي حكومي آخر تابع لإمارة دبي.

يقدم البرنامج خدمات علاجية ووقائية وتعزيزية ضمن شبكة واسعة تضم عدداً كبيراً من مقدمي خدمات الرعاية الصحية، في القطاع الخاص إضافة إلى الخدمات التي يحصلون عليها في شبكة هيئة الصحة بدبي لتوفير أرقى وأفضل الخدمات للمستفيدين من البرنامج.

اعتمد برنامج سعادة على استخدام بطاقة الهوية عوضاً عن بطاقة التأمين المتعارف عليها للتسجيل والاستفادة من جميع مزايا البرنامج.

### هيئة الصحة

تشرف هيئة الصحة على إدارة وتنفيذ البرنامج بما يضمن تحقيق الأهداف الموضوعية له وضماناً لديمومة البرنامج بالكفاءة المطلوبة.

### نكستكير

نكستكير هي شركة إدارة المطالبات التأمينية تأسست في العام ١٩٩٩ تعمل على إدارة المطالبات في قطاع التأمين الصحي في دول مجلس التعاون الخليجي ومنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. تقوم الشركة بتوفير خدمات إدارية وتنظيمية متكاملة في قطاع التأمين الصحي لصالح شركات التأمين والبرامج الحكومية.



## تعريفات هامة لبرنامج سعادة

في ما يلي لائحة ببعض التعريفات المرجعية المهمة

**البرنامج:** برنامج سعادة للضمان الصحي للمواطنين في إمارة دبي

**المستفيد:** المواطن المشترك في برنامج "سعادة"

**مقدم الخدمة:** المركز الطبي أو المستشفى أو أي مرفق طبي ضمن شبكة برنامج "سعادة"

**شركة إدارة المطالبات:** الشركة التي تدير المطالبات التأمين الصحي مع مقدمي الخدمة

**نموذج المطالبات ( Claim Form ):** نموذج يوقع عليه المريض بعد تلقي العلاج والذي يحتوي على معلومات عن الحالة المرضية والخطة العلاجية الخاصة بالمريض

**الموافقة المسبقة:** هي الحصول على موافقة البرنامج لتغطية بعض أنواع الخدمات الطبية المحددة قبل البدء بالعلاج والتأكد مما إذا كانت الخدمات المطلوبة ضرورية ومغطاة ضمن جدول المنافع

**الأمراض المزمنة:** الأمراض طويلة الأمد والتي تستمر لأكثر من ٦ أشهر وتتطلب علاجاً مستمراً (كالسكري أو الربو)

**أمراض خلقية:** أي اختلال، عيب، مرض، علة أو إصابة توجد عند الولادة، سواء تم تشخيصها أم لا، وتشكل اختلافاً عن شكل الجسم العادي أو بنيته الطبيعية

**نسبة المشاركة في الدفع:** المبلغ المقتطع الذي يدفعه المستفيد من كلفة الخدمات الصحية الخاضعة للتغطية

**علاج اليوم الواحد:** علاج يتطلب دخول المستشفى وبقاء المريض فيه لأسباب طبية وليموم واحد فقط من دون الحاجة إلى المبيت

**العلاج الاختياري:** علاج مقرّر لضرورة طبية، ولكن غير إلزامي وغير طارئ

**الحالة الطارئة:** مرض أو إصابة مفاجئة، يتطلب علاج فوري للحفاظ على حياة المؤمن عليه أو لتجنب إصابته بعاهة دائمة



## الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية

يحصل الأعضاء المستفيدين من برنامج سعادة على خدمات متكاملة عبر الموقع الإلكتروني [www.saada.ae](http://www.saada.ae) أو من خلال التطبيق الذكي على الهاتف المحمول "SAADA".

### التسجيل في البرنامج

يستطيع المستفيد أن يتبع الخطوات المطلوبة على الموقع الإلكتروني لحجز موعد في المركز الأقرب له لإجراء عملية التسجيل في البرنامج. يُرجى الرجوع إلى الموقع أو التطبيق للحصول على التفاصيل الكاملة.

### التسجيل ببطاقة الهوية

بعد حجز الموعد، يرجى الحضور في الوقت والتاريخ المحددين، والتأكد من إحضار بطاقة الهوية الأصلية لجميع أفراد الأسرة الذي سوف يتم تسجيلهم.

