

الإجابة	السؤال	الفئة
هو برنامج تأمين صحي جماعي بسيط ومرن وميسور التكلفة، صُمم لتلبية احتياجات الرعاية الصحية المتنوعة لدى الشركات الصغيرة والمتوسطة (SMEs) والمؤسسات في الإمارات العربية المتحدة. تم تصميم برنامج سمارت كير ليحسد أفضل ما تقدمه سيغنا هيلث كير، وهو يوفر تغطية عالية الجودة مقابل تكلفة معقولة.	ما هو برنامج سمارت كير من سيغنا "Smartcare by Cigna"؟	
تُتاح برامج سمارت كير للشركات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات الكبيرة في الإمارات العربية المتحدة. وقد تختلف معايير الأهلية حسب حجم الشركة وموقعها.	من هم المؤهلون للتحاق ببرامج سمارت كير؟	
يوفر برنامج سمارت كير خيارات تغطية مرنة ووحدات إضافية اختيارية صُممت لتلبية احتياجات كل شركة على حدة. غير أن لديه أيضًا "شبكة الوصول المفتوح" المقسمة إلى فئات، التي تتيح لمستخدمي البرنامج إمكانية الفوترة المباشرة مع أي مزود رعاية صحية ضمن الشبكة، مع اختلاف مبلغ التأمين المشترك حسب فئة المزود (بناءً على البرنامج المحدد).	كيف يختلف برنامج سمارت كير عن البرامج الأخرى؟	نبذة عن البرنامج
نعم، لدى سمارت كير مستويات متعددة من البرامج، وهذا يتيح للشركات اختيار خيارات التغطية التي تناسب احتياجاتها وميزانياتها.	هل هناك مستويات مختلفة من التغطية في برنامج سمارت كير؟	
نعم، تمثل برامج سمارت كير للوائح المحلية للتأمين الصحي المعمول بها في الإمارات العربية المتحدة، ما يضمن امتثال الشركات المنتفعة بهذه البرامج للمتطلبات الإلزامية.	هل يمثل برنامج سمارت كير للوائح المحلية للتأمين الصحي؟	
عادةً ما يغطي برنامج سمارت كير تكلفة علاج المرضى الخارجيين والمرضى الداخليين وتكلفة الرعاية الطارئة وخدمات الأمومة وفحوصات الرعاية الوقائية. ويوفر البرنامج أيضًا وحدات اختيارية لتعزيز التغطية تخصص العافية وطب الأسنان وطب العيون.	ما هي الخدمات الطبية المشمولة بتغطية برنامج سمارت كير؟	
يغطي البرنامج تكلفة علاج الحالات المرضية الموجودة مسبقًا، وقد تختلف تفاصيل التغطية حسب البرنامج المختار. يُرجى الاطلاع على تفاصيل البرنامج أو استشارة أحد خبراءنا للحصول على مزيد من التوضيح.	هل تشمل التغطية الحالات المرضية الموجودة مسبقًا؟	
تتوفر وحدات اختيارية لتغطية خدمات الأسنان والنظر، ويمكن إضافتها حسب احتياجات الشركة. هناك مستوى إلزامي من التغطية لخدمات الأسنان ببرنامج سمارت كير، إلا أنه يمكن توسيع نطاق التغطية إلى مستوى أعلى مقابل تكلفة إضافية.	هل تشمل تغطية برنامج سمارت كير على خدمات طب الأسنان والنظر؟	تفاصيل التغطية
العلاجات البديلة مشمولة بالتغطية، وقد تختلف تفاصيل التغطية حسب البرنامج المختار. يُرجى الاطلاع على تفاصيل البرنامج أو استشارة أحد خبراءنا للحصول على مزيد من التوضيح.	هل تشمل التغطية العلاجات البديلة كالعلاج بتقويم العمود الفقري أو الوخز بالإبر؟	
تشتمل برامج سمارت كير على خدمات دعم الصحة العقلية مثل الجلسات الاستشارية وجلسات العلاج النفسي. وهي تقدم أيضًا برنامج مساعدة الموظفين (EAP) الذي ينتفع الأعضاء من خلاله بجلسات استشارية مجانية وسريّة لتعزيز صحتهم العقلية.	هل يشتمل البرنامج على خدمات دعم الصحة العقلية؟	

