

تعميم رقم (133) Circular No

Date: 09/12/2020

التاريخ: 2020/12/09

To: Health Service Providers

( Licensed by DOH to operate in the field of the health insurance)

Health Insurance Companies

(Licensed by DOH to operate in the field of the health insurance)

Third Party Administrators “TPA”

(Licensed by DOH to operate in the field of the health insurance)

السادة/ مقدمي خدمات العلاج الطبي

( المرخص لهم من قبل دائرة الصحة للعمل في مجال الضمان الصحي)

السادة / شركات الضمان الصحي

( المرخص لهم من قبل دائرة الصحة للعمل في مجال الضمان الصحي)

السادة / شركات إدارة مطالبات الضمان الصحي

( المرخص لهم من قبل دائرة الصحة للعمل في مجال الضمان الصحي)

Subject: Revision of Standard Provider  
Contract (SPC).

الموضوع: مراجعة وتحديث العقد الموحد لمزودي  
الخدمات الصحية

Greetings,

تحية طيبة وبعد ،،،

We would like to extend you our greetings wishing you all the best and success.

بدايةً، يسرنا أن نتقدم لكم بخالص التحية والتقدير متمنين لكم دوام التوفيق والسداد.

With reference to the above subject, and as part of our continuous efforts to improve the health insurance scheme in the Emirate of Abu Dhabi, DOH has revised the Standard Provider Contract (SPC). Attached herewith a copy of the revised SPC that shall be effective from 01<sup>st</sup> January 2021.

بالإشارة إلى الموضوع أعلاه، وكجزء من الجهود الرامية إلى تطوير منظومة الضمان الصحي في إمارة أبوظبي، فقد قامت دائرة الصحة بمراجعة العقد الموحد وإجراء تعديلات على بعض بنوده، وتجدون مرفقاً طيه نسخة محدثة عن العقد الموحد لمزودي الخدمات الصحية، والذي سيدخل حيز التنفيذ ابتداءً من الأول من يناير عام 2021.

The SPC revision has considered amendments of various articles, mainly the claim submission timelines for better management of health insurance products.

لقد تم الأخذ بعين الاعتبار إجراء تعديلات على عدد من بنود العقد وبشكل رئيسي مواعيد تقديم المطالبات المالية وذلك من أجل إدارة أكثر فاعلية لمنتجات التأمين الصحي.

Therefore, we urge all of you to consider the entire SPC amendments carefully and take the necessary measures to ensure compliance with the revised SPC.

وعليه نهيىب بالجميع الاطلاع على العقد الموحد المحدث بالكامل وبعبناية واتخاذ التدابير اللازمة لضمان الالتزام بهذا العقد.

We are confident that these revisions will enhance the payer and provider relationship.

نحن على ثقة من أن هذه التعديلات ستعزز العلاقة بين شركات الضمان الصحي ومزودي الخدمات الصحية.

For any enquiries in this regard, kindly  
contact Health System Financing Division  
Via Tel:02-4193845  
Or by email:  
[Healthsystemfinancing@doh.gov.ae](mailto:Healthsystemfinancing@doh.gov.ae)

ولمزيد من المعلومات أو الاستفسار بهذا الشأن يرجى التواصل مع  
دائرة تمويل النظام الصحي عبر الهاتف 02-4193845  
أو بواسطة البريد الإلكتروني:  
[HealthsystemFinancing@doh.gov.ae](mailto:HealthsystemFinancing@doh.gov.ae)

We hope that all will adhere to the above, for  
the best interest of work.

أملين من الجميع الالتزام بما ورد أعلاه، لما فيه مصلحة العمل.

Thanking you for your kind cooperation,,,

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا ،،،

This circular is desgined for regulatory procedures and  
should not be content for media publication.

