



المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة الخارجية وشؤون المغتربين



دليل خدمة التأمين الصحي

المقدمة من خلال شركة التأمين المتعاقد معها

اعداد

مدير وحدة التأمين الصحي

سحر العتيق

المقدمة :

تقدم وزارة الخارجية وشؤون المغتربين خدمة التأمين الصحي للموظفين الخاضعين لنظام السلك الدبلوماسي في الخارج من خلال التعاقد مع شركة تأمين خاصة، تخضع للتعليمات المخصصة لهذه الغاية.

تقوم وحدة التأمين الصحي بإدارة عقد التأمين الصحي في الوزارة من خلال الاشراف على تطبيق أحكام الاتفاقية، ومراقبة اداء شركة التأمين المتعاقد معها والزامها بقواعد الاتفاقية، وتقييم أداء الشركة بشكل دوري من خلال استقبال الشكاوى والاقتراحات من متلقي الخدمة الطبية .

تم اعداد هذا الدليل، سعياً لرفع الجودة والارتقاء بمستوى الخدمة الطبية، والإضاءة على نصوص عقد التأمين الموقع مع شركة التأمين المتعاقد معها وزارة الخارجية وشؤون المغتربين.

الفهرس

- ❖ المقدمة صفحة (٢)
- ❖ الفهرس صفحة (٣)
- ❖ الاسئلة الاكثر شيوعاً صفحة (٤)
- ❖ المشمولين بالتأمين الصحي صفحة (٥)
- ❖ التغطيات صفحة (٦)
- ❖ آلية الانتفاع من خدمة التأمين الصحي في دولة مقر العمل صفحة (٦)
- ❖ آلية الموافقات المسبقة للعلاج بدولة مقر العمل صفحة (٧)
- ❖ آلية علاج المنتفع خلال زيارته للمملكة صفحة (٨)
- ❖ آلية صرف ادوية الامراض المزمنة صفحة (٨)
- ❖ آلية الاخلاء الطبي للعلاج داخل المملكة صفحة (٩)
- ❖ شروط عامة صفحة (١٠)
- ❖ ملاحق صفحة (١١-١٧)
- سير عملية شمول الموظف بالتأمين عند نقله لدولة مقر العمل بالخارج ص (١١)
- سير عملية تسديد الفواتير العلاجية للمنتفعين في الخارج ص (١٢)
- سير عملية صرف ادوية الامراض المزمنة ص (١٣)
- سير عملية الاخلاء الطبي ص (١٤)
- سير عملية اشراك الموظف بعقد التأمين الاختياري في مركز ص (١٥)
- سير عملية تقييم أداء شركة التأمين المتعاقد معها ص (١٦)
- سير عملية اشراك موظفي الوزارات الأخرى مع الشركة المتعاقد معها الوزارة ص (١٧)

الاسئلة الاكثر شيوعاً :

- السؤال: كيف استفيد من خدمة التأمين الصحي عند نقلي لدولة مقر العمل بالخارج؟
○ الاجابة : صفحة ٦
- السؤال : كيف استرد قيمة الفواتير العلاجية التي قمت بدفعها للجهات الطبية في مقر عملي؟
○ الاجابة : صفحة ٧/
- السؤال: ابني يدرس في بلد مختلف عن مقر عملي الذي نقلت إليه، هل يتم تغطيته بالتأمين ، وماهي الوثائق المطلوبة لشموله بالتأمين الصحي ؟
○ الاجابة: صفحة/ ٥
- كم نسبة المساهمة التي يجب ان أدفعها عند دخولي المستشفى، او عند مراجعة العيادات الخارجية؟
○ الاجابة: صفحة/ ٦
- السؤال: ما هي آليات الموافقات المسبقة للعلاج في مقر العمل أو داخل المملكة ؟
○ الاجابة : صفحة/٧
- السؤال:كيف اقوم بصرف الادوية المزمنا لاكثر من شهر من داخل المملكة قبل التحاقى بمقر العمل؟
○ الاجابة :صفحة/٨
- السؤال : ماهي الاجراءات المطلوبة لاخلء زوجتي للولادة داخل المملكة؟
○ الاجابة :صفحة/٩
- السؤال : هل استطيع الاستمرار بالاشتراك بالتأمين الصحي عند نقلي لمركز الوزارة؟
○ الاجابة : صفحة/١٥
- السؤال: هل التأمين يغطي علاج الاسنان، وماذا تشمل خدمات التغطية؟
○ الاجابة :صفحة/ ٦
- السؤال: طلب مني الطبيب اجراء عملية بالسرعة الممكنة، ولا أملك حالياً المبلغ لتغطية التكاليف، كيف يمكن مساعدتي؟
○ الاجابة : صفحة/١٠
- السؤال : ماهي الاجراءات المطلوبة لاستمرارية اشتراكي بالتأمين الصحي عند احالتي على التقاعد؟
○ الاجابة : صفحة/١٥

المشمولين بالتأمين الصحي:

■ المشمولين بالتأمين الصحي ضمن الفئات التالية:-

- الفئة الاولى : تشمل السفراء او رؤساء البعثات والوزراء المفوضين ومن على مستواهم من الجهات الأخرى .
- الفئة الثانية : باقي الرتب الدبلوماسية ومن على مستواهم من الجهات الاخرى ومنتفعيهم.
- الفئة الثالثة : الموظفين الاداريين في السفارات (المحليين).

