اتفاقية خدمات المرضى

رقم الاتفاقية	كما في رابط القبول الخاص بك	**الإصدار**	1.0
التاريخ	تاريخ قبولك الإلكتروني	**اسم المريض**	كما أُدخل في نموذج القبول
بلد المريض	كما أُدخل في نموذج القبول	**الممثل (إن وجد)**	كما أُدخل في نموذج القبول

1. من نحن وما موضوع هذه الاتفاقية. تُبرم هذه الاتفاقية بين MediRoute Kerala، وهي منشأة شراكة (Partnership Firm)، وعنوانها: Building No. VI/704 B, Manafiya Road, Kavungalparambu, Vengola P.O., Ernakulam District, Kerala 683556، India (ويُشار إليها بـ«نحن» أو «لنا»)، وبين المريض المذكور أعلاه أو ممثله المفوض (ويُشار إليه بـ«أنت»). تتعلق هذه الاتفاقية بخدمات التيسير والتنسيق غير الطبي الموضحة في البند 3 والملحق 1. ويُعد الملحق 1 (الخدمات والرسوم) وعرض السعر الفردي المكتوب الذي نقدمه لك قبل قبول هذه الاتفاقية جزءاً منها.

2. نحن جهة تيسير ولسنا مستشفى أو طبيباً. نحن جهة لتنسيق الخدمات وتيسيرها، ولسنا مستشفى أو جهة تقدم العلاج الطبي. ولا نقدم التشخيص أو العلاج أو وصف الأدوية أو المشورة الطبية، ولا نتخذ القرارات السريرية. يقدم العلاج حصرياً المستشفى والأطباء الذين تختارهم. ويكون عقد العلاج والموافقة الطبية الخاصة بك مع المستشفى والأطباء، وليس معنا.

3. الخدمات. نقدم الخدمات الواردة في الملحق 1 التي تنطبق عليك، وفقاً لما يؤكده عرض السعر المكتوب الخاص بك. يبين الجزء (أ) من الملحق 1 خدمات التنسيق التي نقدمها دون رسوم تنسيق منفصلة. ويبين الجزء (ب) الخدمات التي تُحتسب بالتكلفة الفعلية مضافاً إليها رسم خدمتنا الرمزي، وفق التقدير الوارد في عرض السعر الفردي المكتوب.

4. ما لا نقوم به. لا نحدد رسوم المستشفى أو الطبيب، ولا نختار العلاج نيابة عنك، ولا نصدر التأشيرات، ولا نضمن نتائج العلاج أو الموافقة على التأشيرة. وتختص السلطات الهندية وحدها باتخاذ قرار منح التأشيرة.

5. استقلال المستشفيات والأطباء ومقدمي الخدمات الآخرين. المستشفيات والأطباء والفنادق ومشغلو النقل جهات مستقلة عنا. ويتحمل كل منهم المسؤولية عن خدماته وتراخيصه وتأمينه وسلوكه. وسنبذل عناية معقولة عند اختيارهم وتعريفك بهم، وسنساعدك في إيصال أي شكوى أو ملاحظة إليهم.

6. المعلومات التي تقدمها لنا. توافق على تزويدنا بمعلومات دقيقة وكاملة عنك وعن تاريخك الطبي، وإبلاغنا سريعاً بأي تغيير. وننقل معلوماتك إلى المستشفى كما تقدمها لنا، ولا نجري تحققاً طبياً أو سريرياً منها.

7. المساعدة اللغوية. يقدم منسقنا دعماً في التواصل بينك وبين المستشفى أثناء اللقاءات التي نرتبها، كجزء من خدمات التنسيق. ونخصص منسقاً لمتابعة حالتك؛ وإذا تعذر على منسقك حضور زيارة مقررة إلى المستشفى، فسنرتب منسقاً آخر أو نبلغك مسبقاً. ولا يُعد هذا الدعم خدمة ترجمة طبية معتمدة. وعند الحاجة إلى ترجمة طبية دقيقة، يمكن ترتيب مترجم طبي محترف كخدمة من الجزء (ب)، أو من خلال المستشفى. وبالنسبة إلى القرارات المهمة، يُرجى أن تطلب من الطبيب تأكيدها كتابةً.

