

Date: 07/10/2025

التاريخ: 07/10/2025

Reference: GC 05-2025

الرقم المرجعي: GC 05-2025

External Circular

تعميم خارجي

**الموضوع: إصدار مؤسسة دبي للضمان الصحي (DHIC) وثائق تنظيمية محدثة تلغي الوثائق التنظيمية السابق**  
**Subject: DHIC Issuance of Updated Regulations Superseding Previous regulatory documents**

**To: All parties of the health insurance system in the Emirate of Dubai (Health Insurance Companies, Third-Party Administrators (TPAs) & Brokers) permitted by DHA to perform any activity related to health insurance in Dubai.**

الى أطراف منظومة التأمين الصحي في إمارة دبي (شركات التأمين الصحي وشركات إدارة المطالبات ووسطاء التأمين) المصرح لهم من قبل هيئة الصحة في دبي لمزاولة أي نشاط يتعلق بالضمان الصحي في إمارة دبي.

Dubai Health Authority extends its sincere thanks and appreciation to all its strategic partners in the field of health care and the health insurance system for their contribution and efforts in providing better health care to members of the community.

تتقدم هيئة الصحة في دبي بخالص الشكر والتقدير لجميع شركائها الاستراتيجيين في مجال الرعاية الصحية ومنظومة الضمان الصحي لمساهماتهم وجهودهم المبذولة في توفير رعاية صحية أفضل لأفراد المجتمع.

This circular serves as formal notification that new Policy Directives have been issued by the Dubai Health Insurance Corporation (DHIC), which revoke and replace the respective regulatory documents. These circulars shall be deemed null and void effective immediately. with immediate effect from the date of publication of this circular.

يعد هذا التعميم إشعاراً رسمياً بأن التعاميم العامة المذكورة أدناه، قد تم إلغاؤها ولم تعد سارية المفعول تنظيمياً وتحل محلها الوثائق التنظيمية المذكورة، وذلك اعتباراً من تاريخ نشر هذا التعميم.

All regulated entities are required to align their policies, processes, and operations with the provisions outlined in the new regulations. Effective immediately, all activities governed by the health insurance regulatory framework must be carried out in accordance with the updated requirements set forth by DHA.

وبناء عليه، يتعين على جميع الجهات الخاضعة للتنظيم مواءمة سياساتها وإجراءاتها وعملياتها التشغيلية بما يتوافق مع الأحكام الواردة في الوثائق. ويسري هذا الالتزام فوراً.

In the event of a conflict between the Arabic and English texts, the Arabic text shall prevail.

في حال التعارض بين النصين العربي والإنجليزي،  
يرجح النص العربي.

This circular is effective as of the date of its publication; all stakeholders must abide by this circular to avoid violations and legal accountability.

يُعمل بهذا التعميم اعتباراً من تاريخ صدوره، وعلى جميع  
المعنيين الاطلاع والتقيد التام بما ورد فيه من أحكام تفادياً  
لأية مساءلة قانونية.

This circular is designed for regulatory procedures that must be adhered to by those concerned and should not be used as content for media publication. In the event of a violation of this, legal action will be taken.

هذا التعميم للإجراءات التنظيمية الواجب التقيد بها من قبل  
المعنيين، وغير مخصص كمحتوى للنشر الإعلامي، وفي حال  
تم مخالفة ذلك سيتم اتخاذ الإجراءات القانونية مباشرة.

For more information, kindly send an email to

Email address: [ISAHD@dha.gov.ae](mailto:ISAHD@dha.gov.ae)

للمزيد من المعلومات، يرجى التواصل عبر البريد

الإلكتروني : [ISAHD@dha.gov.ae](mailto:ISAHD@dha.gov.ae)

With Regards- DHA

مع تحيات - هيئة الصحة في دبي

\*ملاحظة: في حال كان هناك أي اختلاف بين النص العربي والنص الإنجليزي من التعميم، يعتد بالنص العربي

\*Note: Should any discrepancy arise between the Arabic and English texts in this circular, the Arabic text shall prevail

| New Documents                                                | Referenced ISAHD Documents                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PD-01-2025 Ethical Standards and Conflict of Interest</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>GC07-2019 - Ethical Standards of Business Conduct</li> <li>GC06-2022 - Electronic Claim submissions for Dubai related Policies</li> <li>GC01-2024 - The contractual relationship between the Healthcare Providers &amp; Insurance Companies within the health insurance system in the Emirate of Dubai</li> </ul>                                                                                                                                           |
| <b>PD-02-2023 Data Governance and Records Management</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>SN 03-2015 - Standardised Claims Records</li> <li>SN 01/2018 - Health insurance claims records</li> <li>GC01-2023 - Health Insurance Data compliance by health insurance companies licensed by DHA</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>PD-03-2025 Complaints Management</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>PD 01-2014 - Complaints handling (rev 1)</li> <li>PD Complaints Handling_24-11-2020</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>PD-04-2025 Dubai Health Insurance Emergency Coverage</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PD 01-2016 - Insurance coverage for emergency cases and DHA price list</li> <li>PD 02-2017 - Emergency Definition</li> <li>PD 01-2018 - Patient's treated or transferred by Ambulance</li> <li>PD 03-2019 - Settlement of Payment for Emergency Services</li> <li>PD 04-2020 - Co-Payments of emergency cases transferred by ambulance</li> <li>GC 04-2022 - Excluding Public Hospitals under the Government of Dubai form Emergency Factor 1.3.</li> </ul> |