■ المنتفعون من التأمين الصحي: عائلات الفئتين الاولى والثانية فقط، وكما يلي :-

- الزوج او الزوجة، والابناء الذين تقل اعمارهم عن (١٩) عاما، أما اذا كان عمر الابن/الابنة فوق ذلك، يتم شمولهم في الحالات التالية:-
- الطالب حتى عمر (٢٥) يغطى في البلد الذي يدرس بها، بالاضافة الى المناطق الجغرافية المغطى بها والده/والدته، وذلك عند احضار مايثبت ذلك .
- الاناث غير المتزوجات أو الذكور العاجزون (بدون تحديد العمر).

التغطيات:

يتم تغطية معالجات المشمولين بالتأمين الصحي ومنتفعيهم ضمن الحدود العليا للتغطية السنوية للفرد ونسب المشاركة مع مراعاة بند الاستثناءات، وذلك وفق الاتفاقية الموقعة مع شركة المتعاقد معها ، وتكون نسبة التغطيات كما يلي:-

- العلاج داخل المستشفى: يتم تغطية العلاجات داخل المستشفى بنسبة ٩٥%
- العلاج خارج المستشفى: يتم تغطية العلاجات خارج المستشفى بنسبة ٨٥%
- الولادة : مغطاه كأى حالة مرضية داخل المستشفى للفئة (الاولى والثانية) بنسبة ٩٠%.
- المطاعيم: تغطى ضمن السقف السنوي المحدد للعائلة.
- الاسنان : يتم تغطية علاج الاسنان للفئتي الاولى والثانية فقط، وضمن السقف المحدد للاعزب والعائلة، وتشمل الخدمات التالية (الفحص الكامل للقم والاسنان ، صور شعاعيه صغيره، البانوراما، تنظيف الاسنان، قلع الاسنان غير الجراحى ، علاجات اللثة غير جراحى ، الحشوات بجميع انواعها ، علاج العصب).

كيفية الاستفادة من خدمة التأمين الصحي بالخارج:

- عند نقل الموظف لمقر العمل بالخارج يمكن له تلقي العلاج عند الجهة الطبية بطريقة الدفع المباشر، ومن ثم يقوم بارسال الفواتير العلاجية لوحدة التأمين الصحي بالوزارة، ليتم تعويضه - من قبل شركة التأمين المتعاقد معها- بالقيمة الفعلية للمطالبة حسب اسعار البلد التي تمت المعالجة بها، وضمن الحدود العليا للتغطية السنوية للفرد ونسب المشاركة، في حال وجود حساب للمنتفع (للفئتي الاولى والثانية) داخل المملكة، تلتزم الشركة بتحويل المطالبة لحساب المنتفع، مهما كان مقدارها وذلك خلال مدة اقصاها شهر من تاريخ استلام المطالبة .
- في حال عدم وجود حساب للمنتفع داخل المملكة، تقوم الشركة بتجميع المطالبات الخاصة بالمنتفع حتى تبلغ القيمة (٥٠٠) دولار، او بعد مرور مدة اقصاها شهرين من تاريخ استلام المطالبات، ايهما اولاً .
- تلتزم الشركة بتحويل قيمة المطالبات الخاصة بموظفي الفئة الثالثة لحساب البعثة خلال مدة اقصاها شهرين من تاريخ استلامها.

آلية تعويض قيمة الفواتير العلاجية المدفوعة:

- يقوم المنتفع بإرسال الفواتير العلاجية للوزارة خلال مدة أقصاها ثلاثة شهور من تاريخ المعالجة، مرفقاً بالفواتير التقرير الطبي مترجم (غير رسمي) ومصدق حسب الأصول،
- تقوم الشركة بدراسة الفواتير العلاجية واحتساب قيمة التعويض، وخصم نسبة مساهمة المستحقة على المنتفع، ومن ثم إرسال حوالة بنكية بقيمة المطالبة .
- تقوم شركة التأمين باحتساب الحوالة بالدولار أو عملة الدولة حسب نشرة أسعار العملات بتاريخ المعالجة والصادرة عن البنك المركزي، ومن ثم يتم إرسالها إلى حساب البعثة، ويمكن لمنتفعي الفئة الأولى والثانية طلب تسديد الحوالة مباشرة لحسابهم الخاص في مقر البعثة أو داخل المملكة.
- في حال تبين لدى المنتفع وجود فرق عمولات تحويل، يتم تزويد وحدة التأمين الصحي بما يثبت ذلك، ليتم تعويضه بالفرق من قبل شركة التأمين.

