

## Frequently Asked Questions (FAQs): FMC Shift to New Operator

**Who is the new operator?**

Majestic Millennium (2M) is a modern healthcare provider that leverages high quality physicians and specialists to ensure highest international standards, and provides a well-rounded mix of treatments and services for a wide range of medical needs. 2M also offers specialized cosmetic, diet and wellness care that allows patients to heal their mind, body and soul in a professional, modern atmosphere.

**What are the credentials of the new operator?**

2M is a community-based care provider who proudly serves domestic and international partners, providing healthcare services to over 100,000 patients annually. In addition to operating their own medical center, 2M also operates corporate clinics serving key organizations including: Saudi Arabian Food & Drug Authority | STC | SAPTCO | Al Faisaliah Group | AON | SGS | CCC | Bupa | NWC | Tawuniya | SABIC | ELM | Alrajhi Group | Jarir Group.

**When will the new operator Majestic Millennium (2M) start operating the Family Medical Center?**

The new operator started operating on Wednesday 1st of April, 2020.

**Are there any services provided by the old operator that will be discontinued?**

The new operator will continue providing all services offered at the FMC and IV Clinic and is committed to additional new services to advance your experience.

**What are the new services that will be provided at the FMC by 2M?**

New services include; home healthcare, medical specialties such as Nutrition and Psychiatry. In addition to, daily availability of dentistry center and Gynecology, medication delivery, and first aid courses for everyone.

**Does 2M cover all insurance companies?**

Yes, it covers all insurance company firms and classes. These include but are not restricted to; Tawuniya| Bupa | Globe Med | Med Gulf | Al Rajhi Takaful | Saudi Next Care | AXA | Total Care Saudi (TCS) | Saudi Enaya |SAICO. Please visit or contact the FMC at 012 510 4190 to provide your insurance company's details if it's not among the listed above to ensure the are activated in our system.

**Will the clinic within the Industrial Valley continue to be operational?**

FMC will continue to serve the IV community; as all health insurance companies and categories are covered.

**What new initiatives will the new operator implement to ease the communication with patients?**

2M will launch a tele-healthcare platform, where patients can communicate with international physicians for second opinions and referrals.

**What will happen to the existing medical records and health history of FMC patients?**

Current medical records of patients will be handed over completely to the new operator. Chronic diseases patients' records will be gradually moving to 2M.

**Can patients have their medical records?**

Chronic diseases patients can ask for a copy of their medical records from the FMC.

**How many ambulances do we have?**

The FMC currently has 2 ambulances to serve KAEC for any emergency needs.

**Will pharmacy services be available at the Family Medical Center?**

Pharmacy services will remain available at the FMC.

**Will there be any change in operating hours?**

- Emergency Medicine 24/7
- Family Medicine Clinics: Saturday to Thursday: 8 am – 12 pm; 4 pm – 8 pm
- Laboratory: Saturday to Thursday: 8 am to 12 am
- Diagnostic imaging Xray: Saturday to Thursday: 8 am to 4 pm
- Diagnostic imaging Ultrasound: Saturday to Thursday: 8 am to 4 pm
- Pharmacy 24/7
- Paramedic services 24/7

**من هو المشغل الجديد؟**

المشغل الجديد (2M) هو مشغل عصري يقدم خدماته الطبية والصحية بالتعاون مع أطباء استشاريين وأخصائيين ذو كفاءة وتأهيل عالي ويقدم خدمات عالية المستوى وبالتوافق مع المعايير العالمية تغطي علاجات وخدمات متنوعة لكافة احتياجات المرضى وزوار المركز الطبي. كما يقدم ماجيستيك ميلينيوم بعض الخدمات التجميلية المتخصصة، استشارات التغذية والصحة العامة والتي تساعد المرضى في الاستشفاء النفسي، والبدني والروحي ضمن بيئة عصرية واحترافية.

**ماهي خبرات المشغل الجديد؟**

ماجيستيك ميلينيوم تخدم بامتياز شركات عملاقة ورائدة في السوق المحلي والعالمي من خلال تقديم حزمة من الخدمات الصحية والطبية لما يزيد عن 100 ألف مريض وزائر كل عام.

بعض الشركات العملاقة والرائدة تتضمن، STC، سابتكو، مجموعة الفيصلية AON، السعودية للخدمات الأرضية، بوبا، الشركة الوطنية للمياه، الهيئة السعودية للغذاء والدواء، التعاونية، سابك، مجموعة الراجحي، مجموعة جرير.

