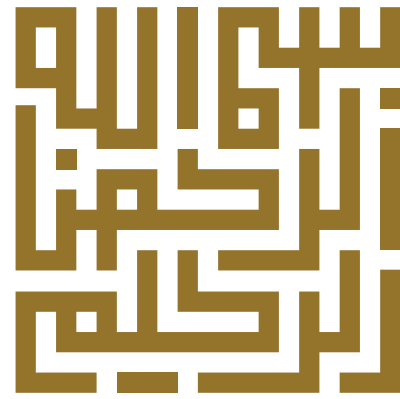




مجلس الصحة التعاوني
Council of Cooperative Health Insurance

التقرير السنوي لعام 2016





خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود
ملك المملكة العربية السعودية





صاحب السمو الملكي
الأمير محمد بن نايف بن عبدالعزيز آل سعود
ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء
وزير الداخلية





صاحب السمو الملكي

الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود
ولي ولي العهد النائب الثاني لرئيس مجلس الوزراء وزير
الدفاع



الصفحة	المحتويات
8	نبذة عن المجلس
10	كلمة معالي رئيس المجلس
12	كلمة الأمين العام
14	رؤية وأهداف ورسالة ومهمة وقيم المجلس
18	أعضاء المجلس
21	الهيكل التنظيمي
22	أهم قرارات المجلس
26	الملخص التنفيذي
28	قطاع التأمين الصحي: الأداء والاتجاهات الرئيسية (مؤشرات أداء قطاع التأمين الصحي)
56	الرقابة والإشراف
62	خدمات عملاء المجلس
70	الخدمات الإلكترونية
76	دراسات وأبحاث المجلس
80	شركات التأمين الصحي وشركات إدارة المطالبات الطبية
86	مقدمي الخدمات الصحية
96	المؤمن لهم
106	البيئة الداخلية للمجلس
125	خاتمة التقرير

يسر مجلس الضمان الصحي التعاوني أن يقدم التقرير السنوي للعام المالي ٢٠١٦م الذي يوثق أهم إنجازات المجلس التنظيمية والتشريعية التي ساهمت في نمو قطاع التأمين الصحي في المملكة، كما يحتوي هذا التقرير على أهم المؤشرات المالية والفنية لقطاع التأمين الصحي وأهم المهام والمبادرات التي أسهمت في تعزيز دور المجلس في دعم مسيرة التأمين الصحي في المملكة والإرتقاء بخدماته الموجهة لمختلف الشرائح المستهدفة.

نبذة عن المجلس



أنشئ مجلس الضمان الصحي التعاوني بموجب المرسوم الملكي السامي الكريم رقم م/10 بتاريخ 01 / 05 / 1420 هـ ، برئاسة وزير الصحة ، ويتمتع بالشخصية الاعتبارية والإستقلال المالي والإداري ، للإشراف على تطبيق نظام الضمان الصحي التعاوني

المهام الرئيسة

توفير الرعاية الصحية وحفظ الحقوق لجميع المشمولين بالنظام ولا سيما العاملين بالقطاع الخاص من سعوديين وغير سعوديين وأسرهم.
الإشراف والمتابعة والرقابة على كافة أطراف العلاقة التأمينية الصحية.
تقويم الآثار المترتبة على تطبيق النظام.
التطوير المستمر في وسائل وأدوات المجلس للوصول إلى تقديم مستوى تأمين طبي متميز لكافة الفئات المندرجة تحت النظام.
تزويد القطاع بالمعلومات والدراسات والأبحاث.

الأطراف الخاضعة للإشراف من قبل المجلس (أطراف العلاقة التأمينية):

شركات التأمين الصحي.
مقدمي خدمات الرعاية الصحية.
شركات إدارة المطالبات.
أصحاب العمل «كممثلين عن المؤمن لهم».

كلمة معالي رئيس المجلس

في ظل العديد من التحديات وفي مقدمتها التحديات الاقتصادية وعلى الأخص ما يتعلق بإقتصاديات الصحة، يشكل قطاع التأمين الصحي أحد أهم بدائل تمويل الخدمات الصحية في المملكة الذي ساهم وسيساهم في دعم تمويل القطاع الصحي ورفع عبء عدد من الشرائح المستهدفة في المستقبل عن كاهل المرافق الصحية الحكومية مما سيوفر مزيد من فرص الحصول على الخدمات الصحية في هذه المرافق للمواطنين والمقيمين.

ومن هذا المنطلق، دأب المجلس على العمل لإنجاح تطبيق نظام الضمان الصحي، حيث يسلط هذا التقرير السنوي الذي يعد العاشر منذ تأسيس المجلس الضوء على أبرز إنجازات المجلس وأهمية قطاع التأمين الصحي السعودي من خلال النمو المضطرد في الطلب على منتجاته والذي يتزامن مع التطور القائم في كافة القطاعات الأخرى في المملكة ونضوجها، وعلى الرغم من الظروف السائدة نتيجة المتغيرات الاقتصادية التي واجهت المملكة، إلا أن قطاع التأمين الصحي في العام المالي 2016م إستمر في التطور حيث مثل عدد السعوديين المؤمن لهم حوالي 2,7 مليون مواطن، بنسبة وصلت إلى (22 %) من إجمالي المؤمن لهم (12 مليون مؤمن له)، في حين بلغ عدد المقيمين ممن شملهم التأمين الصحي ما يقارب 9,4 مليون مقيم بنسبة (78 %) من إجمالي المؤمن لهم يتم توفير الخدمات الصحية لهم ولأفراد أسرهم من خلال شبكة طبية متكاملة بلغت بنهاية هذا العام (4399) مقدمي خدمات صحية معتمدين من المجلس وتأهيل (27) شركة تأمين صحي و (9) شركات إدارة مطالبات التأمين الصحي.



الدكتور/ توفيق بن فوزان الربيعة

كما إنعكس نمو قطاع التأمين في المملكة بدوره على نمو قطاع التأمين الصحي بإعتباره اكبر أنواع التأمين في المملكة حيث مازال محافظاً على النصيب الأكبر وبنسبة (51 %) من الحصة السوقية لقطاعات التأمين الأخرى خلال عام 2016م، كما استمر استحواذ ثلاث شركات على (82 %) من الحصة السوقية للتأمين الصحي، فيما حازت ست شركات أخرى على (9 %) من حجم السوق. وتقاسمت 18 شركة أخرى الحصة المتبقية البالغة (9 %) بحصص تبلغ أقل من (1 %) لكل شركة.

ولنفس الفترة، بلغ إجمالي أقساط التأمين الصحي المكتتبة (18,630 مليون ريال سعودي) بإنخفاض مقداره (1.7 % -) مقارنة بإجمالي أقساط التأمين الصحي المكتتبة (18,961 مليون ريال سعودي) للعام السابق 2015 م.

كما بلغ إجمالي قيمة المطالبات الصحية المدفوعة (14,548 مليون ريال سعودي) بزيادة قدرها (11 %) مقارنة بإجمالي قيمة المطالبات الصحية المدفوعة للعام السابق 2015 م والتي بلغت (13,106 مليون ريال سعودي).

كما، ارتفع صافي المطالبات المتكبدة للتأمين الصحي بنحو (10.5 %) لتصل الى 14,144 مليون ريال في عام 2016 مقابل 12,804 مليون في عام 2015م.

وهذا بدوره ساهم في توسع حجم قطاع التأمين الصحي بمعدل سنوي مركب نسبته (13.4 %) خلال الفترة ما بين العام 2012م إلى سنة التقرير 2016م، ونسعى في مجلس الضمان الصحي التعاوني إلى تحقيق التوسع في تطبيق التأمين الصحي على مزيد من شرائح المجتمع بما يرتقي لتطلعات ولادة الأمر حفظهم الله ورؤية المملكة (2030) وبما يتوافق مع متطلبات السياسة الصحية المستقبلية بإذن الله تعالى.

كلمة أمين عام المجلس

كان لقطاع التأمين الصحي بنهاية العام المالي 2016م نصيباً وافراً من النمو والتطور، الأمر الذي خلق نقلة نوعية في هذا القطاع ساهمت في إيجاد العديد من آليات العمل والمبادرات والمشاريع التطويرية المؤثرة في ضبط السوق وقياس وبناء مؤشرات الأداء التي تدعم عملية إتخاذ القرار على أسس موضوعية، ومن أهم وأبرز هذه المشاريع خطة المجلس الاستراتيجية (2020)، ومشروع تبادل التعاملات الالكترونية للتأمين الصحي (SHIB) ومشروع نظام إدارة الوثائق المطور، والتحول الرقمي لجميع أعمال المجلس وأمانته العامة Digital Transformation ورفع مستوى الوعي التأميني لأطراف العلاقة التأمينية، بالإضافة إلى مجموعة من المشاريع الواعدة والمبنيّة على أساس الحلول التقنية الذكية مثل مشروع خدمات العملاء CRM.



أ/ محمد بن سليمان الحسين

وبنهاية العام 2016م بلغ إجمالي الإنفاق على مطالبات التأمين الصحي أكثر من 14 مليار ريال في عام 2016م، كما بلغ عدد المؤمن لهم (12 مليون مؤمن له) منهم (2,7 مليون سعودي مؤمن له) و(9,4 مليون غير سعودي مؤمن له) بزيادة قدرها (278 %) مقارنة بعدد المؤمن لهم في بداية إلزامية التأمين الصحي عام 2006م حيث بلغ (3,262,169 مؤمن له) منهم (332,174 سعودي مؤمن لهم) و (2,929,995 غير سعودي مؤمن له).

كما إرتفع عدد مقدمي الخدمات الصحية بنهاية 2016م ليصل الى (4399 مقدم خدمة) معتمدين من المجلس بزيادة قدرها (345 %) عن عدد مقدمي الخدمة المعتمدين في بداية إلزامية التأمين الصحي عام 2006م حيث بلغ آنذاك (989 مقدم خدمة).

ولنفس الفترة، بلغ عدد شركات التأمين الصحي المؤهلة من المجلس (27 شركة تأمين) بزيادة قدرها (17.4 %) عن عدد شركات التأمين المؤهلة في بداية إلزامية التأمين الصحي عام 2006م حيث بلغ آنذاك (23 شركة تأمين صحي). كما بلغ عدد شركات إدارة المطالبات الطبية (9 شركات) بزيادة قدرها (100 %) عن عدد شركات إدارة المطالبات الطبية المؤهلة في بداية إلزامية التأمين الصحي عام 2006م.

كما بلغ إجمالي عدد الشكاوى التي أنهيت خلال هذا العام الواردة الأمانة العامة (5283 شكوى) بنهاية 2016م ، مقارنة بنفس الفترة من العام السابق 2015م والذي بلغت (2381 شكوى) بزيادة قدرها (122 %)، كما شكلت الشكاوي المقدمة ضد شركات التأمين نسبة (86 %)، ونحن نعتبر أن زيادة العدد ليست خللاً بقدر ما هي زيادة في وعي المؤمن له وإدراكه بحقوقه وهو ما نسعى إليه من خلال الحملات الإعلامية المتواصلة لذلك.

وبذلك تحقق بفضل الله في مجمله تغطية تأمينية صحية بنسبة قدرها (38 %) من إجمالي عدد السكان، ونسعى في الأمانة العامة لتغطية مزيد من الشرائح المستهدفة بما يواكب قرارات وتطلعات المجلس وبما يساهم في دعم إستقرار قطاع التأمين الصحي في المملكة.

الرؤية والرسالة



رؤيتنا

أن يكون المجلس جهة رائدة في رفع مستوى الحالة الصحية للفئات المستهدفة بالتأمين الصحي.