ملاحظة:

لا يمكن إتمام التسجيل في برنامج سعادة من دون بطاقات الهوية الأصلية.



## خدمات أخرى يمكن الحصول عليها عبر الموقع الإلكتروني

### تحميل دليل المستفيد ✓

يهدف دليل المستفيد الخاص ببرنامج سعادة إلى تقديم كافة المعلومات الضرورية والمفيدة المتعلقة بالبرنامج.

### الدليل الإرشادي لشبكة مقدمي الخدمات الصحية في البرنامج ✓

دليل مقدمي الخدمات الصحية متوفّر على موقع سعادة وعلى التطبيق الذكي للهاتف المحمول. يتيح لكم هذا الدليل المتوفّر بالبحث عن المستشفيات والعيادات والأطباء المشاركين في شبكة البرنامج وعليكم اختيار ضمن هذه الشبكة فقط، قد تقرأ تعديلات على قائمة المرافق الطبيّة والنخّصات الواردة في الدليل. كما يحفظ البرنامج حقّه في تحديث هذه القائمة.

## خدمات مركز الاتصال على مدار الساعة

يوفر مركز اتصال البرنامج خط مخصص لخدمة أعضاء برنامج سعادة مجهز بفريق من الخبراء في المجال الصحي للرد على الاستفسارات ومتابعة الطلبات على مدار الساعة (600569994).

### نطاق التغطية في برنامج سعادة للضمان الصحي

يقدم برنامج سعادة مستوى موحد من التغطية التأمينية الصحية لجميع المواطنين المسجلين، ضمن شبكة واسعة من مقدمي الخدمات. يخضع مقدمي خدمات الرعاية الصحية ضمن شبكة سعادة لعملية مراجعة واسعة النطاق تتضمن التحقق من حصولهم على ترخيص هيئة الصحة واستيفائهم لمعايير البرنامج لمقدمي الخدمة. كما يخضع مقدمو خدمات الرعاية الصحية لدورات تدريبية دورية لضمان أعلى مستوى في خدمة العملاء، والكفاءة المهنية والجودة.

يمكن الحصول على الدواء، في المرة الواحدة، بالكمية الكافية لثلاثة أشهر كحد أقصى للأمراض المزمنة. تقوم نكستير دورياً بفحص سلامة الأدوية في جميع الصيدليات ضمن الشبكة للتأكد من مطابقتها لقوانين هيئة الصحة.

## منافع برنامج سعادة

### نطاق التغطية في برنامج سعادة للضمان الصحي

#### منافع عامة

الحد الأعلى للاستهلاك

٥٠٠,٠٠٠ درهم إماراتي للمؤمن عليه في السنة الواحدة

التغطية الجغرافية

دولة الإمارات العربية المتحدة

الشبكة المعتمدة

شبكة مقدمي الخدمات المعتمدة في برنامج سعادة تحت ادارة نكستكير

نوع التغطية

استشارات العيادات الخارجية والفحوصات المتعلقة بها، الإقامة في المستشفى، برامج الحمل والولادة، علاج أمراض الأسنان، الأدوية، العلاج الطبيعي

علاج الحالات الطارئة

مغطى

إعادة السداد

غير مصرح به

نسبة المساهمة في رسوم العلاج

١٠% لكل خدمات مرضى العيادات الخارجية والاقامة في المستشفى والصيدلية، علاج امراض الأسنان

٥٠% من تكلفة سماعات الاذن وزراعة القوقعة والاجهزة الطبية وذلك بناء علي توصية الطبيب المعالج وتخضع للموافقة المسبقة

برامج سعادة الوقائية

تهدف الي تحسين الصحة العامة ورفع المستوي الصحي للمجتمع و الحفاظ علي جودة الحياة للافراد

## منافع برنامج سعادة

### المريض الخاضع للعلاج بالمستشفى

(بموجب الموافقة المسبقة والحد الأعلى للاستهلاك ونسبة المشاركة)

الإقامة في غرفة خاصة (بدون جناح)  
تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

غرفة العناية المركزة  
تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

رسوم الشخص المرافق بناءً على توصية الطبيب المعالج، للبالغين والأطفال حتى عمر ١٨ سنة وما دون  
تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

الاستشارات الطبية، وخدمات التمريض، والتخدير  
تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

المختبرات و علم الأمراض وما إلى ذلك  
تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