الإجابة	السؤال	الفتة
يمكن للأعضاء استخدام تطبيق سمارت كير لتحديد مواقع المستشفيات والعيادات والأطباء التابعين للشبكة القريبة منهم.	كيف يمكنني العثور على مزودي الرعاية الصحية التابعين للشبكة؟	الشبكة ومزودي الرعاية الصحية
ستعتمد إمكانية خضوعك للعلاج خارج بلدك الأم على منطقة التغطية المختارة. يُرجى الاطلاع على تفاصيل البرنامج لفهم الأمر بمزيد من التفصيل.	هل يمكنني الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية خارج بلدي الأم؟	
يوفر لك برنامج سمارت كير ميزة لحالات الطوارئ تسمح بتغطية تكاليفك الطبية عندما تكون خارج منطقة التغطية المختارة. ولذلك ننصحك بطلب العلاج الطبي على الفور والتواصل مع خدمة عملاء سيغنا هيلث كير للاستفسار عن أهليتك للتغطية المالية والمزايا التي يقدمها البرنامج.	ما الذي ينبغي لي فعله إذا وقع طرف طبي طارئ في أثناء وجودي خارج البلاد؟	
نعم، يوفر برنامج سمارت كير لأعضائه خدمات الرعاية الصحية عن بُعد ويتيح لهم فرصة استشارة متخصصين في الرعاية الصحية عن بُعد في مشكلاتهم الطبية غير الطارئة.	هل تتوفر خدمات الرعاية الصحية عن بُعد ضمن برنامج سمارت كير؟	
يمكن للشركات التواصل مع فريق مبيعات سيغنا هيلث كير أو وسطائها المعتمدين لمناقشة متطلباتهم والحصول على عرض سعر.	كيف تلتحق الشركات ببرنامج سمارت كير؟	الالتحاق والأهلية
إن أقل عدد مسموح به للالتحاق ببرنامج سمارت كير هو موظفان. استشر أحد خبيراتنا لمعرفة المتطلبات المحددة.	ما هو الحد الأدنى لعدد الموظفين المطلوب للالتحاق بالبرنامج؟	
يعتمد ذلك على ما إذا كانت جهة العمل تسمح بتغطية المعالين ضمن البرنامج. وإذا كانت تسمح بذلك، فعندئذ يمكن إضافة المعالين (الزوج/الزوجة والأبناء) إلى برنامج سمارت كير، وذلك وفقاً للشروط والأحكام.	هل يمكن إضافة المعالين إلى البرنامج؟	
قد تكون هناك فترات انتظار في بعض الخدمات أو الحالات. يُرجى مراجعة تفاصيل البرنامج لمعرفة المزيد من المعلومات.	هل توجد فترة انتظار قبل بدء التغطية؟	
يجب أن تصدر أي تعديلات على اختيارات التغطية عن جهة العمل.	كيف يمكن للموظفين تعديل اختيارات التغطية؟	المطالبات والتعويضات
يمكنك إرسال المطالبات عن طريق تطبيق سمارت كير. ويجب على الأعضاء التأكد من ملء استمارة المطالبة الخاصة ببرنامج سمارت كير من سيغنا "Smartcare by Cigna" والتأكد من احتواء الاستمارة على توقيهم وتوقيع الممارس الطبي المعالج، ثم إرسالها إلى سيغنا هيلث كير مرفقة بجميع المستندات الداعمة بأسرع وقت ممكن. ويجب تقديم المطالبات خلال 120 يوماً من تاريخ تلقي العلاج.	كيف يمكنني تقديم مطالبة لتغطية نفقات طبية؟	
عادةً ما تستغرق معالجة مطالباتك ما يصل إلى 7 أيام، يتبعها ما يتراوح من 5 إلى 7 أيام عمل إضافية حتى يتم تحويل المبلغ إلى حسابك البنكي.	كم من الوقت تستغرق معالجة المطالبات؟	
نعم، يمكن للأعضاء تتبّع حالة مطالباتهم من خلال تطبيق سمارت كير.	هل يمكنني تتبّع حالة مطالبتني؟	

