

## العلاج والتعافي

يتمثل دورنا في تشجيع العلاج والرعاية المبكرة والمناسبة لمساعدتك على تحقيق التعافي الأمثل من إصابته. بموجب الإرشادات التي وضعتها سلطة ولاية نيو ساوث ويلز لتنظيم التأمين (SIRA)، فإننا ملزمون بإدارة مطالبته بطريقة تدعم احتياجاتك على أفضل وجه.

ستساعدك نشرة المعلومات هذه على فهم ما يلي بشكل أفضل:

- كيف سنغطي تكلفة العلاج أو إعادة التأهيل أو الرعاية المعقولة والضرورية
- ما الذي تحتاج إلى القيام به لتكون مؤهلاً لهذه التغطية
- ما الذي نعنيه بمصطلح 'معقول وضروري'
- ماذا تعني 'خطة التعافي' بالنسبة لك

### كيف أتلقى العلاج أو إعادة التأهيل أو الرعاية لإصابتي؟

عند تقديم مطالبته، سيتم إعطاؤك رقم مطالبته. هذا الرقم فريد وخاص بك، وهو يتيح لنا التعرف على مطالبته. أعط هذا الرقم إلى طبيبك العام (GP) وأي من مقدمي علاجك، إذ أنهم سيستخدمون هذا الرقم لإرسال الطلبات أو التوصيات أو خطط العلاج إلينا.

سنعمل عن كثب معك ومع طبيبك العام لفهم احتياجات علاجك والتأكد من حصولك على العلاج المناسب في أسرع وقت ممكن. قبل بدء العلاج، من المهم أن ترسله إلينا لمراجعته. يُطلق على ذلك عملية الموافقة المسبقة التي ستساعد على ضمان عدم الدفع من جيبك الخاص لقاء أي علاج أو إعادة تأهيل أو رعاية معقولة وضرورية.

يقع علينا التزام بتغطية تكلفة أي علاج و/أو إعادة تأهيل و/أو رعاية 'معقولة وضرورية' يوصي بها طبيبك العام متى قبلنا المسؤولية عن مطالبته.

### ماذا نعني بالمعقول والضروري؟

هناك بعض الاختبارات التي يجب أن يستوفيه طلبك لكي يُعتبر 'معقولاً وضرورياً'، هي:

- 1- هل الطلب مرتبط بشكل مباشر بإصابات حادث سيارتك؟
- 2- هل العلاج أو إعادة التأهيل أو الرعاية الموصى بها مناسبة لإصابته؟
- 3- هل ستفيدك؟
- 4- هل مقدم الخدمة المقترح هو الأنسب لتقديم العلاج؟
- 5- ما إذا كانت التكلفة فعّالة؟
- 6- إذا كان من المحتمل أن تساعدك في العودة إلى أنشطتك التي كنت تقوم بها قبل وقوع الحادث؟

إذا كان طلب علاجك يستوفي جميع هذه الاختبارات، سنكون في وضع يسمح لنا بالموافقة على طلبك.

### كيف أعرف ما إذا تمت الموافقة على علاجي؟

عندما نتلقى طلباً، سنعلمك أنت ومقدم علاجك بقرارنا في غضون 10 أيام تقويمية من تاريخ استلامنا للطلب. عندما تتم الموافقة على العلاج أو إعادة التأهيل أو الرعاية، سنتصل بك لإعلامك بذلك. وسنكتب إليك أيضاً عن:

- العلاج الذي تمت الموافقة عليه
- اسم مقدم العلاج الذي نوافق عليه
- عدد الجلسات أو وصف ما تمت الموافقة عليه
- المبلغ الذي سندفعه مقابل هذه الخدمات

ستكون هذه الموافقة فقط للعلاج الذي سيتم إدارته من قبل مقدم العلاج المذكور أو العيادة الطبية المذكورة في رسالة الموافقة. إذا كنت تريد التغيير إلى مقدم علاج آخر، فما عليك سوى إخبارنا وسنرسل رسالة موافقة جديدة.

إذا وجدت أن لديك مخاوف بشأن العلاج الذي تتلقاه، يرجى إخبارنا وسنعمل معك لمعالجة هذه المشاكل.



عندما نقدم موافقة مسبقة على العلاج، فهذا يعني أننا سندفع لمقدم العلاج مقابل خدماته مباشرةً. وسيتم سداد هذه الدفعات في غضون 20 يومًا تقويميًا من استلامنا الفواتير الضريبية من مقدمي العلاج.

## وماذا إذا لم تتم الموافقة على علاجي؟

قد نقرر في بعض الحالات أن طلب العلاج أو إعادة التأهيل أو الرعاية ليس معقولًا وضروريًا. عندما يحصل ذلك، فإننا سنقوم بما يلي في غضون 10 أيام تقويمية:

- الاتصال بك لشرح قرارنا، والذي سيتضمن شرحًا لما يلي:
  - لماذا لا نعتقد أن الطلب معقول وضروري
  - لماذا لا تدعم الأدلة الطبية الحاجة إلى العلاج، أو
  - لماذا لا يتعلق العلاج بحادث السيارة
- إرسال رسالة إليك بالمعلومات التي تحتاجها لفهم قرارنا، بما في ذلك نسخ من أية معلومات اعتمدنا عليها لاتخاذ قرارنا، و
- التأكد من أنك تفهم خياراتك لمراجعة قرارنا

سنكتب أيضًا إلى مقدم العلاج لإعلامه بذلك.