**متى سيقوم المشغل ماجيستيك ميلينيوم (2M) بتشغيل مركز الأسرة الطبي؟**

قام المشغل الجديد بتقديم خدماته ابتداءً من يوم الأربعاء 1 أبريل 2020م.

**هل توجد أي خدمات صحية كانت مقدمة من قبل المشغل السابق سيتم إيقافها؟**

لا. سيقوم المشغل الجديد بالالتزام باستمرار تقديم جميع الخدمات الصحية والطبية المقدمة في مركز الأسرة الطبي وعيادة الوادي الصناعي وبالإضافة إلى ذلك سيتم تقديم حزمة جديدة من الخدمات تثري تجربة المرضى والزوار.

**ماهي الخدمات الجديدة والتي سيتم تقديمها من خلال المشغل الجديد (2M) لمركز الأسرة الطبي؟**

تتضمن الخدمات الجديدة على سبيل المثال لا الحصر، الخدمات الصحية المنزلية، استشارات التغذية، الصحة النفسية بالإضافة إلى خدمات عيادات الأسنان والنساء والولادة وذلك بشكل يومي ومستمر وخدمات توصيل الأدوية إلى المنازل بالإضافة إلى دورات مجتمعية للإسعافات الأولية للجميع.

**هل تغطي (2M) جميع شركات التأمين؟**

نعم. سيتم قبول وخدمة المرضى الذين لديهم تأمين ساري لجميع شركات التأمين وجميع الفئات المغطاة وعلى سبيل المثال لا الحصر، التعاونية، بوبا، غلوب ميد، ميد غلف، الراجحي تكافل، سعودي نيكست كير، أكسا، توتال كير، سعودي (تي سي اس)، عناية السعودية، سايكو، الرجاء زيارة أو التواصل مع مركز الأسرة الطبي على 012 510 4190 لتقديم بيانات التأمين الخاصة بكم إن كانت شركة التأمين الخاصة بكم غير مدرجة في القائمة أعلاه وذلك حتى يتم التأكد من تفعيلها.

**هل سيستمر تشغيل العيادة الطبية المتواجدة في الوادي الصناعي؟**

نعم، سوف يستمر مركز الأسرة الطبي في تقديم الخدمة لمجتمع الوادي الصناعي حيث أن جميع الفئات التأمينية مشمولة.

**ماهي المبادرات الجديدة المتخذة من قبل مزود الخدمة الجديد لتسهيل وسائل التواصل مع المرضى والمراجعين؟**

سيقوم مزود الخدمة الجديد بإطلاق خدمة جديدة عن طريق الهاتف تمكن المرضى والمراجعين من التواصل مع أطباء دوليين لأخذ المشورة ورأي آخر وتوصية.

**ماذا سيحل بملفات المرضى الحالية المتواجدة والقديمة لمرضى ومراجعى مركز الأسرة الطبي؟**

سيتم نقل جميع ملفات المرضى والمرجعين الحاليين لمزود الخدمة الجديد، وسيتم نقل ملفات المرضى الذين يعانون من أمراض مزمنة تدريجياً.

**هل يمكن للمرضى والمراجعين الحصول على ملفاتهم الطبية؟**

المرضى الذين يعانون من أمراض مزمنة يمكنهم طلب نسخة ملفاتهم من مركز الأسرة الطبي.

**كم عدد سيارات الإسعاف المتوفرة في مركز الأسرة الطبي؟**

يتوفر حالياً سيارتي إسعاف لتخدم كيك في حال الطوارئ لا سمح الله.

**هل ستتوفر صيدلية في مركز الأسرة الطبي؟**

نعم، سوف تستمر خدمات الصيدلية في مركز الأسرة الطبي.

**هل سيكون هناك تغيير في ساعات العمل؟**

- الطوارئ: 24 ساعة
- عيادات طب الأسرة: السبت إلى الخميس 8 صباحاً – 12 ظهراً ومن 4 عصراً – 8 مساءً
- المختبر: السبت إلى الخميس: 8 صباحاً – 12 ظهراً
- الأشعة السينية: السبت إلى الخميس 8 صباحاً – 4 عصراً
- الأشعة فوق صوتية: السبت إلى الخميس 8 صباحاً – 4 عصراً
- الصيدلية: 24 ساعة
- خدمات أخصائي طوارئ: 24 ساعة