

طرق التواصل مع
شركة مصر هيلث كير نتورك

الخط الساخن 16054 خاص بعملاء العاملين بشركه بمصر للتأمين
و اسرهم علي مدار الساعه .

الواتس أب: [01060555750](tel:01060555750) يعمل علي مدار الساعه

إيميل خدمة العملاء: cs@misrhcn.com

إيميل الموافقات الطبية: approvals@misrhcn.com

إيميل الإسترداد النقدي: reimbursements@misrhcn.com

إيميل العلاج المزمن: chronic@misrhcn.com

العنوان: 17 ش قصر النيل، وسط البلد، القاهرة.

*يتم تخصيص مدير خدمه Account Manager مخصص
لمنتسبي شركه مصر للصيانه

الأسم:

الهاتف:

الإيميل :

 17 Kasr El Nil street, 7th floor, Downtown, Cairo, Egypt

 16779 & 16431 |  +2 02 2390 2685

 info@misrhcn.com

 www.misrhcn.com

خدمة العملاء

القسم الاول : Call Center

هو القسم الذى يقوم اولا بالرد على المكالمات التى يقوم بها العملاء فى حالة وجود اى استفسارات او طلبات أو خدمات توضيحية أو مقترحات أو شكاوى و ما يخص التحقيق فى المقترحات و الشكاوى المقدمة و الرجوع للعميل بمردود توضيحي يبين ما تم التوصل اليه فى المقترح او الشكاوى المقدمة علي مدار الساعه و طول ايام الاسبوع

أ – استفسارات عن طريقة الحصول على الخدمة الطبية :

- توضيح كيفية استخدام الكارت الطبي و توضيح كل البيانات المكتوبة على الكارت الطبي وما هى الخطوات التى يجب أن تتم للحصول على الخدمة الطبية وكيف سيتمكن العميل من الكشف و اجراء الخدمات التى سيقوم الطبيب بوصفها (فى العيادات الخاصة أو العيادات الخارجية فى المستشفيات) مروراً بطريقة صرف الادوية سواء كانت مزمنة (Chronic Medications) او أدوية لمرض حاد عارض (Acute Medications) و ايضا فى حالات الاشعة ، التحاليل ، خدمات الاسنان ، العلاج الطبيعى و النظارات الطبية و ايضا فى حالات العمليات و الاجراءات التى يجب اتخاذها للحصول على الموافقات المتعلقة بالعمليات.
- توضيح المزايا التى تدرج فى لائحة التغطية بما فيها المزايا و الحدود لكل خدمة ان وجدت و ايضا توضيح جميع الاستفسارات الخاصة بجدول المزايا.
- الاستفسار عن العلاج الشهرى أو العلاج المزمع و توضيح الطريقة التى يتم صرف الادوية بها سواء كانت فى الصيدلية أو طريقة اضافة العلاج على قاعدة البيانات لدينا لامكانية صرفه من اى صيدلية داخل الشبكة الطبية و ايضا توضيح الخطوات المتبعة لاضافة العلاج و التى سيتم الاتفاق عليها فى آلية العمل التى سيتم تطبيقها.
- المساعدة فى الحصول على رأي طبي ثاني (Second Medical Opinion) عن طريق العرض على طبيب آخر فى ذات التخصص المطلوب له اجراء العملية الجراحية و ذلك للتأكد على التشخيص الطبي للحالة المرضية و ايضا لحماية العميل من احتمالية اساءة استخدام الخدمة و مراقبة الحصول على الخدمة الطبية عن قرب و بشكل محترف و دقيق جدا مع امكانية أخذ رأي استشاري من خارج البلاد.
- امكانية توفير خط خدمة عملاء مستقل لسيادتكم لضمان سرعة الرد على جميع استفساراتكم و متطلباتكم و مقترحاتكم و شكاؤكم و مساعدتكم فى الحصول على الخدمة الطبية بكل صورها.