هذا التعميم للإجراءات التنظيمية وغير مخصص كمحتوى للنشر الاعلامي



د. جمال محمد الكعبي  
وكيل دائرة الصحة



|                                                                                                                                    |  |                                                                                                  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Contract between Insurance Company and Provider</b><br><br><b>Terms and Conditions of Agreement</b><br><b>("The Agreement")</b> |  | عقد بين شركة التأمين الصحي<br>ومزود خدمة الرعاية الصحية<br>بنود وشروط الاتفاقية<br>("الاتفاقية") |  |
|                                                                                                                                    |  |                                                                                                  |  |
| This Agreement is entered into by both parties on<br><b>("Effective Date")</b>                                                     |  | أبرمت هذه الاتفاقية من قبل كل من الطرفين في<br>("تاريخ السريان")                                 |  |
|                                                                                                                                    |  |                                                                                                  |  |
| <b>By and between:</b>                                                                                                             |  | <b>من قبل وبين:</b>                                                                              |  |
| <b>First Party</b>                                                                                                                 |  | <b>الطرف الأول</b>                                                                               |  |
| Insurance Company Name:                                                                                                            |  | اسم شركة التأمين:                                                                                |  |
| Represented by:                                                                                                                    |  | ويمثلها:                                                                                         |  |
| Located:                                                                                                                           |  | ومقرها:                                                                                          |  |
| Abu Dhabi, Tel No.:                                                                                                                |  | أبو ظبي، هاتف رقم:                                                                               |  |
| Email Address:                                                                                                                     |  | البريد الإلكتروني:                                                                               |  |
| DOH License No.:                                                                                                                   |  | رقم الترخيص الصادر من دائرة الصحة:                                                               |  |
| Fax No.:                                                                                                                           |  | فاكس رقم:                                                                                        |  |
| <b>Second Party</b>                                                                                                                |  | <b>الطرف الثاني</b>                                                                              |  |
| Provider Name:                                                                                                                     |  | اسم المزود:                                                                                      |  |
| Represented by:                                                                                                                    |  | ويمثله:                                                                                          |  |
| Located:                                                                                                                           |  | ومقره:                                                                                           |  |
| Abu Dhabi, Tel No.:                                                                                                                |  | أبو ظبي، هاتف رقم:                                                                               |  |
| Email Address:                                                                                                                     |  | البريد الإلكتروني:                                                                               |  |
| DOH License No.:                                                                                                                   |  | رقم الترخيص الصادر من دائرة الصحة:                                                               |  |
| Pharmacy DOH License No. (If Applicable)                                                                                           |  | رقم ترخيص الصيدلية الصادر من دائرة الصحة (إن وجد)                                                |  |
| Fax No.:                                                                                                                           |  | فاكس رقم:                                                                                        |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Article 1: Introduction and Period</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>البند 1: المقدمة والمدة</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>1.1 Introduction:</b> This Agreement sets forth the terms and conditions under which the Provider shall receive payment by the IC in return for providing Healthcare Services to the Beneficiaries, as defined in and upon the terms and conditions set out in this Agreement.                                                                                                | <b>1.1 المقدمة:</b> تنص هذه الاتفاقية على البنود والشروط التي سيستلم المزود بموجبها الدفعات من شركة التأمين مقابل تقديم خدمات الرعاية الصحية إلى المستفيدين، كما هو محدد وبموجب البنود والشروط المبينة في هذه الاتفاقية                                                                                                                                                             |
| <b>1.2 Period:</b> Subject to Article 10, this Agreement shall commence on the Effective Date and continue until 31 December [Insert Year]. Thereafter this Agreement shall be renewed from 1 January [Insert Year] to 31 December [Insert Year] (Gregorian), and shall be automatically renewable for similar successive periods.                                               | <b>2.1 المدة:</b> مع مراعاة البند رقم 10 ، تبدأ هذه الاتفاقية بتاريخ السريان وتستمر لغاية 31 ديسمبر [ ]. ويتم تجديدها بعد ذلك من 1 يناير [ ] إلى 31 ديسمبر [ ] (ميلادية)، وتكون قابلة للتجديد تلقائياً لفترات مماثلة متتالية.                                                                                                                                                       |
| <b>Article 2: Definitions</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>البند 2: التعريفات</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Abu Dhabi:</b> The Emirate of Abu Dhabi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>أبو ظبي:</b> إمارة أبو ظبي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Abuse:</b> Member or Provider practices that are inconsistent with sound fiscal, business, or medical practices, and result in an unnecessary cost to the Payer, or in reimbursement for services that are not medically necessary or that fail to meet professionally recognised standards for healthcare. In contrast to healthcare Fraud, Abuse is not criminal in intent. | <b>إساءة الاستخدام:</b> ممارسات الأعضاء أو المزودين غير المتسقة مع الممارسات المالية أو التجارية أو الطبية السليمة والتي تؤدي إلى تكلفة غير ضرورية على الدافع، أو إلى سداد نظير خدمات غير ضرورية من الناحية الطبية، أو التي لا تلبى المعايير المهنية المعترف بها في مجال الرعاية الصحية. وعلى العكس من الاحتيال في مجال الرعاية الصحية، فإن إساءة الاستخدام لا تنطوي على قصد جنائي. |
| <b>Admission:</b> Registration & admittance of a Beneficiary, at a Provider authorised by IC, to whom Healthcare Services provided.                                                                                                                                                                                                                                              | <b>الدخول:</b> تسجيل وإدخال المستفيد إلى منشأة تابعة لمزود خدمة مخول من قبل شركة التأمين، حيث تقدم له خدمات الرعاية الصحية.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Agreement:</b> This document and all appendices hereto which form an integral part of this Agreement.                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>الاتفاقية:</b> هذه الوثيقة وكافة ملحقاتها التي تشكل جزءاً لا يتجزأ منها.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Beneficiary:</b> Each and every insured person receiving or entitled to receive Healthcare Services by a Network Provider in accordance with the Schedule of Benefits.                                                                                                                                                                                                        | <b>المستفيد:</b> كل شخص مؤمن عليه يتلقى أو يكون مستحقاً لتلقي خدمات الرعاية الصحية من قبل مزود الشبكة وفقاً لجدول المنافع.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Billing Records:</b> Refers to billing information including invoices submitted to the IC by the Provider.                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>سجلات الفوترة:</b> تشير إلى معلومات الفواتير بما في ذلك الفواتير المقدمة إلى شركة التأمين من قبل المزود.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Claim(s):</b> The request by the Provider to the Insurance Company for payment for Healthcare Services rendered to a Beneficiary in accordance with this Agreement and the Rules, standards, circulars, policies and procedures of DOH. Services provided during the course of a patient's encounter should be submitted together under the same claim.                       | <b>المطالبة/المطالبات:</b> الطلب المقدم من المزود إلى شركة التأمين للدفع نظير خدمات الرعاية الصحية المقدمة إلى المستفيد وفقاً لهذه الاتفاقية والنظم والمعايير والتعاميم والسياسات والإجراءات السارية لدى دائرة الصحة. ويجب أن تشمل المطالبة جميع الخدمات المقدمة للمريض عند قيامه بزيارة المزود طلباً للعلاج.                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Co-Payment:</b> The percentage stated in the Schedule of Benefits or the membership Card which a Beneficiary is required to pay directly to the Provider each time a certain type of Healthcare Service is received.                                                                                                                                                                    | <b>نسبة التحمل:</b> النسبة المئوية المذكورة في جدول المنافع أو بطاقة العضوية والتي يطلب من المستفيد دفعها بشكل مباشر إلى المزود في كل مرة يتلقى فيها نوعاً معيناً من خدمة الرعاية الصحية.                                                                                                                                  |
| <b>Covered Services:</b> Healthcare Services for which the IC is obligated to pay, either in whole or in part, pursuant to the Law, this Agreement or Schedule of Benefits                                                                                                                                                                                                                 | <b>الخدمات المشمولة:</b> خدمات الرعاية الصحية التي تكون شركة التأمين ملزمة بالدفع نظيرها، كلياً أو جزئياً، بمقتضى القانون وهذه الاتفاقية أو جدول المنافع.                                                                                                                                                                  |
| <b>Day Care:</b> The description given thereto in the Data Dictionary.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>الرعاية النهارية:</b> تأخذ الوصف المعطى لها في معجم البيانات.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Deductible:</b> Having regards to the Rules, a fixed monetary amount stated in the Schedule of Benefits or the Membership Card which a Beneficiary is required to pay to the Provider when receiving Healthcare Services under the Schedule of Benefits.                                                                                                                                | <b>مبلغ التحمل:</b> مع مراعاة ما تنص عليه النظم، مبلغ مالي محدد مذكور في جدول المنافع أو بطاقة العضوية، والمطلوب أن يدفعه المستفيد إلى المزود عند تلقيه خدمات الرعاية الصحية بموجب جدول المنافع.                                                                                                                           |
| <b>Direct Billing:</b> An arrangement, in compliance with the Rules, used by Network Providers for submitting a Claim directly to IC for the payment of the fees of the Provider for the Healthcare Services provided to the Beneficiary in accordance with the Schedule of Benefits, subject to, where applicable, the Beneficiary having paid the applicable Co-Payment and Deductibles. | <b>الفوترة المباشرة:</b> نوع من الترتيبات، يتم بموجب النظم السارية، ويستخدم من قبل مزودي الشبكة لتقديم مطالبة بشكل مباشر إلى شركة التأمين لدفع مستحقات المزود عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة إلى المستفيد وفقاً لجدول المنافع مع مراعاة، حيثما يكون ذلك منطقياً، أن يكون المستفيد قد قام بسداد نسبة ومبلغ التحمل المتوجب. |
| <b>Emergency Service:</b> The definition contained in the Data Dictionary.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>خدمة الطوارئ:</b> تحمل التعريف الوارد في معجم البيانات.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Encounter:</b> The definition contained in the Data Dictionary at the DOH website.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>الزيارة:</b> تحمل التعريف الوارد في معجم البيانات في الموقع الإلكتروني لدائرة الصحة.                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Fraud:</b> means an intentional act of deception by any person which has as its purpose the objective of:                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>الاحتيال:</b> تصرف متعمد ينطوي على خداع من قبل أي شخص ويهدف إلى:                                                                                                                                                                                                                                                        |
| (1) Obtaining a (financial or other) benefit or advantage relating to health insurance under this Agreement; or                                                                                                                                                                                                                                                                            | (1) الحصول على منفعة أو ميزة (مالية أو سواها) تتعلق بالتأمين الصحي بموجب هذه الاتفاقية، أو                                                                                                                                                                                                                                 |
| (2) Causing or exposing another person to a (financial or other) loss or disadvantage related to the operation of this Agreement, whether or not that act, in fact achieves its intended purpose.                                                                                                                                                                                          | (2) تعريض شخص آخر أو التسبب له بخسارة أو فقدان ميزة (مالية أو سواها) تتعلق بعمل هذه الاتفاقية، سواء حقق ذلك التصرف الغرض المقصود منه أم لا.                                                                                                                                                                                |
