



وحدة خدمة الجمهور

تنفيذا لتوجيهات صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني، أنشأ الديوان الملكي الهاشمي وحدة خدمة الجمهور لتتولى منح نماذج تغطية نفقات طبية لعلاج المواطنين الأردنيين غير المؤمنين صحياً، وتقديم مساعدات مالية للمواطنين غير القادرين، وفق أسس ومعايير دقيقة وضعت لهذه الغاية، فضلا عن تقديم خدمات للمتقاعدين العسكريين.

ويمكن الحصول على خدمات الوحدة عبر مراجعة مقرها في الديوان الملكي الهاشمي؛ رعدان الطريق المؤدي إلى منطقة الهاشمي الجنوبي، وذلك خلال ساعات الدوام الرسمي من الساعة ٨:٣٠ صباحاً ولغاية الساعة ٣:٣٠ مساءً، عدا يومي الجمعة والسبت، والأعياد والعطل الرسمية.

قسم المساعدات الطبية

يمنح قسم المساعدات الطبية نماذج تغطية نفقات طبية للمواطنين الأردنيين غير المؤمنين صحياً وغير القادرين على تغطية نفقات علاجهم في المستشفيات المتعاقد معها وذلك حسب الحالة المرضية ووفقا لقرار اللجنة الطبية المختصة في وحدة خدمة الجمهور والمشكلة لهذه الغاية. وتعطى الأولوية للعلاج في مستشفيات وزارة الصحة والمراكز الصحية التابعة لها بشكل أساسي.

شروط الحصول على نموذج تغطية نفقات طبية:

١. أن يكون المريض أردني الجنسية ويحمل الرقم الوطني.
٢. أن يتواجد المريض على أرض المملكة.
٣. ألا يقل عمر المريض عن ستة أعوام، وألا يتجاوز الستين عاماً.
٤. ألا يكون المريض مشتركاً أو منتفعا من أي تأمين صحي.
٥. ألا يكون المريض أحد نزلاء مراكز الإصلاح والتأهيل.
٦. ألا يكون المريض مقتدراً مالياً.
٧. حضور المريض شخصياً أو أحد أقاربه من الدرجة الأولى في حال تعذر حضوره.
٨. ألا تكون الحالة المرضية قضائية.
٩. ألا تكون الحالة المرضية ضمن الأمراض المغطاة على نفقة وزارة الصحة المشمولة في المادتين ١٧ و ١٨ من قانون التأمين الصحي. ومنها:

- الأمراض النفسية.
- النزلاء الموصى بهم من وزارة التنمية الاجتماعية (دور الأيتام ودور المسنين).
- مدمنو الكحول، والمخدرات، والمؤثرات العقلية، وحالات تسمم الأدوية.
- لدغ الأفعى والعقرب.
- العوز المناعي (الإيدز).
- أمراض الدم المزمنة ومنها:
 - ا = مرض الناعور.
 - ب= التلاسيميا.
 - ج= فقر الدم المنجلي.
 - د= فقر الدم اللانسيجي.
 - هـ= العوز المناعي الوراثي.
 - و= نقص العامل المناعي (جاما) بالدم.
- مرض التليف الكيسي
- الأمراض السارية التي تستوجب العزل الصحي، كالمalaria، والبلهارسيا، والطاعون، والحصبة وغيرها.
- ١٠. ألا تكون الحالة المرضية ضمن الحالات التالية:
 - عمليات التجميل والترميم، ما لم تكن وظيفية.
 - متابعة الحمل والولادة، وزراعة أطفال الأنابيب، باستثناء الولادة القيصرية الطارئة.
 - عمليات الليزك والعدسات والحلقات (خاصة بالعيون).
 - عمليات زراعة نخاع العظم ومتابعة ما بعد الزراعة للمريض والمتبرع.
 - عمليات زراعة الأعضاء كالكلب والكلية، ومتابعة ما بعد الزراعة لكل من المريض والمتبرع.
 - غسيل الكلية وتركيب الوصلة الشريانية، إلا في حال كانت الحالة طارئة وبواقع ثلاث غسلات كحد أقصى، شاملة تركيب الوصلة الشريانية لمرة واحدة.

الوثائق المطلوبة للحصول على نموذج تغطية نفقات طبية:

١. البطاقة الشخصية (الأصل) للمريض سارية المفعول.
٢. دفتر العائلة (الأصل) في حال كان المريض قاصرا.
٣. الوثائق الأصلية لمقدم الطلب التي تثبت صلة قرابته بالمريض في حال تعذر حضور المريض.
٤. تقرير طبي يشترط فيه:
 - أن يكون غير قضائي.
 - أن يرفق فيه الوصل المالي.
 - أن يكون مفصلاً وموقعا ومختوما حسب الأصول من الطبيب المختص وإدارة المستشفى.
 - أن يشرح الحالة المرضية ويبين تاريخ دخول المستشفى في حال كانت الحالة طارئة.
 - ألا يكون قد مضى على إصدار التقرير الطبي أكثر من ستة أشهر.
 - ٥. إرفاق النموذج المعتمد من المستشفى للحالات الطارئة.