8. الرسوم وعروض الأسعار والمدفوعات. رسوم المستشفى، بما في ذلك الاستشارات والفحوصات والعلاج والأدوية والإقامة بالمستشفى، مستحقة للمستشفى ولا تدخل ضمن رسومنا، وتدفعها مباشرةً إلى المستشفى. ونشاركك تقديرات المستشفى كما أصدرها، وقد تختلف الفاتورة النهائية عنها. وتُحتسب خدمات الجزء (ب) بالتكلفة الفعلية مضافاً إليها رسم خدمتنا الرمزي. ويبين عرض السعر الفردي المكتوب، الذي نقدمه لك قبل قبول هذه الاتفاقية، التكلفة الفعلية التقديرية ورسم خدمتنا كلاً على حدة. ونظراً إلى أن أسعار مقدمي الخدمات وتوافرها واختياراتك قد تتغير بين تاريخ عرض السعر وتاريخ تقديم الخدمة، فقد تختلف التكلفة الفعلية عن التقدير. ولا نتقاضى إلا التكلفة الفعلية المثبتة بالمستندات، مضافاً إليها رسم الخدمة المحدد في عرض السعر. ولا تُحدد المبالغ في هذه الاتفاقية لأنها تعتمد على احتياجاتك وبلدك والخدمات التي تختارها. ولا نرتب أي خدمة من الجزء (ب) دون موافقتك، وتكون الموافقة بقبول عرض السعر، أو أثناء إقامتك بطلبك الخدمة أو التغيير شخصياً أو عبر الهاتف أو الرسائل. ويبين عرض السعر، كلاً على حدة، التكلفة الفعلية التقديرية للخدمة، سواء قدمناها نحن أو مقدم خدمة مستقل، وأي رسم خدمة مستحق لنا؛ ويكون رسم الخدمة، إن وُجد، رمزياً. ولا نفرض رسوم تنسيق منفصلة على ترتيب الإقامة الفندقية؛ لكن تكلفة الفندق نفسها يتحملها المريض. وتُدفع تكاليف الفندق والنقل ومقدمي الخدمات الآخرين مباشرةً إليهم أو من خلالنا وفقاً لما يوضحه عرض السعر. وإذا دفعنا لطرف ثالث نيابةً عنك، نقدم لك كشفاً مفصلاً بالتكلفة الفعلية وبنودها. ويبين عرض السعر العملة ومدة صلاحية العرض، ومن يتحمل الرسوم المصرفية ورسوم تحويل العملات، إن وجدت. وتُذكر المبالغ دون ضرائب؛ وتُضاف ضريبة السلع والخدمات (GST)، إن انطبقت، وتُبين بشكل منفصل. وإذا

تغير سعر أحد مقدمي الخدمات من الأطراف الثالثة قبل الحجز، فسنبلغك بذلك، ويحق لك قبول التغيير أو رفضه. وإذا تجاوزت التكلفة الفعلية لأي خدمة من الجزء (ب) التقدير الوارد في عرض السعر بأكثر من 10%، فسنبلغك قبل ترتيب الخدمة، ويحق لك قبول المبلغ المعدل أو رفض الخدمة دون أي رسوم. ويحدد عرض السعر المكتوب الذي نقدمه لك تفاصيل كل خدمة بالنسبة إليك، وإذا اختلف عن الملحق 1، فيسري عرض السعر الذي قبلته. ونصدر إيصالاً عن كل دفعة تدفعها لنا.