| <b>DOH:</b> The Department of Health – Abu Dhabi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>الدائرة:</b> دائرة الصحة.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Healthcare Services:</b> Healthcare Services provided by a licensed Medical Facility or an entity licensed to provide Health Care services including, without limitation, all Inpatient, Outpatient, Day Care, Home Care and medicine.                                                                                                                                                  | <b>خدمات الرعاية الصحية:</b> خدمات الرعاية الصحية المقدمة من قبل منشأة طبية مرخصة أو كيان مرخص لتقديم خدمات الرعاية الصحية بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، جميع المرضى الداخليين في المستشفيات ومرضى العيادات الخارجية والرعاية النهارية والرعاية المنزلية والأدوية.                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Home Care:</b> That complies with the requirements set forth thereto by the Facilities Licensing Section at DOH.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | الرعاية المنزلية: تلك التي تتقيد بالمتطلبات المقررة من قبل قسم ترخيص المنشآت في دائرة الصحة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Inpatient:</b> Have the definition given thereto in the Data Dictionary.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | المريض المقيم داخل المستشفى: يحمل التعريف الوارد في معجم البيانات.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Insurance Company (IC):</b> The first party to this Agreement as referred to above licensed by DOH to operate in the field of health insurance scheme in the Emirate of Abu Dhabi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | شركة التأمين: الطرف الأول في هذه الاتفاقية المشار إليه أعلاه بأنه مرخص من قبل دائرة الصحة للعمل ضمن برنامج الضمان الصحي في إمارة أبو ظبي.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Law (The):</b> The Law No. 23 of the year 2005 regarding the health insurance scheme and its executive regulations; any other laws or regulations issued from time to time that regulate health insurance sector in the Emirate of Abu Dhabi, as amended; all applicable UAE Federal Laws and regulations.                                                                                                                                                                                                                                          | القانون: القانون رقم 23 لسنة 2005 بشأن الضمان الصحي ولائحته التنفيذية؛ أي قوانين أو أنظمة أخرى تصدر من وقت لآخر لتنظيم قطاع التأمين الصحي في إمارة أبو ظبي، وتعديلاتها؛ كافة القوانين والتشريعات الاتحادية السارية في دولة الإمارات.                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Mandatory Tariff:</b> The price at which Healthcare Providers are paid for Basic product services as set by the DOH.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | التعرفة الإلزامية: السعر الذي يدفع إلى مزود الرعاية الصحية نظير خدمات المنتجات الأساسية وكما هو مقرر من قبل دائرة الصحة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Medical Facility/ Entity providing Healthcare services:</b> Hospital, clinic or any other facility or individual licensed by DOH to provide Healthcare Services in Abu Dhabi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | المنشأة / الكيان الطبي المزود لخدمات الرعاية الصحية: المستشفى أو العيادة أو أي منشأة أو فرد آخر مرخص من قبل دائرة الصحة لتقديم خدمات الرعاية الصحية في أبو ظبي.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Medical Malpractice:</b> Occurs when there is a medical fault due to negligence act or lack of required standard of care deviating from duly accepted standards of practice performed by a doctor or due to the lack of awareness of technical knowledge supposed to be acquired by all medical practitioners which caused damage or harm to a patient while treating and/or diagnosing the Beneficiary and as a result thereof the doctor/medical professional/Medical Facility is convicted of the malpractice by the competent court in the UAE. | سوء الممارسة الطبية: ويحصل عندما يكون هناك خطأ طبي نتيجة الإهمال أو الافتقار إلى معايير الرعاية المطلوبة أو الانحراف عن معايير الممارسة المقبولة حسب الأصول التي يقوم بها الطبيب أو بسبب الجهل بأمور فنية يفترض الحصول عليها من قبل جميع الممارسين الطبيين ما تسبب في إلحاق الضرر أو الأذى بالمريض المستفيد عند معالجة و/أو تشخيص حالته وأدى بالنتيجة إلى إدانة الطبيب/المهني الطبي/المنشأة الطبية بسوء الممارسة الطبية من قبل المحكمة المختصة في الإمارات العربية المتحدة. |
| <b>Medical Necessity:</b> Healthcare services that a physician, exercising prudent clinical judgment, would provide to a patient for the purpose of evaluating, diagnosing or treating an illness, injury, disease or its symptoms, and that are:                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | الحاجة الطبية: خدمات الرعاية الصحية التي قد يقدمها الطبيب، حسب تقديره الإكلينيكي الحكيم، إلى المريض لغرض تقييم أو تشخيص أو معالجة مرض أو إصابة أو علة أو أعراضها، والتي تكون:                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| (a) In accordance with the generally accepted standards of medical practice;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | (أ) طبقاً لمعايير الممارسة الطبية المقبولة بصفة عامة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| (b) Clinically appropriate, in terms of type, frequency, extent, site and duration, and considered effective for the patient's illness, injury or disease; and                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | (ب) مناسبة إكلينيكيًا من حيث النوع والتكرار والمدى والموقع والمدة، وتعتبر فعالة في مواجهة مرض أو إصابة أو علة المريض.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (c) Not primarily for the convenience of the patient or Physician, or other physician, and not more costly than an alternative service or sequence of services at least likely to produce equivalent therapeutic or diagnostic results as to the diagnosis or treatment of that patient's illness, injury or disease.                                                                                                                                                                                                                                              | (ج) ليست بشكل أولي لملاءمة المريض أو الطبيب، أو طبيب آخر، وليست أكثر تكلفة من الخدمة البديلة أو مجموعة الخدمات التي من المحتمل، على الأقل، أن تحقق نتائج علاجية أو تشخيصية مماثلة لتشخيص أو علاج مرض أو إصابة أو علة ذلك المريض.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| For these purposes, <b>"generally accepted standards of medical practice"</b> means:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | لهذه الأغراض، فإن <b>"ممارسة المعايير الطبية المقبولة بصفة عامة"</b> تعني:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Standards that are based on credible scientific evidence published in peer-reviewed, medical literature generally recognised by the relevant medical community;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>المعايير القائمة على أساس الدليل العلمي الموثوق المنشورة في الأدبيات الطبية التي تم مراجعتها من قبل النظراء والمُعترف بها بصفة عامة من قبل المجتمع الطبي المعني.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>The views of physicians practicing in the relevant clinical area; and</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>آراء الأطباء الممارسين في المجال السريري ذي الصلة.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Any other relevant factors.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>أي عوامل أخرى ذات صلة</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Medical Record:</b> Medical Record includes but is not limited to patient information, patient history, medical reports, exam findings, tests results or reports, prescriptions for medication, referrals ordered or received from other Providers, case management plan, progress notes and return visits.                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>السجل الطبي:</b> يتضمن السجل الطبي، على سبيل المثال لا الحصر، معلومات عن المريض وتاريخه المرضي والتقارير الطبية ونتائج الفحوصات ونتائج أو تقارير الاختبارات ووصفات الأدوية والإحالات التي تم التوجيه بها أو المستلمة من المزودين الآخرين وخطة إدارة الحالة والملاحظات حول تطور الحالة وزيارات المراجعة.                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Membership Card:</b> The insurance card that is issued by the insurance company to a beneficiary entitling them to healthcare services a Provider in accordance with the plan's Schedule of Benefits. The Membership Card of the IC shall be in the form set out at Appendix II or as may be notified by the IC to the other parties to this Agreement from time to time.                                                                                                                                                                                       | <b>بطاقة العضوية:</b> بطاقة التأمين التي تصدر من قبل شركة التأمين إلى المستفيد وتعطيه الحق في الحصول على خدمات الرعاية الصحية من المزود طبقاً لجدول منافع خطة التأمين. يجب أن تكون بطاقة العضوية الصادرة عن شركة التأمين حسب النموذج الوارد في الملحق 2 أو وفق ما تخطر به شركة التأمين الأطراف الأخرى لهذه الاتفاقية من وقت لآخر.                                                                                                                                                                                    |
| <b>Outpatient:</b> Have the definition given thereto in the Data Dictionary.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>المريض الخارجي:</b> يحمل التعريف الوارد في معجم البيانات.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>Network Provider:</b> An entity licensed by DOH or other Healthcare Services regulatory authorities within the United Arab Emirates operating in Abu Dhabi or the UAE and providing Healthcare Services to Beneficiaries on a Direct Billing basis at a pre-agreed tariff or on the basis of DOH's Mandatory Tariff. For the purpose of this Agreement, the Provider is a Network Provider.</p> <p><b>Physician</b> – A medical practitioner licensed by DOH and work under a Network Provider as per the applicable federal/local laws and regulations.</p> | <p><b>مزود الشبكة:</b> كيان مرخص من قبل دائرة الصحة أو السلطات الأخرى المنظمة لخدمات الرعاية الصحية داخل الإمارات العربية المتحدة العاملة في أبو ظبي أو الإمارات العربية المتحدة وتقدم خدمات الرعاية الصحية إلى المستفيدين على أساس الفوترة المباشرة وفقاً لتعريف متفق عليها مسبقاً أو على أساس التعريف الإلزامية لدائرة الصحة. ولأغراض هذه الاتفاقية، فإن المزود هو مزود شبكة.</p> <p><b>الطبيب</b> – ممارس طبي مرخص من دائرة الصحة ويعمل لدى مزود الشبكة وفقاً للقوانين والتشريعات الاتحادية والمحلية السارية.</p> |
| <b>Preferential Tariff:</b> The tariff for products and services which are not subject to the Mandatory Tariff and further detailed in Article 6.2(b).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p><b>التعرفة التفضيلية:</b> تعرفرة للمنتجات والخدمات التي لا تخضع للتعرفة الإلزامية ومبينة بالتفصيل في البند 2.6(ب).</p> <p><b>قائمة الأسعار:</b> التعرفة المتفق عليها بين الطرفين بشأن المنتجات والخدمات غير المتضمنة في التعرفة الإلزامية</p>                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Price List:</b> The tariffs agreed between the Parties for products and services not included with the Mandatory Tariff.</p> <p><b>Prior Authorisation:</b> The process by which the Providers submits request to the IC prior to admitting/registering a patient on an Inpatient or Outpatient basis with respect to those Healthcare Services that require pre-authorisation under the Schedule of Benefits and/or Provider Manual. The information contained in the Prior Authorisation request is defined by the Prior Authorisation transaction set defined by DOH.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p><b>الموافقة المسبقة:</b> العملية التي يقدم المزودون بموجبها طلباً إلى شركة التأمين قبل إدخال/تسجيل مريض على أساس أنه مريض داخلي أو خارجي فيما يتعلق بخدمات الرعاية الصحية التي تتطلب موافقة مسبقة بموجب جدول المنافع و/أو دليل المزودين. والمعلومات الواردة في طلب الموافقة المسبقة هي معرفة بموجب معاملة الموافقة المسبقة المحددة من قبل دائرة الصحة.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>Provider:</b> The second party to this Agreement as referred to above, which shall include its branches set out in Appendix I.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p><b>المزود:</b> الطرف الثاني في هذه الاتفاقية كما هو مشار إليه أعلاه، وبما يشمل فروعه المبينة في الملحق (1).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>Provider Manual:</b> The written material that appears at Appendix [III] to this document as prepared by the IC that outlines the administrative procedures and requirements for Network Providers who provide Healthcare Services to Beneficiaries. Such procedures and requirements shall be limited to, claim submission, pre-authorisation, resubmission, reconciliation, provider referral, hospital admission requirements, audit or related matters. The IC may modify the Provider Manual from time to time, provided however, such modifications shall only be prospective and the Network Providers shall be given a 30 calendar days a written notice prior to the effective date of such modifications.</p> <p><b>Recovery Standard</b> means DOH's Standard for the Principles and Procedures Governing the Recovery of Payment for Healthcare Services under the Health Insurance Scheme (DOH/SD/HSFR/0.9), or any amended version issued by DOH thereafter.</p> | <p><b>دليل المزود:</b> المادة الكتابية التي تظهر في الملحق (3) من هذه الوثيقة، كما أعدتها شركة التأمين والتي تحدد الإجراءات والمتطلبات الإدارية لمزودي الشبكة الذين يقدمون خدمات الرعاية الصحية إلى المستفيدين. وتكون هذه الإجراءات والمتطلبات مقتصرة على تقديم المطالبات والموافقة المسبقة وإعادة التقديم والتسويات وإحالة المزود ومتطلبات الإدخال إلى المستشفى ومسائل التدقيق والأمور المتصلة بها. ويجوز لشركة التأمين تعديل دليل المزود من وقت لآخر شريطة أن تكون هذه التعديلات مستقبلية وأن يتم إعطاء مزودي الشبكة إخطاراً كتابياً مدته 30 يوماً ميلادياً قبل تاريخ سريان هذه التعديلات.</p> <p><b>معياري الاسترداد:</b> معيار دائرة الصحة (DOH/SD/HSFR/0.9) بشأن المبادئ والإجراءات النازمة لاسترداد دفعات خدمات الرعاية الصحية ضمن برنامج الضمان الصحي أو أي نسخة معدلة تصدر لاحقاً من قبل دائرة الصحة.</p> |
| <p><b>Rules (The):</b> All DOH electronic claims requirements, circulars, resolutions, periodicals, policies and standards issued or to be issued in future in implementation of the Law, including without limitation any policy on health insurance fraud and abuse.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p><b>النظم:</b> كافة متطلبات المطالبات الإلكترونية وجميع التعاميم والقرارات والدوريات والسياسات والمعايير الصادرة أو التي ستصدر عن دائرة الصحة في المستقبل تنفيذاً للقانون، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، أي سياسة بشأن الاحتيال وإساءة الاستخدام في مجال التأمين الصحي.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>Schedule of Benefits:</b> A schedule issued by the IC that specifies the medical services covered by an insurance policy, while setting out the terms and conditions of a Beneficiary's coverage including without limitation any Co-payment, Deductibles, exclusions and coverage limits.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p><b>جدول المنافع:</b> جدول صادر من قبل شركة التأمين يحدد الخدمات الطبية المشمولة بوثيقة التأمين وينص على بنود وشروط تغطية المستفيد بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي نسب أو مبالغ تحمّل واستثناءات وحدود تغطية.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>Third Party Administrator (TPA):</b> An organisation licensed by DOH to provide administrative services to an IC, such services including but not limited to claims management, claims review and payment,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p><b>شركة إدارة المطالبات:</b> الشركة المرخصة من قبل دائرة الصحة لتقديم الخدمات الإدارية إلى شركة التأمين، والتي تتضمن، على سبيل المثال لا الحصر، إدارة المطالبات، ومراجعة المطالبات والدفع، ومراجعة</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| claims utilisation review, maintenance of adherent records (eligibility and medical follow-up) and underwriting consultancy without carrying insurance risk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | الاستخدام، والاحتفاظ بالسجلات ذات الصلة (الأهلية والمتابعة الطبية) والاستشارة التأمينية بدون تحمل مخاطر التأمين.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Uncovered Services:</b> Having regard to the Law & the Rules, services specifically identified in the insurance company's plan/policy that are identified in the list of Exclusions or are considered uncovered based on the patient's acuity/condition, nature of the procedure/item/medication, and are deemed not medically necessary. Uncovered services are not payable by the IC, and will be considered self-pay by the Beneficiary.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>الخدمات غير المشمولة:</b> باعتبار ما ينص عليه القانون والنظم السارية، هي الخدمات المعروفة بشكل محدد في خطة/وثيقة شركة التأمين المحددة في قائمة الاستثناءات أو التي تعتبر غير مشمولة على أساس حدة/حالة المريض وطبيعة الإجراء/البند/الدواء، وتعتبر غير ضرورية من الناحية الطبية. والخدمات غير المشمولة هي غير واجبة الدفع من قبل شركة التأمين، وتعتبر ذاتية الدفع من قبل المستفيد.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Article 3: Provider's Obligations</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>البند 3: التزامات المزودين</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>3.1 Authentication and Eligibility for Covered Services:</b> The Provider shall admit on a Direct Billing basis all valid holders of Membership Cards in accordance with IC instructions stated in the Provider Manual when needed, or in accordance with the coded instruction printed on the Membership Card and on the prescription when authorisation is not needed. Prior to providing any Healthcare Services as envisaged under the terms of this Agreement, the Provider must ensure (1) authentication to verify the patient's identity (2) eligibility to the fact that the policy is valid and check to ensure that the services sought by the patient are Covered Services. Authentication shall be carried out by requesting presentation of the patient's current Membership Card issued by IC and the Emirates ID Card where possible or any other valid identification document (issued by a federal or state authority) for verification of the patient's identity. Unless otherwise stated by DOH, starting on 31 December 2010, authentication for "thiqa" will be required to be by Emirates ID card or another electronic card matching or exceeding the security standards of the Emirates ID card. | <b>1.3 الإستيثاق وأهلية استحقاق الخدمات المشمولة:</b> على المزود أن يقبل على أساس الفوترة المباشرة معالجة جميع حاملي بطاقات العضوية السارية المفعول وفقاً لتعليمات شركة التأمين المذكورة في دليل المزود عند الحاجة، أو وفقاً للتعليمات المرصدة المطبوعة على بطاقة العضوية وعلى الوصفة الطبية عندما لا تكون الموافقة المسبقة مطلوبة. وقبل تقديم أي من خدمات الرعاية الصحية كما هو متصور بموجب بنود هذه الاتفاقية، يجب على المزود أن يضمن (1) الإستيثاق اللازم للتحقق من هوية المريض (2) والأهلية من حيث إن الوثيقة سارية المفعول والتدقيق لضمان أن الخدمات التي يسعى المريض للحصول عليها هي خدمات مشمولة. ويتم الإستيثاق عن طريق الطلب من المريض إبراز بطاقة العضوية الصادرة من شركة التأمين وبطاقة هوية الإمارات حيثما أمكن أو أي وثيقة تعريف أخرى بالهوية سارية المفعول (صادرة عن سلطة اتحادية أو محلية) وذلك للتحقق من هوية المريض. وما لم يذكر خلاف ذلك من قبل دائرة الصحة، واعتباراً من 31 ديسمبر 2010، سيكون الإستيثاق فيما يتعلق بـ "ثقة" مطلوباً بموجب بطاقة الهوية الإماراتية أو بطاقة إلكترونية أخرى تطابق أو تفوق بطاقة الهوية الإماراتية من حيث المعايير الأمنية. |