الأشعة التشخيصية والعلاجية، التصوير بالموجات الصوتية، الأشعة المقطعية والرنين المغناطيسي وما إلى ذلك  
تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

المداواة والمعالجة الوريدية ونقل الدم وتسكين الألم والمعالجة بالمواد الكيميائية  
وما إلى ذلك  
تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

المستهلكات الطبية  
تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

خدمات إعادة التأهيل  
خدمات إعادة التأهيل الطبي بشبكة إعادة التأهيل المعتمدة لبرنامج سعادة فقط  
وتخضع الي نسبة مشاركة قدرها ١٠% (تطبق الشروط)

## منافع برنامج سعادة

الأجهزة المزروعة والمواد المستهلكة الأخرى المعتمدة  
تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠% (ما عدا زراعة قوقعة الاذن - نسبة المشاركة ٥٠%)

الأنسجة المزروعة: الجلد، القرنية، العظام  
تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

الوصفة العلاجية وحتى ثلاثة أشهر للأمراض المزمنة  
تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

العلاج الطبيعي للمرضى خلال الإقامة في المستشفى  
تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

الحمل والولادة: الولادة الطبيعِيَّة، العمليات القيصرية، مضاعفات الحمل والولادة  
مغطاة لغاية ٢٠,٠٠٠ درهم إماراتي لكل سنة كحد اقصى مع نسبة المشاركة ١٠%

غسيل الكلى  
تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

جراحة السمنة  
تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠% تخضع للموافقة المسبقة (تطبق الشروط)

مضخات الانسولين  
مرضى السكري الذين تنطبق عليهم الشروط من خلال الشبكة المعتمدة لإدارة برنامج السكري لدى سعادة (تطبق الشروط)  
لاتخضع مضخة الانسولين لأي مشاركة من قبل المريض علي أن يلتزم بالشروط والأحكام التابعة للبرنامج - بينما تخضع المستهلكات الطبية للمضخة و العلاج الي نسبة مشاركة قدرها ١٠% (تطبق الشروط)

## منافع برنامج سعادة

### منافع خدمات العيادات الخارجية (بموجب الحد الأعلى للاستهلاك ونسبة المشاركة)

الاستشارات الطبية والمراجعات

تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

الخدمات التشخيصية والمخبرية والتنظيرية

تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

الوصفات العلاجية و أدوية الأمراض المزمنة

تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

الفيتامينات والمكملات الغذائية في حال معاناة المرضى من متلازمات نقص

الفيتامينات وفي حالات الحمل

تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

العلاج الطبيعي ١٢ جلسة لكل تشخيص في السنة الواحدة - ١٢ جلسة بعد أي عملية

جراحية حسب الحاجة

تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

تقويم النطق - ١٢ جلسة لكل تشخيص في السنة الواحدة

تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

طوارئ الأسنان: المعاينة، الفحص، معالجة الألم حتى ٤٨ ساعة

تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

## منافع برنامج سعادة

### فحص وعلاج الأسنان

فحص روتيني واحد للأسنان مع تنظيفها وتلميعها كل ستة أشهر  
الحشو بالزئبق الممزوج والحشوة المركبة  
استبدال تاج الضرس بعد معالجة نفق الجذر  
خلع السن، جراحات اللثة، وتاج الضرس العادي  
الأشعة السينية البانورامية عند إجرائها كجزء من أي علاج يتم تغطيته  
المضادات الحيوية ومسكنات الألم  
تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%  
وكحد أعلى للإستهلاك ٣٠٠٠ درهم إماراتي في السنة الواحدة للفرد

### جراحة اليوم الواحد

تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

### الأمراض المزمنة و الحالات مسبقة الوجود

تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

### صحة المرأة

الورم الليفى الرحمي، أورام المبيض التكيسية، الانتباذ البطاني الرحمي،  
اضطرابات الطمث انقطاع الطمث  
هشاشة العظام  
العلاج الهرموني التعويضي  
تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

### الاضطرابات العصبية والعلاج النفسي

تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

### ختان المواليد الجدد والمتأخرين لأسباب طبية

تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%



## منافع برنامج سعادة

أمراض مرتبطة بخرف الشيخوخة والفحوصات المرتبطة بها والإقامة في المستشفى  
تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

حب الشباب، الجدره، المليساء المعدية، الثالول ، الأورام الشحمية، الأمراض التناسلية  
المعدية  
تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠%