رسالتنا

حماية حقوق المؤمن لهم الصحية التأمينية والتميز في تقديم خدمات العملاء وتقديم الخدمات التنظيمية الرقابية وتعزيزها من خلال الإمكانيات الرقمية ، ودعم تطوير صناعة التأمين الصحي ، وضمان الاستدامة على المدى الطويل.

أهدافنا

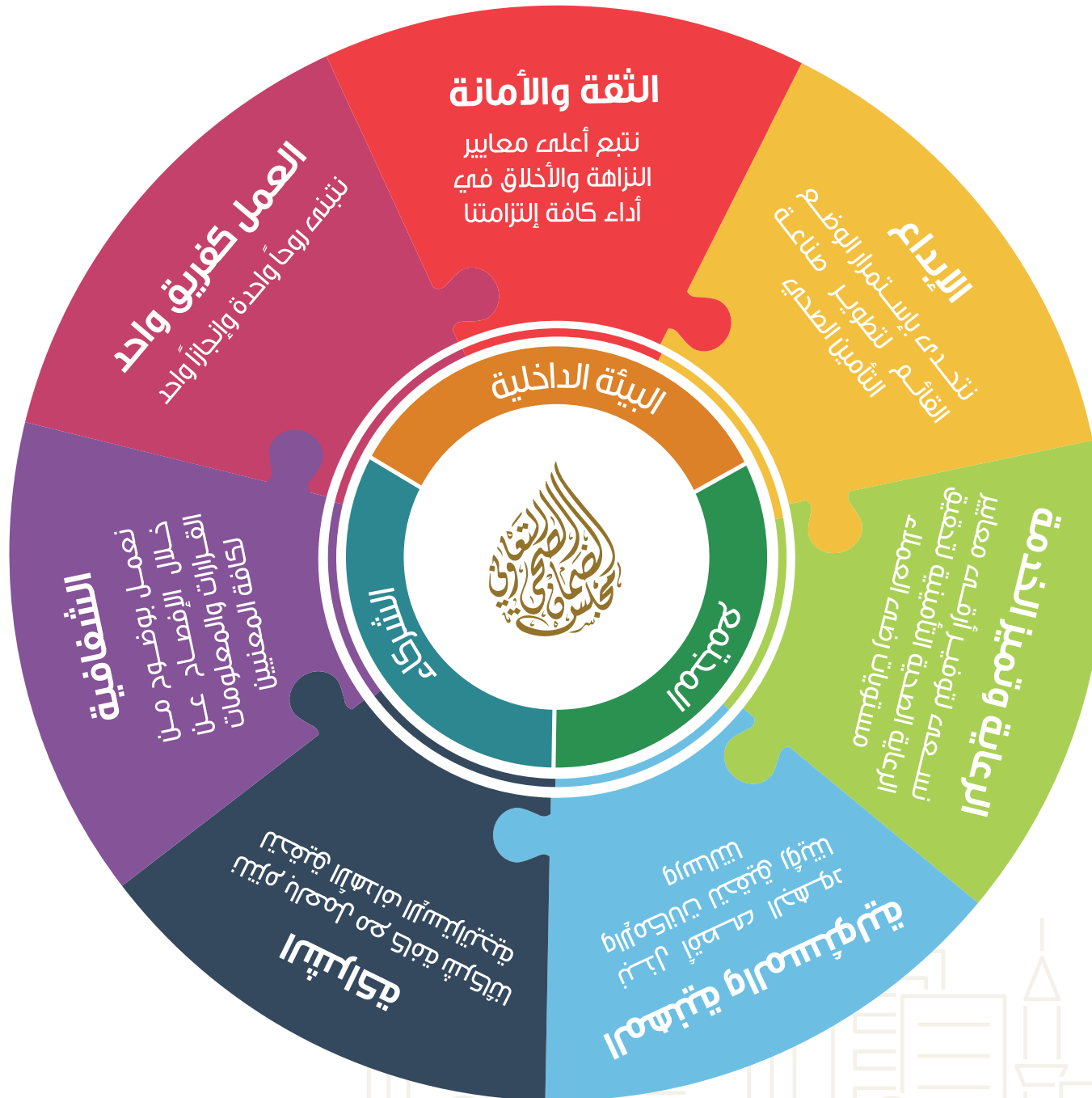
- بناء الامكانيات الرقمية وتحسين الأعمال الأساسية للمجلس
- تعزيز الحوكمة بما يساهم في استقرار سوق التأمين الصحي
- تفعيل التغطية التأمينية الصحية للفئات المستهدفة
- توسيع نطاق التغطية التأمينية لتشمل الشرائح المستهدفة
- تحقيق تنمية مستدامة لسوق التأمين الصحي
- إتخاذ الاجراءات الاستباقية من خلال تحليل مؤشرات سوق التأمين الصحي

مهمتنا

تحديد الاستراتيجيات اللازمة لتفعيل نظام الضمان الصحي التعاوني

قيمتنا





رئيس وأعضاء المجلس للدورة الخامسة للعام ٢٠١٦ م



رئيس وأعضاء المجلس للدورة الخامسة



معالي وزير الصحة ورئيس مجلس الضمان الصحي التعاوني
الدكتور توفيق بن فوزان الربيعة
(من 1437/7/30هـ حتى تاريخه)



معالي وزير الصحة ورئيس مجلس الضمان الصحي التعاوني
المهندس خالد بن عبدالعزيز الفالح
(من 1436/7/10هـ حتى 1437/7/30هـ)



الدكتور
عبدالله بن ابراهيم الشريف
ممثلاً عن وزارة الصحة



معالي الأستاذ
أحمد بن صالح الحميدان
نائب وزير العمل - ممثلاً عن وزارة العمل



صاحب السمو الأمير الدكتور
بندر بن عبد الله المشاري آل سعود
ممثلاً عن وزارة الداخلية



الأستاذ الدكتور

سليمان بن محمد المالك

ممثلاً عن القطاعات الصحية الحكومية



الأستاذ

عبدالرحمن بن عبدالله العيبان

ممثلاً عن وزارة التجارة والصناعة



الأستاذ

علي بن سليمان العايد

ممثلاً عن وزارة المالية



الأستاذ الدكتور

راشد بن سليمان بن راشد الحميد

ممثلاً عن القطاعات الصحية الحكومية



الأستاذ

خالد بن سليمان السليم

ممثلاً عن مجلس الغرف التجارية الصناعية السعودية



الدكتور

سامي بن عبدالكريم العبد كريم

ممثلاً عن القطاع الصحي الخاص

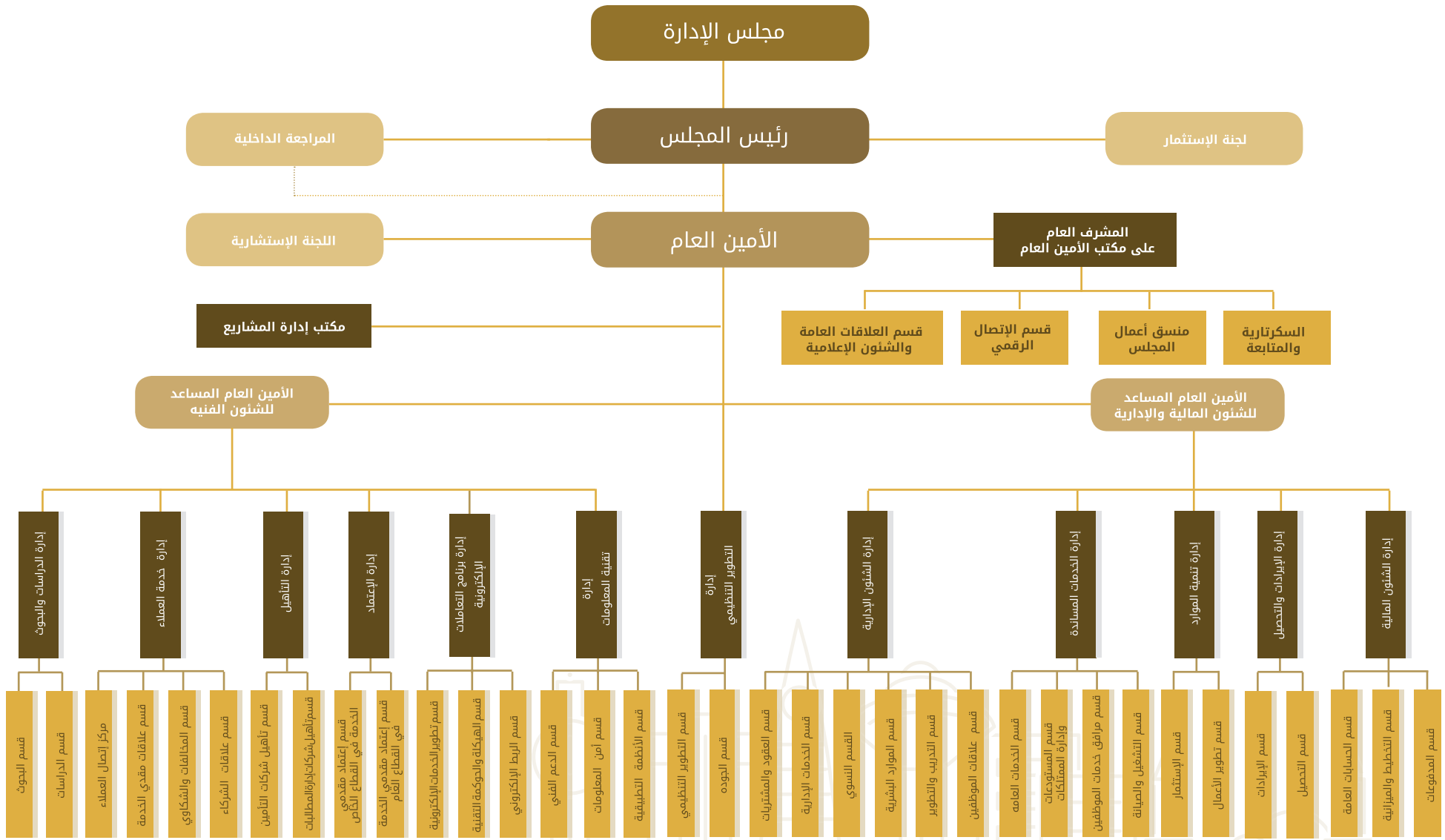


الأستاذ

طل بن هشام ناظر

ممثلاً عن شركات التأمين التعاوني

الهيكل التنظيمي





أهم

قرارات المجلس لعام 2016



أهم قرارات المجلس خلال العام 2016م

- إعتد المجلس الموازنة المالية للعام 2016م.
- تمت ترسية مشروع برنامج تبادل التعاملات الإلكترونية (SHIB)، على شركة اتحاد الاتصالات (موبايلي).
- إيقاف ظاهرة التأمين الصحي الفردي (غير الحقيقي) وذلك بتطبيق الوثيقة الموحدة مع مراعاة الآتي:
 - أن يتم التطبيق في نهاية الربع الثاني من العام الحالي بعد إعادة دراسة آليات التطبيق.
 - أن يتم ذلك بشكل تدريجي لتفادي التأثير السلبي على قطاع الأعمال بشكل عام وسوق التأمين الصحي بشكل خاص.
 - عرض الموضوع في الجلسة القادمة.
- إلزام مقدمي الخدمة (المستشفيات) ضمن متطلبات الاعتماد بالحصول على شهادة اعتماد المنشآت الصحية للجودة النوعية (JCI أو CBAHI) أو ما يعادلها على أن يتم تطبيق ذلك اعتباراً من عام 2018م.
- إعتد المجلس الحسابات الختامية للمجلس للعام المالي 2015م على أن يصدر التقرير النهائي من قبل المحاسب القانوني بعد الأخذ بملاحظاته حول إطفاء مصاريف المبنى التأسيسية على خمس سنوات (الإيجارية) بدلاً من سنة واحدة.
- أقر المجلس التريث في اعتماد الإستراتيجية 2020 بالشكل النهائي «حتى تستكمل بعض الملاحظات» حيث تركز الإستراتيجية على ثلاثة محاور رئيسية:
 - قدرات المجلس.
 - سلامة السوق.
 - حجم السوق



الملخص التنفيذي

خلال عام 2016 ، تباطأ نمو قطاع التأمين للمرة الأولى منذ أكثر من عشر سنوات، حيث سجل نموًا طفيفاً بلغ 1 % مقارنة بنموه 20 % في العام السابق، و تراجع الطلب على التأمين الصحي بنحو 1.7 % بفعل تباطؤ الاقتصاد وانخفاض مستويات التوظيف. حيث بلغ إجمالي أقساط التأمين المكتتبة (*) في جميع فروع التأمين نحو 36,855 مليون ريال ، مثلت أقساط التأمين الصحي منها 51 % أو (18,630 مليون ريال).