| <b>3.2 Administrative procedures:</b> The Provider shall comply with all protocols of the IC, including those set out in the Provider Manual, in addition to those set forth below:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>2.3 الإجراءات الإدارية:</b> على المزود أن يتقيد بكافة بروتوكولات شركة التأمين، بما في ذلك تلك المبينة في دليل المزود، بالإضافة إلى تلك المبينة أدناه:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| (a) The Provider undertakes to submit the Claim to IC in compliance with Rules no later than fifteen [15] calendar days from the date of Healthcare Services are provided to the Beneficiary. Providers should submit all services related to a single encounter under one Claim.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ( أ ) يتعهد المزود بتقديم المطالبة إلى شركة التأمين وفقاً للنظم في موعد لا يتجاوز خمسة عشر (15) يوماً ميلادياً من تاريخ تقديم خدمات الرعاية الصحية إلى المستفيد. ويطلب من المزودين تقديم كافة الخدمات المتعلقة بالزيارة الواحدة بموجب مطالبة واحدة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| (b) In case of delay in submitting the Claim pursuant to Article 3.2 (a), the IC shall, for up to a period of                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ( ب ) في حالة التأخير في تقديم المطالبة بمقتضى البند 2.3 (أ)، فإنه يحق لشركة التأمين ولفترة لا تتجاوز خمسة عشر (15) يوماً ميلادياً                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>fifteen [15] calendar days, deduct 0.03 % delay fees per calendar day from the payable Claim amount. IC shall completely reject any Claim submitted by the Provider after this 15 days period and the Provider shall forfeit its right to demand payment for such late Claims.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>استقطاع 0.03% رسوم تأخير عن كل يوم ميلادي من مبلغ المطالبة الذي سيدفع إلى المزود، ولشركة التأمين الحق في أن ترفض تماماً أي مطالبة قام المزود بتقديمها بعد خمسة عشر (15) يوماً من الفترة أعلاه ويفقد المزود حقه في المطالبة بدفع هذه المطالبات المتأخرة.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>(c) All disputed Claims must be resubmitted to the IC within fifteen [15] calendar days from the date of receipt of payment and/or receipt of remittance advice or similar document containing the claim denial code; if the provider is late in submitting these then clause 3.2 (b) shall be applicable;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>(ج) يجب إعادة تقديم جميع المطالبات المتنازع عليها إلى شركة التأمين خلال خمسة عشر (15) يوماً ميلادياً من تاريخ استلام الدفعة و/أو استلام إشعار الحوالة أو وثيقة مماثلة تتضمن رمز رفض المطالبة، وإذا تأخر المزود في تقديمها يصبح البند 2.3 (ب) عندها منطبقاً عليها.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>(d) The Provider undertakes to seek Prior Authorisation where required by the Schedule of Benefits, the Rules and/or the Provider Manual, as appropriate;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>(د) يتعهد المزود بالسعي للحصول على الموافقة المسبقة عندما يكون ذلك مطلوباً بموجب جدول المنافع والنظم و/أو دليل المزود، وفق ما يكون مناسباً.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>(e) With exception of payment for Healthcare Services rejected by IC due to non-coverage as per the relevant Schedule of Benefits, the Provider undertakes not to claim or attempt recovery from the Beneficiary of such denied amounts.</p> <p>(f) The Provider undertakes not to collect any amounts other than the relevant Co-payment or Deductible for the Health Services provided, which are covered by the health insurance and to refrain from waiving collection of any such Co-payment or Deductible.</p>                                                                                                                                                                                                                                             | <p>(هـ) باستثناء دفعات خدمات الرعاية الصحية المرفوضة من قبل شركة التأمين كونها غير مشمولة وفقاً لجدول المنافع ذي الصلة، يتعهد المزود بعدم مطالبة المستفيد بهذه المبالغ المرفوضة أو محاولة استردادها منه.</p> <p>(و) يتعهد المزود بأن لا يقوم بتحصيل أي مبالغ خلاف نسبة التحمل ومبلغ التحمل للخدمات الصحية المقدمة والمشمولة بالضمان الصحي، ويتعهد أن يمتنع عن التنازل عن تحصيل أي نسبة أو مبلغ تحمّل.</p>                                                                                                                                                |
| <p>(g) Emergency Services do not require Prior Authorisation, however the Provider undertakes to notify the IC of any Emergency Services rendered to Beneficiaries 24 hours from the time the Health Services were provided in accordance with the protocols set out in this Agreement and/or the Provider Manual, as appropriate, for all inpatient services.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>(ز) لا تتطلب خدمات الطوارئ الموافقة المسبقة، ومع ذلك يتعهد المزود بإخطار شركة التأمين بأي خدمات طوارئ مقدمة إلى المستفيدين وذلك خلال 24 ساعة من وقت تقديم الخدمات الصحية طبقاً للبروتوكولات المبينة في هذه الاتفاقية و/أو دليل المزود، وفق ما يكون مناسباً، عن كافة خدمات المرضى الداخليين.</p>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>3.3 Responsibility for Medical Decision:</b> The Provider is responsible for all final decisions regarding the Healthcare Services to patients including the quality and appropriateness of such care and services. The Provider understands that the determination of a Claim by the IC in accordance with its utilisation management procedures are solely for the purpose of determining whether the Healthcare Services are covered under the terms and conditions of the Beneficiary's Policy and/or the Schedule of Benefits, and the extent to which payment for any Covered Services may be made. Accordingly, such determinations shall in no way affect the decision of the Provider to provide appropriate Healthcare Services to the patient.</p> | <p><b>3.3 المسؤولية عن القرار الطبي:</b> يكون المزود مسؤولاً عن كافة القرارات النهائية بشأن خدمات الرعاية الصحية المقدمة إلى المرضى بما في ذلك جودة وملاءمة هذه الرعاية والخدمات. ويدرك المزود أن تحديد المطالبة من قبل شركة التأمين طبقاً لإجراءات إدارة استخدامها هو فقط لغرض تحديد ما إذا كانت خدمات الرعاية الصحية مشمولة بموجب بنود وشروط وثيقة المستفيد و/أو جدول المنافع، والمدى الذي يتم الدفع فيه عن أي خدمات مشمولة. وبناءً عليه، لا يجوز أن يؤثر هذا التحديد بأي طريقة على قرار المزود في تقديم خدمات الرعاية الصحية المناسبة إلى المريض.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>It is recognised that the lack of insurance coverage will often drive a patient's decision on medical care. For Uncovered services, the patient will accordingly be treated as self-pay.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>من المعترف به أن الافتقار إلى التغطية التأمينية يؤثر غالباً على قرار المريض بشأن الرعاية الطبية. وبالنسبة للخدمات غير المشمولة، سيعامل المريض، تبعاً لذلك، على أنه دافع للنفقات بنفسه.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>3.4 Medical Record Maintenance and Access:</b><br/>The Provider will maintain and shall require all its affiliated professionals to maintain full and adequate Medical Records and Billing Records related to Healthcare Services rendered.<br/>In the event that the Provider is maintaining Medical Records in electronic form, the Provider shall ensure that it complies with all relevant laws on the use of information technology &amp; telecommunications in the health field and regulations. For the duration of this Agreement and for a period not less than 25 years from the last medical procedure provided to the concerned individual in compliance with relevant laws &amp; regulations, the Provider shall maintain the electronic Medical Records and Billing Records for any Healthcare Services rendered to the Beneficiary.<br/>The Provider shall permit the IC to inspect and audit [according to audit guidelines agreed in the Provider Manual] for purposes related to health insurance and take copies of the Medical Records and Billing Records related to Healthcare Services rendered under this Agreement. The IC shall have the right to recover the full cost of any Claim/invoice paid to the Provider if the Medical Records associated with such Claim are unavailable, incomplete or inaccessible to the IC at the time of audit.<br/>The medical record should contain documentation for all medical services provided to the patient including road traffic accidents and work related injuries and medical malpractice.<br/>For the duration of this Agreement and for 15 years after the termination of this Agreement the Provider shall grant the IC access to the Medical Records and Billing Records for any Healthcare Services rendered to the Beneficiary.</p> | <p><b>4.3 الاحتفاظ بالسجلات الطبية والإطلاع عليها:</b> على المزود أن يحتفظ وأن يطلب من جميع المهنيين التابعين له أن يحتفظوا بسجلات طبية كاملة وملئمة وسجلات الفوترة المتعلقة بخدمات الرعاية الصحية المقدمة.<br/>في حال كان المزود يحتفظ بالسجلات الطبية إلكترونياً، فإن عليه أن يضمن أنها تتوافق مع كافة القوانين والتشريعات ذات الصلة بشأن استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في المجال الصحي. ويجب على المزود، أثناء مدة هذه الاتفاقية ولمدة لا تقل عن 25 سنة من تاريخ آخر إجراء طبي تم تقديمه للشخص المعني وفقاً للقوانين والتشريعات ذات الصلة، أن يحتفظ بالسجلات الطبية الإلكترونية وسجلات الفوترة لأي خدمات رعاية صحية يتم تقديمها للمستفيد.<br/>وعلى المزود (وفقاً لإرشادات التدقيق المتفق عليها في دليل المزود) أن يسمح لشركة التأمين أن تقوم بالتفتيش والتدقيق للأغراض المرتبطة بالتأمين الصحي وأخذ صور من السجلات الطبية وسجلات الفوترة المتعلقة بخدمات الرعاية الصحية المقدمة بموجب هذه الاتفاقية. ويحق لشركة التأمين استرداد كامل تكلفة أي مطالبة/فاتورة تم دفعها للمزود في حال كانت السجلات الطبية المصاحبة لمثل هذه المطالبة غير متوفرة أو غير كاملة أو غير متاحة لشركة التأمين في وقت التدقيق.<br/>يجب أن يتضمن السجل الطبي توثيقاً لكافة الخدمات الطبية المقدمة للمريض بما في ذلك حوادث الطرق وإصابات العمل وسوء الممارسة.<br/>يجب على المزود، طيلة مدة هذه الاتفاقية ولمدة 15 عاماً بعد انتهائها، أن يتيح لشركة التأمين التامين الإطلاع على السجلات الطبية وسجلات الفوترة الخاصة بأي خدمات صحية تم تقديمها للمستفيد.</p> |
| <p><b>3.5 Standard of Health Services:</b> When The Provider should provide services to Beneficiaries without regard to coverage status in the same professional manner and with the same degree of care, skill and diligence as the Providers provide to other patients, and in accordance with generally accepted scientific and technical principles and standards of ethics. Each of the Providers shall be available to provide services twenty-four hours per day, seven calendar days per week (or as per the Provider's normal working hours). Any failure by the Provider to comply with the standard of care or practices described above or with IC requirements which cause delayed treatment may result in denial</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p><b>5.3 معيار تقديم الخدمات الصحية:</b> يجب على المزود تقديم الخدمات إلى المستفيدين دون الأخذ بعين الاعتبار وضع التغطية، وبنفس الأسلوب المهني ودرجة الرعاية والمهارة والعناية التي يقدمها المزودون إلى المرضى الآخرين، وذلك وفقاً للمبادئ العلمية والفنية والمعايير الأخلاقية المتعارف عليها. ويجب أن يكون كل من المزودين متوفرين لتقديم الخدمات على مدار الساعة، لمدة أربع وعشرين ساعة يومياً ولسبعة أيام ميلادية في الأسبوع (أو وفقاً لساعات الدوام العادي لدى المزود). إن أي إخفاق من قبل المزود في التقيد بمعايير الرعاية أو الممارسات المذكورة آنفاً أو بمتطلبات شركة التأمين مما يتسبب في تأخير تقديم العلاج قد يؤدي إلى عدم الدفع إلى المزود وسيعتبر إخلالاً جوهرياً بهذه الاتفاقية.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| of payment to the Provider and shall be considered a material breach of this Agreement.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>3.6 Medical Malpractice:</b> In the event a medical professional is convicted of Medical Malpractice, the IC shall have the right to recover from the Provider any amount paid to the Provider in respect of the Claim submitted to the IC and any associated costs (including administrative and legal expenses) related to the malpractice conviction in agreement with the Medical Liability Decree-Law no. 4/2016.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>6.3 سوء الممارسة الطبية:</b> في حالة إدانة المهني الطبي بسوء الممارسة الطبية، يكون لشركة التأمين الحق في أن تسترد من المزود أي مبلغ سبق دفعه إليه فيما يتعلق بالمطالبة المقدمة إلى شركة التأمين وأي تكاليف مرتبطة بها (بما في ذلك النفقات الإدارية والقانونية) والمتصلة بإدانة سوء الممارسة الطبية وذلك وفقاً للمرسوم بقانون اتحادي رقم 4 لسنة 2016 في شأن المسؤولية الطبية.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>3.7 E-Claims:</b> Unless otherwise stated by DOH, all Claims shall be submitted to the IC in accordance with the e-claims guidelines set out by DOH in its standards and procedures guidance.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>7.3 المطالبات الإلكترونية:</b> ما لم يذكر خلاف ذلك من قبل دائرة الصحة، يجب تقديم كافة المطالبات إلى شركة التأمين وفقاً لإرشادات المطالبات الإلكترونية المقررة من قبل الدائرة في دليل المعايير والإجراءات.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>3.8 Premises/Branches:</b> Throughout the term of this Agreement, the Provider shall provide the Healthcare Services to the Beneficiaries subject to the provisions set forth herein and only at the premises of any of its branches as clearly set out in Appendix I unless otherwise approved in writing by the IC. Further, the Provider shall provide immediate written notice to the IC, for its written consent, prior to any addition or deletion of the branches as set out in Appendix I.<br><br>In all events and if the IC has provided written notification for deletion and agreement for addition, the Provider shall ensure and procure the compliance by all the branches specified in Appendix I, as amended from time to time, with the terms and conditions of this Agreement. | <b>8.3 المقر/الفروع:</b> طوال مدة هذه الاتفاقية، على المزود أن يقدم خدمات الرعاية الصحية إلى المستفيدين مع مراعاة الأحكام المبينة في هذه الاتفاقية فقط في مقر أي من فروع المبيعة بوضوح في الملحق (1) ما لم تتم الموافقة على غير ذلك كتابياً من قبل شركة التأمين. علاوة على ذلك، على المزود أن يقدم إخطاراً كتابياً فوراً إلى شركة التأمين للحصول على موافقتها الكتابية قبل أي إضافة أو حذف للفروع المبينة في الملحق (1).<br><br>وفي جميع الحالات وإذا كانت شركة التأمين قد قدمت إخطاراً كتابياً بالحذف وموافقة على الإضافة، فإن على المزود أن يضمن تقيد جميع الفروع المحددة في الملحق (1)، وتعديلاته من وقت لآخر، ببند وشروط هذه الاتفاقية. |
| <b>3.9 Fraud and Abuse:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>9.3 الاحتيال وإساءة الاستخدام:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| (a) The Provider warrants that all Claims and Prior Authorisation requests submitted to IC for healthcare services rendered to a beneficiary will be true and accurate to the best of its knowledge.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | (أ) يضمن المزود بأن جميع المطالبات وطلبات الموافقة المسبقة المقدمة إلى شركة التأمين بشأن خدمات الرعاية الصحية المقدمة للمستفيد ستكون حقيقية ودقيقة وفقاً لأفضل معرفته.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| (b) All provisions pertaining to provider fraud, abuse or misuse, recovery shall be governed by the DOH standard for the principle and procedures governing the recovery of the payment for healthcare services under the health insurance scheme, as updated from time to time by DOH.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | (ب) فيما يخص كافة الأحكام المتعلقة بالاحتيال أو إساءة الاستخدام أو الاستخدام غير الملائم من قبل المزود، فإن الاسترداد يخضع لمعيار دائرة الصحة الخاص بالمبادئ والإجراءات الناظمة لاسترداد الدفع للخدمات الصحية ضمن برنامج الضمان الصحي وتعديلاته من وقت لآخر.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| (c) If the IC's audit confirms the suspicion of Fraud and/or Abuse then the IC shall report the matter to DOH. Detailed procedures for audit are specified in the Provider Manual, which is to be agreed between the Payer and the Provider;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | (ج) إذا أكد تدقيق شركة التأمين الشك بوجود احتيال و/أو سوء استخدام، تقوم شركة التأمين عند ذلك بإبلاغ الأمر إلى دائرة الصحة. إن إجراءات التدقيق التفصيلية محددة في دليل المزود، والتي سيتم الاتفاق عليها بين الدافع والمزود.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| (d) After reporting the matter to DOH the IC shall be entitled to suspend any payments that are due to the                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | (د) بعد إبلاغ الأمر إلى دائرة الصحة، يحق لشركة التأمين إيقاف أي دفعات تكون مستحقة للمزود ومتعلقة بالاحتيال و/أو سوء الاستخدام                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Provider related to the suspected fraud and /or abuse (irrespective of whether the breach is committed by one Physician or many Physicians) until the DOH decides on the matter. After confirmation of fraud by the courts or abuse/misuse by DOH, the IC shall have the right to unilaterally terminate the Agreement and confiscate all amounts associated with the fraud, abuse and /or misuse.</p>                                                                                                                                                                          | <p>المشكوك فيه (بصرف النظر عما إذا تم ارتكاب الإخلال من قبل طبيب واحد أو عدة أطباء) وذلك لحين البت في الأمر من قبل الدائرة. بعد اثبات المحاكم للاحتيال أو إثبات الدائرة لإساءة الاستخدام و/أو الاستخدام غير الملائم، يحق لشركة التأمين إنهاء الاتفاقية من طرف واحد ومصادرة كافة المبالغ المصاحبة للاحتيال، سوء الاستخدام و/أو الاستخدام غير الملائم.</p>                                                                                                                                        |
| <p>(e) There shall be no revenue generation incentive on either Provider or IC side. These include: (i) commissions for ordering Healthcare Services, laboratory/radiology investigations and commissions for denied claims; and (ii) any kind of incentives offered to lure Beneficiaries to obtain Healthcare Services. For the sake of clarity, the restriction on revenue generation incentives referenced in this clause does not contemplate any volume rebate arrangements which may be concluded between the Parties in a separate agreement.</p>                          | <p>( هـ ) لن يكون هناك حوافز إيرادات سواء بالنسبة للمزود أو شركة التأمين. وهذه تتضمن (i) العمولات الخاصة بطلب خدمات الرعاية الصحية، الفحوص المخبرية/الإشعاعية والعمولات عن المطالبات المرفوضة، و (ii) أي نوع من الحوافز المقدمة لجذب المستفيدين للحصول على خدمات رعاية صحية. ولغايات التوضيح، فإن القيود المفروضة على حوافز الإيرادات المشار إليها في هذا البند لا تشمل أي ترتيبات تتعلق بخصوصيات الحجم التي قد يتم إبرامها بين الطرفين في اتفاقية منفصلة.</p>                                  |