الشامات، الوحمة، الزوائد الجلدية  
تغطية بنسبة ٩٠% و بمشاركة قدرها ١٠% عند إثبات كونها سرطانية أو ناتجة عن عدوى  
بموجب تقرير من مختص بعلم الأمراض عن طريق إعادة السداد

## استثناءات برنامج سعادة في القطاع الخاص

العلاجات التي يراها البرنامج غير مبررة طبيًا

العلاجات المرتبطة بالانتحار أو محاولة الانتحار، والإصابات الجسدية المتعمدة أو المرض أو الإصابات التي تلحق بالفرد كنتيجة مباشرة لارتكاب جريمة جنائية

العلاجات المرتبطة بتبرع الأعضاء

علاج الإدمان والأمراض الناتجة عنه

الأدوية والعلاجات التي يحددها البرنامج على أنها أدوية وعلاجات بديلة بما في ذلك الوخز بالإبر، تقويم العظام، العلاجات الأيورفيدية، إلخ...

الإجهاد المتعمد

علاج قصر وبعد النظر وجرج البصر والليزر، وما لم يُذكر خلاف ذلك

المعدات الطبية للاستخدام المنزلي الطويل المدى كسرير طبي، جوارب، أحزمة، سرير خاص، طاولة جانبية، إلخ... ما لم يُذكر خلاف ذلك

المنتجات، المصحّات، الزيارات الطبية المنزلية، دور التمريض، دور المسنين، صفوف التثقيف الصحي، مرافق الحجر الصحي، ما لم يُذكر خلاف ذلك

جراحات السمنة لمن لا تنطبق عليهم شروط برنامج سعادة

حالات الالتهاب الكبدي الفيروسي B & C

## استثناءات برنامج سعادة في القطاع الخاص

جراحة التجميل، الأمراض والعلاجات التجميلية بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: اضطرابات تصبغ البشرة، الصلع، الشعر الزائد، التورم الثفني في الإبهام، الجراحة الترميمية لاستعادة وظيفة ما لم تكن الإصابة ناتجة عن إصابة أو مرض وخيم

المنتجات التي توصف لعلاج مرض أو اضطراب أو إصابة واردة ضمن الاستثناءات

العجز الجنسي، منع الحمل، أو علاج العقم

العلاج الناتج عن إهمال في استشارة الطبيب أو عدم اتباع الإرشادات الطبية أو ضد النصيحة الطبية

أي دواء أو جهاز أو علاج أو إجراء يعتبره البرنامج تجريبياً أو غير معترف به أو غير فعال

الأدوية التي تؤخذ دون وصفة طبية

الحالات والخدمات غير المقبولة والمستثناة ومبالغ المشاركة في الدفع، المبالغ التي تتجاوز حدود التغطية المعيّنة والحدود الفرعية

العلاج خارج نطاق المنطقة الجغرافية التي يغطيها البرنامج

الأدوية الخاصة بعلاج الالتهاب الكبدي الفيروسي B & C

## استثناءات برنامج سعادة في القطاع الخاص

### المنتجات والأدوية التالية لا يغطيها البرنامج على سبيل المثال وليس الحصر

- الصابون، الشامبو، مستحضرات التجميل، كريمات التدليك، كريمات طفح الحفاض، غسول البشرة، مرطب البشرة، الكريم الواقي من أشعة الشمس
- كريمات تفتيح البشرة، أفنعة الوجه ومنظفاته
- مستحضرات العناية بالشعر وفروة الرأس والمنتجات المماثلة
- الزيوت مثل زيت الخروع، زيت كبد القد، زيت القرنفل، زيت الأوكالبتوس وكارفول
- ومسحات الكحول أو الضمادات اللاصقة وغيرها من السلع التي تستعمل مرّة واحد
- الأنزيمات، مضادات الأكسدة ومنتشطات الكبد
- المستحضرات العشبية والأقراص غير الدوائية
- المنتجات التي توصف لعلاج مرض أو اضطراب أو إصابة مستثناة من التغطية

# كيفية استخدام الخدمة للحصول على الرعاية الصحية

## كيفية استخدام الخدمة للحصول على الرعاية الصحية

بعد الاشتراك في برنامج سعادة، تذكروا دائماً إبراز بطاقة الهوية عند زيارتكم المراكز الصحية الواردة ضمن شبكة مقدمو الخدمات الصحية ضماناً لحصولكم على الخدمة المطلوبة وفقاً للمنافع المستحقة.