آلية الموافقات المسبقة للعلاج بدولة مقر العمل:

المعالجات داخل المستشفى:

- أية معالجة تقل عن (٥٠٠٠) دولار يتم تبليغ الوزارة عنها فقط ، ويستطيع المنتفع إجراء ما يلزم وإرسال الفواتير للشركة خلال فترة أقصاها (٩٠) يوم من تاريخ المعالجة.
- أية معالجة تزيد عن (٥٠٠٠) دولار، يتم التبليغ عنها لتقوم الوزارة بمناقشة امكانية احضارها للاردن حسب بند الاخلاء الطبي.

المعالجات خارج المستشفى:

- بدون موافقة مسبقة، بحيث يتم إرسال المطالبة للشركة خلال مدة أقصاها (٩٠) يوم من تاريخ المعالجة.

آلية علاج المنتفع عند زيارته للمملكة :

المعالجات داخل المستشفى :

- داخل الشبكة الطبية المعتمدة لشركة التأمين، يتطلب وجود بطاقة التأمين الخاصة بكل منتفع ، ويتم اخذ الموافقة المسبقة من قبل المستشفى او الطبيب المعالج، ويدفع المنتفع نسبة التحمل المشار اليها ضمن جدول المنافع لكل فئة .

- خارج الشبكة الطبية المعتمدة لشركة التأمين: يتطلب تبليغ شركة التأمين خلال (٤٨) ساعة من الدخول، ويتم ارسال فواتير العلاج مرفق معها التقارير لوحدة التأمين الصحي، ليتم تسديدها من قبل شركة التأمين ، حسب الحد الاعلى للاجور الطبية المعتمدة محلياً، بما فيها احدث نسخة من اجور نقابة الاطباء الاردنيين، بحيث يتم تسديدها حسب ما ورد ضمن جدول المنافع .

المعالجات خارج المستشفى :

- داخل الشبكة الطبية المعتمدة : يتطلب وجود بطاقة التأمين الخاصة بكل منتفع ونموذج العلاج الطبي ، ويدفع المنتفع نسبة التحمل المشار اليها ضمن جدول المنافع لكل فئة .

- خارج الشبكة الطبية المعتمدة: يتم ارسال فواتير العلاج مرفق معها التقارير لوحدة التأمين الصحي، ويتم تسديد قيمة الفواتير من قبل شركة التأمين، حسب الحد الاعلى للاجور الطبية المعتمدة محلياً بما فيها احدث نسخة من اجور نقابة الاطباء الاردنيين، بحيث يتم تسديدها حسب ما ورد ضمن جدول المنافع .

آلية صرف ادوية الامراض المزمنة من داخل المملكة :

- يتم تزويد وحدة التأمين الصحي بتقرير طبي من الطبيب المعالج يوضح الادوية الموصوفة و(الجرعة اليومية) .
- يتم اصدار كتاب للمنتفع والصيدلية وذلك لصراف الادوية بشكل دوري (شهري) او حسب المدة المقررة، دون الحاجة لاستخدام نموذج و/او تقرير طبي .
- في حال وجود اي تغيير و/او تعديل على الادوية و/او الجرعات ، يتم طلب تقرير طبي بذلك من قبل الطبيب المعالج ليتم تعديله واعلام الصيدلية بذلك .
- في حال نقل المنتفع الى مقر عمله في الخارج، يمكن صرف الادوية المزمنة من الصيدليات المعتمدة داخل الشبكة الطبية لشركة التأمين المتعاقد معها لأكثر من شهر.

آلية الاخلاء الطبي للعلاج داخل المملكة :

بهدف ضبط النفقات، يتم اخلاء المنتفع للعلاج داخل المملكة ضمن الشروط المنصوص عليها بالعقد، وتلتزم شركة التأمين بتغطية التكاليف التالية:-