| <p><b>3.10 Other:</b> The Provider undertakes to place the list of ICs with which it works at a conspicuous place visible to Beneficiaries within its premises.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p><b>10.3 أخرى:</b> يتعهد المزود بوضع قائمة شركات التأمين التي يتعامل معها في مكان بارز وواضح للعيان أمام المستفيدين ضمن مقره.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>Article 4: IC Obligations</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p><b>البند 4: التزامات شركة التأمين</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>4.1 Authorisation of Covered Services:</b> Upon receipt of a complete Prior Authorisation request, for elective cases, IC should authenticate and evaluate decisions within 48 hours and will communicate to the Provider its verification decision. At all times, the IC is obliged to provide a decision within the shortest time possible</p> <p>No retrospective adjusting/cancelling of prior approved services will occur without a formal notification by the IC to the provider at the claim level on condition that the services should have not been provided.</p> | <p><b>1.4 الموافقة على تقديم الخدمات المشمولة:</b> عند استلام طلب مكتمل للموافقة المسبقة، للحالات الاختيارية، يجب على شركة التأمين التحقق من القرارات وتقييمها خلال 48 ساعة وإرسال قرارها إلى المزود. وتكون شركة التأمين ملزمة وفي كافة الأوقات بإرسال قرارها في أقصر وقت ممكن.</p> <p>لا يجوز إجراء أي تعديل/ إلغاء بأثر رجعي للخدمات المعتمدة مسبقاً دون إخطار رسمي من قبل شركة التأمين إلى المزود على مستوى المطالبة شريطة ألا تكون الخدمة قد قُدمت فعلاً.</p>                               |
| <p><b>4.2 Payment Terms:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p><b>2.4 شروط الدفع:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>(a) IC undertakes to make payment for Healthcare Services, for complete and accurate Claims, within thirty [30] calendar days from the date of receipt of Claims submission from Providers for Basic Product and forty- five [45] calendar days from the date of receipt of Claims submission from Providers for "Thiqa" and Enhanced products. When making the payment for a Claim, the IC shall set off the payment for the Claim against the Deductible or Co-Payment or payments already collected by the Provider on behalf of the IC.</p>                                 | <p>( أ ) تتعهد شركة التأمين بدفع قيمة المطالبات المكتملة والصحيحة نظير خدمات الرعاية الصحية، وذلك خلال ثلاثين (30) يوماً ميلادياً من تاريخ استلام المطالبات من المزودين عن وثيقة الضمان الصحي الأساسية وخمسة وأربعين (45) يوماً ميلادياً من تاريخ استلام المطالبات من المزودين عن وثائق ضمان "ثقة" ووثيقة الضمان الصحي المعززة. وعند إجراء الدفعة نظير المطالبة، تقوم شركة التأمين بعمل مقاصة للدفعة مقابل نسبة أو مبلغ التحمل أو الدفعات التي سبق للمزود تحصيلها بالنيابة عن شركة التأمين.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>(b) Resubmission: IC must make available to Provider basis and rules for disputing claims. All disputed claims and corrections should be resubmitted to the IC within fifteen [15] calendar days from the date of receipt of payment or rejection notice. Settlement and discharge will follow over the next thirty 30 calendar days. Providers will only be permitted to resubmit disputed Claims up to a maximum of two (2) times.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>(ب) إعادة التقديم: يجب على شركة التأمين أن توفر للمزود الأساس والقواعد الخاصة بالمطالبات المعترض عليها. يجب إعادة تقديم جميع المطالبات المعترض عليها والتصحيحات إلى شركة التأمين خلال خمسة عشر (15) يوماً ميلادياً من تاريخ استلام الدفعة أو إخطار الرفض. وبلي ذلك عمل التسوية وإبراء الذمة خلال الثلاثين (30) يوماً ميلادياً التالية. يسمح للمزودين بإعادة تقديم المطالبات المعترض عليها لغاية مرتين (2) فقط كحد أقصى.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>(c) In case of delay in paying or reporting payment of a legitimate Claim pursuant to Article 4.2 (a), the Provider has the right to receive a 0.03% delay fees per calendar day from the Net Claimed Amount to be paid to the Provider. This shall be calculated as follows: (Full amount claimed multiplied by 0.03 percent) divided by 365 days/year. This delay fees will be based on the total amount submitted/claimed and not on the amount ultimately paid and is due within 30 calendar days of the receipt of the remittance advice for the claims submissions for which original payment was delinquent.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>(ج) في حالة التأخير في الدفع أو في الإبلاغ عن دفعة مطالبة قانونية بناء على البند 2.4 (أ)، يكون للمزود الحق في تقاضي نسبة 0.03% كرسوم تأخير عن اليوم الميلادي الواحد من المبلغ الصافي المطلوب دفعه إلى المزود. وسيتم الاحتساب كما يلي: (المبلغ المطالب به بالكامل مضروباً بـ 0.03 بالمائة) مقسوماً على 365 يوم/سنة. وتكون رسوم التأخير هذه على أساس المبلغ الإجمالي المقدم/المطالب به وليس المبلغ المدفوع في النهاية، وتستحق خلال 30 يوماً ميلادياً من استلام إشعار الحوالة عن المطالبات المقدمة التي تأخرت دفعتها الأصلية.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>(d) Recovery: In the event of any overpayment, duplicate payment, or other payment in excess of that to which the Provider is entitled for Covered Services to the Beneficiary as per the Recovery Standard, the IC may recover the amounts owed by way of offset or reclaim from current or future payments after identifying remittance advice(s) on which the overpayment was made to the Provider. The IC may also execute recoveries based on the following reasons:</p> <p>(i) Denial of Material Information. In case of denied access to material information requested from the Providers as per the Law, the Rules or this Agreement, the IC shall have the right to reject/recover payment on the respective claims.</p> <p>(ii) Invalid Licensure or Invalid Healthcare Service Location. The IC shall have the right to reject or recover any Claims for Healthcare Services if: (i) at the time of such service, the Clinician or the Provider was not holding a valid or active clinician or operating license/permit issued in accordance with the Law, the Rules or any regulations; or (ii) such service was rendered outside of the Provider's contracted premises.</p> <p>(iii) Average Cost. If the Parties have agreed on average cost targets, such targets shall be detailed in Appendix V. The IC may, subject to the terms and conditions set forth in Appendix V, recover amounts exceeding any such average cost targets.</p> | <p>(د) استرداد الدفعة الزائدة: في حالة أي دفعة زائدة أو دفعة مكررة أو دفعة أخرى تزيد على تلك التي يستحقها المزود عن الخدمات المشمولة المقدمة للمستفيد وفقاً لمعيار الاسترداد، يجوز لشركة التأمين استرداد المبالغ المطلوبة عن طريق المقاصة أو الاسترداد من الدفعات الجارية أو المستقبلية بعد تحديد إشعار/إشعارات التحويل التي تمت الدفعة الزائدة إلى المزود بموجبها. ويجوز لشركة التأمين أيضاً تنفيذ استرداد استناداً إلى الأسباب التالية:</p> <p>(i) منع الاطلاع على معلومات جوهرية: في حال عدم إتاحة الوصول إلى معلومات جوهرية تم طلبها من المزودين وفقاً للقانون أو النظم أو هذه الاتفاقية، يحق لشركة التأمين رفض/استرداد الدفعة عن المطالبات المعنية.</p> <p>(ii) ترخيص غير ساري أو موقع خدمات رعاية صحية غير معتمد. يحق لشركة التأمين رفض أو استرداد أي مطالبات خدمات رعاية صحية في حال: (i) إذا كان الأخصائي السريري أو المزود وقت تقديم هذه الخدمات لا يحمل ترخيصاً سريرياً أو ترخيص عمل ساري أو فعال تم إصداره وفق القانون والنظم أو أي لوائح أخرى؛ أو (ii) إذا تم تقديم مثل هذه الخدمات خارج مقر المزود المتعاقد عليها.</p> <p>(iii) متوسط التكلفة. إذا اتفق الطرفان على مستهدفات متوسط تكلفة، فيجب تفصيل هذه المستهدفات في الملحق 5. ويجوز لشركة التأمين، وفق الشروط والضوابط الواردة في الملحق 5، أن تسترد المبالغ التي تتجاوز مستهدفات متوسط التكلفة هذه.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>(e) All Claims shall be presented to the IC by the Provider and shall be payable in UAE Dirham. All Claims shall only be submitted after the Provider has rendered the Healthcare Services. The IC shall make payment to the Providers by cheque/direct transfer to the bank nominated by the Provider as selected below. Provider must promptly notify IC of any changes to the provided bank account details.</p> <p><input type="checkbox"/> Bank details to be furnished by Provider via IC's online portal.</p> <p><input type="checkbox"/> Bank details held below:</p>                                                                                                                                                                                                                                                             |  | <p>(هـ) يجب تقديم جميع المطالبات إلى شركة التأمين من قبل المزود وتكون متوجبة الدفع بالدرهم الإماراتي. يجب أن تقدم كافة المطالبات فقط بعد أن يكون المزود قد قدم خدمات الرعاية الصحية. وتقوم شركة التأمين بالدفع إلى المزودين بواسطة شيك/تحويل مباشر إلى البنك المسمى من قبل المزود كما هو مبين أدناه. ويجب على المزود إخطار شركة التأمين مباشرة بأي تغييرات على تفاصيل الحساب البنكي الذي تم تزويده.</p> <p><input type="checkbox"/> يقوم المزود بتقديم التفاصيل البنكية من خلال البوابة الإلكترونية لشركة التأمين.</p> <p><input type="checkbox"/> أدناه تفاصيل البنك</p>                                                                                                                                                                                                     |  |
| Account Number:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | رقم الحساب:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| Bank Name:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | اسم البنك:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| Swift Code:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | رمز السويفت:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| Branch:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | الفرع:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| Address:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | العنوان:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| <p>In case of denied access to material information requested from the Providers as per the Law, the Rules or this Agreement, the IC shall have the right to reject/recover payment on the respective claims.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | <p>في حالة منع الاطلاع على المعلومات الجوهرية المطلوبة من المزودين وفقاً للقانون أو النظم أو هذه الاتفاقية، سيكون لشركة التأمين الحق في رفض/استرداد الدفعة عن المطالبات ذات الصلة</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| <p><b>Article 5: Role of TPA</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | <p><b>البند 5: دور شركة إدارة المطالبات</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| <p><b>5.1 Role of TPA:</b> TPA is acting solely as an administration agent for and on behalf of each IC in administrating Healthcare Services or benefits scheme, processing, payment and billing procedure.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | <p><b>1.5 دور شركة إدارة المطالبات:</b> تعمل شركة إدارة المطالبات كوكيل إداري فقط لصالح وبالنيابة عن شركة التأمين في القيام بإدارة خدمات الرعاية الصحية أو برنامج المنافع وإجراءات المعاملات والدفع والفوترة.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| <p><b>5.2. Delivering list of ICs:</b> If signing this Agreement on behalf of the IC, TPA agrees to deliver a list of the IC for which it is acting as an administration agent. Such list shall be updated by the TPA as soon as there is a change to the list. In addition, the TPA must deliver to the Provider written evidence from each IC that TPA is authorised to represent and act on behalf of the IC in all administration tasks related to its management and processing of Claims. The Provider shall, within one (1) week of receiving such information and documentation, notify the TPA if it is not willing to accept the Beneficiaries from this IC. If such notice is not given within such time limit, the Provider shall be deemed to have agreed to receive the Beneficiaries in accordance with the terms of this</p> |  | <p><b>2.5 تسليم قائمة شركات التأمين:</b> بتوقيع هذه الاتفاقية بالنيابة عن شركة التأمين، توافق شركة إدارة المطالبات على تسليم قائمة بشركات التأمين التي تعمل كوكيل إداري لها. يجب تحديث هذه القائمة من قبل شركة إدارة المطالبات فور حصول تغيير فيها. بالإضافة إلى ذلك، يجب على شركة إدارة المطالبات تسليم المزود إثباتات كتابيا من كل شركة تأمين تكون مخولة بتمثيلها والعمل نيابة عنها في كافة مهام إدارة ومعالجة المطالبات. وعلى المزود، خلال أسبوع واحد من تاريخ استلام هذه المعلومات والمستندات، إخطار شركة إدارة المطالبات بعدم رغبته في استقبال المستفيدين من شركة التأمين هذه. وإذا لم يتم إعطاء مثل هذا الإخطار خلال الوقت المحدد، يعتبر المزود بأنه قد وافق على استقبال المستفيدين وفقاً لبنود هذه الاتفاقية وفيما يتعلق بشركة التأمين تلك وجدول منافع المستفيدين.</p> |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Agreement in respect of that IC and the Schedule of Benefits of the Beneficiaries.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Article 6: Tariff</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>البند 6: التعرفة</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>6.1. Preferential Tariff/Price List:</b> Preferential Tariffs and the Price List are agreed upon by the IC and Provider for all Healthcare Services and products provided, however the parties must amend those tariffs and price lists based on the DOH's decision at any time during the validity of this contract based on the applicable law or rules.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>1.6 التعرفة التفضيلية / لقائمة الأسعار:</b><br>تتم الموافقة على التعريفات التفضيلية وقوائم الأسعار من قبل شركة التأمين والمزود لكافة خدمات الرعاية الصحية والمنتجات، إلا أنه على الطرفين تعديل تلك التعريفات وقوائم الأسعار بناء على ما تقرره دائرة الصحة في أي وقت أثناء سريان هذا العقد أو بناء على القانون أو النظم السارية.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>6.2 Price level:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>2.6 مستوى الأسعار:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| (a) The Mandatory Tariff and scope of its applicability shall be set by DOH.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | (أ) يتم تحديد التعرفة الإلزامية ونطاق تطبيقها من قبل دائرة الصحة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| (b) The Preferential Tariff shall be set by the Parties at a rate of up to 3 times of the Mandatory Tariff based on an explicit assessment of quality of the Provider and the medical outcomes provided by it. The IC shall prepare and circulate the criteria by which it shall measure the performance of the Provider and determine the price level for products.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | (ب) يتم تحديد التعرفة التفضيلية من قبل الطرفين بمعدل أقصاه 3 أضعاف تعرفة دائرة الصحة الإلزامية وذلك على أساس تقييم صريح لجودة المزود وجودة النتائج الطبية المقدمة من قبله. وعلى شركة التأمين إعداد وتعميم المعايير التي ستقوم بموجبها بقياس أداء المزود وتحديد مستويات الأسعار للمنتجات.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| (c) Price levels of payments to the Provider by the IC shall be based on an objective assessment of the Provider in delivering quality Healthcare Services outcomes to Beneficiaries by application of the quality indicators and performance requirements that are set out in Appendix [V]. The IC may increase or decrease the payments to the Provider: (i) within the tiers of the agreed tariff at any time corresponding to the performance of the Provider and the Payer against the previously agreed and published quality criteria set out in Appendix [IV]; and (ii) other financial arrangements agreed between the Parties, such as early payment discounts, as set out in Appendix V.                                                                                                                                               | (ج) تكون مستويات أسعار الدفعات إلى المزود من قبل شركة التأمين على أساس التقييم الموضوعي للمزود في تقديم خدمات الرعاية الصحية ذات الجودة إلى المستفيدين بتطبيق مؤشرات الجودة ومتطلبات الأداء المبينة في الملحق (5). ويجوز لشركة التأمين زيادة أو تخفيض الدفعات إلى المزود: (i) ضمن فئات التعرفة المتفق عليها في أي وقت وفقاً لأداء المزود والدافع مقابل معايير الجودة المتفق عليها والمنشورة سابقاً والمبينة في الملحق (4)؛ و (ii) اتفاقيات مالية أخرى اتفق عليها الطرفان، مثل خصومات الدفع المبكر، كما هو مبين في الملحق (5).                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>6.3 Price Negotiation/ amendment:</b><br>(a) Subject to the provisions of Article 6.1 above, the IC or the Provider shall notify, in writing, to the other party if wishes to review any tariff at least 60 days in advance. In such case, the parties shall negotiate in good faith and document any changes in writing. During the term of this Agreement, continuous monthly updates to the price list are allowed for drugs according to DOH's published list and for quarterly updates to list of consumables by provider.<br>(b) The payer may unilaterally amend prices, tariffs, rates or any other methodology that is designed and applied by DOH during the terms of this Agreement for the Thiqa Scheme at any time during the contractual year through a written notice to the Provider stating the amendment(s) and the starting | <b>3.6 التفاوض على الأسعار / تعديلها:</b><br>(أ) مع مراعاة أحكام البند 1.6 أعلاه، على شركة التأمين أو المزود إخطار الطرف الآخر خطياً برغبته في مراجعة أي تعرفة وذلك قبل 60 يوماً على الأقل. وفي هذه الحالة يقوم الطرفان وبنيّة حسنة بالتفاوض وتوثيق أي تغييرات خطياً. ويُسمح خلال مدة هذه الاتفاقية بإجراء تحديثات شهرية مستمرة لقائمة الأسعار بالنسبة للعقاقير وفقاً لقائمة دائرة الصحة المنشورة وتحديثات ربع السنوية لقائمة المستهلكات من قبل المزود.<br>(ب) يجوز للدافع القيام من طرف واحد بتعديل الأسعار أو التعريفات أو أي منهجية أخرى يتم تصميمها وتطبيقها من قبل دائرة الصحة خلال مدد هذه الاتفاقية بالنسبة لبرنامج ثقة وفي أي وقت خلال السنة التعاقدية، وذلك بموجب إخطار خطي إلى المزود تُحدّد فيه التعديلات ومواعيد سريانها وذلك بناءً على التعديلات في التشريعات. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| effective date(s) thereof based on the changes to the regulation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>6.4 Price Reporting:</b> Tariffs agreed between the Parties shall be as set out in Appendix [V] and upon being agreed shall be immediately communicated to DOH together with the basis for the assessment of the quality of the Providers performance. The basis and quality indicators for assessment of the quality of the Providers performance are as set out in Appendix [IV].                                                                                                                                                                        | <b>4.6 الإبلاغ عن الأسعار:</b> تكون التعريفات المتفق عليها بين الطرفين وفق ما هو مبين في الملحق (5)، وعند الاتفاق عليها يتم إبلاغ دائرة الصحة عنها فوراً مع أساس التقييم بشأن جودة أداء المزود. يُبين الملحق (4) الأساس ومؤشرات الجودة اللازمة لتقييم جودة أداء المزودين.                                                                                                           |
