

## MEDMARK-Tabibi Exclusive New Service for EDS members English Announcement

Our Esteemed Members,

We are pleased to inform you that Medmark has launched a new service in partnership with Tabibi.

As of now, you can contact Tabibi on **01212222682** and you will be directed to a dedicated helpline that provides you, upon request, with a prescription for your chronic medications & related diagnosis.

During the call, the doctor will ask you some questions related to your medical condition as part of the standard process. After the call, the prescription will be sent within 30 minutes to your WhatsApp or E-mail based on your request.

The prescription can be used for pre-authorization and/or during the claiming process. You can ask for your chronic medications' prescription from Tabibi every time you need to dispense it on direct settlement basis provided that you submit an updated prescription for chronic medications by the treating doctor once a year.

*(The above is only applied if you are covered only under Gold or Bronze scheme with 30% co-payment you shall pay for eligible medications).*

We hope you find this special arrangement useful and of support. Please contact us on 19247 or e-mail us on [MCC@medmark.eg](mailto:MCC@medmark.eg) for any inquiries related to this service.

## MEDMARK-Tabibi Exclusive New Service for EDS members Arabic Announcement

السادة الموقرين أعضاء جمعية الدبلوماسيين المصريين،  
تحية إغزاز وتقدير وبعد،

يسعدنا إبلاغكم أن شركة ميدمارك قد أطلقت خدمة جديدة بالشراكة مع شركة طبيبي، مصممة خصيصًا لكم.

إعتبارًا من الآن، يمكنكم الاتصال بطبيبي على رقم ( ٠١٢١٢٢٢٢٦٨٢ ) وسيتم توجيهكم إلى خط مساعدة مخصص يوفر لكم -عند الطلب - تشخيص طبي للأمراض المزمنة والروشتات الطبية الخاصة بهذه الأمراض المزمنة .

أثناء المكالمة، سيطرح الطبيب بعض الأسئلة المتعلقة بحالتكم الطبية لإستكمال البيانات و تقديم المساعدة الطبية اللازمة.

بعد المكالمة، سيتم إرسال التشخيص الطبي والعلاج اللازم خلال ٣٠ دقيقة إلى WhatsApp أو البريد الإلكتروني الخاص بكم بناءً على طلبكم.

بالإضافة إلى ذلك يرجى العلم انه يمكن استخدام هذا التشخيص الطبي للحصول على إذن مسبق من شركة التأمين أو إرفاقها مع الفواتير المتعلقة بادوية الأمراض المزمنة في المطالبات الطبية.

وأيضًا يمكن لحضراتكم طلب الروشنة الطبية للأدوية الخاصة بالأمراض المزمنة من طبيبي في كل مرة تحتاجون إليها ويمكن فيها الاستغناء عن الذهاب إلى الطبيب المعالج مباشرة، على أن يتم تقديم تقرير طبي حديث لهذه الأدوية من قبل الطبيب المعالج مرة واحدة في السنة.

(ينطبق ما ورد أعلاه فقط ان كانت التغطية التأمينية هي الذهبية والبرونزية مع ٣٠٪ نسبة تحمل من قيمة الفواتير يتم دفعها من قبل حضراتكم مقابل الأدوية المغطاة).

نأمل أن تجدوا هذا الخدمة مفيدة وداعمة لإحتياجاتهم. ويشرفنا اتصالكم بنا على ١٩٢٤٧ أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على [MCC@medmark.eg](mailto:MCC@medmark.eg) لأية استفسارات تتعلق بهذه الخدمة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،

## الأسئلة الشائعة والعامة لجميع أنواع البرامج (الذهبية والبرونزية والفضية)

**س: هل يمكنني استخدام بطاقة العضوية لإجراء الأشعات أو الفحوصات المعملية من خلال التسوية المباشرة دون أن أدفع لمقدم الخدمة؟**

**ج:** نعم، يمكنك التوجه على سبيل المثال إلى إحدى فروع كايرو سكان، معامل ألفا، معامل البرج أو معامل المختبر وطلب الخدمة كمثل (MRI, CT, PET, X-Ray, ultrasound, EEG) كل ما عليك فعله هو تقديم الرقم القومي، بطاقة العضوية، وتقرير طبي مؤرخ على ألا يتجاوز ١٥ يوماً. ويجب توضيح اسم العضو، التشخيص المبدئي والأعراض، والخدمة المطلوبة في التقرير الطبي.