- تكلفة النقل الجوي (تذكرة طائرة في الدرجة السياحية).
- تكلفة اجرة الاقامة في غرفة بفندق -غير شاملة اية مصاريف أخرى- شريطة عدم توفر منزل شخصي، وتحدد اقامة المريض قبل وبعد العلاج بعشرة ايام كحد اقصى، ويجوز تمديد هذه المدة لاسباب طبية فقط، وتكون الإقامة في (فندق ٥ نجوم للفئة الاولى وفندق ٤ نجوم للفئة الثانية والثالثة).
- تكلفة النقل الجوي لمرافق واحد (تذكرة طائرة في الدرجة السياحية) وكذلك الاقامة داخل الفندق ، شريطه تقديم تقرير طبي يؤكد الحاجة لمرافق، واذا كان المرافق من الكادر الطبي او الاقارب ولغايات هذا البند يكون تعريف الاقارب على انهم حصرا (الزوج ، الابوين ، الاخوه ، الابناء ، جدين) اما الكادر الطبي فيتم تعريفه على انه (الممرضين او الاطباء المسجلين والذين يحملون ترخيصا بمزاولة المهنة).
- تقوم شركة التأمين بتغطية تكاليف النقل الجوي في حالة اخلاء المنتفعة للولادة داخل المملكة او خارج مقر البعثة، بحيث يتم توفير (تذكرة الطائرة بالدرجة السياحية) للمرأة الحامل، أما المرافق(الزوج) فيمكن تغطية تذاكر السفر له في حال مرافقة زوجته وقت الاخلاء، أو وقت الولادة، او كلا الحالتين معاً.
- يتم تغطية حالات الاخلاء الطبي داخل المملكة، بنسبة ١٠٠% دون تطبيق أي نسبة مشاركة.

شروط عامة :

- يتم شمول الموظف المنقول للخارج بتاريخ مباشرته في دولة مقر العمل، ويمكن له الاستفادة من خدمة التأمين خلال زيارته للمملكة.
- يتم إيقاف تغطية التأمين الصحي بتاريخ نقل الموظف الى مركز الوزارة بغض النظر عن تاريخ انتهاء بطاقة التأمين الصادرة عن شركة التأمين المتعاقد معها.
- طريقة تسديد المطالبات من قبل الشركة المتعاقد معها بالدولار الامريكي أو بعملة البلد المضيف وحسب سعر الصرف لدى البنك المركزي الاردني من تاريخ المطالبة.
- الحد الاقصى لتعويض المطالبات من قبل الشركة المتعاقد معها، في حال علاج المنتفع في دولة مقر العمل، هو القيمة الفعلية للمطالبة حسب اسعار البلد التي تمت المعالجة بها، وضمن الحدود العليا للتغطية السنوية للفرد، ونسب المشاركة.
- الحد الاقصى لتعويض المطالبات من قبل الشركة المتعاقد معها في حال العلاج داخل المملكة، وخارج الشبكة الطبية، يكون حسب الحد الاعلى للاجور الطبية المعتمدة محلياً، بما فيها احدث نسخة من اجور نقابة الاطباء الاردنيين .
- يمكن تحويل مبالغ مسبقة لحساب البعثة لبعض الحالات المرضية التي يزيد علاجها عن (٥٠٠٠) دولار، وذلك كدفعة بالحساب بناء على التقارير الطبية المرسلة .
- تلتزم الشركة المتعاقد معها بتعويض جميع عمولات التحويل، بعد تزويدهم بما يثبت ذلك.
- يمكن للموظف المتواجد في مركز الوزارة، الاشتراك بخدمة التأمين الصحي الاختياري من خلال الدفع المباشر لشركة التأمين (ضمن شروط العقد الاختياري).
- يمكن لموظف الوزارة الذي أحيل للتقاعد حديثاً، الاستمرار بالاشتراك بخدمة التأمين الصحي الاختياري من خلال الدفع المباشر لشركة التأمين (ضمن شروط العقد الاختياري).
- يمكن اشراك موظفي الوزارات الأخرى الملحقيين في البعثات الدبلوماسية في دولة مقر العمل بالتأمين الصحي بطلب من وزاراتهم.