| <b>6.5 Display of Tariffs:</b> The Provider must provide access to agreed tariffs to the Beneficiary for planned and/or consumed services.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>5.6 عرض التعريفات:</b> يجب على المزود أن يتيح للمستفيدين الاطلاع على التعريفات المتفق عليها بالنسبة للخدمات المخطط لها و/أو المقدمة.                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Article 7: Beneficiary Privilege</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>البند 7: امتياز المستفيد</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| The Provider agrees to provide the Beneficiaries with the following advantages:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | يوافق المزود على تزويد المستفيدين بالمميزات التالية:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>7.1</b> For any treatment requiring Inpatient care with overnight accommodation, if a room corresponding to the room standard to which a Beneficiary is entitled under the Schedule of Benefits is not available, the Beneficiary shall be upgraded to a higher room standard if available but for the same cost as the room standard to which he is entitled. The requirements of this Article can be waived by the Beneficiary where the Beneficiary is offered an alternative and expressly agrees to the alternative arrangements by signing a waiver. | <b>1.7</b> بالنسبة لأي علاج يتطلب رعاية داخل المستشفى مع مبيت أثناء الليل، وإذا لم تتوفر غرفة تعادل مستوى تلك المستحقة للمستفيد بموجب جدول المنافع، فإنه يتوجب رفع مستوى إقامة المستفيد إلى غرفة بدرجة أفضل إذا كانت متوفرة ولكن بنفس سعر الغرفة التي يستحقها. ويجوز للمستفيد التنازل عن متطلبات هذا البند إذا تم توفير بديل مقبول لديه على أن يوافق عليه صراحة بالتوقيع على تنازل. |
| <b>7.2</b> Subject to Article 7.3 the Provider shall apply the tariff to all treatment provided to the Beneficiary.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>2.7</b> مع مراعاة البند 3.7، على المزود تطبيق التعرفة على كل علاج يتم تقديمه إلى المستفيد.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>7.3</b> Where a Beneficiary requests treatment that is not subject to a Schedule of Benefits or agreed tariff, then the Provider shall apply a published cash tariff which will be made available to Beneficiaries upon request. For the avoidance of doubt, the Provider is obligated to apply an agreed Tariff where a Covered Service is provided or an agreement with the IC exists.                                                                                                                                                                   | <b>3.7</b> عندما يطلب المستفيد علاجاً غير خاضع لجدول المنافع أو التعرفة المتفق عليها، عندئذ على المزود أن يطبق التعرفة النقدية المنشورة التي يتم توفيرها للمستفيدين عند الطلب. ولأجل تجنب الشك، فإن المزود ملزم بتطبيق تعرفة متفق عليها عندما يتم تقديم خدمة مشمولة أو توجد اتفاقية مع شركة التأمين.                                                                                |
| <b>7.4</b> In cases where Emergency Services are required, the Provider shall commence providing treatment to the Beneficiary immediately without requiring a cash deposit or Prior Authorisation and notwithstanding that the Beneficiary's admission or file opening procedures may not have been completed.                                                                                                                                                                                                                                                | <b>4.7</b> في الحالات التي تكون خدمة الطوارئ مطلوبة فيها، على المزود أن يباشر في تقديم العلاج إلى المستفيد فوراً بدون أن يطلب تأميناً نقدياً أو موافقة مسبقة وبصرف النظر عن عدم اكتمال إجراءات إدخال المستفيد إلى المستشفى أو فتح الملف.                                                                                                                                            |
| <b>Article 8: Confidentiality</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>البند 8: السرية</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>8.1.</b> The Parties acknowledge that information, which has or will come into the possession or knowledge of each Party in connection with this Agreement or the performance hereof includes confidential and proprietary data, whose disclosure                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>1.8</b> يقر الطرفان بأن المعلومات المتوفرة أو التي ستصبح متوفرة لدى كل منهما فيما يتعلق بهذه الاتفاقية أو تنفيذها تتضمن بيانات سرية ومملوكة لهما، وأن الكشف عنها لأطراف أخرى أو استخدامها من قبل أطراف أخرى ينطوي على ضرر. وقد اتفق الطرفان على ما يلي:                                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| to or use by third parties will be damaging. Both Parties therefore agree that:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| (a) Each of the Providers shall maintain and shall require its affiliated providers and professional affiliates to maintain all information developed by IC in terms of this Agreement including but not limited to any charge rates and any clinical guidelines applicable to or arising out of the implementation of this Agreement in strictest confidence; provided that the Provider shall be entitled to supply such information necessary to a Beneficiary or patient to maintain the professional patient relationship required of that Provider; | ( أ ) على المزود المحافظة والطلب من المزودين والمهنيين التابعين له والمرتبطين به المحافظة وبسرية تامة على كافة المعلومات العائدة لشركة التأمين بموجب هذه الاتفاقية بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، أي اسعار خدمات وأي إرشادات إكلينيكية منطبقة على هذه الاتفاقية أو ناشئة عن تنفيذها، شريطة أن يكون للمزود الحق في توفير مثل هذه المعلومات الضرورية للمستفيد أو المريض ليصون العلاقة المهنية القائمة بين المريض والمزود. |
| (b) The IC shall not disclose any Beneficiary's data or Medical Records which it has or will come into possession or knowledge of in relation to any Beneficiary except that it may use such information in appropriate circumstances for administrative purposes in terms of this Agreement, provided, however, that the IC has the right to such data, and is in compliance with the Law, the Rules & any existing and applicable privacy laws;                                                                                                         | ( ب ) لا يجوز لشركة التأمين الكشف عن أي بيانات أو سجلات طبية تتعلق بالمستفيد تكون في حوزتها الآن أو فيما بعد، بيد أنه يمكنها استخدام هذه المعلومات في الظروف المناسبة لأغراض إدارية تتعلق بهذه الاتفاقية، وشريطة أن يكون لها الحق في هذه البيانات وفقاً للقانون والنظم وأي قوانين قائمة ومطبقة تتعلق بالخصوصية.                                                                                                                |
| (c) Both Parties shall keep the terms of this Agreement confidential and shall not disclose any of the terms to any other third party;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ( ج ) يجب على الطرفين المحافظة على سرية بنود هذه الاتفاقية ولا يجوز لهما الكشف عن أي من بنودها لأي طرف ثالث آخر.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| (d) The foregoing provision on confidentiality shall not apply to information which is:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ( د ) لا يسري حكم السرية المذكور آنفاً على المعلومات الآتية:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| (i) Already in the public domain due to no fault of either Party or                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | (i) المعلومات المعتبرة في حكم المعلومات العامة دونما خطأ من أي من الطرفين، أو                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| (ii) Required to be disclosed pursuant to any applicable court or recognised statutory body such as DOH.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | (ii) المعلومات الواجب الكشف عنها بناءً على طلب المحكمة أو هيئة قانونية معترف بها كدائرة الصحة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Article 9: Waiver</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>البند 9: التنازل</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| No waiver by a Party of any breach of these terms shall take effect or be binding upon the Party unless it is in writing and signed by the Party and, unless otherwise expressly stated therein, any waiver shall be limited to the specific breach waived.                                                                                                                                                                                                                                                                                               | لا يكون أي تنازل من قبل أي طرف عن أي إخلال بهذه البنود نافذاً أو ملزماً لهذا الطرف ما لم يكن خطياً وموقعاً منه. وما لم يذكر صراحة خلاف ذلك في التنازل، يكون أي تنازل مقصوراً على الإخلال الذي تم التنازل عنه.                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Article 10: Termination</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>البند 10: الإنهاء</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>10.1 Notice:</b> Either Party may terminate this Agreement by providing a 60 calendar days' written notice to the other Party, stating its intention to terminate the Agreement.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>1.10 الإشعار:</b> يجوز لأي من الطرفين إنهاء هذه الاتفاقية عن طريق تقديم إشعار كتابي مدته 60 يوماً ميلادياً إلى الطرف الآخر يعلمه فيه بنيته إنهاء الاتفاقية.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>10.2 Minimum Disruption:</b> Termination of this Agreement for whatever cause shall be without                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>2.10 حد أدنى للتعطيل:</b> يكون إنهاء هذه الاتفاقية، ولأي سبب كان، بدون الإخلال بحقوق والتزامات الطرف الآخر فيما يتعلق بالفترة السابقة للإنهاء.                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| prejudice to the other Parties' accrued rights and obligations in respect of the period prior to termination. On termination, for whatever cause, the Parties shall cooperate with each other so as to minimise disruption to any Beneficiary or Provider and in particular to avoid disruption in the provision of treatment so that incomplete Healthcare Services for In-patient shall be completed and paid. New Out-patient services following termination shall not be paid.                                                                                                                                                                                              | وعند الإنهاء، ولأي سبب كان، يجب على الطرفين التعاون للتقليل من التعطيل اللاحق بأي مستفيد أو مزود، وعلى وجه الخصوص تجنب التعطيل في تقديم العلاج بحيث يتم استكمال خدمات الرعاية الصحية غير المكتملة للمرضى المقيمين داخل المستشفيات والدفع نظيرها. ولا يتم الدفع نظير الخدمات الجديدة لمرضى العيادات الخارجية بعد إنهاء الاتفاقية.                                                                                                                                                                                    |
| <b>10.3 Material Breach:</b> Subject to continuation of uncompleted medical services to Beneficiary, either Party shall be entitled to terminate this Agreement, with the respective defaulted Party, and with immediate effect by written notice to the other Party if the other Party:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>3.10 الإخلال الجوهري:</b> مع مراعاة استمرار الخدمات الطبية غير المكتملة إلى المستفيد، يحق لأي من الطرفين إنهاء هذه الاتفاقية مع الطرف الآخر المقصّر فوراً وبموجب إشعار كتابي إلى الطرف الآخر إذا كان هذا الطرف الآخر:                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| (a) Makes a serious or persistent default in performing and observing any of its obligations under this Agreement and, where such default is capable of remedy, fails to remedy it within 30 calendar days after service of written notice which identifies the default and requires it to be remedied; or                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ( أ ) قصّر بشكل خطير أو مستمر في تنفيذ أو التقيد بأي من التزاماته بموجب هذه الاتفاقية، وأخفق في معالجة التقصير - عندما يكون التقصير قابلاً للمعالجة - خلال 30 يوماً ميلادياً من تاريخ تبليغ الإشعار الكتابي الذي يحدد التقصير ويطلب منه معالجته، أو                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| (b) Is unable to pay its debts or is liable to be wound-up by a court of competent jurisdiction; or                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ( ب ) غير قادر على سداد ديونه أو كان عرضة للحل من قبل محكمة ذات اختصاص قضائي، أو                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| (c) Loses, fails to renew, or holds a suspended DOH authorisation/license, commercial trade license, or other permit/license as may be required under DOH or the Law.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ( ج ) فقد أو أخفق في تجديد أو تم إيقاف ترخيص دائرة الصحة أو الرخصة التجارية أو أي ترخيص آخر وفق ما تقرره دائرة الصحة أو القانون.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>10.4 Consequences of Termination</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>4.10 تبعات الإنهاء</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Upon Termination or non-renewal of this Agreement, and unless otherwise requested by the IC, the Provider:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | عند إنهاء أو عدم تجديد هذه الاتفاقية، وما لم تطلب شركة التأمين خلاف ذلك، فإن على المزود:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| (a) Shall continue and complete any Healthcare Service provided to a Beneficiary who remains under the Provider's care on or after the effective date of termination of this Agreement until such time that the Beneficiary is fully discharged or unless otherwise requested by the IC. The Provider agrees that the Beneficiary shall not be financially responsible for any Healthcare Services (except for payments related to Deductible/Co-Payment) provided during any Admission approved by the IC. IC shall render payment in accordance with the terms under the Authorisation request and in accordance with the fees established under the terms of this Agreement. | ( أ ) الاستمرار في استكمال أي خدمات رعاية صحية مقدمة إلى المستفيد الذي يظل تحت رعاية المزود بتاريخ إنهاء هذه الاتفاقية أو بعده ولغاية الوقت الذي يتم فيه إخراج المستفيد بصورة تامة أو ما لم تطلب شركة التأمين خلاف ذلك. ويوافق المزود على عدم مسؤولية المستفيد المالية عن أي خدمات للرعاية الصحية (باستثناء الدفعات المتعلقة بنسبة/بمبالغ التحمل) تم تقديمها أثناء أي دخول للمستشفى تم بموافقة شركة التأمين. وتقوم شركة التأمين بالدفع وفقاً لبنود طلب الموافقة ووفقاً للأتعاب والرسوم المقررة بموجب هذه الاتفاقية. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (b) Acknowledges the right of the IC to inform the Beneficiary, or any other third party, of the termination of this Agreement. Further, both Parties shall carry out a final reconciliation in respect of all Claims hereunder.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ( ب ) الإقرار بحق شركة التأمين في إبلاغ المستفيد، أو أي طرف ثالث آخر، بإنهاء الاتفاقية. علاوة على ذلك، على الطرفين إجراء تسوية نهائية فيما يتعلق بكافة المطالبات بموجب هذه الاتفاقية.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| (c) Shall cooperate with the IC or any other party appointed by the IC to ensure minimum disruption to the IC and/or Beneficiary and to guarantee that the Healthcare Services are completely provided to the Beneficiary.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ( ج ) التعاون مع شركة التأمين أو أي طرف آخر معيّن من قبلها لضمان الحد الأدنى من التعطيل لشركة التأمين و/أو المستفيد وضمان تقديم خدمات الرعاية الصحية بالكامل إلى المستفيد.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| (d) Shall immediately stop using any reference that may mislead the public and give the impression that the Provider is still under contractual relation with the IC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ( د ) التوقف فوراً عن استخدام أي إشارة من شأنها تضليل الجمهور وإعطاء انطباع بأن المزود لا يزال يرتبط بعلاقة تعاقدية مع شركة التأمين.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| (e) Shall forthwith suspend the use of any trademark, service mark, sign, trade name or any other element of the intellectual property rights relating to the IC. The Provider shall hand over, remove or destroy as requested by the IC any stickers, brochures, advertisements or other materials provided to the Provider during the performance of its obligations hereunder.                                                                                                                                                                                                            | ( هـ ) الامتناع فوراً عن استخدام أي علامة تجارية أو علامة خدمة أو لافتة أو اسم تجاري أو أي عنصر آخر من حقوق الملكية الفكرية العائدة لشركة التأمين. ويجب على المزود، وفق ما تطلبه شركة التأمين، تسليم أو إزالة أو إتلاف أي ملصقات أو كراسيات أو إعلانات أو مواد أخرى تم تسليمها إليه أثناء تنفيذه لالتزاماته بموجب هذه الاتفاقية.                                                                                                                                           |
| <b>Article 11: Governing Law &amp; Dispute Resolution</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>البند 11: القانون المطبق وحل النزاعات</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>11.1</b> This Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of Abu Dhabi and applicable laws of the United Arab Emirates.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>11.1</b> تخضع هذه الاتفاقية وتفسر وفقاً لقوانين أبو ظبي والقوانين النافذة في الإمارات العربية المتحدة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>11.2</b> All disputes arising from the interpretation, implementation or termination of the Agreement herein must be submitted to the Grievances & Appeals Unit of the DOH for an amicable settlement, and any other dispute resolution procedures shall be of no force and effect unless and until the complaints procedure set out in DOH has been exhausted. IC must make available reconciliation statements to Providers upon request and for dispute resolution, DOH will make available reconciliation data via its post office according to the format laid out in Appendix (VI). | <b>11.2</b> يجب إحالة كافة النزاعات الناشئة عن تفسير أو تنفيذ أو إنهاء هذه الاتفاقية إلى قسم الشكاوى والمنازعات في دائرة الصحة لأجل تسويتها بصورة ودية، ولن يكون لأي من إجراءات حل النزاعات الأخرى أي قوة أو أثر ما لم وحتى يتم استنفاد إجراءات الشكاوى المقررة لدى دائرة الصحة. ويجب على شركة التأمين توفير بيانات التسوية للمزودين عند الطلب. وبالنسبة لحل النزاعات، تقوم دائرة الصحة بتوفير بيانات التسوية عن طريق عنوانها البريدي وفقاً للصيغة الواردة في الملحق (6) . |