9. الدفعات المقدمة والتسوية النهائية. يجب دفع المبلغ التقديري الكامل المحدد في عرض السعر لخدمات الجزء (ب) مقدماً قبل ترتيبها، إما إلينا (في حسابنا)، أو، إذا فضّلت ذلك، مباشرةً منك إلى مقدم الخدمة بالنسبة إلى التكلفة الفعلية. ويبين عرض السعر المبلغ والغرض من الدفع وخيارات الدفع، ونصدر إيصالاً مفصلاً عن المبالغ المدفوعة إلينا. وبعد انتهاء الإقامة، نقدم لك كشفاً نهائياً مفصلاً يبين الدفعة المقدمة المستلمة، والتكاليف الفعلية المدفوعة نيابةً عنك مع المستندات المؤيدة، ورسم خدمتنا. ويُرد إليك أي رصيد متبقٍ من الدفعة المقدمة في يوم إصدار الكشف النهائي وقبل مغادرتك الهند، عن طريق التحويل المصرفي أو UPI، أو نقداً بالروبية الهندية مقابل إيصال موقّع. وإذا طلبت رد المبلغ إلى حساب مصرفي في الخارج، فسنرسله بحوالة مصرفية، ويُعاد، حيثما أمكن، إلى الحساب الذي وردت منه الحوالة. وأي مبلغ نسترده من مقدم خدمة من طرف ثالث بعد التسوية الأولية، نحوله إليك خلال سبعة أيام من استلامه. وتُقبل المدفوعات النقدية ضمن الحدود القانونية فقط، وتُجرى المدفوعات الأكبر عبر التحويل المصرفي. وإذا طلبت أنت أو أسرتك خدمات إضافية أو تمديداً أثناء الإقامة (مثل ليلة إضافية أو رحلة محلية)، سواء شخصياً أو عبر الهاتف أو الرسائل، فسنبلغك بالتكلفة التقديرية قبل ترتيب الخدمة؛ وتُعد هذه الخدمات مطلوبة منك، وتُدرج بصورة منفصلة في الكشف النهائي، وتكون مستحقة الدفع في يوم تقديمها. وقد نطلب دفعة مقدمة إضافية، ولا نلتزم بتقديم خدمات إضافية أخرى إلى حين سدادها. ويجب سداد أي رصيد مستحق بموجب الكشف النهائي في تاريخ إصداره، وفي جميع الأحوال قبل مغادرة الهند. ولن نضيف أي خدمة لم تطلبها. وتتم التسوية النهائية للدفعات المقدمة بعد إتمام الخدمات المتفق عليها وفق هذا البند. ويخضع إلغاء الرحلة أو تأجيلها قبل تقديم الخدمات أو أثناءها، وما يترتب على ذلك من تكاليف غير قابلة للاسترداد لدى أطراف ثالثة وأي مبالغ مستردة، لأحكام البند 10.

10. الإلغاء أو التغيير واسترداد المبالغ. يجوز لك إلغاء الخدمات أو تغييرها قبل تقديمها. وإذا ألغيتَ أو أجّلتَ أو غيّرتَ الترتيبات المتفق عليها، فتُطبَّق رسوم الإلغاء والتعديل وفقاً لشروط الحجز التي أبلغناك بها قبل التأكيد، وكذلك سياسات مقدم الخدمة المعني. وإذا ألغيت أو أجلت بعد أن دفعنا مبالغ لمقدم خدمة، أو التزمنا نهائياً بدفع تكاليف الفندق أو النقل أو غيرها، فيُحسب المبلغ القابل للاسترداد بعد خصم التكاليف المعقولة والموثقة التي تكبدناها فعلياً لدى أطراف ثالثة، بقدر ما تكون غير قابلة للاسترداد وفق شروط الإلغاء الخاصة بمقدم الخدمة التي أُبلغت بها قبل الحجز، ومع مراعاة القانون المعمول به. ونقدم لك بياناً مفصلاً بالخصومات والمستندات المؤيدة لها المتاحة لنا بصورة معقولة. ويُرد الرصيد المستحق لك من المبالغ القابلة للاسترداد التي نحتفظ بها خلال 14 يوماً من استلام إشعار الإلغاء المكتوب، باستخدام وسيلة الدفع الأصلية. وأي مبلغ نسترده من مقدم خدمة من طرف ثالث بعد التسوية الأولية، نحوله إليك خلال سبعة أيام من استلامه. أما المبالغ التي دفعتها مباشرةً إلى مقدم الخدمة، فتخضع لسياسة الإلغاء والاسترداد الخاصة به، وسنساعدك في التنسيق معه. ولا يحد هذا البند من حقوقك القانونية كمستهلك.

11. حق العدول خلال 48 ساعة. يجوز لك إلغاء هذه الاتفاقية خلال 48 ساعة من قبولها، واسترداد كامل أي دفعة مقدمة دفعتها، ما لم نكن قد التزمنا بالفعل بدفع مبالغ لطرف ثالث نيابةً عنك؛ وفي هذه الحالة تُخصم التكاليف غير القابلة للاسترداد لدى الطرف الثالث وفق البند 10. وبعد انقضاء 48 ساعة، يظل بإمكانك الإلغاء وفق البند 10.