وارتفع عدد المؤمن لهم بنهاية عام 2016م بنحو 12 % ليصل الى 12 مليون شخص، يمثل السعوديون منهم 22 % ، كما ارتفع عدد مقدمي الخدمات الصحية المعتمدين من المجلس بنحو 71 % ليصل الى 4399 مقدم خدمة وكان ذلك نتيجة التنسيق مع وزارة الصحة لإعتماد عدد من مستشفيات الوزارة لتقديم الخدمات للأشخاص المؤمن لهم في مناطق مختلفة من مناطق المملكة لزيادة سعة شبكة مقدمي الخدمة. ومن جانب آخر ، تم إعتماد تطبيق الوثيقة الموحدة والتي كان من نتائجها انخفاض عدد الوثائق بنهاية عام 2016م بنحو 11 % بالرغم من زيادة أعداد المؤمن لهم.

بنهاية عام 2016 ، بلغ عمق التأمين الصحي غير النفطى 1 % ، و انخفض معدل انفاق الفرد على التأمين الصحي (كثافة التأمين) بنحو 30 ريالاً أو 5 % ليصل إلى 586 ريال لكل فرد. ومن جانب شركات التأمين ارتفع معدل الاحتفاظ للتأمين الصحي الى 97 % ، مما عكس تراجع الاعتماد على إعادة التأمين، وساهم ذلك في ارتفاع معدل خسائر التأمين الصحي الى 78 % مقارنة مع 77 % لعام 2015.

تحسنت نسب الربحية لشركات التأمين والملاءة المالية والكفاءة التشغيلية، ومع ذلك لا يزال هناك تبايناً واسعاً في الأداء الفردي لشركات التأمين، حيث تستحوذ شركتي التعاونية وبوبا العربية مجتمعةً على 45% من حجم سوق قطاع التأمين (بكافة فروعها) وعلى 70% من حجم سوق التأمين الصحي، أمّا في جانب الأرباح فقد بلغت أرباح هاتين الشركتين 58% من صافي أرباح القطاع.

(*) إجمالي أقساط التأمين الصحي المكتتبة هي إجمالي الأقساط المحتسبة، وقد يكون هناك حساب مكرر لأقساط إعادة التأمين المقبولة من شركات التأمين أو إعادة التأمين السعودية الأخرى



قطاع التأمين الصحي في المملكة العربية السعودية

الأداء و الإتجاهات الرئيسة

إتجاهات ومؤشرات

قطاع التأمين
الصحي في
المملكة

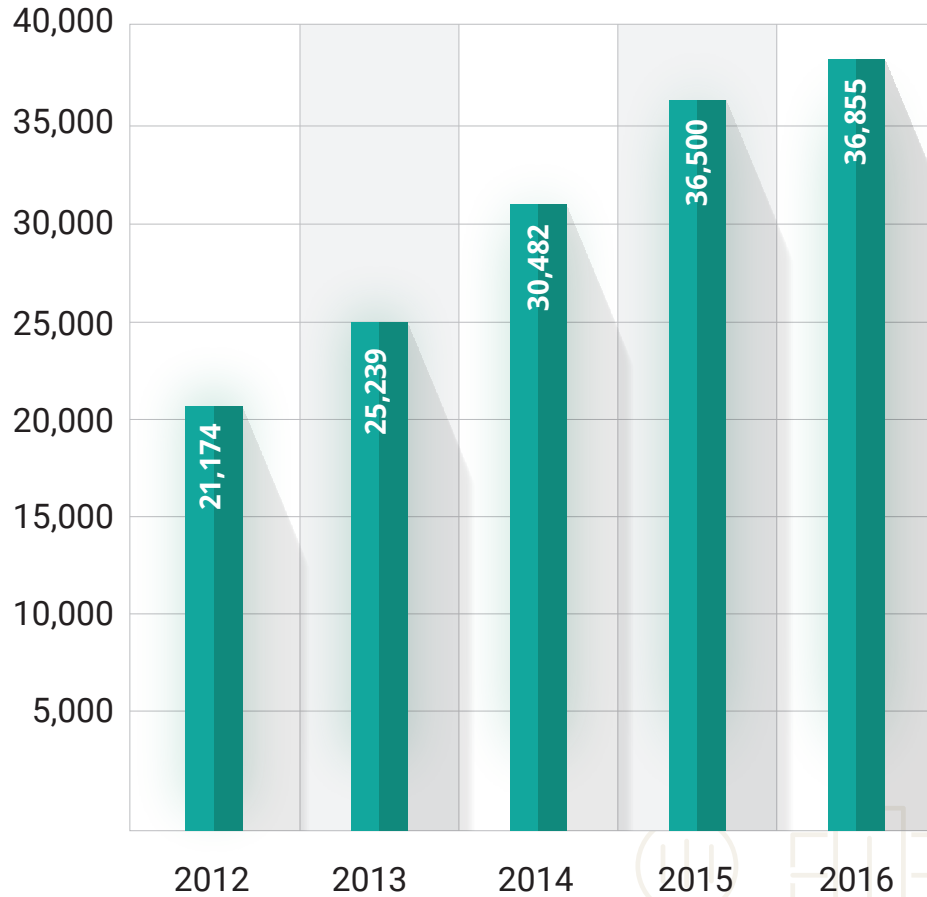




المؤشرات المالية والفنية

المؤشرات المالية

حجم سوق التأمين في المملكة العربية السعودية (مليون ريال)

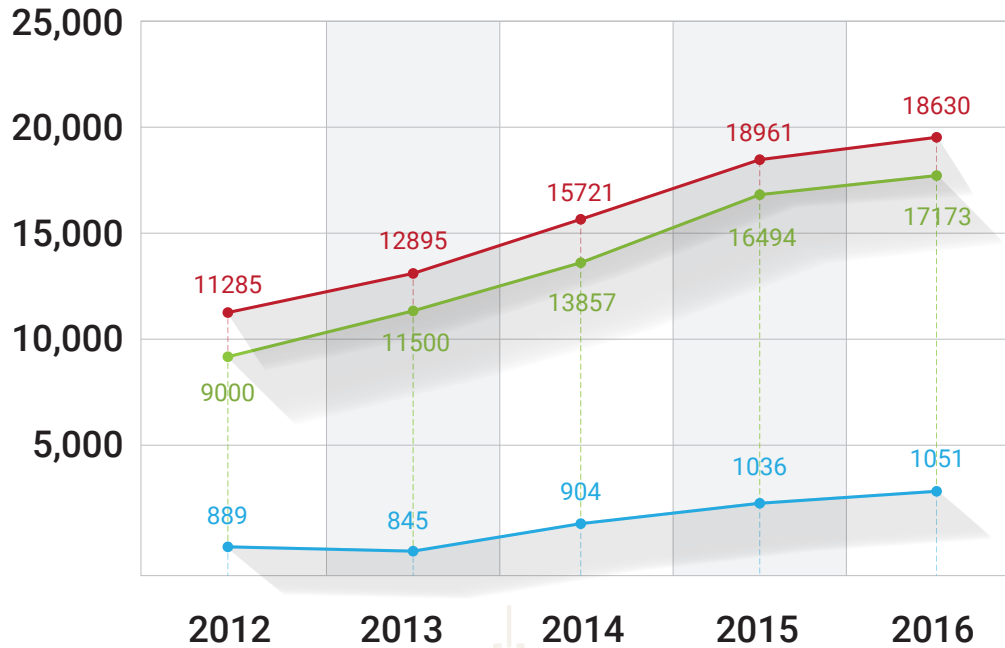


بلغ حجم سوق التأمين بنهاية عام 2016م (36,855 مليون ريال) وهي تمثل أقساط التأمين المكتتب بها.

مقابل 36,500 مليون ريال في عام 2015م.

حيث بلغ معدل النمو 1 %.

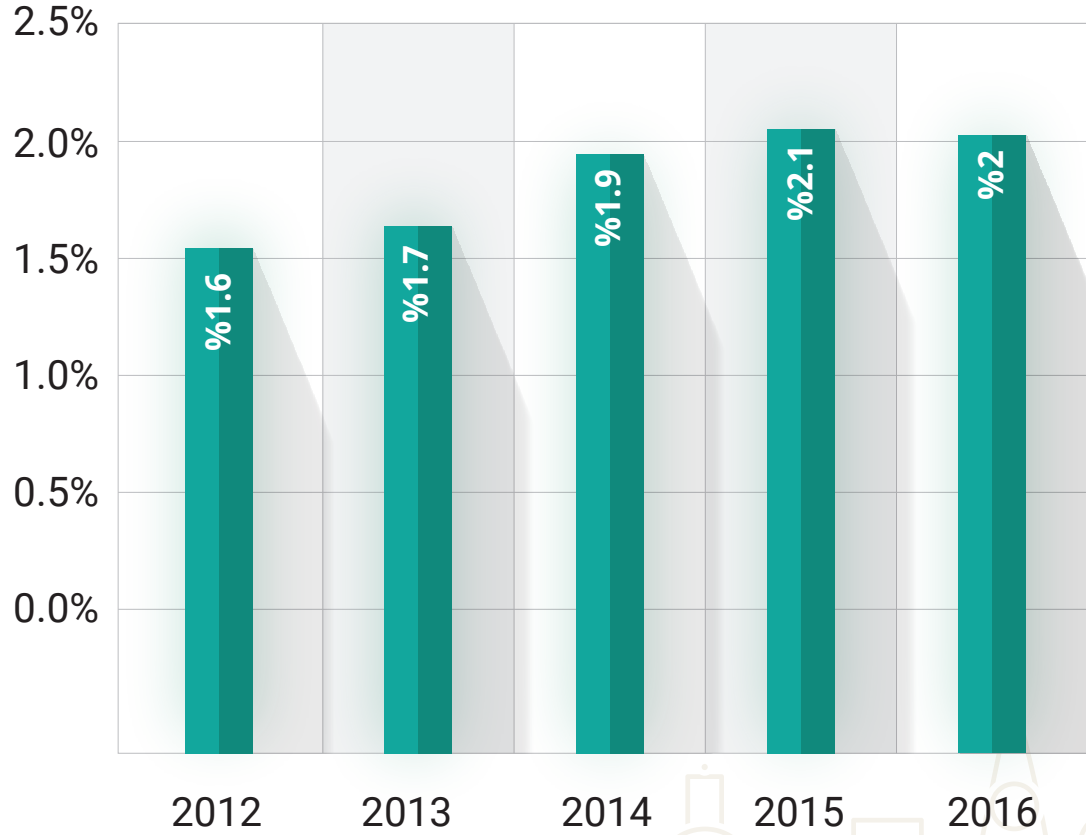
سوق التأمين في المملكة بحسب النشاط (مليون ريال)



- بلغت قيمة أقساط التأمين الصحي المكتتب بها عام 2015 ، وهي تمثل 51% من إجمالي الأقساط المكتتبة.
- كما بلغت قيمة أقساط التأمين العام المكتتب بها عام 2015، وهي تمثل 47% من إجمالي الأقساط المكتتبة .
- وبلغت قيمة أقساط تأمين الحماية والإدخار المكتتب بها 1,051 مليون ريال في عام 2016 بارتفاع 1.5% عن عام 2015، وهي تمثل 3% من إجمالي الأقساط المكتتبة .