17 Kasr El Nil street, 7th floor, Downtown, Cairo, Egypt

16779 & 16431 | +2 02 2390 2685

info@mishrcn.com

www.mishrcn.com

- وجود نظام مختص على قاعدة البيانات لاستقبال المكالمات التي ترد إلينا و لمتابعة الشكوى و الطلبات من جانبنا
- توضيح عناوين و ارقام تليفونات و جميع وسائل التواصل الخاصة بمقدمى الخدمات فى جميع التخصصات و ايضا جميع المحافظات و توجيه العملاء لاقرب مقدم خدمة.
- استقبال مقترحات سيادتكم باضافة مقدم خدمة فى اى محافظة على مستوى جمهورية مصر العربية مع توضيح البدائل فى حالة وجودها و ايضا اخذ مقترحاتكم بعين الاعتبار و متابعة اجراءات اضافته ضمن تغطية الشبكة الطبية و فى حالة عدم امكانية اضافة مقدم الخدمة المقترح سيتم الرجوع لمقدم الطلب الذى قام بالاقتراح لتوضيح سبب عدم امكانية اضافة مقدم الخدمة.
- استقبال شكوى المستفيدين فى حالة وجود اى مشكلة مع مقدمى الخدمات من تعامل غير لائق او عدم فهم كامل لتعليمات التشغيل إلخ ... والتحقق فى الشكوى المقدمة والرجوع للعمل الذى قام بتقديم الشكوى
- توضيح الاوراق المطلوبة للاسترداد النقدي طبقا لنوع الخدمة التى تمت سواء كان كشف طبي – أدوية – تحاليل – أشعة – خدمات أسنان – علاج طبيعى – بصريات – عمليات بكل انواعها.
- أسباب الرفض الذى تم على اساسه رفض مطالبة الاسترداد النقدي

الموافقات الطبية

إيماننا منا بضرورة توفير كل سبل الرعاية الصحية التي تليق بالسادة عملاء مصر هيلث كير نتورك كان من الضروري انشاء قسم موافقات فعال يعمل على مدار الساعة و طول ايام الاسبوع و ذلك لمتابعة المرضى و مساعدة العملاء فى الحصول على الخدمات فى أقرب مقدم خدمة و أسرع وقت. يقدم موظفي و أطباء قسم الموافقات الطبية بالشركة الخدمات التالية :

- 1- متابعة تقارير مرضى الطوارئ و الاطمئنان على الحالة الصحية حتى استقرارها و خروجها من المستشفى .
- 2- متابعة مرضى اقسام الداخلي المتواجدين بمختلف مستشفيات الجمهورية و تقييم مستوى الخدمات بالمستشفى.
- 3- توجيه عملاء خدمات العيادة الخارجية من كشف و أشعة و تحاليل للتخصص المناسب و مقدم الخدمة الذي يقوم بتغطية الخدمة.

📍 17 Kasr El Nil street, 7th floor, Downtown, Cairo, Egypt

☎ 16779 & 16431 | 📠 +2 02 2390 2685

✉ info@misrhcn.com

🌐 www.misrhcn.com

4- تقديم خدمة الموافقات للخدمات الطبية التي تحتاج إلى موافقة مسبقة (والتي يتم تحديدها طبقاً لللائحة والسادة أعضاء الإدارة الطبية الخاصة بالمستفيدين) كالعلاج الطبيعي و خدمات الأسنان إلخ.... .

5- كما يتميز السيستم الخاص بشركه مصر هيلث كير نتورك انه في حاله ادراج العلاج المزمن يتوجه المستفيد بموجب الكارنيه فقط الي احدي الصيدليات داخل الشبكه الطبيه و القيام بعمايه الصرف اونلاين عن طريق السيستم الخاص بنا لدي الصيدليه

6- كما ايضا في حاله صرف العلاج العادي (غير المزمن) يقوم العميل بالتوجه الي الصيدليه بالكارت الطبي و الروشته الموصوفه التي بدورها تقوم بادخال الروشته عبر السيستم لأخذ الموافقه و تسليم الدواء الي العميل دون اي حاجه لتواصل العميل مع الشركه

 17 Kasr El Nil street, 7th floor, Downtown, Cairo, Egypt

 16779 & 16431 |  +2 02 2390 2685

 info@misrhcn.com

 www.misrhcn.com