12. مصادر دخلنا. لا نفرض عليك رسوماً منفصلة على خدمات التنسيق الواردة في الجزء (أ) من الملحق 1. أما خدمات الجزء (ب) (مثل النقل والرحلات) فتُحتسب وفق عرض السعر الفردي المكتوب، مع بيان التكلفة وأي رسم خدمة مستحق لنا، كلٌّ على حدة. ويجوز أن تتلقى MediRoute Kerala من المستشفيات رسوم تيسير مقابل التنسيق الموصوف في هذه الاتفاقية، بموجب ترتيبات بيننا وبين المستشفى. وتدفع المستشفى هذه الرسوم، ولا تُضاف إلى الفاتورة التي تدفعها أنت ولا تزيد من قيمتها.

13. المرض الخطير أو الحالات العاجلة. إذا أُصبت بوعكة صحية خطيرة، فإن المستشفى الذي يعالجك هو المسؤول عن القرارات السريرية. وسنتصل سريعاً بفرد الأسرة الذي عيّنته بموجب البند 14، وسنساعد في التواصل والترتيبات اللوجستية. ولا نقدم خدمات الرعاية الطبية الطارئة.

14. جهة الاتصال من الأسرة ومشاركة المعلومات. يمكنك تعيين فرد أو أكثر من أفراد الأسرة كجهات اتصال بشأن رعايتك وترتيباتك: (الاسم، صلة القرابة، رقم الهاتف، اللغة)، وتحديد المعلومات التي تسمح لنا بمشاركتها معهم. وإذا أصبحت غير قادر على إعطاء الموافقة الطبية، فتخضع الموافقة على العلاج لقواعد المستشفى والقانون المعمول به. وسنساعد المستشفى في التواصل مع جهة الاتصال التي عيّنتها.

15. الوفاة أو عدم القدرة على التصرف. في حال وفاة المريض أو عجزه عن اتخاذ القرارات أو التصرف بنفسه، سنبلغ جهة الاتصال التي عيّنها فوراً، ونساعد في إجراءات المستشفى والإجراءات الرسمية والتواصل، دون اتخاذ أي قرارات طبية أو قانونية. وإذا طلبت الأسرة ذلك، فيمكننا المساعدة في ترتيب إعادة الجثمان أو إجراءات العودة ذات الصلة. وتُعد هذه المساعدة خدمة من الجزء (ب)، وتتحمل الأسرة التكاليف الفعلية (مثل رسوم المستشفى والمشرحة والتحنيط والمستندات وسيارة الإسعاف والطيران)، ويُحدد أي رسم خدمة بصورة منفصلة في عرض سعر مكتوب. ولا يؤثر هذا البند في الحقوق القانونية للورثة.

16. الشكاوى. يمكنك تقديم شكوى عبر البريد الإلكتروني help@mediroutekerala.com أو الاتصال أو المراسلة عبر واتساب على 65074 94473 91+. ونؤكد استلام شكواك خلال يومي عمل، ونسعى إلى الرد عليها خلال 15 يوماً. ومسؤول الشكاوى لدينا هو Linzad N.J، الشريك المدير. ويظل بإمكانك تقديم شكوى إلى المستشفى أو الجهات المختصة بحماية المستهلك أو اللجوء إلى المحاكم في أي وقت وفقاً للقانون.

17. الخصوصية والسجلات. نحتفظ بسجلات استفسارك واتفاقيتك ومدفوعاتك ومراسلاتك للمدة المحددة في إشعار الخصوصية الخاص بنا، الذي يوضح كيفية استخدامنا لبياناتك الشخصية والطبية. ويجب عليك قراءة إشعار الخصوصية وتقديم موافقة منفصلة عليه. يُرجى عدم إرسال التقارير الطبية عبر نموذج الاستفسار على الموقع الإلكتروني؛ وسنبلغك بقناة آمنة لمشاركتها.