مراحل الحصول على نموذج تغطية نفقات طبية:

المرحلة الأولى/ المدخل الرئيسي

. استقبال المواطن والتحقق من الأوراق الثبوتية

. توجه المواطن إلى مكتب الاستقبال

المرحلة الثانية/ مكتب الاستقبال

. استقبال المواطن

. التحقق من أوراقه الثبوتية والتقارير الطبية

. تسليمه رقم الدور الخاص به وختم التقرير الطبي

. توجيهه للجلوس على مقاعد الانتظار

المرحلة الثالثة/ قاعة الانتظار

. انتظار المواطن ومتابعة دوره عبر جهاز المناداة والشاشات

. توجه المواطن إلى مكتب خدمة الجمهور

المرحلة الرابعة/ مكتب خدمة الجمهور

. استلام المعاملة وإدخالها على النظام

. تحديد العيادات المطلوبة والمستشفى

. توجيه المواطن للانتظار على المقاعد مقابل مكتب الصادر

المرحلة الخامسة/ الصادر

. استلام المواطن نموذج تغطية النفقات الطبية الخاص به

أسئلة متكررة والإجابات عليها

ما هي المؤسسات العلاجية المتعاقد معها لتقديم الرعاية الصحية للمواطنين؟

١. مستشفيات وزارة الصحة والمراكز الصحية التابعة لها

٢. مستشفى الأمير حمزة بن الحسين

٣. الخدمات الطبية الملكية

٤. مستشفى الجامعة الأردنية

٥. مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي

٦. المركز الوطني للسكري والغدد الصم

٧. مركز الحسين للسرطان

هل تُمنح نماذج تغطية النفقات الطبية للعلاج في المستشفيات الخاصة؟

تُمنح نماذج تغطية النفقات الطبية للمستشفيات المتعاقد معها والمذكورة أعلاه فقط.

هل يمكن منح الأطفال دون سن السادسة نموذج تغطية نفقات طبية؟

بموجب نظام التأمين الصحي المدني، يعالج الأطفال دون سن السادسة على نفقة وزارة الصحة في المستشفيات

الحكومية والمراكز الصحية التابعة لها، بما في ذلك حالات الخداج لحديثي الولادة.

هل يمكن منح المرضى الذين تجاوزت أعمارهم الستين عاما نموذج تغطية نفقات طبية؟

يتعذر ذلك، وبموجب نظام التأمين الصحي المدني، يمكن لهذه الفئة التقدم بطلب للحصول على بطاقة تأمين صحي

من خلال مديريات الصحة التابعة لوزارة الصحة في محافظاتهم، حيث يتم علاجهم على نفقة وزارة الصحة

بموجب هذه البطاقة.

كيف يمكن للمواطن معرفة حالة التأمين الصحي الخاص به؟

يمكن ذلك من خلال مراجعة مديريات التأمين الصحي، أو الاستعلام من خلال تطبيق سند.

هل يستطيع المريض الحصول على نموذج تغطية نفقات طبية لغسيل الكلى؟

بموجب نظام التأمين الصحي المدني على هذه الفئة من المرضى التوجه إلى صندوق الكلى في إدارة التأمين الصحي التابع لوزارة الصحة، ليتم تأمين علاجهم حسب قرار اللجان المختصة في الوزارة.
أما في حال دخول المريض كحالة طارئة ولأول مرة لمستشفى معتمد، يتم منحه نموذج تغطية للحالة الطارئة فقط ولمدة لا تزيد عن شهر واحد دون تجديد، حيث يُعطى غسيل الكلى في هذه الحالة لثلاث غسلات بحد أقصى، بما في ذلك تركيب الوصلة الشريانية لمرة واحدة، حسب الأسس المعتمدة في الوحدة.

هل يمكن الحصول على نموذج تغطية نفقات طبية لعلاج حالات السمنة؟

يمكن ذلك شريطة حضور المريض شخصياً، للتأكد من مؤشر كتلة جسمه بعد عرضه على اللجنة الطبية المختصة في وحدة خدمة الجمهور، حسب الأسس والمعايير المعتمدة لدى الوحدة.

هل تُمنح حالات متابعة الحمل والولادة نموذج تغطية نفقات طبية؟

يتعذر ذلك وبموجب نظام التأمين الصحي المدني، يمكن لهذه الفئة التقدم بطلب للحصول على بطاقة تأمين صحي (فئة النساء الحوامل) من خلال مديريات الصحة التابعة لوزارة الصحة في المحافظات.