● التأمين العام ● التأمين الصحي ● تأمين الحماية والإدخار

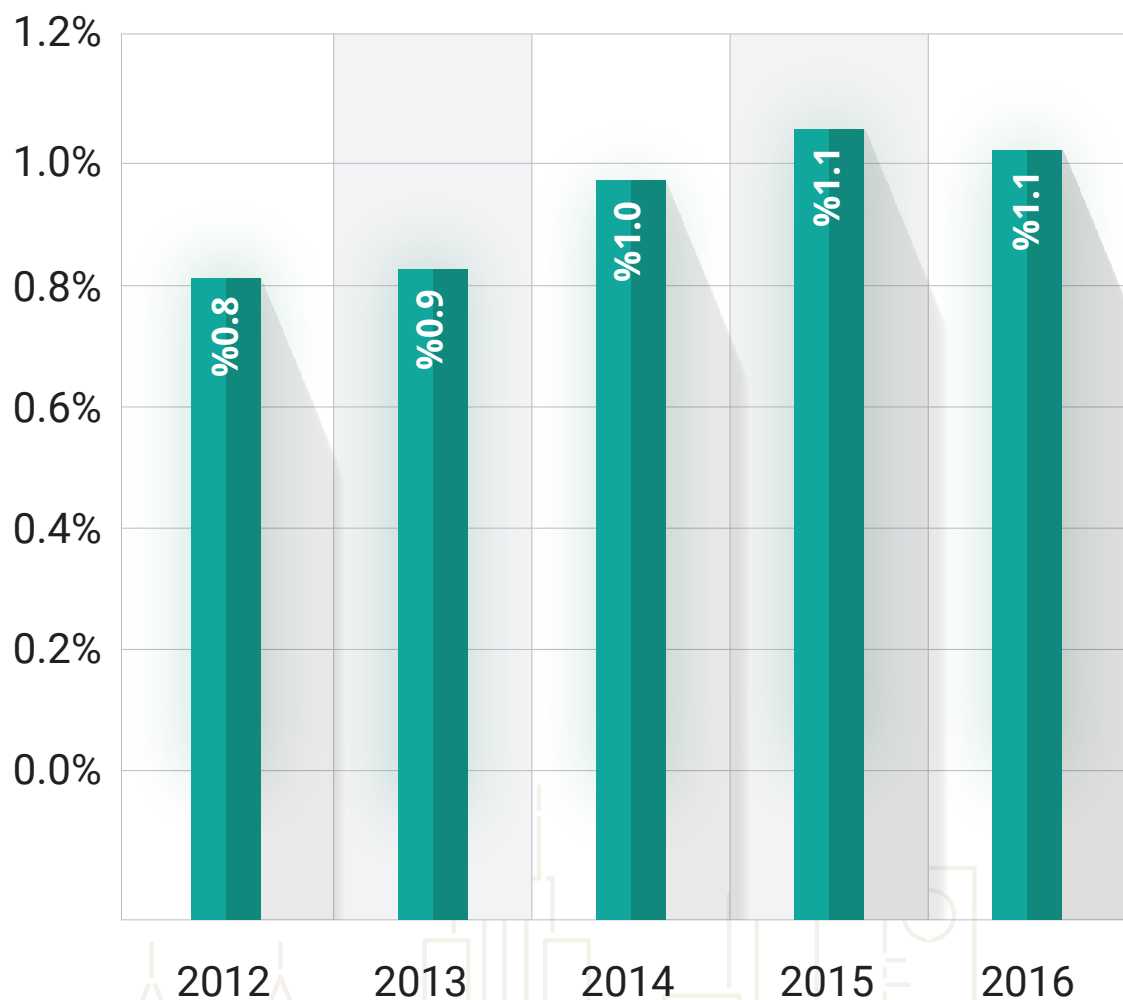
مساهمة قطاع التأمين في الناتج المحلي غير النفطي (عمق التأمين غير النفطي)



بلغ معدل عمق التأمين غير النفطي و الذي يشير إلى مساهمة قطاع التأمين في الناتج المحلي الإجمالي مستوى 2% في عام 2016م.

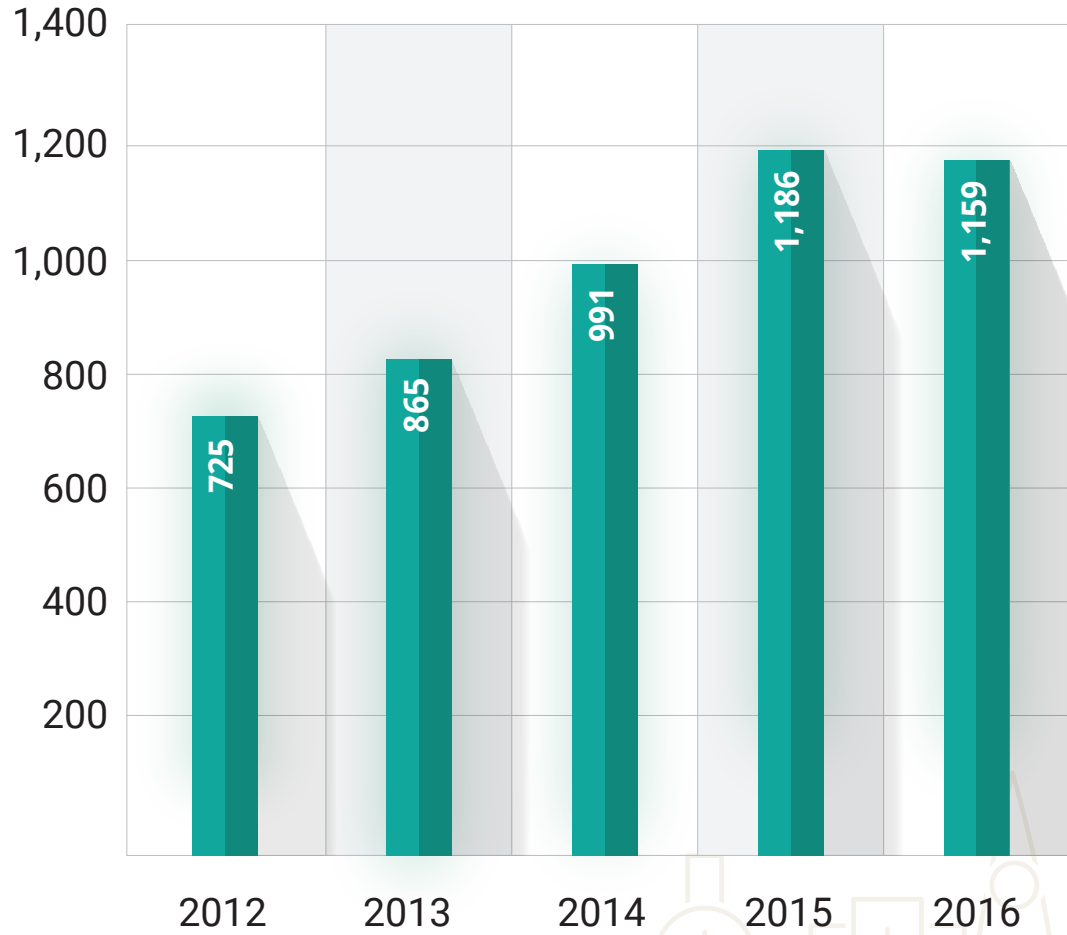
بمعدل نمو سنوي مركب نسبته 7.8% خلال الفترة ما بين العام 2012 إلى 2016م.

مساهمة قطاع التأمين الصحي في الناتج المحلي غير النفطي (عمق التأمين غير النفطي)



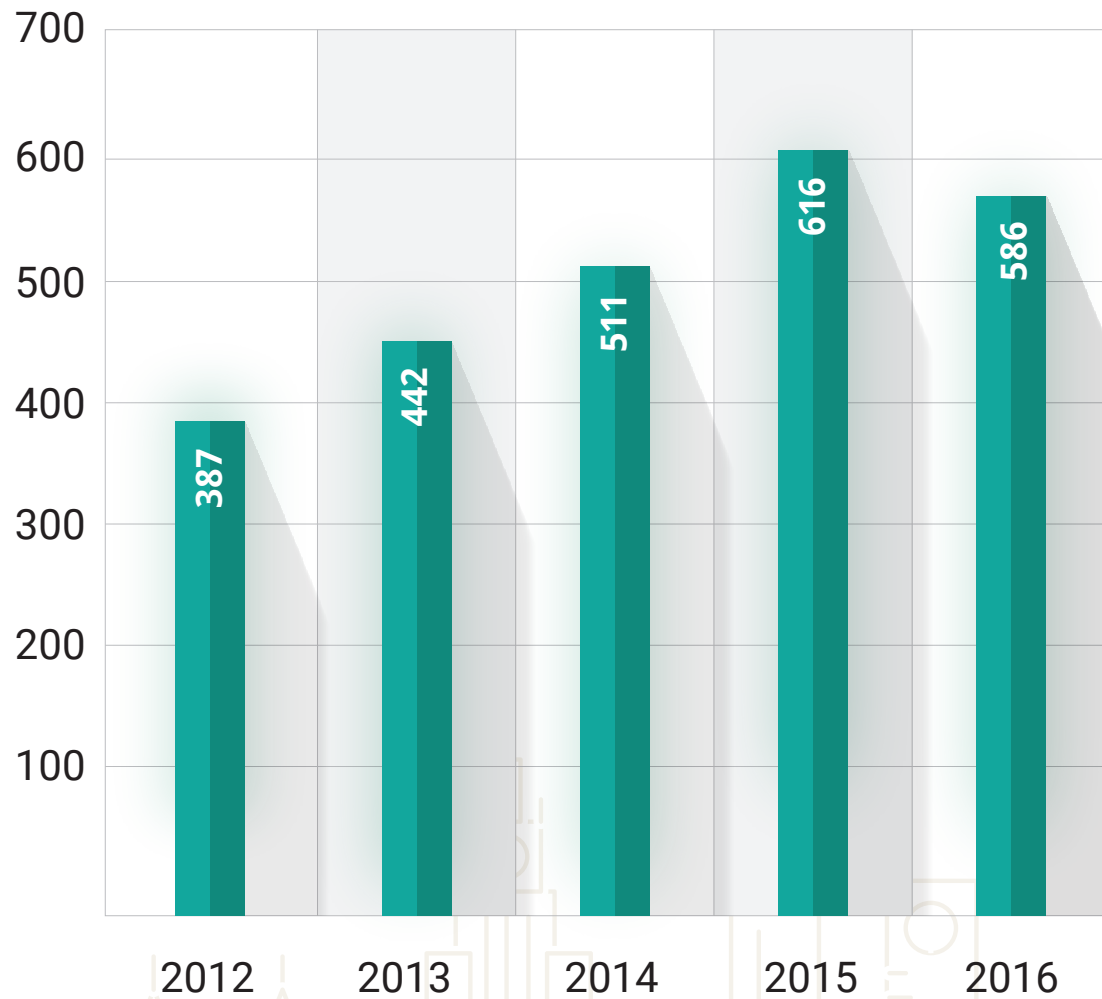
بلغ معدل عمق التأمين الصحي غير النفطي و الذي يشير إلى مساهمة قطاع التأمين الصحي في الناتج المحلي الإجمالي ، بلغ 1% في عام 2016. مقارنة بـ 1.1% في عام 2015م.