18. مسؤوليتنا. العلاج الطبي ونتائجه: ينطوي العلاج الطبي على مخاطر. ويتخذ المستشفى والأطباء الذين تختارهم قرارات التشخيص والعلاج والجراحة والأدوية والرعاية السريرية ويقدمونها، وليس نحن، كما تعتمد نتائجها أيضاً على حالتك الصحية. ولا تقدم MediRoute Kerala خدمات طبية، ولا تتحمل المسؤولية عن النتيجة السريرية لأي علاج، بما في ذلك عدم نجاح العلاج أو المضاعفات أو العجز المؤقت أو الدائم أو الوفاة. فالمستشفيات والأطباء وغيرهم من مقدمي الخدمات الطبية مهنيون مستقلون، ولا نتحكم في خدماتهم الطبية ولا نضمنها. وإذا كان لديك أي قلق بشأن علاجك الطبي، فسنساعدك في التواصل وفي الحصول على سجلاتك الطبية. وننصحك بالحصول على تأمين سفر وتأمين طبي يغطيان علاجك وإقامتك. خدماتنا: نكون مسؤولين عن الخدمات التي نتعهد بتقديمها، بما في ذلك النقل الذي نقدمه باستخدام مركباتنا، وسنبذل عناية معقولة في أدائها. ولا نستبعد أو نحد من أي مسؤولية لا يسمح القانون باستبعادها أو الحد منها، بما في ذلك المسؤولية عن الاحتيال أو التضليل أو الوفاة أو الإصابة الشخصية الناتجة عن إهمالنا، ولا يحد ذلك من حقوقك بموجب قانون حماية المستهلك.

19. التأخير والأحداث الخارجة عن سيطرتنا المعقولة. لا نتحمل مسؤولية التأخير أو التغييرات الناشئة عن ظروف خارجة عن سيطرتنا المعقولة، مثل تغييرات الرحلات الجوية أو الطقس أو حركة المرور أو انقطاع الطرق أو أعطال المركبات غير المتوقعة أو مواعيد المستشفى أو القرارات الحكومية. ومع ذلك، سنبلغك في أقرب وقت ممكن ونساعدك في بحث البدائل المتاحة.

20. القانون وتسوية النزاعات. تخضع هذه الاتفاقية لقوانين الهند. وسنسعى أولاً إلى حل أي نزاع من خلال المناقشة، ويمكن اللجوء إلى الوساطة إذا وافقت على ذلك. وتكون للمحاكم المختصة في إيرناكولام، كيرالا، الولاية القضائية، مع الحفاظ على حقوق المستهلك التي يقررها القانون.

21. النسختان العربية والإنجليزية والنسخة المعتمدة. أُعدت هذه الاتفاقية باللغتين الإنجليزية والعربية، وتُعد كلتا النسختين أصليتين وذات حجية قانونية متساوية. وتقرأ هذه الاتفاقية وتقبلها بإحدى النسختين، وتُسجَّل النسخة التي قرأتها ووافقت عليها ضمن سجل قبولك، وتكون هي النسخة التي تحكم حقوقك والتزاماتك. وإذا ظهر تعارض أو اختلاف بين النصين، فيُؤخذ بالمعنى الأكثر فائدةً لك.

22. القاصرون والأشخاص غير القادرين على الموافقة. إذا كان المريض دون سن 18 عاماً أو غير قادر على إعطاء الموافقة أو التوقيع، فيوقّع نيابةً عنه الوالد أو الوصي أو الممثل المفوض، ويؤكد صفته. ويجوز لنا طلب ما يثبت ذلك، مثل نسخة من جواز سفر الممثل أو وثيقة هويته، ومستند يثبت صلة القرابة أو التفويض.

23. القبول الإلكتروني. يمكنك قبول هذه الاتفاقية بكتابة اسمك ووضع علامة في مربع الموافقة ثم إرسال النموذج، وتقدم موافقتك على إشعار الخصوصية بشكل منفصل بوضع علامة في مربع ثانٍ في النموذج نفسه، مع تحديد النسخة التي قرأتها: العربية أو الإنجليزية أو كلتيهما، ويسري قبولك على النسخة التي قرأتها. وسنسجل تاريخ القبول ووقته ورقم إصدار الاتفاقية واللغة أو اللغات التي قرأتها، ونرسل إليك نسخة من الاتفاقية المقبولة. ويمكنك طلب نسخة في أي وقت.