سير عملية شمول الموظف بالتأمين الصحي في دولة مقر العمل بالخارج

اسم الدائرة	وحدة التأمين الصحي	القسم	وحدة التأمين الصحي
اسم العملية	شمول الموظف بالتأمين الصحي عند نقله لدولة مقر العمل بالخارج	رقم العملية	1
الهدف من العملية	الاستفادة من خدمة التأمين الصحي خلال تواجد الموظف في دولة مقر العمل بالخارج		
الوثائق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> - تزويد وحدة التأمين بكتاب الوزارة المتضمن نقل المعني لدولة مقر العمل بالخارج - احضار صورة عن دفتر العائلة أو الهوية للاعزب - تعبئة نموذج الانتساب لشركة التأمين 		
التشريعات التي تحكم العملية .	<ul style="list-style-type: none"> - عقد موظفي البعثات الدبلوماسية الموقع مع الشركة - تعليمات التعاقد مع شركات التأمين - التعليمات الطبية لمعالجة موظفي السلك الدبلوماسي وعائلاتهم - نظام السلك الدبلوماسي المعمول به - نظام التأمين الصحي المدني 		
خطوات العملية التفصيلية	<ul style="list-style-type: none"> - يتم تزويد وحدة التأمين الصحي بكتاب نقل الموظف الى البعثة - يقوم المشترك بتعبئة طلب الانتساب وتزويدنا بصورة عن دفتر العائلة أو الهوية للاعزب - تقوم وحدة التأمين الصحي بإرسال الوثائق لشركة التأمين - تقوم شركة التأمين بإصدار بطاقة التأمين ويتم تسليمها لوحدة التأمين الصحي - تقوم وحدة التأمين الصحي بإرسالها للبعثة المعنية بالدبلوماسية او تسليمها باليد لصاحبها 		
العوامل الحرجة (المهمة) داخل كل عملية	<ul style="list-style-type: none"> - عدم تزويدنا بالوثائق المطلوبة لإصدار بطاقة التأمين الصحي - تأخر وصول الحقيبة الدبلوماسية تبعاً للوقت المقرر لكل بعثة - نقل الموظف للمركز الوزارة بشكل مفاجئ أو تمديد تاريخ النقل دون اعلام وحدة التأمين الصحي 		
الشركاء في العملية	داخلي	خارجي	نقاط التقاطع مع الشركاء
	ادارة الشؤون الادارية	شركة التأمين	شركة التأمين
	البعثات الدبلوماسية		إصدار بطاقة التأمين وتسليمها للمعني
	البريد السياسي		
مؤشرات فاعلية العملية	تزويدنا بالوثائق المطلوبة لإصدار بطاقة التأمين الصحي		
النماذج والسجلات المستخدمة في انجاز العملية	طلب الانتساب ، كتيب الشبكة الطبية لشركة التأمين		
	تكرار العملية	نموذج المعالجات الطبية	
	عند الحاجة	دفتر العائلة للمشارك	

سير عملية تسديد الفواتير العلاجية للمنتفعين في الخارج

اسم الدائرة	وحدة التأمين الصحي	القسم	وحدة التأمين الصحي
اسم العملية	عملية تسديد الفواتير العلاجية للمنتفعين في الخارج	رقم العملية	٢
الهدف من العملية	تسديد المبالغ المدفوعة في المعالجات الطبية لمستحقيها بدولة مقر العمل بالخارج		
الوثائق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> - الفواتير العلاجية التي تم من دفعها من قبل المنتفع، مترجمة (غير رسمي) مصدقة حسب الاصول . - التقارير الطبية اللازمة ومصدقة وموقعة حسب الاصول - رقم حساب مقر البعثة أو الحساب الشخصي 		
التشريعات التي تحكم العملية	<ul style="list-style-type: none"> - عقد موظفي البعثات الدبلوماسية الموقع مع الشركة - تعليمات التعاقد مع شركات التأمين - التعليمات الطبية لمعالجة موظفي السلك الدبلوماسي وعائلاتهم - نظام السلك الدبلوماسي المعمول به 		
خطوات العملية التفصيلية	<ul style="list-style-type: none"> - قيام المريض بالاجراء الطبي في مقر العمل وارسال الفواتير للوزارة ليتم تسديدها حسب الأصول. - الحصول على الموافقات الطبية اللازمة للاجراء الطبي الذي يتجاوز ٥٠٠٠ الاف دولار . - تقوم وحدة التأمين بتسليم المطالبات لمندوب شركة التأمين ضمن (نموذج استلام) يتم التوقيع عليه. - تقوم وحدة التأمين بادخال جميع المطالبات على نظام معاملات التأمين الصحي " اتمتة المطالبات" . - تقوم وحدة التأمين بطلب أرقام حسابات السفارات والدبلوماسيين ليتم تحويل مبالغ المطالبات اليهم. - تقوم وحدة التأمين بمتابعة المطالبات المسددة وارسالها للسفارات لمطابقة ما تم تحويله من المعالجات. - تقوم وحدة التأمين باستلام شيكات المطالبات العائدة للموظفين العائدين للمركز والصادرة والتواصل مع اصحاب العلاقة لاستلامها . 		
العوامل الحرجة (المهمة) داخل كل عملية	<ul style="list-style-type: none"> - عدم تزويدنا بالوثائق المطلوبة التأمين الصحي - تأخر وصول الفواتير بالحقيبة الدبلوماسية تبعاً الوقت المقرر لكل بعثة - ضرورة العمل خارج اوقات الدوام وفي ساعات الليل المتأخرة - عدم التزام بتسديد المطالبة بالمدة المحددة 		
الشركاء في العملية	داخلي	خارجي	نقاط التقاطع مع الشركاء
	ادارة الشؤون الادارية	شركة التأمين	شركة التأمين
	البعثات الدبلوماسية		متطلبات النجاح
البريد السياسي			استلام الفواتير وتسديد المطالبات لمستحقيها من قبل شركة التأمين في موعدها.
مؤشرات فاعلية العملية	تلقى الموظف المشمول بالتأمين الصحي العلاج وتعويضة المبلغ المدفوع بعد خصم نسبة المساهمة		
النماذج والسجلات المستخدمة في انجاز العملية	نموذج استلام المطالبات		تكرار العملية
	كتيب الشبكة الطبية للشركة التأمين		يومي
	نموذج المعالجة الطبية		شهري
			سنوي
عند الحاجة			