قد يكون السبب هو عدم وجود معلومات طبية كافية لدعم الحاجة إلى العلاج أو الخدمة. عندما يحصل ذلك، قد نرفض العلاج إلى أن نحصل على مزيد من المعلومات. نؤكد لك أننا سنعمل بشكل استباقي مع مقدم علاجك للحصول على هذه المعلومات وسنراجع قرارنا مرة أخرى في غضون 10 أيام تقويمية من الحصول على هذه المعلومات الإضافية.

ماذا يحصل إذا كنت قد دفعت بالفعل مقابل علاجي أو إعادة تأهيلي أو رعايتي؟ هل ستقوموا بالتعويض لي عنها؟

نعم، بشرط أن يكون العلاج أو إعادة التأهيل أو الرعاية معقولة وضرورية. يمكننا أيضًا التعويض عن النفقات التي تكبدتها للمواصلات إلى مواعيدك الطبية. يرجى الاتصال بمستشار المطالبات المسؤول عن مطالبتك لمناقشة إعادة هذه النفقات لك.

## ما الذي أحتاج إلى القيام به لأكون مؤهلاً للعلاج وإعادة التأهيل؟

من المهم لكي تتعافى أن تشارك بنشاط في العلاج وإعادة التأهيل الموصى بهما من قبل طبيبك العام ومقدمي علاجك.

أحد الأدوار التي نقوم بها في إدارة مطالبتك هو التنسيق والمساعدة في إدارة علاجك وإعادة تأهيلك بشكل استباقي كي تتمكن من العودة إلى أنشطة ما قبل وقوع الحادث والعودة إلى العمل عند الانطباق.

على العموم، سنفعل ذلك عن طريق إعداد وثيقة تسمى 'خطة التعافي'. وخطة التعافي هي وثيقة صممها مستشار المطالبات المسؤول عن مطالبتك وبالتشاور معك. سنقوم بإعداد هذه الخطة إذا لم تعد إلى العمل أو أنشطتك المعتادة بعد 28 يومًا من تقديم مطالبتك.

## ما هي خطة التعافي؟

تحدد خطة التعافي أهداف علاجك وأدوار ومسؤوليات جميع الأشخاص المشاركين في تعافيك، وهذا يشمل مقدمي علاجك ويشملنا أيضًا، أي شركة التأمين.

ستجد في خطة التعافي الخاصة بك ما يلي:

- ملخص لإصاباتك من الحادث بما في ذلك العلاج الحالي والمستقبلي الذي يجب القيام به للمساعدة في إعادة تأهيل إصاباتك،
- موجز عن لياقتك الحالية للعمل و/أو أنشطتك المعتادة،
- الأهداف التي تم وضعها لمساعدتك على العودة إلى لياقتك للعمل و/أو أنشطتك المعتادة قبل وقوع الحادث مع أي إنجازات بارزة ذات صلة،
- أدوار ومسؤوليات الأشخاص المشاركين في إدارة إصابتك،
- أهمية مشاركتك في خطة التعافي الخاصة بك وماذا سيحدث إذا اخترت عدم الوفاء بالتزاماتك، و
- ما هو الإجراء الذي يمكنك اتخاذه إذا كنت لا توافق على خطتك.



## ما هي مسؤولياتي بعد الحادث؟

هناك عدة أشياء يتعين عليك القيام بها لتلقي استحقاقات العلاج وإعادة التأهيل والرعاية والإعانات الأسبوعية عند الانطباق. نطلب منك:

- المشاركة في خطة التعافي الخاصة بك
- الانخراط بنشاط في الأهداف والأنشطة والإجراءات المتفق عليها
- الحضور إلى مواعيد علاجك الموافق عليها
- إرسال شهادات القدرة/اللياقة الحالية والمحدثة
- بذل جهود معقولة للعودة إلى العمل عندما يكون من الآمن القيام بذلك

## ماذا يحدث إذا لم أشارك في خطة التعافي الخاصة بي؟

تم تطوير خطة التعافي الخاصة بك بالتشاور معك، وهي تتماشى مع توصيات مقدمي علاجك من أجل تحقيق أعلى مستوى من التعافي. لهذا السبب، فإنه من الضروري أن تفي بالالتزامات المبيّنة في هذه الخطة. قد يؤدي عدم القيام بذلك إلى تعليق علاجك وإعاناتك. يرجى الاتصال بمستشار المطالبات المسؤول عن مطالبتك إذا كنت:

- لا توافق على متطلبات خطتك،
- لديك مشكلة مع أي جزء من خطتك، أو
- تشعر بالقلق إزاء قدرتك على الوفاء بالتزاماتك.

## وماذا إذا اتخذت قرار بشأن علاجي وإعادة تأهيلي وكنت لا أوافق عليه؟

إذا كنت لا توافق على قرار تم اتخاذه بشأن علاجك أو إعادة تأهيلك أو رعايتك، أو إذا كنت لا توافق على أي جانب من جوانب خطة التعافي الخاصة بك، يمكنك طلب مراجعة من قبل فريق حل النزاعات الداخلية لدينا. يرجى الاطلاع على نشرة معلومات المراجعة الداخلية المرفقة لمزيد من المعلومات.

بدلاً من ذلك، إذا كنت غير راضٍ عن مستوى خدمتنا، يمكنك تقديم شكوى. يرجى الاتصال بمستشار المطالبات المسؤول عن مطالبتك للحصول على تفاصيل الاتصال الخاصة بهم أو الرجوع إلى نشرة معلومات الشكاوى المرفقة.