**ملحوظة:** يمكن كتابة التشخيص المبدئي والأعراض في التقرير الطبي أو إستمارة المطالبات العلاجية الخاصة بشركة أليانز.

إن كنت بحاجة إلى أي توضيح أو مساعدة يرجى الاتصال على:

- بريد إلكتروني: [preauthorization@medmark.eg](mailto:preauthorization@medmark.eg)  
- تليفون: 01222109494/01002109494

**س: كيف يمكنني استخدام بطاقتي للحصول على الأدوية من خلال التسوية المباشرة دون أن أدفع لمقدم الخدمة؟**

**ج:** يرجى إرسال صورة من بطاقة الرقم القومي وبطاقة العضوية وتقرير طبي مؤرخ (لا يتجاوز ٧ أيام لأدوية الأمراض الحادة وسنة واحدة للأدوية المزمنة) مع توضيح اسم العضو والتشخيص / الأعراض إلى إحدى الصيدليات المذكورة أدناه من خلال WhatsApp:

- صيدليات العزبي: 01111319600
- صيدليات مصر: 01004819110
- صيدليات الصرفي: 01222301960

يمكنك صرف أدويةك على أساس التسوية المباشرة بعد دفع ٣٠٪ من إجمالي الفاتورة لمقدم الخدمة.

**ملحوظة:** بالنسبة للأدوية المزمنة ، يمكنك طلب الأدوية اللازمة لمدة ٣ أشهر قادمة و يمكنك الإتصال بشركة طبيبي للحصول على روثة طبية للأدوية المزمنة و التشخيص المتعلق بها خلال ٣٠ دقيقة من المكالمة و استقبالها على ال WhatsApp أو البريد الإلكتروني الخاص بحضراتكم . رقم طبيبي المتوفر خصيصا للسادة الأعضاء هو ٠١٢١٢٢٢٢٦٨٢ .

نحن نعمل باستمرار على تحديث وتوسيع شبكاتنا. برجاء زيارة موقع الويب: [eds-medmark.com](http://eds-medmark.com) للحصول على قائمة محدثة بمقدمي الخدمات المتعاقد معهم

إن كنت بحاجة إلى أي توضيح أو مساعدة يرجى الاتصال على:

- بريد إلكتروني: [preauthorization@medmark.eg](mailto:preauthorization@medmark.eg)  
- تليفون: 01222109494/01002109494

**س: في حال قمت بالدفع ، ما الذي يجب علي تقديمه للمطالبة والتعويض لاحقاً؟**

**ج:**

١. إستكمال إستمارة المطالبة
٢. تعليمات الدفع الخاصة بك. الطريقة المرجوة لإسترداد قيمة المطالبة (شيك أو تحويل بنكي).
- ❖ نوصي بالتحويل البنكي لحسابك الخاص حيث أنها الطريقة الأسرع والأكثر أماناً
٣. فواتير أصلية مختومة توضح تاريخ وتكلفة كل خدمة

**ملحوظة:** برجاء إستكمال الجزء الطبي بإستمارة المطالبات من قبل الطبيب المعالج أو يمكن استبداله بتقرير طبي من الطبيب المعالج موضحاً به نفس المعلومات.

إن كنت بحاجة إلى أي توضيح أو مساعدة يرجى الاتصال على:

- بريد إلكتروني: [preauthorization@medmark.eg](mailto:preauthorization@medmark.eg)
- تليفون: 01222109494/01002109494

**س: كيف أطلب بالاختبارات التشخيصية مثل (MRI, CT, Blood tests, etc....) عندما لا يكون التشخيص من قبل الطبيب المعالج متاحاً بعد؟**

**ج:** يمكنك تقديم تقرير طبي يوضح الأعراض فقط أو التشخيص المبدئي أو التشخيص المشتبه به بالإضافة إلى الفاتورة المختومة ونموذج المطالبة المكتمل مع ذكر طريقة الدفع والتفاصيل البنكية الخاصة بك في حالة اختيارك للتحويل البنكي.