في حالة فقدان البطاقة، يرجى إبلاغ مركز الاتصال في هيئة الإمارات للهوية على الرقم التالي 600530003 لاستبدال تلك التي فقدتها.

## 5 خطوات سهلة لاستخدام شبكة برنامج سعادة

يقدم البرنامج تسوية مباشرة لنفقات العلاج المغطى في مئات من مراكز الرعاية الصحية المنتشرة في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة. هذه الشبكة توفر لكم راحة البال وتسهل عليكم الإجراءات وتوفر النفقات التي قد تترتب عليكم وذلك من خلال نظام الفترة المباشرة.

### للحصول على الرعاية الطبية:

قم بزيارة موقع [www.saada.ae](http://www.saada.ae) أو تطبيق سعادة الذكي على الهاتف المحمول للبحث عن مقدمي خدمات الرعاية الصحية ضمن شبكة برنامج سعادة.

الخطوة 1

تفضل بحجز موعدك مع مقدمي الخدمة.

الخطوة 2

تفضل بزيارة الطبيب، مصطحباً بطاقة الهوية وعرفاً عن نفسك كمنتسب إلى برنامج سعادة.

الخطوة 3

احصل على الخدمة الطبية التي تريدها وادفع نسبة المشاركة المترتبة عليك.

الخطوة 4

ضرورة التأكد من الخدمات التي حصلت عليها وتفضل بتوقيع نموذج المطالبة بعد الحصول على الخدمة.

الخطوة 5

## كيفية استخدام الخدمة للحصول على الرعاية الصحية

### كونوا مطلعين على حالتكم والخدمات المقدمة لكم

كونوا مشاركين ناشطين في القرارات المتعلقة بصحتكم. استوضحوا عن العلاج الذي يصفه لكم الطبيب، والفحص الذي عليكم أن تجروه، والأدوية الموصوفة لكم والتكاليف التي ستدفعونها. أنتم تمتلكون حق الحصول على أجوبة دقيقة ومحترفة كما يحق لكم الاطلاع على القرارات الصحية التي يقترحها عليكم الطبيب المعالج.

عند مغادرة المنشأة الطبية، تحققوا من الفواتير وتأكدوا من أنكم تلقيتهم بالفعل كل الخدمات الصحية المذكورة فيها. اسألوا عن أي أخطاء وأبلغوا خط مساعدة البرنامج (600569994) بأي مواقف تواجهونها. حيث يتم التعامل مع جميع المكالمات بمنتهى السرية.

### تسديد كلفة الخدمات المستثناة، التي لا يغطيها البرنامج، المبالغ المرفوضة

عند الحصول على خدمة لا يغطيها جدول منافع برنامج سعادة فإن قيمة هذه الخدمة تقع على عاتق الشخص، وعليه تسديدها قبل مغادرة المرفق الطبي. لذلك المستفيد مسؤول عن معرفة المنافع التي يقدمها البرنامج والاستثناءات والإجراءات وكيفية تسديد المدفوعات لمقدم الخدمة.

## كيفية استخدام الخدمة للحصول على الرعاية الصحية

ماذا تفعل في الحالات الطارئة  
في حالة الطوارئ، توجه فوراً لتلقي الرعاية الطبية.



عند مواجهة حالة طارئة تستدعي زيارة أحد مقدمي الخدمة تابع لشبكة برنامج  
سعادة يرجى اتباع التالي:

١. عرف عن نفسك بأنك احد منتسبي برنامج سعادة

٢. ابرز بطاقة الهوية في اقرب فرصة

٣. مقدم الخدمة سوف يتصل بنكسكير لترتيب سداد النفقات الموافق عليها

عند مواجهة حالة طارئة تستدعي زيارة أحد مقدمي الخدمة ليس  
ضمن شبكة برنامج سعادة يرجى اتباع التالي:

الرجاء الاتصال بمركز الاتصال (600569994) ما أن تتمكن من ذلك لتقديم المساعدة وتوضيح  
الإجراءات. قد يؤدي عدم القيام بهذه الخطوات إلى رفض الموافقة على المطالبة. وسوف  
يتوجب عليك دفع تكاليف العلاج ومن ثم تقديم مطالبة بالسداد إلى نكسكير. رجاء لا  
تنس أن تطلب نسخاً من الوثائق ذات الصلة لدعم مطالبتك.