سير عملية صرف الأدوية المزمنة من داخل المملكة

اسم الدائرة	وحدة التأمين الصحي	القسم	وحدة التأمين الصحي
اسم العملية	صرف الأدوية المزمنة للمنتفع بالتأمين الصحي	رقم العملية	٣
الهدف من العملية	صرف الأدوية المزمنة الشهرية من الصيدليات المعتمدة من داخل المملكة.		
الوثائق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> - تشخيص طبي من جهة طبية - وصفة الادوية المزمنة - تحديد اسم الصيدلية 		
التشريعات التي تحكم العملية	<ul style="list-style-type: none"> - تعليمات التعاقد مع شركات التأمين - التعليمات الطبية لمعالجة موظفي السلك الدبلوماسي وعائلاتهم - نظام السلك الدبلوماسي المعمول به - نظام التأمين الصحي المدني - كتيب الشبكة الطبية للشركة التأمين - نموذج المعالجة الطبية 		
خطوات العملية التفصيلية	<ul style="list-style-type: none"> - يقوم المريض بمراجعة الجهة الطبية المختصة - يقدم المريض وصفة الادوية المزمنة - يقوم بتحديد اسم الصيدلية الذي يرغب باستلام ادويته الشهرية منها - يتم تسليم شركة التأمين الوثائق المطلوبة - يتم اعداد كتاب لمخاطبة الصيدلية لصرف الادوية بشكل شهري 		
العوامل الحرجة داخل كل عملية	- عدم تزويدنا بالوثائق المطلوبة		
	- عدم استلام المريض للادوية الشهرية من الصيدلية المعتمدة		
	- تغيير الوصفة الطبية		
الشركاء في العملية	متطلبات النجاح	نقاط التقاطع مع الشركاء	داخلي
			خارجي
			موظف الوزارة
مؤشرات فاعلية العملية	يوم	الوقت المستغرق	شركة التأمين
			الصيدليات المعتمدة للشركة
			موظف البعثات
النماذج والسجلات المستخدمة في انجاز العملية	تكرار العملية	يوم	الموظف المتقاعد
			كتاب مخاطبة الصيدلية لصرف الادوية بشكل شهري
			شهرية
			سجلات شركة التأمين المتعاقد معها
سنوي	التقرير الطبي يوضح الادوية الموصوفة		

سير عملية الاخلاء الطبي الى داخل المملكة

اسم الدائرة	وحدة التأمين الصحي	القسم	وحدة التأمين الصحي
اسم العملية	الاخلاء الطبي	رقم العملية	٤
الهدف من العملية	تخفيض نسبة استهلاك عقد البعثات تجنباً لرفع الاقساط مستقبلاً		
الوثائق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> - تقرير طبي من الجهة الطبية للمشارك - الكلفة التقديرية من الطبيب المشرف - موافقة رئيس البعثة على الاجازة المرضية موظف 		
التشريعات التي تحكم العملية	<ul style="list-style-type: none"> - تعليمات التعاقد مع شركات التأمين - التعليمات الطبية لمعالجة موظفي السلك الدبلوماسي وعائلاتهم - نظام السلك الدبلوماسي المعمول به/ نظام التأمين الصحي المدني - عقد موظفي البعثات الدبلوماسية الموقع مع الشركة - كتيب الشبكة الطبية للشركة التأمين 		
خطوات العملية التفصيلية	- طلب التقرير الطبي لحالة المريض والكلفة التقديرية المتوقعة للمعالجة		
	- تزويدنا بالموعد المتوقع لاجراء العلاج والخطة العلاجية		
	- تشكيل لجنة من الوزارة وموظفي شركة التأمين لاتخاذ القرار بالاخلاء		
	- التنسيق مع شركة التأمين للقيام بالترتيبات اللازمة لعملية الاخلاء		
العوامل الحرجة داخل كل عملية	- ١ - صعوبة مغادرة الموظف من مقر العمل		
	- ٢ - الحالات الطبية الطارئة		
	- ٣ - الاجازات المرضية الممنوحة للموظف وفق قانون العمل		
	- ٤ - المعوقات التي قد تحدث عند اتخاذ قرار اخلاء المريض الى داخل المملكة		
الشركاء في العملية	داخلي	خارجي	نقاط التقاطع مع الشركاء
	البعثات الدبلوماسية	شركة التأمين	شركة التأمين
	رئيس البعثة	هئية الطيران	
	الموظف المعني	الفنادق	
متطلبات النجاح	مطلوبات النجاح		مطلوبات النجاح
مؤشرات فاعلية العملية	وصول المريض للمملكة بدون مضاعفات واجراء العلاجات اللازمة في موعدها.		
	حسب الحالة	الوقت المستغرق	حسب الحالة
	النماذج والسجلات المستخدمة في انجاز العملية	التقارير الطبية من الطبيب المشرف	
حسب الحاجة		يومي	الكلفة المتوقعة من الجهة الطبية
		شهري	الخطة العلاجية اللازمة
	سنوي		