معدل انفاق الفرد على التأمين (بالريال)



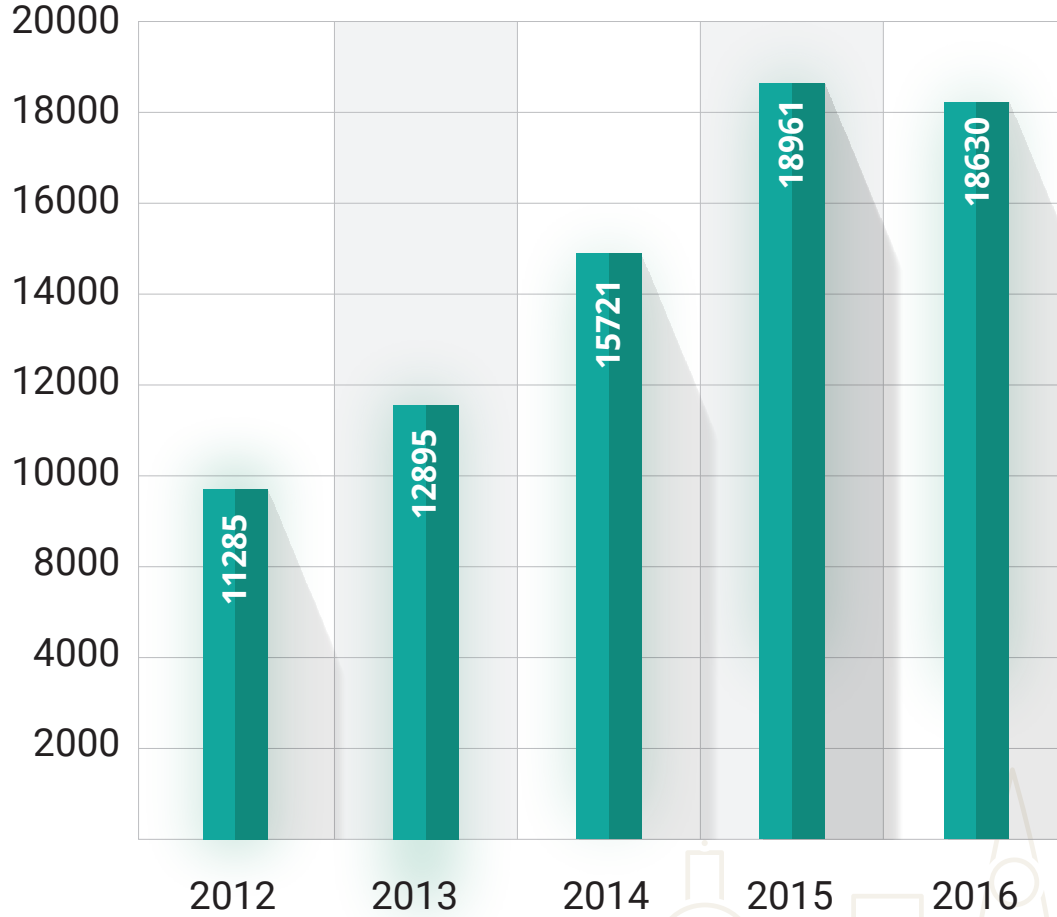
إنخفض معدل كثافة التأمين أو معدل انفاق الفرد على التأمين بنحو 2.3% (27 ريالاً) ليصل إلى 1,159 ريال لكل فرد في 2016م.

معدل انفاق الفرد على التأمين الصحي (ريال)



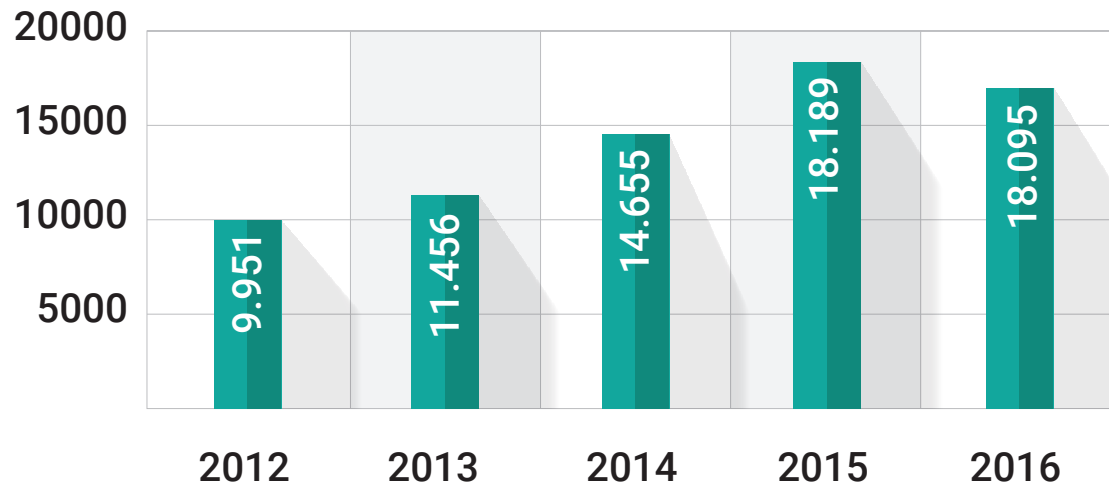
انخفض معدل كثافة التأمين الصحي أو معدل انفاق الفرد على التأمين الصحي بنحو 5 % (30 ريالاً) ليصل إلى 586 ريال لكل فرد في 2016 مقارنة بـ 616 ريال لكل فرد في عام 2015م.

اجمالي أقساط التأمين الصحي المكتتب بها خلال خمس سنوات (مليون ريال)



توسع حجم قطاع التأمين الصحي بمعدل سنوي مركب نسبته 13.4% خلال الفترة ما بين العام 2012م إلى سنة التقرير 2016م.

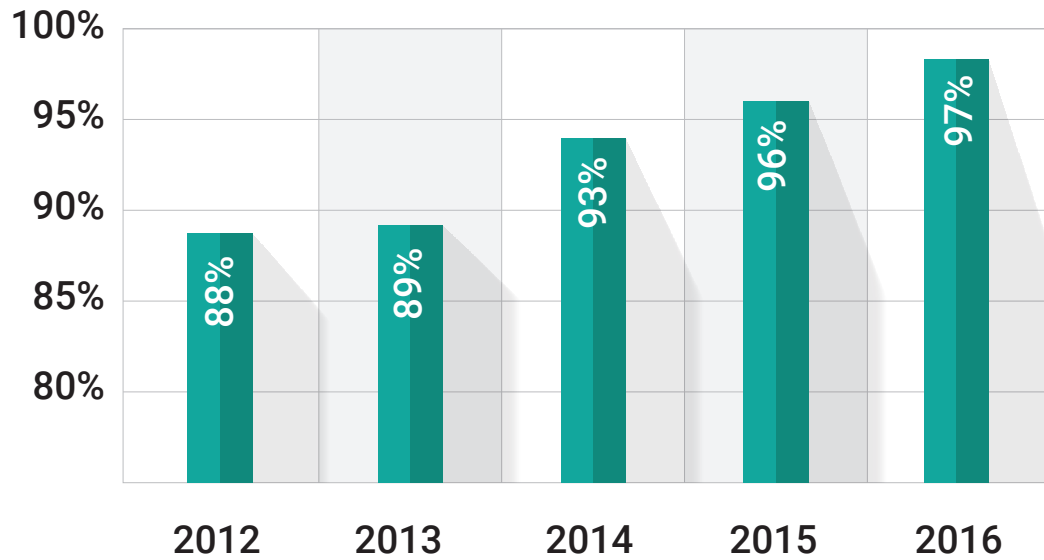
صافي أقساط التأمين المكتتب بها (مليون ريال)



صافي أقساط التأمين المكتتب بها هي الأقساط المحتفظ بها لدى شركة التأمين بعد حسم الأقساط المسندة الى شركات إعادة التأمين المحلية والدولية.

وقد بلغت للتأمين الصحي 18,095 مليون ريال في عام 2016 مقابل 18,189 مليون لعام 2015 بانخفاض 0.5 %

معدل الاحتفاظ للتأمين الصحي

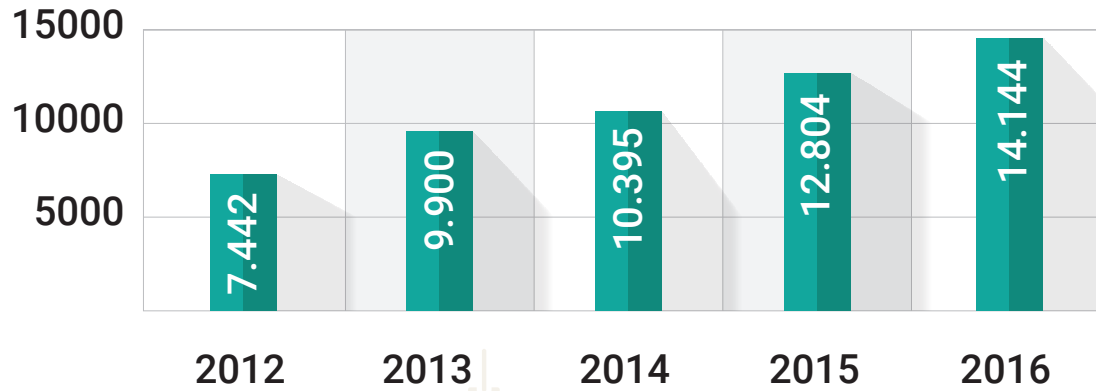


يعد معدل الاحتفاظ مقياساً لأقساط التأمين المكتتب بها والتي تحتفظ بها شركات التأمين.

وقد ارتفع معدل الاحتفاظ الاجمالي للتأمين الصحي في عام 2016م الى 97% مقارنة بمعدل احتفاظ 96% في عام 2015م.

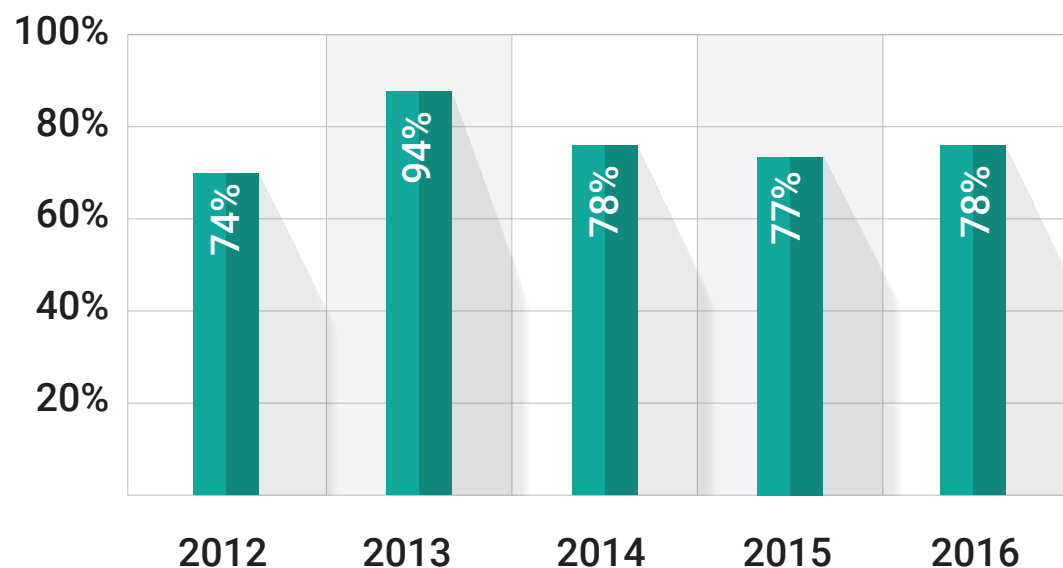


صافي المطالبات المتكبدة للتأمين الصحي



ارتفع صافي المطالبات المتكبدة للتأمين الصحي بنحو 10.5% لتصل الى 14,144 مليون ريال في عام 2016 مقابل 12,804 مليون في عام 2015م.