| <b>11.3</b> If the dispute or conflict is not resolved in accordance with paragraph 11.2 here-above, all disputes shall be referred to and determined by the Abu Dhabi Courts, which shall have exclusive jurisdiction to settle any dispute arising out of or in connection with this Agreement.                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>11.3</b> إذا لم يتم حل النزاع أو الخلاف وفقاً للفقرة 11.2 أعلاه، فيجب إحالة كافة النزاعات إلى محاكم أبو ظبي للفصل فيها . ويكون لهذه المحاكم الاختصاص القضائي الحصري لتسوية أي نزاع ينشأ عن هذه الاتفاقية أو يرتبط بها.                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Article 12: Notices                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | البند 12: الإشعارات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>12.1</b> All notices to be made hereunder or in connection with this Agreement, shall be in writing in the Arabic or English languages and shall be sent by (i) facsimile; or (ii) personal delivery (iii) electronic mail ("Email") or courier to the facsimile numbers and addresses indicated below or such other facsimile number or address as either Party may notify to the other Party from time to time:                                    |  | <b>1.12</b> يجب أن تكون جميع الإشعارات الصادرة بموجب هذه الاتفاقية أو المرتبطة بها خطية بإحدى اللغتين العربية أو الإنجليزية وأن يتم إرسالها بواسطة (1) الفاكس أو (2) التسليم الشخصي أو (3) البريد الإلكتروني أو بريد خدمة توصيل الطرود، إلى أرقام الفاكسات والعناوين المبينة أدناه وفق ما يخطر به أي من الطرفين الطرف الآخر من وقت لآخر :                                                                                                                      |               |
| <b>12.2</b> Notices or communications should be sent to the following address:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | <b>2.12</b> يجب إرسال الإشعارات أو المراسلات إلى العنوان التالي :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |
| IC:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | شركة التأمين: |
| Name of Person:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | اسم الشخص :   |
| Address:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | العنوان:      |
| Provider:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | المزود:       |
| Name of Person:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | اسم الشخص:    |
| Address:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | العنوان:      |
| <b>12.3</b> Receipt of notices hereunder shall be effective on:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | <b>3.12</b> يكون استلام الإشعارات بموجب هذه الاتفاقية صحيحاً:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |
| (a) for notices provided by facsimile, the date of sending set forth in the confirmation receipt produced by the sender's facsimile machine provided that if the date of sending is a Friday or Saturday or a public holiday in Abu Dhabi then the notice shall be deemed effective on the following Sunday or next day when businesses are generally in Abu Dhabi.                                                                                     |  | ( أ ) بالنسبة للإشعارات المرسلة بواسطة الفاكس، بتاريخ الإرسال الظاهر في جدول تأكيد الإرسال الصادر عن جهاز الفاكس لدى المرسل، شريطة أنه إذا كان تاريخ الإرسال يوم جمعة أو يوم سبت أو يوم عطلة رسمية في أبو ظبي، فإن الإشعار يعتبر نافذاً في يوم الأحد التالي أو اليوم التالي الذي يستأنف فيه العمل عادةً في أبو ظبي.                                                                                                                                            |               |
| (b) for notices provided by personal delivery or courier, actual delivery as confirmed by signed receipt; for notices provided by Email, the date of sending set forth in the read receipt produced by the recipient provided that if the date of sending is a Friday or Saturday or a public holiday in Abu Dhabi, then the read receipt shall be deemed effective on the following Sunday or next day when businesses are generally in Abu Dhabi; and |  | ( ب ) بالنسبة للإشعارات المقدمة بواسطة التسليم الشخصي أو بريد خدمة توصيل الطرود، فإن التسليم الفعلي كما هو مؤكد بموجب الإيصال الموقع، وبالنسبة للإشعارات المقدمة بواسطة البريد الإلكتروني، فإن تاريخ الإرسال هو التاريخ الظاهر في إيصال القراءات المقدم من المستلم شريطة أنه إذا كان تاريخ الإرسال يوم جمعة أو يوم سبت أو يوم عطلة رسمية في أبو ظبي، فإن إيصال القراءة يعتبر نافذاً في يوم الأحد التالي أو اليوم التالي الذي يستأنف فيه العمل عادةً في أبو ظبي |               |
| (c) If any notice is sent by more than one of the above listed methods, notice will be deemed                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | ( ج ) إذا تم إرسال أي إشعار بواسطة أكثر من وسيلة واحدة من تلك المبينة أعلاه، فإن الإشعار يعتبر مستملاً في أبكر تاريخ ممكن وفقاً للوارد أعلاه.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| received on the earliest possible date in accordance with the above provisions.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Article 13: Miscellaneous</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>البند 13: متفرقات</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>13.1 Assignment:</b> Provider may not assign any of its rights and obligations under this Agreement to any person or entity. Provider may subcontract certain rights and obligations under the Agreement subject to the following conditions:</p> <p>1. The Provider must obtain IC's prior written approval before utilizing any subcontractors in connection with this Agreement. Any subcontractors retained by the Provider must be approved by IC and must agree to be bound by the terms of this Agreement. Without limiting the foregoing, IC may require submission of the subcontract agreement for IC's approval.</p> <p>2. Nothing in this Agreement shall constitute any contractual relationship between a subcontractor and IC or any obligation on the part of IC to pay, or to be responsible for the payment of, any sums to any subcontractors.</p> <p>3. Provider will properly direct and control its subcontractors and shall have full responsibility and liability for all Healthcare Services, whether performed by Provider or its subcontractors. In this regard, Provider shall be solely responsible to IC for: (i) all services performed by, and for the acts, omissions, or negligence of its subcontractors and of all employees or agents of its subcontractors; and (ii) compliance by each of its subcontractors with the requirements of the Agreement, and all applicable Laws to the same extent that Provider would be responsible if it were rendering the services directly."</p> | <p><b>1.13 الحوالة:</b> لا يجوز للمزود تحويل أي من حقوقه والتزاماته بموجب هذه الاتفاقية إلى أي شخص أو كيان. ويجوز للمزود التعاقد من الباطن لحقوق والتزامات معينة ضمن هذه الاتفاقية ووفق الشروط الآتية:</p> <p>1. يجب على المزود الحصول على موافقة خطية مسبقة من شركة التأمين قبل استخدام أي متعاقد من الباطن فيما يتصل بهذه الاتفاقية. ويجب موافقة شركة التأمين على أي متعاقدين من الباطن تابعين للمزود، ويجب على المتعاقدين من الباطن الموافقة على الالتزام ببنود هذه الاتفاقية. ودون الاقتصار على ما ذكر أعلاه، يجوز لشركة التأمين طلب تقديم اتفاقية التعاقد من الباطن لاعتمادها من قبلها.</p> <p>2. لا يوجد في هذه الاتفاقية ما يُشكّل أي علاقة تعاقدية بين المتعاقد من الباطن وشركة التأمين أو أي التزام من شركة التأمين بدفع أو المسؤولية عن دفع أي مبالغ لأي متعاقدين من الباطن.</p> <p>3. يقوم المزود بإدارة ومراقبة متعاقديه من الباطن ويتحمل كامل المسؤولية عن كافة خدمات الرعاية الصحية سواء تم أداؤها من قبل المزود أو متعاقديه من الباطن. وبهذا الخصوص، يتحمل المزود المسؤولية كاملة لوحده أمام شركة التأمين عن: (i) كافة الخدمات والأعمال والإغفال والإهمال البادرة عن متعاقديه من الباطن وكافة موظفيهم ووكلائهم؛ و (ii) امتثال كل متعاقد من متعاقديه من الباطن لمتطلبات الاتفاقية وكافة القوانين السارية بنفس المدى الذي يكون فيه المزود مسؤولاً كما لو أنه يقدم الخدمات بشكل مباشر.</p> |
| <p><b>13.2 Severance:</b> If a provision of this Agreement or a part thereof, for any reason, is held invalid, unenforceable, or contrary to the applicable law, the remaining provisions remain in full force and with legal effect. The Parties agree to redraft any provisions held invalid, unenforceable or contrary to the applicable law to express their original intent as far as possible to comply with the applicable law.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p><b>2.13 فصل الأحكام:</b> إذا تبين أن أحد أحكام هذه الاتفاقية أو جزءاً منه، ولاي سبب كان، غير صحيح أو غير قابل للتنفيذ أو يتعارض والقانون المطبق، فإن الأحكام الباقية تظل نافذة تماماً وسارية المفعول قانوناً. ويوافق الطرفان على إعادة صياغة أي أحكام يتبين بأنها غير صحيحة أو غير قابلة للتنفيذ أو تتعارض والقانون المطبق، وبما يعبر عن نيتهم الأصلية بالقدر الممكن للتقيد بالقانون المطبق.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>13.3 Indemnification:</b> Each Party agrees to defend, indemnify and hold the other Parties, their employees, agents and representatives harmless against all claims, damages, liabilities and expenses actually incurred or imposed upon them in connection with any negligent act or failure to act by the party who caused the harm or breach of any obligation under the provisions of this Agreement by itself, its employees, agents or representatives. This</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p><b>3.13 براءة الذمة:</b> يوافق كل طرف على أن يحمي ويعوّض ويدفع الضرر عن الأطراف الأخرى وموظفيهم ووكلائهم وممثليهم ضد جميع المطالبات والأضرار والالتزامات والنقائص التي تكبدها بالفعل أو تم فرضها عليهم فيما يتعلق بأي فعل إهمال أو تقاعس من قبل الطرف المتسبب بالضرر أو الإخلال بأي التزام بموجب أحكام هذه الاتفاقية سواءً منه شخصياً أو من موظفيه أو وكلائه أو ممثليه. وسيظل هذا الحكم قائماً بعد إنهاء هذه الاتفاقية.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| provision shall survive the termination of this Agreement.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>13.4 Limitation of Liability:</b> Neither Party shall be liable to the other for any loss of profit, anticipated profits, revenues, anticipated savings, goodwill or business opportunity, or for any indirect or consequential loss or damage.                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>4.13 تحديد المسؤولية:</b> لا يكون أي من الطرفين مسؤولاً تجاه الآخر عن أي خسارة للربح أو الأرباح المتوقعة أو العائدات أو المدخرات المتوقعة أو السمعة التجارية أو فرص الأعمال، أو عن أي خسارة أو ضرر غير مباشر أو تبعية.                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>13.5 Status as Independent Entities:</b> The IC and the Provider are independent contractors and nothing in this Agreement shall be construed or deemed to create any other relationship, including one of employment, agency or joint venture. Nor shall this Agreement establish any rights against the IC in favour of any third parties or any persons that are not party to this Agreement.                                                                                                                             | <b>5.13 الوضع ككيانات مستقلة:</b> شركة التأمين والمزود مقاولان مستقلان، ولا شيء في هذه الاتفاقية يجب تفسيره أو اعتباره على أنه يُنشئ أي علاقة أخرى، بما في ذلك علاقة توظيف أو وكالة أو شركة محاصة. ولا تُؤسس هذه الاتفاقية لأي حقوق ضد شركة التأمين لصالح أي أطراف ثالثة أو أي أشخاص ليسوا طرفاً في هذه الاتفاقية.                                                                                                                                      |
| <b>13.6 Non-Exclusivity of Contract:</b> This Agreement is non-exclusive and does not prohibit either Party from contracting with other persons or entities for the provision of Health Services as part of the IC's network of Providers or otherwise.                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>6.13 عدم حصريّة العقد:</b> هذه الاتفاقية غير حصريّة ولا تمنع أيًا من الطرفين من التعاقد مع أشخاص أو كيانات أخرى لتقديم الخدمات الصحية كجزء من شبكة المزودين التابعة لشركة التأمين أو غير ذلك.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>13.7 Use of Marks:</b> During the term of this Agreement, the Provider authorises the IC to list its name as part of the IC's network of Providers to its Beneficiaries. Neither Party shall use the other Party's name, symbol, mark or service mark without prior written consent, which shall not unreasonably be withheld. For the convenience of the Beneficiary, the Provider undertakes to display any sign or sticker provided by IC in order to identify the Provider as a member of the IC's network of Providers. | <b>7.13 استخدام العلامات:</b> أثناء مدة هذه الاتفاقية، يخوّل المزود شركة التأمين إدراج اسمه كجزء من شبكة المزودين التابعة لشركة التأمين أمام مستفيديها. ولا يجوز لأي من الطرفين استخدام اسم أو رمز أو علامة أو علامة الخدمة الخاصة بالآخر بدون موافقة خطية مسبقة والتي لن يتم منعها بدون سبب معقول. ولأجل مصلحة المستفيد، يتعهد المزود بعرض أي لافتة أو ملصق مقدم من قبل شركة التأمين لأجل التعريف بالمزود كعضو في شبكة المزودين التابعة لشركة التأمين. |
| <b>13.8</b> The Provider Manual shall not contain any procedures or requirements that conflict with, modify or materially supplement any requirement set out in the Law, the Rules or this Agreement.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>8.13</b> لا يجب أن يتضمن دليل المزود إجراءات أو متطلبات تتعارض مع أو تعدل أو تكمل ماديًا أي مطلب مبيّن في القانون أو النظم أو هذه الاتفاقية.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>13.9</b> In the event of any conflict between this Agreement and the Rules the Rules shall take precedence.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>9.13</b> في حالة وجود أي تعارض بين هذه الاتفاقية والنظم، تكون الأولوية للنظم.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>13.10</b> In fulfilling their obligations under this Agreement, the Parties shall at all times comply with the Law and the Rules.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>10.13</b> بتنفيذهما لالتزاماتهما بموجب هذه الاتفاقية، على الطرفين التقيد بالقانون والنظم في جميع الأوقات.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>13.11</b> The Arabic version of this Agreement will prevail over all other languages in case of dispute.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>11.13</b> في حال وجود أي خلاف، يسود النص العربي على ما عداه من النصوص باللغات الأخرى.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>13.12</b> The Parties shall provide DOH with a signed copy of this Agreement and any updates, changes or termination thereto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>12.13</b> على الطرفين تزويد دائرة الصحة بنسخة موقعة من هذه الاتفاقية وأي تحديثات أو تغييرات أو إنهاء لها.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                            |  |                                                                                               |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| IN WITNESS whereof this Agreement has been signed today by duly authorised representatives of the parties. |  | وإشهاداً بذلك، تم توقيع هذه الاتفاقية في هذا اليوم من قبل ممثلي الطرفين المخولين حسب الأصول . |                 |
| <b>Abu Dhabi</b>                                                                                           |  | أبو ظبي                                                                                       |                 |
| Authorised Representative:                                                                                 |  |                                                                                               | الممثل المخوّل: |
| Date:                                                                                                      |  |                                                                                               | التاريخ:        |
| <b>For and on behalf of IC</b>                                                                             |  | بالنيابة عن شركة التأمين                                                                      |                 |
| Name:                                                                                                      |  |                                                                                               | الاسم:          |
| Signature & Stamp:                                                                                         |  |                                                                                               | التوقيع والختم: |
|                                                                                                            |  |                                                                                               |                 |
| Authorised Representative:                                                                                 |  |                                                                                               | الممثل المخوّل: |
| Date:                                                                                                      |  |                                                                                               | التاريخ:        |
| <b>For and on behalf of Provider</b>                                                                       |  | بالنيابة عن المزود                                                                            |                 |
| Name:                                                                                                      |  |                                                                                               | الاسم:          |
| Signature & Stamp:                                                                                         |  |                                                                                               | التوقيع والختم: |