**س: كيف أطلب بالأدوية المزمنة؟ (للبرامج الذهبية والبرونزية)**

**ج:** يمكننا الدفع مقدماً لمدة ٣ أشهر. إذ يمكنك تقديم فاتورة الأدوية الخاصة بك والتي تتضمن الأدوية المطلوبة للأشهر الثلاثة القادمة.

برجاء التوضيح في نموذج المطالبة أنه علاج مستمر - بشرط تقديم تقريراً طبياً حديثاً مرة واحدة فقط (يتم تقديمه اعتباراً من ٢١/٠١/٠١ لشركة أليانز) موضحاً به التشخيص وأسماء الأدوية الموصوفة والجرعات.

**ملحوظة:** إذا كانت فاتورتك مؤهلة للدفع ، فيرجى العلم أنه سيتم استرداد ٧٠٪ من إجمالي الفاتورة (حيث يتم تطبيق ٣٠٪ نسبة تحمل على أدوية العيادات الخارجية وفقاً لجدول المنافع الخاص بالبرنامج)

## س: أين يمكنني تقديم مطالباتي؟

ج: يرجى تقديم مطالباتك في غضون ٦ أشهر من تاريخ العلاج من خلال القنوات التالية:

• عبر بريدنا الإلكتروني Claim@medmark.eg (نسخ ممسوحة ضوئياً موضحاً رقم العضوية في سطر الموضوع بالبريد الإلكتروني)

• من خلال الموقع الإلكتروني: eds-medmark.com تحت صفحة online claiming

• إلى مكاتبنا (المهندسين أو فرع مصر الجديدة أو الإسكندرية) من الأحد إلى الخميس اعتباراً من التاسعة صباحاً حتى الخامسة مساءً.

مكتب المهندسين: ٤٤ شارع عبد المنعم رياض

فرع مصر الجديدة: ٩٧ شارع عمر بن الخطاب ، المازة.

فرع الإسكندرية: ٤٠١ شارع الحرية ، مصطفى كامل.

## س: متى يتم استرداد مبلغ المطالبة بعد تقديمها؟

ج: يتم تقييم المطالبات في غضون ٧-٩ أيام عمل ما لم يتم طلب مزيد من المعلومات بخصوص مطالبتك.

## س: كيف يمكنني تتبع حالة المطالبة الخاصة بي؟

ج: لتتبع حالة المطالبات الخاصة بك ، يرجى الاتصال بنا على ١٩٢٤٧ من الأحد إلى الخميس اعتباراً من التاسعة صباحاً حتى الخامسة مساءً، أو إرسال استفسارات المطالبات الخاصة بك إلى [mcc@medmark.eg](mailto:mcc@medmark.eg) موضحاً رقم العضوية في سطر الموضوع بالبريد الإلكتروني.

## س: إذا شعرت بأعراض مرتبطة بـ COVID ، كيف يمكنك مساعدتي؟

ج: يرجى الاتصال بشريكنا الطبي على ٠١٢١٢٢٢٢٦٨٢ وسيقومون بإرشادك.

إذا احتاجت الحالة إلى دخول المستشفى، يرجى الاتصال بنا للحصول على موافقة طبية مسبقة على الأرقام التالية:

٠١٠٠٢١٠٩٤٩٤/٠١٢٢٢١٠٩٤٩٤

أو عبر بريدنا الإلكتروني [preauthorization@medmark.eg](mailto:preauthorization@medmark.eg) لمنحك الموافقة ولضمان إتمام عملية مطالبة سلسلة عند إرسال الفاتورة ذات الصلة.

**س: إلى أين أذهب إذا كنت بحاجة إلى علاج يتطلب دخول المستشفى؟**

**ج:**

**داخل مصر:**

يرجى زيارة الموقع الإلكتروني: [eds-medmark.com](http://eds-medmark.com) للحصول على قائمة محدثة بمقدمي الخدمات المشاركين في مصر حيث يمكنك الحصول على علاجك من خلال التسوية المباشرة (غير النقدية) أو الاتصال بنا على ١٩٢٤٧ من الأحد إلى الخميس اعتباراً من التاسعة صباحاً حتى الخامسة مساءً لطلب إرسال القائمة إلى بريدك الإلكتروني

**ملحوظة:** في حالات الطوارئ وكلما احتجت إلى مساعدة عاجلة ، يرجى الاتصال بفريق الخط الساخن لدينا على الأرقام التالية:

٠١٠٠٢١٠٩٤٩٤ أو ٠١٢٢٢١٠٩٤٩٤

\* لديك أيضاً حرية اختيار مقدم العلاج الخاص بك (خارج الشبكة) على أساس نظام "الدفع ثم المطالبة".