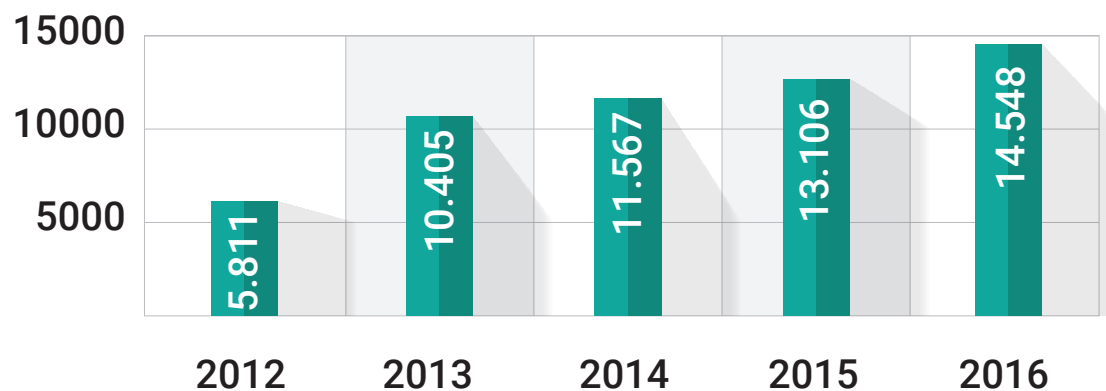
معدل الخسارة (صافي المطالبات المتكبدة إلى صافي الأقساط المكتسبة للتأمين الصحي)



معدل الخسارة هو صافي المطالبات المتكبدة على صافي الأقساط المكتسبة.

وارتفع معدل الخسارة للتأمين الصحي في عام 2016 بواقع 22 نقطة أساس ليصل إلى 78% مقارنة مع 77% لعام 2015م.

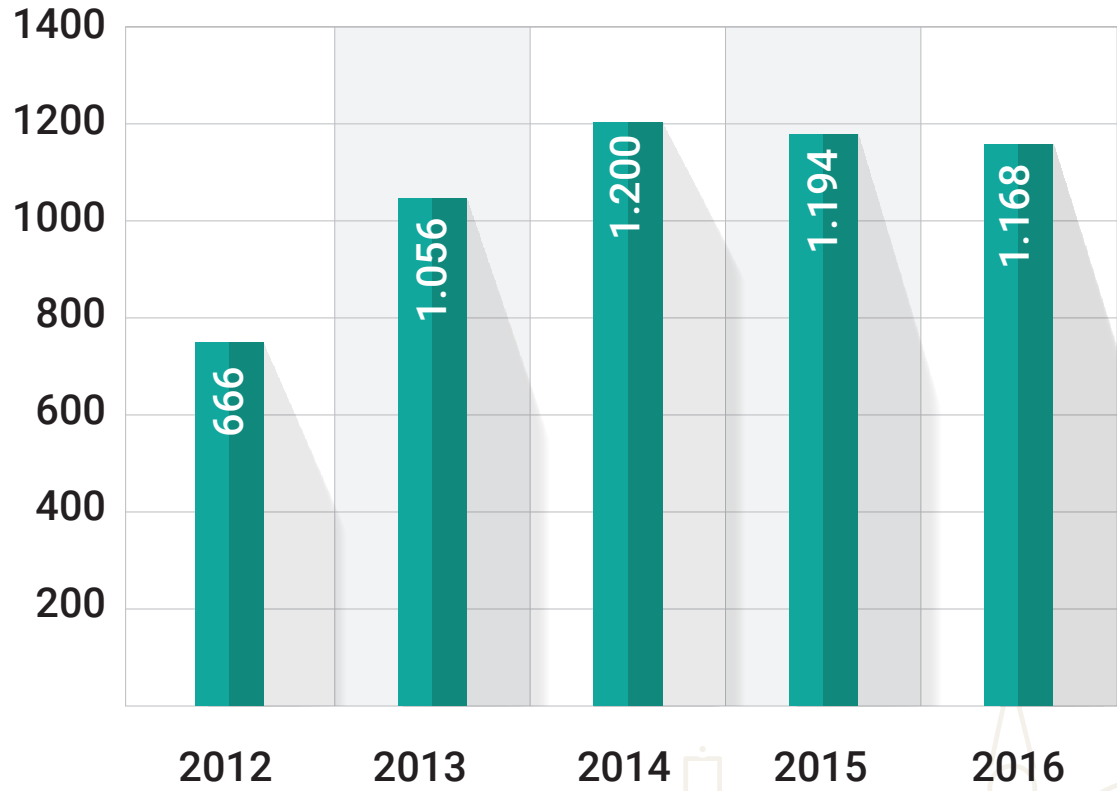
الإنفاق على مطالبات التأمين الصحي (مليون)



بلغ إجمالي الانفاق على مطالبات التأمين الصحي أكثر من 14,548 مليون ريال في عام 2016 وبنمو 11 % عن العام السابق 2015م.



متوسط قيمة المطالبة السنوية للفرد



بلغ متوسط قيمة المطالبة السنوية للفرد خلال عام 2016 م (1168) ريال سعودي.

يتكون قطاع التأمين الصحي من 27 شركة مؤهلة بنهاية عام 2016. مع ذلك، استمر استحواذ ثلاث شركات على 82% من الحصة السوقية للتأمين الصحي. فيما حازت ست شركات أخرى على 9% من حجم السوق. وتقاسمت 18 شركة أخرى الحصة المتبقية البالغة 9% بحصص تبلغ أقل من 1% لكل شركة.

الحصص السوقية لشركات التأمين الصحي

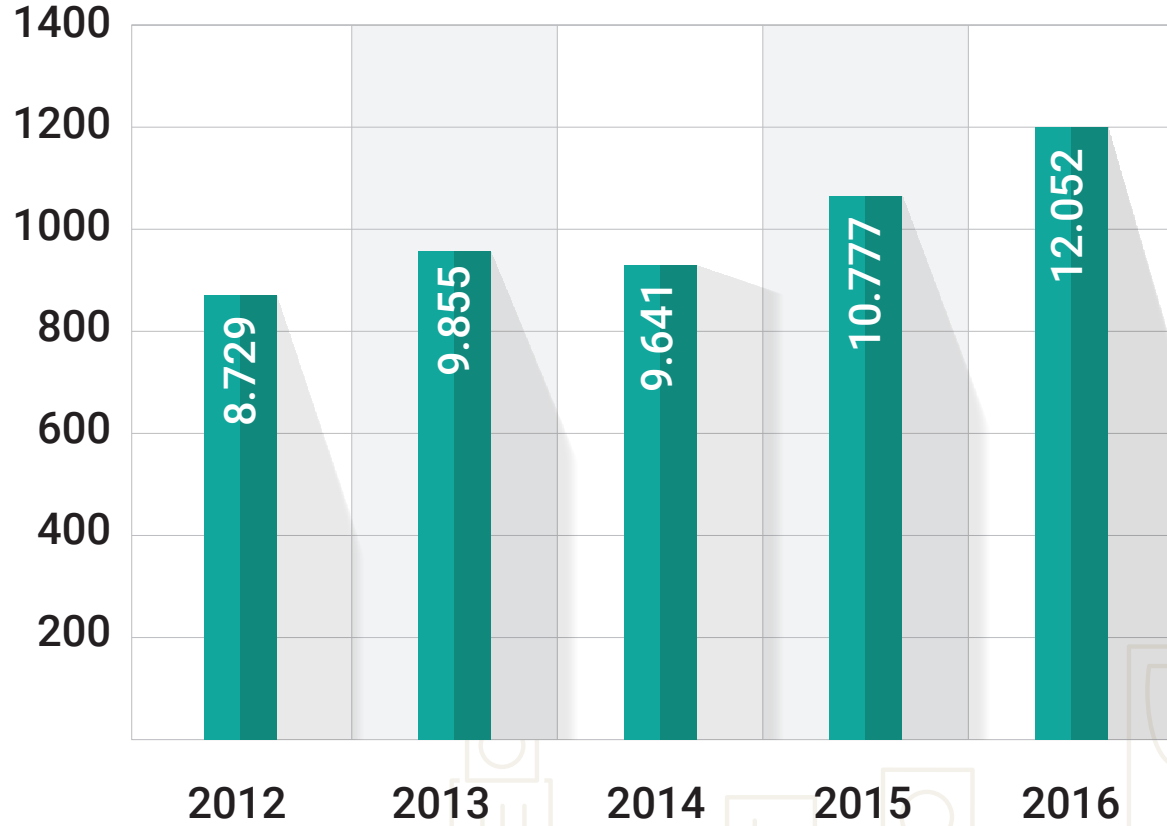
شركة التأمين الصحي	2015	2016	التغير %
بوبا العربية	38.6%	42.6%	10%
التعاونية	25.9%	28.1%	8%
ميدغلف للتأمين	14.8%	12.2%	-18%
سايكو	1.8%	1.7%	-7%
اكسا التعاونية	1.9%	1.7%	-8%
الدرع العربي	1.1%	1.5%	38%
الاتحاد التجاري	0.3%	1.5%	320%
تكافل الراجحي	1.1%	1.2%	2%
أسيج	0.9%	1.0%	7%
سوليدرتي تكافل	0.7%	0.9%	31%
التأمين العربية	1.3%	0.8%	-34%
ولاء	0.4%	0.8%	120%
بروج للتأمين	0.5%	0.8%	53%

الحصص السوقية لشركات التأمين الصحي

شركة التأمين الصحي	2015	2016	التغير %
عناية	0.4%	0.7%	85%
متلايف إيه أي جي العربي	0.5%	0.7%	42%
أليانز إس إف	0.5%	0.7%	22%
ملاذ للتأمين	0.5%	0.5%	6%
وفا للتأمين	1.1%	0.5%	-56%
الصقر للتأمين	4.0%	0.4%	-89%
أمانة للتأمين	1.9%	0.4%	-77%
المتحدة للتأمين	0.7%	0.4%	-46%
إتحاد الخليج	0.2%	0.3%	101%
الأهلية	0.4%	0.3%	-11%
الخليجية العامة	0.4%	0.2%	-56%
سلامة	0.2%	0.2%	3%
الإنماء طوكيو م	0.0%	0.0%	0%
العالمية	0.0%	0.0%	-57%

المؤشرات الفنية

أعداد المؤمن لهم (مليون)