## أسئلة وأجوبة

### من هم المستفيدون من برنامج سعادة؟

سعادة هو برامج الضمان الصحي للمواطنين في إمارة دبي، تشرف عليه هيئة الصحة بدبي ويهدف إلى توفير تغطية تأمينية للمواطنين الذين لا يستفيدون حالياً من أي برنامج صحي حكومي آخر تابع لإمارة دبي. يقدم البرنامج خدمات علاجية ووقائية و تعزيزية ضمن شبكة واسعة تضم عددا كبيرا من مقدمي خدمات الرعاية الصحية، في القطاع الخاص إضافة إلى الخدمات التي يحصلون عليها في هيئة الصحة بدبي. لتوفير ارقى وافضل الخدمات للمستفيدين من البرنامج. أطلقت هيئة الصحة حالياً المرحلة الأولى من البرنامج والذي يبدأ للمواطنين في إمارة دبي بالتسجيل فيه. وسيتم الإعلان عن المرحلة الثانية من البرنامج في وقت لاحق.

### لدي تأمين صحي حالياً مع شركة تأمين أخرى فهل ما زال باستطاعتي التسجيل في هذا البرنامج؟

نعم يمكنك التسجيل إذا لم تكن مستفيداً من أي برنامج حكومي آخر تابع لإمارة دبي وذلك عبر اتباع الخطوات المطلوبة في عملية التسجيل. نرجو منك أن تحضر معك بطاقة الهوية الأصلية الخاصة بك إلى الموعد المحدد في مركز التسجيل الذي اخترته ورقم بطاقة هيئة الصحة بدبي.

### ما هي الوثائق المطلوبة لإتمام التسجيل؟

بعد حجز موعدك، يُرجى الحضور في الوقت والتاريخ المحددين، والتأكد من إحضار الهويات الأصلية لجميع أفراد الأسرة الذين تنوي تسجيلهم مع نسخة من خلاصة القيد. بطاقة الهوية إلزامية لإتمام التسجيل.

### كيف يمكنني أن أسجل وأحجز موعداً للانتساب في برنامج سعادة؟

1. جهز الوثائق المطلوبة: بطاقات الهوية الأصلية لك ولكل فرد من أفراد أسرتك المؤهلين للانتساب إلى برنامج سعادة مع نسخة من خلاصة القيد.



## أسئلة وأجوبة

٢. احجز موعداً؛ قم بزيارة الموقع الإلكتروني على الانترنت أو إلى التطبيق الذكي على الهاتف المحمول، واتبع الخطوات المطلوبة لكي تحجز موعد تسجيل مباشرة من الموقع في المركز المناسب لك من المراكز العديدة المنتشرة في أنحاء دبي. الرجاء مراجعة الموقع [www.saada.ae](http://www.saada.ae) أو التطبيق الذكي على الهاتف المحمول للحصول على التفاصيل الكاملة.

٣. توجه إلى المركز: في الموعد المحدد لك، استكمل عملية التسجيل السريعة للانضمام فوراً إلى البرنامج والحصول على تغطية تأمينية آمنة. برنامج سعادة مخصص للمواطنين في إمارة دبي الذين لا يستخدمون حالياً من ضمان صحي تابع لحكومة دبي.

### ما هي شبكة مقدمي الخدمة ومن أين أحصل على اللائحة؟

دليل مقدمي الخدمات الصحية موجود على موقع سعادة الإلكتروني [www.saada.ae](http://www.saada.ae) وعلى التطبيق الذكي للهاتف المحمول.

### هل تتوجب عليّ أي رسوم تسجيل في هذا البرنامج؟

لا تُدفع أي رسوم للتسجيل في هذا البرنامج.

### هل يمكنني زيارة مركز طبي غير وارد في لائحة مقدمي الخدمة ضمن الشبكة؟

تذكر من فضلك أن برنامج سعادة لا يغطي أي من الخدمات التي تتلقاها في مرافق صحية غير تابعة لشبكة المزودين. لا يحق لك تسديد تكاليف الخدمات ثم المطالبة باستردادها. ثمة استثناء لهذه القاعدة وهو علاج الشامات السرطانية الملتهبة والحالات الطارئة.