هل يمكن منح نموذج تغطية نفقات طبية لعيادة جراحة التجميل والترميم؟

يمكن ذلك، شريطة أن تكون الحالة ضمن حالات التشوهات الخلقية منذ الولادة، أو حالات المعالجات الوظيفية (ليست تجميلية). مع التأكيد على ضرورة حضور المريض شخصياً إلى وحدة خدمة الجمهور، ليتم تقييم حالته من قبل اللجنة الطبية المختصة في الوحدة.

هل يمكن تجديد نموذج التغطية الممنوح للمواطن لأكثر من مرة؟

يتم تجديد نموذج التغطية الممنوح للمريض لعدة مرات إذا دعت الحاجة، وفقاً للشروط المذكورة سابقاً.

هل يمكن إضافة عيادة جديدة لنموذج تغطية نفقات طبية سابق ولا يزال فعالاً؟

يمكن ذلك، شريطة إحضار تقرير طبي، وفقاً للشروط المذكورة سابقاً.

ما هي آلية اتخاذ القرار الخاص بمنح نموذج تغطية النفقات الطبية؟

يُمنح نموذج تغطية النفقات الطبية بناءً على قرار اللجنة الطبية في وحدة خدمة الجمهور، وفقاً للأسس والمعايير المعتمدة، ومنها طبيعة الحالة المرضية، وتوفير العلاج في المستشفيات المتعاقد معها، وعمر المريض، ومكان إقامته، حيث تُعطى الأولوية وبشكل أساسي للعلاج في مستشفيات وزارة الصحة، والمراكز الصحية التابعة لها.

هل يمكن منح المريض نموذج تغطية نفقات طبية لعمليات زراعة الأعضاء وزراعة النخاع؟

يتعذر ذلك، وبموجب نظام التأمين الصحي المدني، يمكن لهذه الفئة التوجه إلى مديريات التأمين الصحي التابعة لوزارة الصحة في محافظاتهم لمعرفة الإجراءات اللازمة.

هل يمكن منح نموذج تغطية نفقات طبية لمريض يعاني من ورم سرطاني؟

يمكن ذلك، حيث يتم منح المريض نموذج تغطية نفقات طبية، حسب الحالة المرضية، ومكان توفر العلاج. علماً بأن القرارات المتعلقة بمنح المريض نموذج للعلاج لدى الجهات الطبية المتعاقد معها تتخذ من قبل لجنة طبية متخصصة تعمل بشكل مستقل وحسب الأسس والمعايير المعتمدة لهذه الغاية.

ما هي الفترة الزمنية المسموح خلالها مراجعتها للوحدة للحصول على نموذج تغطية نفقات طبية في حال الدخول إلى أحد المستشفيات المتعاقد معها (كحالة طارئة)؟

على المواطن مراجعة الوحدة خلال مدة أقصاها ٣٠ يوم عمل رسمياً من تاريخ الدخول إلى المستشفى، ليتمكن من الحصول على نموذج تغطية نفقات طبية من تاريخ دخوله للمستشفى، حسب الشروط والوثائق المذكورة سابقاً.

قسم الدراسات الاجتماعية

يستقبل طلبات المساعدات المالية من المواطنين غير القادرين ماديا، إذ يتم إجراء الدراسات الاجتماعية اللازمة لهذه الطلبات وفق أسس معينة وضعت لهذه الغاية.

شروط الحصول على مساعدة مالية:

١. أن يكون مقدم الطلب أردني الجنسية ويحمل الرقم الوطني.
٢. أن يكون مقدم الطلب مقيما في المملكة.
٣. أن يُقدم الطلب من قبل رب الأسرة (الأب، الأم، الأرملة، المطلقة، الأعمى، الأعمى، زوجة السجين، زوجة الغائب)، إلا بما يثبت حالة الإعاقة أو العجز التام للمستفيد الذي تعذر حضوره.
٤. ألا يكون مقدم الطلب قد تلقى مساعدة مالية سابقا.
٥. للطلبات المقدمة لمكتب المتقاعدين العسكريين/ رفاق السلاح، يجب أن يكون مقدم الطلب متقاعد من القوات المسلحة الأردنية - الجيش العربي أو الأجهزة الأمنية، برتبة نقيب فما دون.

الوثائق المطلوبة للحصول على مساعدات مالية:

- * البطاقة الشخصية الأصلية سارية المفعول.
- * دفتر العائلة الأصلي ساري المفعول.
- * أية وثائق أخرى تثبت الحاجة للمساعدة، كالوضع المالي، والاجتماعي، والصحي.
- * قرار التقاعد (للمتقاعدين العسكريين).