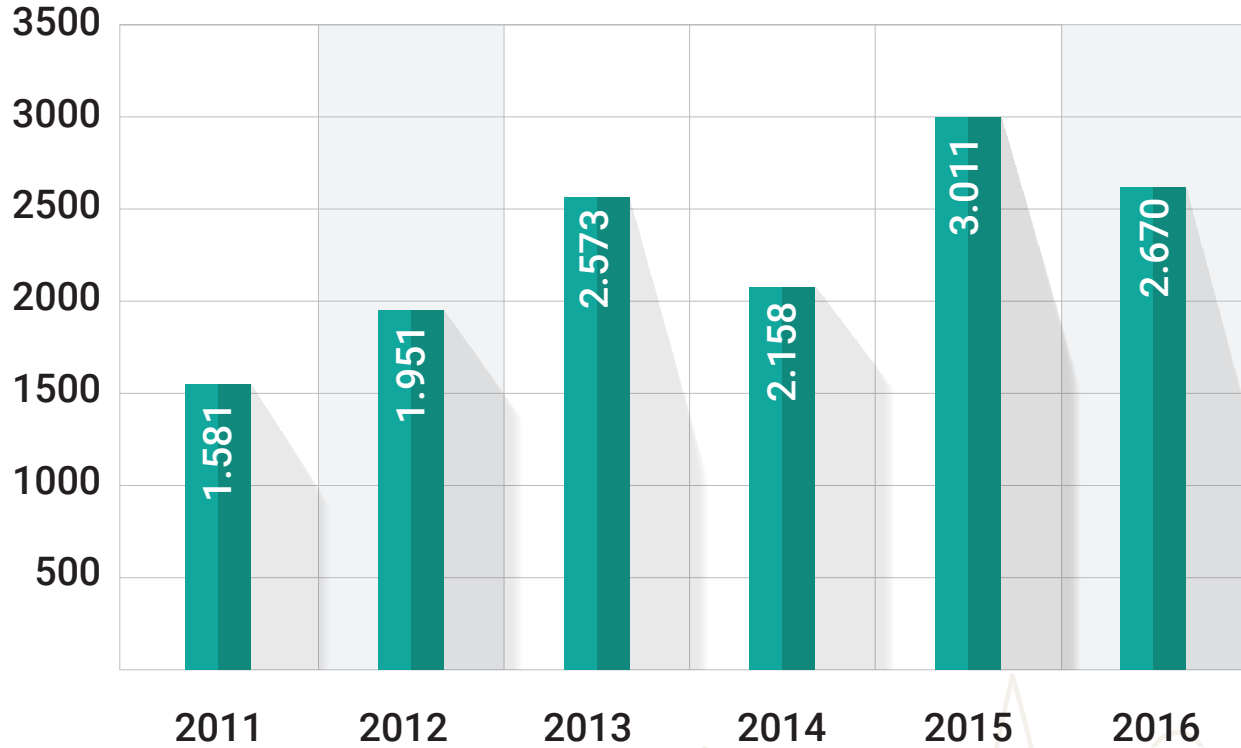


ارتفع عدد المشمولين بنظام الضمان الصحي التعاوني إلى 12.052 مليون مؤمن له تقريبا بنهاية العام 2016.

يمثل عدد السعوديين منهم حوالي 2.7 مليون مواطن، بنسبة وصلت إلى 22% من إجمالي المؤمن عليهم، في حين بلغ عدد المقيمين ممن شملهم التأمين الصحي ما يقارب 9.4 مليون مقيم وبنسبة 78% من إجمالي المؤمن لهم.

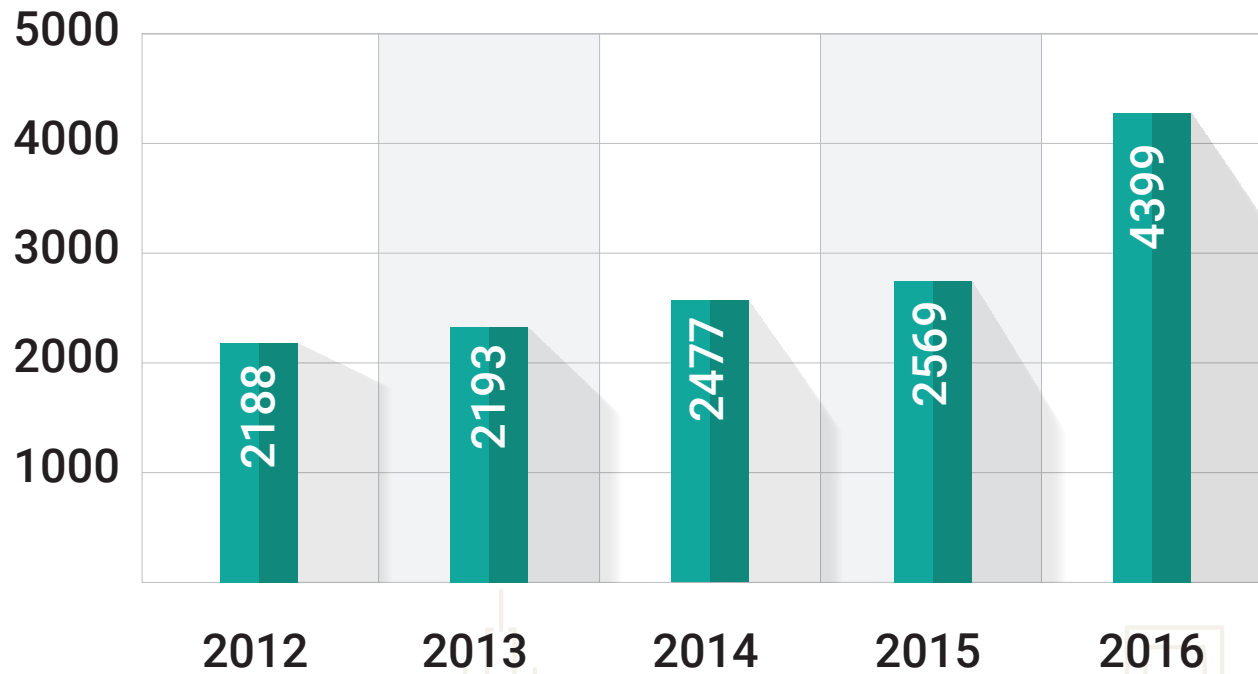
بذلك يكون 38% من إجمالي عدد السكان في المملكة دخلوا تحت مظلة التأمين الصحي التعاوني.

عدد وثائق التأمين الصحي المباعة



انخفض عدد وثائق التأمين الصحي المباعة بنحو 11% ليصل الى 2.670 مليون وثيقة بنهاية عام 2016 ، مقارنة بـ 3.011 مليون وثيقة في عام 2015م. وقد أدى تطبيق مجلس الضمان الصحي التعاوني للوثيقة الموحدة للتأمين الصحي، إلى إرتفاع معدل عدد الأفراد في الوثيقة الواحدة الى 4.5 فرد/ وثيقة مقارنة بـ 3.5 فرد / وثيقة.

أعداد مقدمي الخدمة المعتمدين

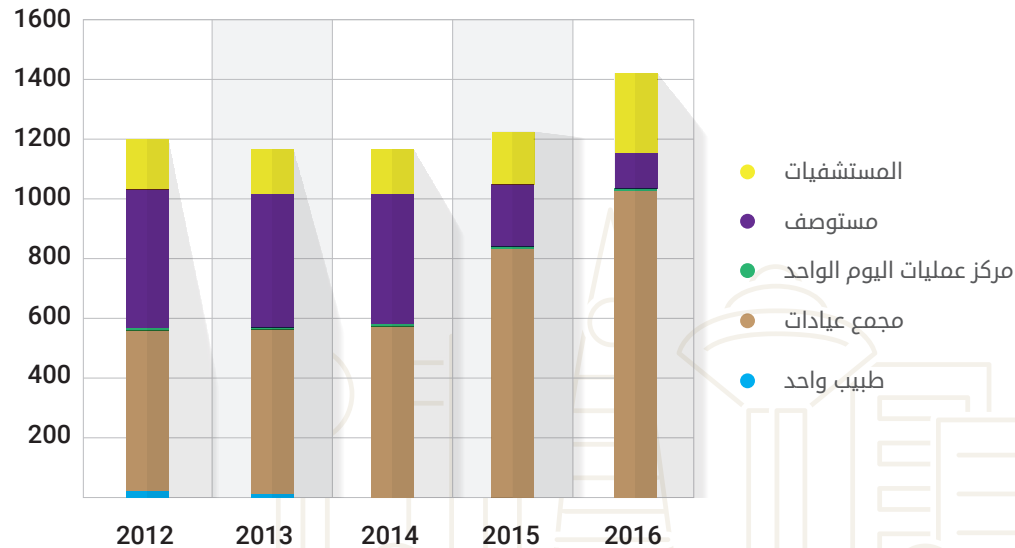


ارتفع عدد مقدمي الخدمات الصحية
بنهاية 2016م بنحو 71% ليصل الى
4399 مقدم خدمة صحية معتمدين من
المجلس.

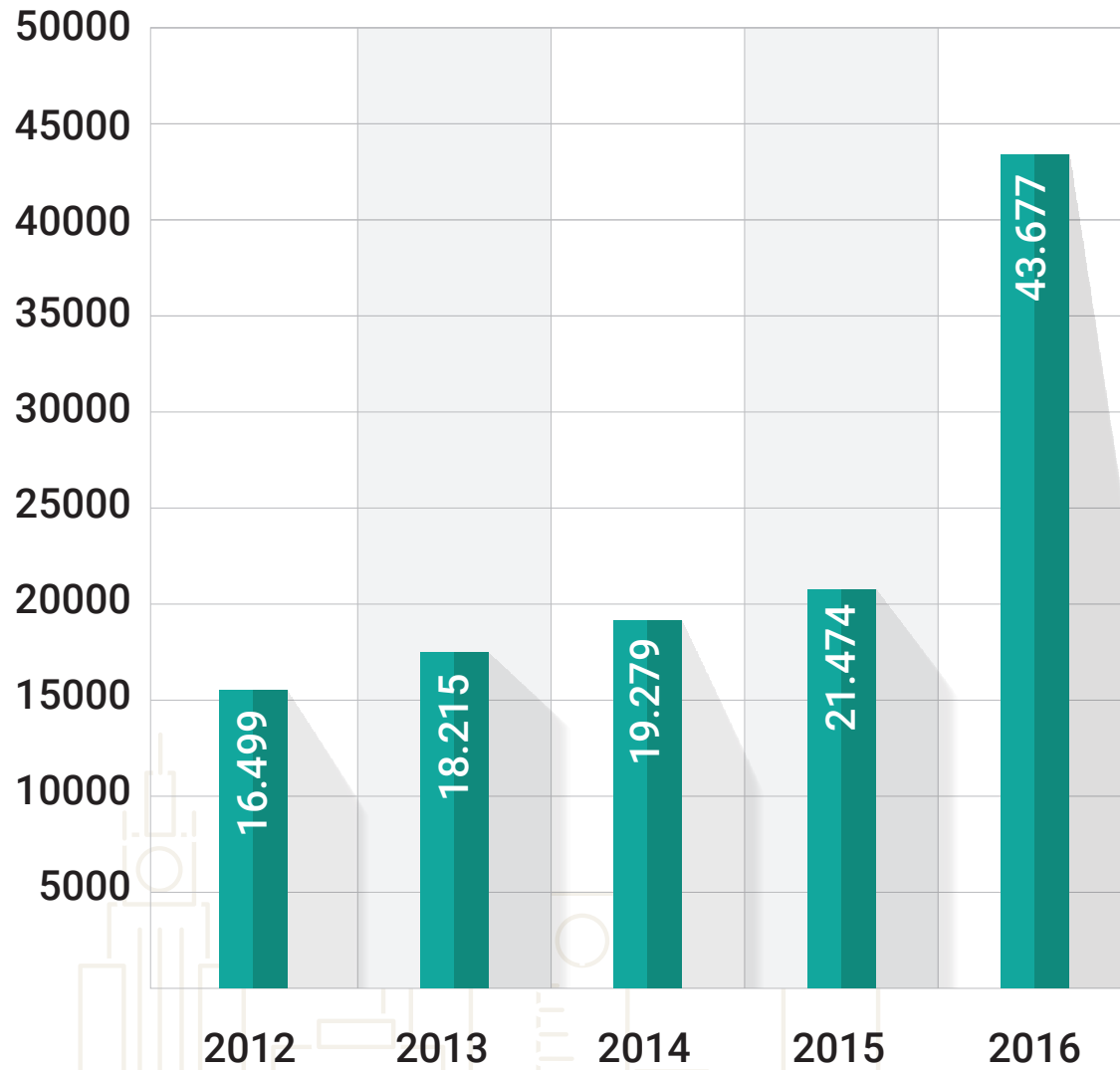
أعداد مقدمي الخدمة المعتمدين حسب النوع

2016	2015	2014	2013	2012	مقدمي الخدمة المعتمدين
2	2	6	15	31	طبيب واحد
1055	834	567	531	525	مجمع عيادات
15	14	16	17	16	مركز عمليات اليوم الواحد
85	234	449	490	511	مستوصف
253	147	144	133	129	المستشفيات
1410	1231	1182	1186	1212	الإجمالي