الإجابة	السؤال	الفتة
من المستندات المطلوب توفرها: استمارة المطالبة مكتملة وموقّعة، والفواتير الطبية الأصلية، وتشخيص واضح من الطبيب لحالتك، والإيصالات، والوصفات الطبية، إذا انطبق ذلك.	ما هي المستندات المطلوب توفرها لتقديم مطالبة؟	المطالبات والتعويضات
يُرسل التعويض إلى العضو في حالة المطالبات النقدية، أي العلاجات المشمولة بالتغطية التي تحمل العضو دفع تكلفتها. مع العلم بأنه سُنطبق أي قيود ينص عليها البرنامج فيما يخص المزاي، مثل الحدود ونسب التامين المشترك والاستثناءات وغير ذلك.	هل تُرسل التعويضات مباشرة إلى العضو أم إلى مزود الرعاية الصحية؟	
تشمل خدمات الرعاية الوقائية اللقاحات والفحوصات الطبية الروتينية وفحوصات السرطان وتقييمات العافية.	ما هي خدمات الرعاية الوقائية المشمولة بتغطية برنامج سمارت كير؟	الرعاية الوقائية والعافية
نعم، يشتمل برنامج سمارت كير على برامج للعافية مثل خطط النظام الغذائي والياقة البدنية الروتينية، بالإضافة إلى أداة فحص الأعراض المدعومة بالذكاء الاصطناعي وغير ذلك. يُرجى مراجعة تفاصيل البرنامج لمعرفة المزيد من المعلومات.	هل يقدم برنامج سمارت كير برامج للصحة والعافية؟	
نعم، تشمل مزايا الرعاية الوقائية في برنامج سمارت كير تغطية لقاحات الإنفلونزا والتطعيمات الإلزامية الأخرى.	هل لقاحات الإنفلونزا مشمولة بتغطية الرعاية الوقائية؟	
يُدرج الفحص البدني الروتيني للبالغين تحت الوحدات الاختيارية المتاحة في إطار برنامج سمارت كير، وهو يكون متاحًا للأعضاء في حال اختيارهم ذلك. وتختلف الفحوصات المحددة المشمولة حسب تفاصيل برنامجك. يُرجى مراجعة تفاصيل البرنامج لمعرفة المزيد من المعلومات.	هل تشمل تغطية برنامجي فحصًا صحيًا سنويًا؟	
إن خدمات الأمومة -بما في ذلك الرعاية السابقة للولادة والتالية لها- مشمولة بتغطية البرنامج، إلا أن تفاصيل التغطية تعتمد على البرنامج الذي تم اختياره.	هل تدخل خدمات الأمومة في تغطية الرعاية الوقائية؟	الجانب الدولي وحالات الطوارئ
يغطي برنامج سمارت كير تكلفة العلاج في الحالات الطارئة المهددة للحياة عند السفر للخارج. يوفر لك برنامج سمارت كير ميزة لحالات الطوارئ تسمح بتغطية تكاليفك الطبية عندما تكون خارج منطقة التغطية المختارة. ولذلك ننصحك بطلب العلاج الطبي على الفور والتواصل مع خدمة عملاء سيغنا هيلث كير للاستفسار عن أهليتك للتغطية المالية والمزايا التي يقدمها البرنامج.	هل يغطي برنامج سمارت كير الظروف الطبية الطارئة عند السفر للخارج؟	
يوفر لك برنامج سمارت كير ميزة لحالات الطوارئ تسمح بتغطية تكاليفك الطبية عندما تكون خارج منطقة التغطية المختارة. ولذلك ننصحك بطلب العلاج الطبي على الفور والتواصل مع خدمة عملاء سيغنا هيلث كير للاستفسار عن أهليتك للتغطية المالية والمزايا التي يقدمها البرنامج.	ماذا أفعل إذا حدث طارئ طبي وأنا خارج نطاق شبكة التغطية؟	
في حالات الإخلاء الطبي أو الترحيل الطبي الطارئ، يمكن الاستفادة من خدمات الإسعاف الجوي وفقًا لشروط وأحكام وثيقة التأمين الخاصة بالبرنامج.	هل تشمل تغطية برنامج سمارت كير خدمات الإسعاف الجوي؟	
نعم، توقّر سيغنا هيلث كير خطًا ساخنًا يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لتقديم المساعدة في حالات الطوارئ أو للإجابة عن الاستفسارات المتعلقة بالبرنامج الصحي.	هل هناك خط ساخن يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع يقدم الدعم في حالات الطوارئ؟	
يعتمد ذلك على البرنامج الخاص بك. يُرجى الرجوع إلى تفاصيل البرنامج لمعرفة المزيد عن التغطية.	هل تشمل التغطية لقاحات السفر؟	

الفتة	السؤال	الإجابة
	ما هي الأدوات المتوفرة لمساعدتي على إدارة برنامجي الخاص من سمارت كير؟	يسمح تطبيق سمارت كير للأعضاء بعرض المزاي وتتبع المطالبات والوصول إلى بطاقة هويتهم الرقمية والعثور على مزود الرعاية الصحية.
	كيف يمكنني تنزيل تطبيق سمارت كير؟	بالنسبة للأجهزة التي تدعم نظام iOS و Android، يمكن تنزيل تطبيق سمارت كير من خلال متجر التطبيقات أو منصة Google Play.
	ما الميزات الجديدة المتوفرة على تطبيق سمارت كير؟	تسجيل الدخول الفوري والآمن عبر UAE Pass . البحث الذكي عن الأطباء حسب الموقع والتخصص والتفضيلات. حجز المواعيد بسهولة وبخطوات بسيطة. تقديم المطالبات ومتابعتها بسلاسة مباشرة من خلال التطبيق.
	كيف يمكن للأعضاء الحاليين استخدام تطبيق سمارت كير المحسن؟	يمكنهم تحديث تطبيق SmartCare by Cigna من متجر تطبيقات Apple أو Google Play. عند تسجيل الدخول، يُطلب من المستخدمين إدخال اسم المستخدم وكلمة السر الحالية. وإذا كان المستخدم يفضل استخدام UAE Pass، فيمكنه ربط الحساب في أثناء تسجيل الدخول وإتمام الإعداد سريعاً لمرة واحدة فقط.
	هل يمكنني الوصول إلى تفاصيل برنامجي عبر الإنترنت؟	نعم، يمكن للأعضاء تسجيل الدخول إلى تطبيق سمارت كير للاطلاع على تفاصيل البرنامج وحدود التغطية والمزايا.
	هل يوفر سمارت كير دعمًا متعدد اللغات للأعضاء؟	نعم، يوفر برنامج سمارت كير دعمًا متعدد اللغات للأعضاء في مختلف المناطق.
	كيف يمكنني التواصل مع خدمة العملاء؟	يمكن للأعضاء التواصل مع خدمة العملاء من خلال تطبيق سمارت كير أو بالاتصال على رقم الخط الساخن المخصص لذلك المُدُون على بطاقة التأمين.

طرق الدعم والأدوات الرقمية