### ماذا أفعل إذا كنت لا أملك بطاقة هوية إماراتية؟ هل يمكنني تقديم طلب انتساب في البرنامج؟

بطاقة الهوية الإزامية للتسجيل في هذا البرنامج. إذا لم تكن تحمل بطاقة هوية، يرجى تقديم طلب للحصول على واحدة قبل التقدم بطلب الانضمام إلى برنامج سعادة.

## أسئلة وأجوبة

### كيف أضيف مولوداً جديداً إلى البرنامج؟

يستحق الأطفال حديثو الولادة تغطية تأمينية بعد ولادتهم مباشرة لمدة ٤٥ يوماً من تاريخ الولادة. لمواصلة التغطية، يتوجب على ولي الأمر تسجيل الطفل بالبرنامج بعد الحصول على بطاقة الهوية للطفل واتباع اجراءات التسجيل. عدم القيام بهذه الخطوات يؤدي إلى إلغاء تسجيل الطفل في البرنامج.

### متى يسري مفعول التغطية التأمينية؟

يبدأ المؤمن عليه بالاستفادة من التغطية التأمينية فور تسجيله في برنامج سعادة.

### ما هو الرأي الطبي الثاني؟

الرأي الطبي الثاني يعطي تقويماً للتشخيص والعلاج المقترحين ويؤكدهما. كما يمكن أن يقدم بدائل علاجية أخرى. تستعرض نكستكير بعض الحالات غير الطارئة، للمرضى المقيمين في المستشفى والمرضى الذين سيقومون بإجراء عمليات جراحية وتتطلب رأياً ثانياً في الحالة، وتُسَدّد عنك كلفة هذه الاستشارة الثانية. في الحالة التي تستوجب أخذ رأي ثانٍ نرسل السجل الطبي الخاص بك إلى الأخصائي ونحدّد لك موعداً معه في الوقت والتاريخ المناسبين لك. في حال وجود اختلاف في الرأي، سوف يتمّ إعلامك بالأمر. وقد يتطلب الأمر الحصول على آراء إضافية بالشراكة معك ومع هيئة الصحة بدبي.

### ماذا أفعل عند مواجهة صعوبات عند الحصول على الخدمة ؟

إذا واجهت أي مشكلة في الخدمة مع أي من مقدمي الخدمة ضمن شبكة البرنامج، من المهمّ أن تتصل برقم البرنامج (600569994)، علماً بأن مركز الاتصال يعمل ٢٤ ساعة في اليوم. مشاكل الخدمة ضمن الشبكة لها الأولوية القصوى، وسوف يتمّ التدخّل فوراً لحلّ أي قضية عالقة بسرعة وبصورة مُرضية.



## للتواصل معنا

### عبر الهاتف

عند الاتّصال بخط خدمة البرنامج، ينبغي أن يكون رقم بطاقة الهوية الوطنية في متناولكم للحصول على الخدمة الأكثر فعالية.

سيكون فريق برنامج سعادة الذي يضم فريق من مواطني دولة الإمارات واختصاصيين متعدّدي اللغات، جاهزاً دائماً لخدمتكم على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، ليؤمّن لكم إرشاداً محترماً ومساعدة سريعة.

رقم الهاتف: +971- 600569994

الفاكس: +971- 4 2745820

### من خلال الموقع الإلكتروني

البريد الإلكتروني: [saada@nextcarehealth.com](mailto:saada@nextcarehealth.com)

الموقع الإلكتروني: [www.saada.ae](http://www.saada.ae)

المعلومات المتعلقة ببرنامج سعادة خاضعة للتعديل. للحصول على آخر التحديثات، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني [www.saada.ae](http://www.saada.ae) أو التطبيق الذكي على الهاتف المحمول للحصول على المعلومات التالية:

- الأطباء المشاركون والمراكز الطبيّة المتوفّرة ضمن الشبكة
- إجابات عن أسئلتك حول منافع التغطية واستثناءاتها
- تحديثات حول الموافقات المسبقة
- تسديد الفواتير
- طلب رأي طبيّ آخر
- تسجيل حديثي الولادة، إضافة فرد من أفراد الأسرة أو إلغاء تسجيل أحدهم
- أيّ سؤال آخر لديك متعلّق بانتسابك في برنامج سعادة

# SAADA سعادة

برنامج الضمان الصحي للمواطنين في اماره دبي



Saada Website



Saada Mobile  
App

[www.saada.ae](http://www.saada.ae)