القبول

تُقبل هذه الاتفاقية إلكترونياً، ولا يلزم توقيع مطبوع أو بخط اليد. وتقبلها بإكمال نموذج القبول الخاص بـ MediRoute Kerala، كما هو موضح في البند 23. ونحتفظ بسجل قبولك (الاسم ورقم الاتفاقية والإصدار واللغة والتاريخ والوقت)، ونرسل إليك نسخة من هذه الاتفاقية. وتلتزم MediRoute Kerala بهذه الاتفاقية من وقت استلامنا قبولك.

عن MediRoute Kerala: Linzad N.J، الشريك المدير

الملحق 1 — الخدمات والرسوم

يحل هذا الملحق محل أي قائمة خدمات يُختار فيها كل بند على حدة. وينطبق الجزءان (أ) و(ب) عليك وفقاً لما يؤكده عرض السعر المكتوب. ولن نفرض أي رسوم على خدمة من الجزء (ب) دون موافقتك المسبقة.

الجزء (أ): خدمات التنسيق دون رسوم تنسيق منفصلة

لا نفرض رسوم تنسيق منفصلة على الخدمات التالية. ولا تشمل تكاليف الأطراف الثالثة (المستشفى والفندق والنقل وما شابه).

- تنسيق المواعيد مع المستشفى والأطباء، بما في ذلك التنسيق مع قسم المرضى الدوليين في المستشفى.
- مشاركة تقاريرك الطبية مع المستشفى بموافقتك ومن خلال قناة آمنة نبلغك بها.
- الحصول على تقديرات تكاليف العلاج من المستشفى ومشاركتها معك كما أصدرها المستشفى.
- تنسيق طلب خطاب دعوة التأشيرة الطبية أو مستندات دعم التأشيرة من المستشفى؛ ويصدر الخطاب من المستشفى، وتقرر السلطات الهندية وحدها منح التأشيرة.
- استقبالك في المطار عند الوصول وإرشادك إلى وسيلة النقل أو الفندق اللذين تم ترتيبهما لك. ولا يشمل ذلك توفير المركبة أو النقل، إذ يُعد خدمة من الجزء (ب).
- ترتيب الإقامة الفندقية كجزء من التنسيق دون رسوم خدمة؛ وتبقى تكلفة الفندق نفسها على عاتقك وفق عرض السعر.
- دعم في التواصل من منسقنا عبر الرسائل والهاتف وفي اللقاءات المرتبة، بما في ذلك مرافقتك في زيارات المستشفى لهذا الغرض. وإذا تعذر على منسقك حضور زيارة مقررة إلى المستشفى، فسنرتب منسقاً آخر أو نبلغك مسبقاً. ولا يُعد هذا الدعم خدمة ترجمة طبية معتمدة؛ ويمكن ترتيب مترجم طبي محترف ضمن الجزء (ب).
- تنسيق المتابعة بعد العلاج مع المستشفى.

الجزء (ب): خدمات برسوم وفق عرض السعر المكتوب

موافقتك أولاً. يبين عرض السعر الفردي المكتوب، لكل خدمة من الجزء (ب)، التكلفة الفعلية التقديرية ورسم خدمتنا الرمزي كلاً على حدة. وتدفع التكلفة الفعلية المثبتة بالمستندات مضافاً إليها رسم الخدمة. ولا نرتب أي خدمة من الجزء (ب) إلا بموافقتك، التي تكون بقبول عرض السعر، أو أثناء إقامتك بطلبك الخدمة شخصياً أو عبر الهاتف أو الرسائل. ولا تُحدد المبالغ في هذه الاتفاقية لأنها تعتمد على احتياجاتك وبلدك ومدة إقامتك ومقدم الخدمة.

- النقل من المطار وإليه، بما في ذلك الاستقبال والتوصيل، والنقل بين الفندق والمستشفى والتنقلات المحلية. ونستخدم مركباتنا أو، عند الحاجة، مشغل نقل مستقلاً مرخصاً، ويحدد عرض السعر ذلك.
- خدمات مترجم شفهي أو مترجم محترف (للعربية أو لغة أخرى) أثناء الاستشارات، إذا احتجت أنت أو المستشفى إلى ذلك.
- مساعدة شخصية مخصصة أو مرافق للمريض، تتجاوز التنسيق الوارد في الجزء (أ).
- رحلات محلية أو أنشطة سياحية أو رحلات ليوم أو يومين (اختيارية، بعد تأكيد الطبيب أنك لائق للسفر)، باستخدام مركبتنا أو مشغل مستقل مرخص.
- أي خدمة إضافية يطلبها المريض أو أسرته.
- باقة مخصصة تشمل خدمات مختارة ونفقات مرتبطة بها (الإقامة والنقل والترجمة وبنود أخرى متفق عليها) لفترة الإقامة، عند الطلب. ويوضح عرض السعر نطاق الخدمة والسعر وما يشمله وما لا يشمله والشروط، ويُتفق عليه قبل تأكيد الترتيبات.