**خارج مصر:**

يرجى زيارة الموقع التالي:

<https://www.allianzcare.com/en/support/healthcare-provider-resources.html>

للحصول على قائمة "مقدمي الخدمات المتعاقد معهم". بمجرد اختيار مقدم الخدمة ، يمكنك الاتصال برقم أليانز +٣٢٢٢١٠٦٥٠١ أو الخط الساخن بميدمارك على ٠١٢٢٢١٠٩٤٩٤ أو ٠١٠٠٢١٠٩٤٩٤ للحصول على الموافقة. في حالة رفض مقدم الخدمة للتسوية المباشرة ، فيمكننا إفادتك ببديل يمكنه تقديم الخدمة مقابل التسوية المباشرة.

**س: هل هناك أي اختبارات مغطاة يمكنني إجراؤها للوقاية؟ (للبرامج الذهبية والفضية)**

**ج:** نعم ، يمكن إجراء فحص سرطان القولون ، اختبار PAP ، فحص الماموجرام وفحص سرطان البروستاتا للوقاية (دون إظهار الأعراض). هذه الاختبارات الأربعة مؤهلة للحصول على تغطية تصل إلى ٨٠٠ دولار أمريكي لكل سنة عضوية بشرط أن يكون تاريخ انضمامك إلى أليانز هو ٢٠٢١/٠١/٠١

**ملحوظة:** إذا كان تاريخ انضمامك بعد ٢٠٢١/٠١/٠١ ، عليك الانتظار لمدة عام واحد من تاريخ الانضمام لإجراء الاختبارات المذكورة أعلاه.

## **General FAQ (Could be presented to all schemes 'Gold , Bronze & Silver')**

### **Q: Can I use my card for radiological services or lab tests without paying?**

**A:** Yes, you can head to for example to Cairo Scan, Alfa Lab, Al Borg Lab or El Mokhtabar Lab (or any of their branches) and request a service (e.g. MRI, CT, PET, X-ray, ultrasound, EEG). All you should do is submit your national ID, membership card & dated prescription (not exceeding 15 days). The prescription should mention your name, suspected diagnosis or basic symptoms, requested services.

*N.B. The diagnosis or suspected symptoms could be written on the prescription, claim form or any written note from the doctor.*

Should you require any clarification or assistance please contact our pre-authorization team to facilitate the service:

- E-mail: [preauthorization@medmark.eg](mailto:preauthorization@medmark.eg)
- Tel: 01222109494/01002109494

### **Q: How do I use my card to get medications without paying?**

**A:** Please send a copy of your National ID, Membership card and a dated prescription (not exceeding 7 days for acute medication and 1 year for chronic medications) highlighting your name, diagnosis/symptoms through **WhatsApp** to one of the following pharmacies:

- Ezaby Pharmacy: 01111319600
- Misr Pharmacy: 01004819110
- El Serafy Pharmacy: 01222301960

You can take your medications on direct settlement basis after paying 30% of the total bill.

*N.B. You can ask for order chronic medications needed for the coming 3 months in advance and you can contact our partner Tabibi on **01212222682** to ask for a prescription for your chronic medications & related diagnosis to be received by your side within 30 minutes via WhatsApp or e-mail as per your request.*

***We are constantly working to update and expand our network so you can always visit the website: [eds-medmark.com](https://eds-medmark.com) for the updated list of contracted providers.***

Should you require any clarification or assistance please contact our pre-authorization team to facilitate the service:

- E-mail: [preauthorization@medmark.eg](mailto:preauthorization@medmark.eg) or Tel: 01222109494/01002109494