سير عملية اشراك موظفي الوزارة بعقد التأمين الصحي في مركز/اختياري

اسم الدائرة	وحدة التأمين الصحي	القسم	وحدة التأمين الصحي
اسم العملية	اشراك موظفي الوزارة بعقد التأمين الاختياري في مركز	رقم العملية	٥
الهدف من العملية	تقديم خدمة التأمين الصحي لموظفي الوزارة في مركز/ اختياري		
الوثائق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> - نموذج الاقتطاع من الراتب - طلب الانتساب لشركة التأمين - صورة دفتر العائلة 		
التشريعات التي تحكم العملية	<ul style="list-style-type: none"> - عقد موظفي الوزارة/المركز الموقعة مع الشركة - كتاب الوزارة المتضمن تاريخ النقل للمركز . - كتيب الشبكة الطبية للشركة التأمين - نموذج المعالجة الطبية 		
خطوات العملية التفصيلية	- يقوم المشترك بتعبئة طلب الانتساب وتزويدنا بصورة عن دفتر العائلة أو الهوية للاعزب		
	- تقوم وحدة التأمين الصحي بارسال الوثائق لشركة التأمين		
	- تقوم شركة التأمين باصدار بطاقة التأمين ويتم تسليمها لوحدة التأمين الصحي		
	- تقوم وحدة التأمين الصحي بالاتصال بالمعني وتسلم بطاقة التأمين باليد		
العوامل الحرجة داخل كل عملية	- عدم تزويدنا بالوثائق المطلوبة لاصدار بطاقة التأمين الصحي		
	- عدم تسليم البطاقة التأمينية السابقة		
	- عدم الالتزام بدفع المبالغ المستحقة في موعدها		
الشركاء في العملية	داخلي	خارجي	نقاط التقاطع مع الشركاء
	ادارة الشؤون الادارية	شركة التأمين	شركة التأمين
	ادارة الشؤون المالية		إصدار بطاقة التأمين وتسليمها للمعني
			متطلبات النجاح
مؤشرات فاعلية العملية	تزويدنا بالوثائق المطلوبة لاصدار بطاقة التأمين الصحي		
النماذج والسجلات المستخدمة في انجاز العملية	نموذج الاقتطاع من الراتب	تكرار العملية	يوم واحد
	دفتر العائلة للمشارك	يومي	عند الحاجة
	نموذج الانتساب للتأمين	شهري	
	طلب الانتساب المعتمد من الشركة	سنوي	