خدمات غير مشمولة

- رسوم المستشفى: الاستشارات والفحوصات والعلاج والأدوية والإقامة بالمستشفى وأي رسوم إضافية يفوترها المستشفى.
- تكاليف الفندق والنقل ومقدمي الخدمات الآخرين، ما لم ينص عرض السعر المكتوب صراحةً على خلاف ذلك.
- رسوم التأشيرة وتذاكر الطيران؛ ويمكننا المساعدة في ترتيب حجز الطيران إذا طلبت ذلك، وتُدفع الأجرة وفق عرض السعر المكتوب.
- صرف العملات؛ ويمكننا إرشادك إلى صراف أو بنك معتمد وفق القواعد السارية، ولا نقوم بصرف العملات بأنفسنا.
- مدفوعات العلاج: تُدفع مباشرةً إلى المستشفى. ولا تحصّل MediRoute Kerala أموال العلاج ولا تحتفظ بها.

الملحق 2 — إقرارات المريض

بقبولك هذه الاتفاقية، تؤكد أنك قرأت الإقرارات التالية وفهمتها. ولا تحل هذه الإقرارات محل الموافقة السريرية الخاصة بالمستشفى.

- أفهم أن MediRoute Kerala ليست مستشفى أو جهة تقدم العلاج الطبي، وأنها تساعدني في التواصل مع المستشفيات وتنسق خدمات الدعم غير الطبي فقط، ولا تقدم مشورة طبية أو تشخيصاً أو علاجاً.
- أفهم أن الأطباء والمستشفى وحدهم يقررون التشخيص والعلاج والقرارات السريرية، وأن الطبيب سيشرح لي أي علاج ويطلب موافقتي قبله، وأن هذه الموافقة منفصلة عن هذا النموذج.
- أفهم أن المستشفيات تحدد رسومها بنفسها، وأن تقدير المستشفى يُنقل إليّ كما صدر، وقد يختلف عن الفاتورة النهائية.
- أفهم أن العلاج الطبي قد ينطوي على مخاطر ومضاعفات، وأنه لا توجد ضمانات لنتائج العلاج، وأن MediRoute Kerala لا توصي بأي علاج.
- أفهم أن MediRoute Kerala لا تتحمل المسؤولية عن نتائج العلاج، بما في ذلك عدم نجاحه أو المضاعفات أو العجز أو الوفاة.
- أفهم أنه لا توجد ضمانات للموافقة على التأشيرة، وأن القرار بشأنها يعود إلى السلطات الهندية وحدها.
- أفهم أن المستشفيات والأطباء والفنادق ومشغلي النقل جهات مستقلة مسؤولة عن خدماتها، وسيتم إبلاغي بها قبل السفر.
- أفهم أن دعم التواصل ليس ترجمة طبية معتمدة، وأنه ينبغي لي طلب تأكيد واضح من الطبيب في القرارات المهمة، ويمكن ترتيب مترجم طبي محترف إذا رغبت.
- أفهم أن رسم خدمتكم والتكلفة التقديرية للسفر أو الإقامة تُبلغ لي كتابةً قبل التزامي، وأنني أدفع التكلفة الفعلية مضافاً إليها رسم الخدمة، وأنه لن تُرتب أي خدمة من الجزء (ب) لم أوافق عليها أو أطلبها.
- أعرف بيانات الاتصال لتقديم الشكاوى: help@mediroutekerala.com أو 65074 94473 91+، ويمكنني أيضاً تقديم شكوى إلى المستشفى أو الجهات المختصة بحماية المستهلك في أي وقت.
- أؤكد أن المعلومات الشخصية والطبية التي قدمتها عن المريض دقيقة وكاملة، وسأبلغ MediRoute Kerala بأي تغيير.
- سأزوّد MediRoute Kerala باسم ورقم هاتف فرد من الأسرة يمكن التواصل معه في حالات الطوارئ.
- إذا وقعت نيابةً عن شخص آخر: أؤكد أنني والد المريض أو وصيه أو ممثله المفوض، وأن لدي الصلاحية اللازمة للتوقيع عنه.