**Q: In case I pay, what should I present for claiming and reimbursement later?**

**A:**

1. Completed Claim form
2. Your payment instructions; how do you want to receive the money (cheques or bank transfer).  
*We recommend bank transfer for a smoother payment process.*
3. Original stamped invoices showing the date and cost of each service

*Note:*

*Claim form Medical section should be filled by the treating doctor or it could be replaced by doctor prescription highlighting the same info.*

Should you require any clarification or assistance please contact our pre-authorization team to facilitate the service:

- E-mail: [preauthorization@medmark.eg](mailto:preauthorization@medmark.eg)
- Tel: 01222109494/01002109494

**Q: How do I claim for diagnostic test (e.g. MRI, CT, Blood tests, etc....) when diagnosis is not available yet?**

**A:** You can submit a doctor prescription highlighting only the symptoms or provisional/suspected diagnosis along with the related itemized stamped invoice & completed claim form mentioning the payment method and your bank details in case you choose a bank transfer.

**Q: How do I claim for chronic medications? (For Gold & Bronze Schemes)**

**A:** We can pay for 3 months in advance so you can submit your medications invoice which includes the needed medication for the next 3 months.

Please highlight on the claim form that it's an on-going treatment – provided you submitted **only once** a recent medical report (submitted starting 01/01/21 under Allianz) with the diagnosis and prescribed medications names & doses.

N.B. if your invoice is eligible for payment, please expect to receive 70% refund of the total bill (as 30% co-payment is applied on outpatient medications as per your policy)

**Q: Where can I submit my claims?**

**A:** Please submit your claims within 6 months from the treatment date through the following channels:

- Via our e-mail [claims@medmark.eg](mailto:claims@medmark.eg) (scanned copies highlighting the membership number in the subject line of the mail)
- Through the website: [eds-medmark.com](http://eds-medmark.com)
- To our offices (Mohandessin, Heliopolis or Alexandria branch)

Mohandessin Office: 44, Abdel Moneim Riad St.

Heliopolis Branch: 97 omar ibn el-khattab St., Almazah.

Alexandria Branch: 401 el Horreya Avenue, Moustafa Kamel.



**Q: When do I expect to get reimbursed after submitting my claim?**

**A:** Claims should be assessed within 7-9 working days unless further information regarding your claim is requested.

**Q: How do I track my claim status?**

**A:** To track your claims status, please call us on 19247 or send your claims queries to [mcc@medmark.eg](mailto:mcc@medmark.eg).

**Q: If I feel COVID related symptoms, how can you help me?**

**A:** Please contact our partner Tabibi on 01212222682 and they will guide you.

If the case need hospitalization, please contact us for pre-authorization on 01222109494/01002109494 or via our e-mail [preauthorization@medmark.eg](mailto:preauthorization@medmark.eg) to authorize your admission and ensure a smooth claiming process upon submitting the related invoice

**Q: Where do I go if I am in need for treatment that require inpatient hospitalization?**

**A:**

Inside Egypt:

Please visit the website: [eds-medmark.com](http://eds-medmark.com) to get the updated list of participating providers in Egypt where you can have your treatment on direct settlement basis (cashless) or contact us on 19247 asking for the list to be sent to your e-mail.

***N.B. In emergency situations and whenever you require urgent help please contact our hotline team on the following numbers : 01222109494 or 01002109494***

You also have the freedom of choice to select your provider of treatment (outside the network) on a “pay then claim” basis.

Outside Egypt:

Please visit the website: <https://www.allianzcare.com/en/support/healthcare-provider-resources.html> to get the list of “recognized providers”. Once you choose a provider, you can call the Allianz number +3222106501 or Medmark’s 19247 for pre-authorization and approval. If you chose a provider that will not accept direct settlement, we can provide you with an alternative where this can be offered.

**Q: Are there any covered tests that I can do for prevention and wellness? (Gold & Silver)**

**A:** Yes, Colon cancer screening, PAP test, Mammogram & Prostate cancer screening can be performed for prevention (without presenting symptoms). Those 4 tests are eligible for coverage up to USD 800 each membership year provided that your AWC joining date is 01/01/21

N.B. If your joining date is after 01/01/21, you need to wait 1 year to claim for the mentioned benefit