سير عملية تقييم أداء شركة التأمين المتعاقد معها

اسم الدائرة	وحدة التأمين الصحي	القسم	وحدة التأمين الصحي
اسم العملية	تقييم أداء شركة التأمين	رقم العملية	6
الهدف من العملية	تقييم أداء شركة التأمين او قياس مدى رضا متلقي الخدمة		
الوثائق المطلوبة	استبيان تقييم أداء شركة المتعاقد معها الوزارة كتاب التعميم على موظفي الوزارة في البعثات والمركز لطلب تعبئة الاستبيان		
التشريعات التي تحكم العملية	<ul style="list-style-type: none"> - اتفاقية التأمين الصحي المراد توقيعها مع الشركة التي يرسو عليها العرض - نموذج الاستبيان المعتمد لتقييم أداء شركة المتعاقد معها الوزارة - تعليمات التعاقد مع شركات التأمين - التعليمات الطبية لمعالجة موظفي السلك الدبلوماسي وعائلاتهم - نظام السلك الدبلوماسي المعمول به 		
خطوات العملية التفصيلية	<ul style="list-style-type: none"> - اعداد استبيان من قبل الوحدة ورفع التنسيب لعطوفة الأمين للموافقة على مضمونه - التعميم على البعثات الدبلوماسية لطلب تعبئة الاستبيان واعادته للوحدة - التعميم على موظفي المركز لطلب تعبئة الاستبيان واعادته للوحدة - تفريغ الاستبيانات وتقديم تقرير بالنتائج - عرض نتائج التقييم على لجنة التأمين الصحي - رفع التنسيب لمعالي الوزير بما يتعلق بالاستمرار بالتعاقد مع شركة التأمين 		
العوامل الحرجة داخل كل عملية	- عدم تعاون بعض الموظفين لتعبئة الاستبيان		
	- عدم جدية بعض الموظفين في التعامل مع الاستبيان		
	- عدم تجاوب عدد كبير من الموظفين في ابداء الرأي		
الشركاء في العملية	داخلي	خارجي	نقاط التقاطع مع الشركاء
	عطوفة الأمين العام	البعثات الدبلوماسية في الخارج	متطلبات النجاح
	أعضاء لجنة التأمين الصحي موظفي البعثات الدبلوماسية والمركز		متلقي الخدمة -شركة التأمين المتعاقد معها
مؤشرات فاعلية العملية	تعبئة الاستبيانات من قبل اكبر عدد من الموظفين في البعثات		
	تعبئة الاستبيانات من قبل اكبر عدد من الموظفين في المركز		
النماذج والسجلات المستخدمة في انجاز العملية	نموذج الاستبيانات		تكرار العملية
	نموذج تفريغ الاستبيانات		يومي
	كتاب الوزارة المتضمن تعميم الاستبانة		شهري
			سنوي
		سنوي	سنوي

سير عملية اشراك موظفي الوزارات الأخرى الملحقين في البعثات بالتأمين الصحي

اسم الدائرة	وحدة التأمين الصحي	القسم	وحدة التأمين الصحي
اسم العملية	اشراك موظفي الوزارات الأخرى الملحقون في البعثات بالتأمين الصحي	رقم العملية	٧
الهدف من العملية	تقديم خدمة التأمين الصحي لموظفي الوزارات الأخرى الملحقين في البعثات		
الوثائق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> - كتاب لمخاطبة الوزارة لطلب شمول الملحق بالتأمين الصحي - صورة دفتر العائلة - كتاب نقل الملحق المعني الى البعثة في الخارج 		
التشريعات التي تحكم العملية	<ul style="list-style-type: none"> - تعليمات التعاقد مع شركات التأمين - التعليمات الطبية لمعالجة موظفي السلك الدبلوماسي وعائلاتهم - نظام السلك الدبلوماسي المعمول به - نظام التأمين الصحي المدني - كتيب الشبكة الطبية للشركة التأمين - نموذج المعالجة الطبية 		
خطوات العملية التفصيلية	<ul style="list-style-type: none"> - يتم تزويد وحدة التأمين الصحي بكتاب نقل الموظف الى البعثة - يقوم المشترك بتعبئة طلب الانتساب وتزويدنا بصورة عن دفتر العائلة أو الهوية للاعزب - تقوم وحدة التأمين الصحي بارسال الوثائق لشركة التأمين - تقوم شركة التأمين باصدار بطاقة التأمين ويتم تسليمها لوحدة التأمين الصحي - تقوم وحدة التأمين الصحي بارسالها للبعثة المعنية بالحقيبة الدبلوماسية او تسليمها باليد لصاحبها 		
العوامل الحرجة داخل كل عملية	<ul style="list-style-type: none"> - عدم تزويدنا بالوثائق المطلوبة لاصدار بطاقة التأمين الصحي - تأخر الاجراءات وعدم تسديد قيمة الاشتراك في الموعد المحدد - نقل الموظف بشكل مفاجئ أو تمديد تاريخ النقل دون اعلام الوحدة 		
الشركاء في العملية	داخلي	خارجي	نقاط التقاطع مع الشركاء
	ادارة الشؤون الادارية الوزارة او الجهة ذات العلاقة	شركة التأمين	شركة التأمين إصدار بطاقة التأمين وتسليمها للمعني
مؤشرات فاعلية العملية	تزويدنا بالوثائق المطلوبة لاصدار بطاقة التأمين الصحي		
النماذج والسجلات المستخدمة في انجاز العملية	كتاب رسمي من جهة الابتعاث	تكرار العملية	
	دفتر العائلة للمشارك	يومي	عند الحاجة
	دفع قيمة القسط من جهة الابتعاث	شهري	
	طلب الانتساب	سنوي	

- تستقبل وحدة التأمين الصحي الشكاوى والاقتراحات من المؤمنین صحياً لتقييم أداء الشركة بشكل متواصل.

للتواصل على رقم الوزارة : -

Tel : +962 6 5501444 EX 7734 /3384/3395

E-mail: insurance@fm.gov.jo

- للحالات الطارئة وخارج اوقات الدوام الرسمي :-

Mob : +962 796666836-التأمين:-