لا تنتقص هذه الإقرارات من حقوق المريض بموجب القانون الهندي.

الملحق 3 — شروط خاصة بالخدمات

ينطبق كل جزء فقط عندما تكون الخدمة المعنية مشمولة في عرض السعر الخاص بك.

E1. النقل

- قد يتم النقل باستخدام مركبات MediRoute Kerala أو بواسطة مشغل نقل مستقل مرخص، وفق ما يحدده عرض السعر. وقبل الرحلة، سنشاركك بيانات المركبة والسائق، بما في ذلك رقم تسجيل المركبة واسم السائق وبيانات الاتصال ومعلومات التأمين.
- سواء كانت المركبة مركبتنا أو مركبة مشغل مستقل، فإننا لا نستخدم إلا مركبات مستوفية لجميع متطلبات التسجيل والتصاريح وشهادة اللياقة والتأمين المطلوبة قانوناً لنقل الركاب مقابل أجر، بما في ذلك تصريح نقل الركاب بالتعاقد (Contract Carriage Permit) ساري المفعول وتسجيل المركبة كمركبة نقل عند استخدام مركباتنا.
- إذا استخدمنا مركباتنا، فنحن مسؤولون عن الرحلة. وإذا استخدمنا مشغلاً مستقلاً، فيكون المشغل مسؤولاً عن المركبة والسائق والرحلة، ونكون مسؤولين عن اختياره بعناية معقولة وعن الترتيبات التي نتعهد بها نحن.
- في حال وقوع حادث أو تأخير، اتصل على 65074 94473 91+؛ وسنساعدك في التواصل مع المستشفى والمشغل وأسرتك.
- تُحدد الأجرة في عرض السعر، وتُدفع إلينا أو إلى المشغل وفق ما يوضحه عرض السعر.

E2. الإقامة

- الفندق أو الشقة جهة مستقلة عن MediRoute Kerala. وتسري شروط الحجز والإلغاء وقواعد الإقامة الخاصة بمقدم الإقامة، وسيتم إبلاغك بها قبل تأكيد الحجز.
- تُدفع أي دفعة مقدمة للإقامة مباشرةً إلى الفندق أو من خلالنا، حسب رغبتك ووفقاً لما يوضحه عرض السعر المكتوب.

E3. الإقامة الاختيارية للتعافي والرحلات المحلية

- هذه الخدمة اختيارية ومنفصلة عن العلاج، وتكون على نفقتك الخاصة. ولا يتم ترتيب الرحلة إلا بعد أن يؤكد طبيبك أنك لائق للسفر. وتُقدم الخدمة من MediRoute Kerala أو مشغل مستقل مرخص، وفقاً لما هو موضح في عرض السعر.

باختيارك هذه الرحلة، تؤكد أن طبيبك سمح لك بالسفر، وتتحمل مسؤولية هذا الاختيار.

E4. المساعدة اللغوية أثناء الاستشارات

- يقدم منسقنا دعماً في التواصل بينك وبين الطبيب، بموافقتك. وهذا الدعم ليس خدمة ترجمة طبية معتمدة، ويمكن ترتيب مترجم طبي محترف عند الحاجة. يُرجى تأكيد التعليمات المهمة مع الطبيب، كتابةً حيثما أمكن.

باستخدامك هذه الخدمة، توافق على حضور منسق من MediRoute Kerala أثناء استشاراتك وتدوين تعليمات الطبيب.

E5. دعم التأشيرة

نساعدك في إعداد المستندات اللازمة وتنسيق الحصول على خطاب المستشفى. وتظل السلطات الهندية وحدها صاحبة القرار بشأن منح التأشيرة.

لا تستطيع MediRoute Kerala ضمان الموافقة على التأشيرة؛ يُرجى التحقق من البوابة الرسمية للاطلاع على القواعد الحالية.