## Appendix I – List of Provider Branches

| DOH License No. | Name of Branch | Location | Telephone No. | Fax No. | Email |
|-----------------|----------------|----------|---------------|---------|-------|
|                 |                |          |               |         |       |

## الملحق 1 – قائمة فروع المزود

| رقم ترخيص دائرة الصحة | اسم الفرع | الموقع | رقم الهاتف | رقم الفاكس | البريد الإلكتروني |
|-----------------------|-----------|--------|------------|------------|-------------------|
|                       |           |        |            |            |                   |

SAMPLE

### Appendix II – Membership Card

“Membership Cards may be issued in a physical or digital format.

Samples of these cards are part of the Provider Manual and it is displayed on the following link:

#### الملحق 2 – بطاقة العضوية

قد تصدر بطاقات العضوية بشكل ورقي أو رقمي.  
عينات من هذه البطاقات متوفرة بدليل المزود كما يتم عرضها على الرابط التالي:

### Appendix III – Provider Manual

Provider shall access the updated Provider Manual by visiting the following link:

#### الملحق 3 – دليل المزود

يمكن لمزود الخدمة الوصول إلى دليل المزود عن طريق الرابط التالي:

## Appendix IV –Provider Quality and Performance Criteria/Indicators

الملحق 4 - معايير/مؤشرات أداء وجودة مزود الخدمة

## Appendix V – Preferential Tariffs, Price List, & Other Financial Arrangements

الملحق 5 – التعريفات التفضيلية، قائمة الأسعار والترتيبات المالية الأخرى

**Appendix VI – Reconciliation**

| Reconciliation, AED |                       |                                   |                    |                  |
|---------------------|-----------------------|-----------------------------------|--------------------|------------------|
|                     |                       |                                   | <b>Time period</b> |                  |
|                     |                       |                                   | t-1                | t                |
| <b>Transaction</b>  | <b>Data Element</b>   | <b>Breakdown</b>                  | Activity Start     | Transaction Date |
| Claim Submission    | Activity Net          | No Resubmission                   |                    |                  |
|                     |                       | Resubmission - Correction         |                    |                  |
|                     |                       | Resubmission - Internal Complaint |                    |                  |
|                     |                       | Resubmission - Legacy             |                    |                  |
| Remittance Advice   | Activity Net          |                                   |                    |                  |
|                     | ActivityPaymentAmount |                                   |                    |                  |
|                     |                       |                                   |                    |                  |

SAMPLE

Note -- Duplicates are ignored, i.e., Claims submitted repeatedly, except during the standard process of Submission-Remittance

## الملحق 6: التسوية

| التسوية، درهم إماراتي |                |                             |                  |          |
|-----------------------|----------------|-----------------------------|------------------|----------|
|                       | الفترة الزمنية |                             |                  |          |
|                       | ت-1            |                             |                  | ت        |
| المعاملة              | بدء النشاط     | التفاصيل                    | البيانات         | المعاملة |
| تقديم المطالبة        |                | لا إعادة تقديم              | صافي النشاط      |          |
|                       |                | إعادة تقديم - تصحيح         |                  |          |
|                       |                | إعادة التقديم - شكوى داخلية |                  |          |
|                       |                | إعادة التقديم - موروث       |                  |          |
| إشعار الحوالة         |                |                             | صافي النشاط      |          |
|                       |                |                             | مبلغ دفعة النشاط |          |
|                       |                |                             |                  |          |

١٠

ملاحظة: يتم تجاهل النسخ المزدوجة، أي في حال تقديم المطالبات بصورة متكررة، باستثناء ما هو أثناء العملية القياسية للتقديم- الحوالة.

**Appendix VII – Volume Discount**

الملحق 7 – خصومات الحجم