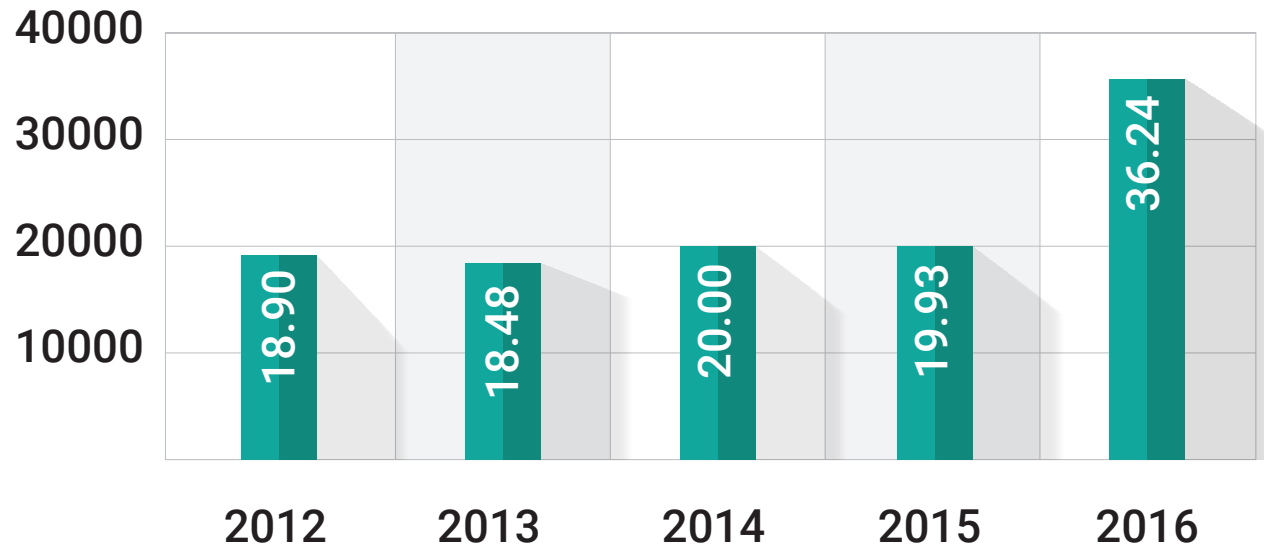
أعداد مقدمي الخدمة المعتمدين حسب النوع



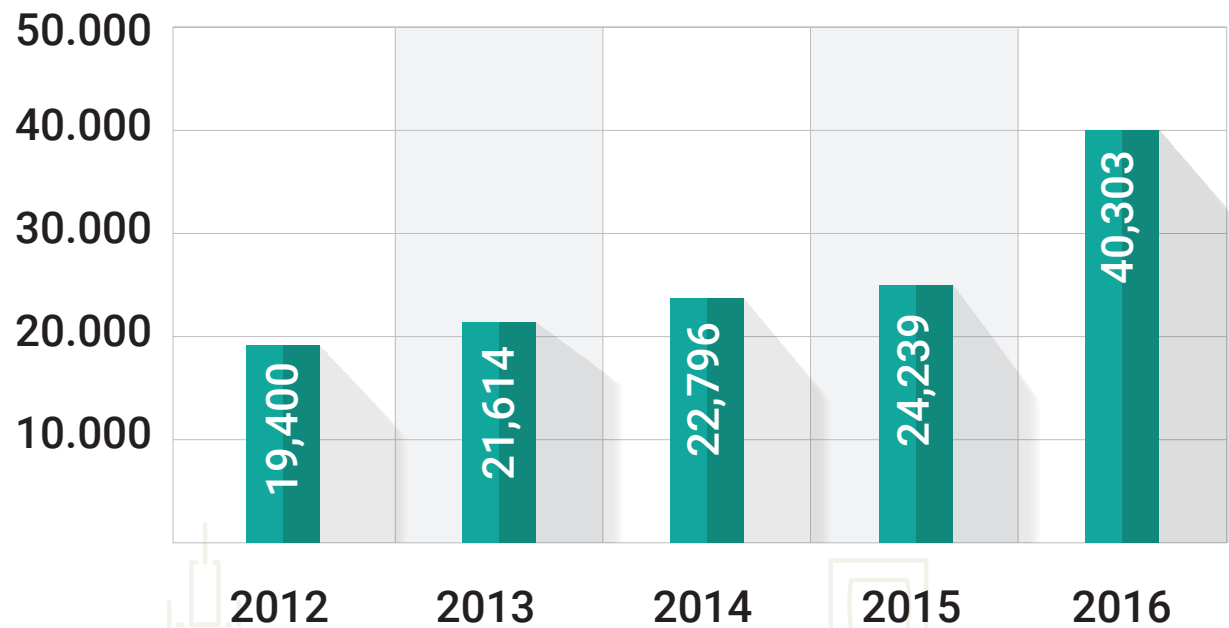
عدد الأسرة في المرافق الصحية المعتمدة



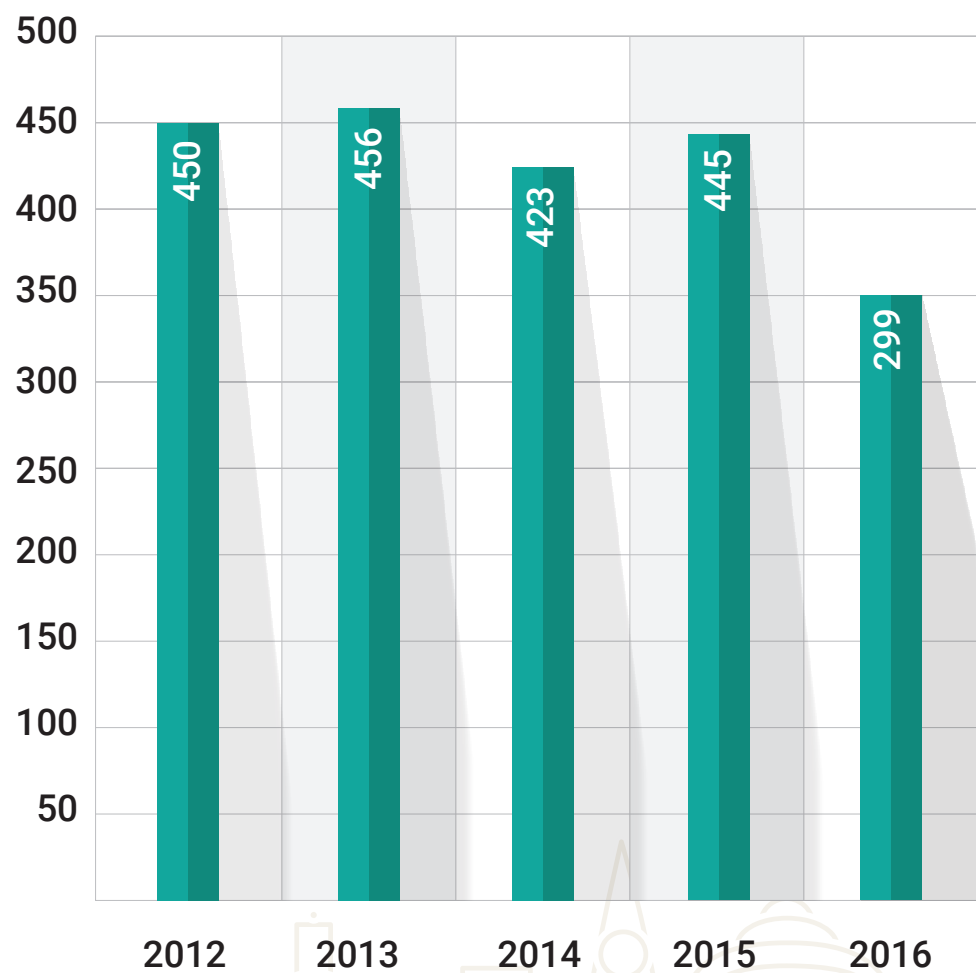
معدل المؤمن لهم مقابل الأسرة في المرافق المعتمدة



عدد الأطباء في المرافق المعتمدة



معدل عدد المؤمنين مقابل كل طبيب



An aerial photograph of a city, likely Cairo, Egypt, showing a dense urban landscape with numerous buildings and a prominent circular structure in the lower-left quadrant. A semi-transparent beige rectangular box is overlaid on the right side of the image, containing the title text in white Arabic script.

الرقابة والإشراف

الرقابة على تأهيل شركات التأمين وشركات إدارة المطالبات

- إيقاف عدد (5) شركات تأمين لمخالفة نظام الضمان الصحي التعاوني ولوائحته التنفيذية، بناء على ما تم اكتشافه من تجاوزات خلال الجولات الميدانية على عدد من الشركات.
- تم رفع دعاوي على عدد من شركات التأمين التي رصد عليها مخالفات للنظام خلال عام 2016م وعددها (6 شركات).
- تفعيل الرقابة المكتبية بشكل أكبر من خلال النظام الآلي الجديد للمجلس وهو نظام إصدار الوثائق المطور حيث تم تحديد عدد من المؤشرات الرقابية والتي يمكن الحصول عليها من النظام لمتابعة ومراقبة الشركات دون الحاجة لزيارتها لمعرفة التجاوزات.
- طلب تقارير الرقابة الداخلية من شركات التأمين بشكل دوري لمتابعة وجود آلية رقابة داخلية مفعلة لدى شركات التأمين للتحقق من نظامية عمليات التأمين الصحي وبالأخص الرقابة على فروعها ونقاط البيع.
- تنفيذ ورش عمل مع عدد من شركات التأمين لتفعيل الخدمات الإلكترونية لديها لخدمة العميل بشكل أفضل بشكل إلكتروني سواء من خلال الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني سواء في إجراءات التأمين أو طلبات الموافقة العلاجية.
- تكثيف الحملات التفتيشية لمنع مكاتب الخدمات العامة من مزاولة الممارسات المخالفة المتعلقة ببيع التأمين بكافة أنواعه ووضع إعلانات التأمين على لوحات المحلات أو واجهتها، بالتنسيق مع وزارة الشؤون البلدية والقروية.
- تنفيذ جولات ميدانية تفتيشية على مكاتب الخدمات العامة المخالفة والتي تقوم ببيع وثائق التأمين، بالتنسيق مع وزارة التجارة والصناعة.
- تفعيل الرقابة على شركات التأمين ورصد التجاوزات في القطاع والتدخل من أجل التصحيح، من خلال الفريق التنسيق مع مؤسسة النقد العربي السعودي.
- متابعة التزام شركات التأمين كافة بوضع رقم الإتصال الخاص بالمجلس خلف بطاقات التأمين الصحي من أجل حفظ حقوق المؤمن له وإبداء الملاحظات حول الخدمة المقدمة.

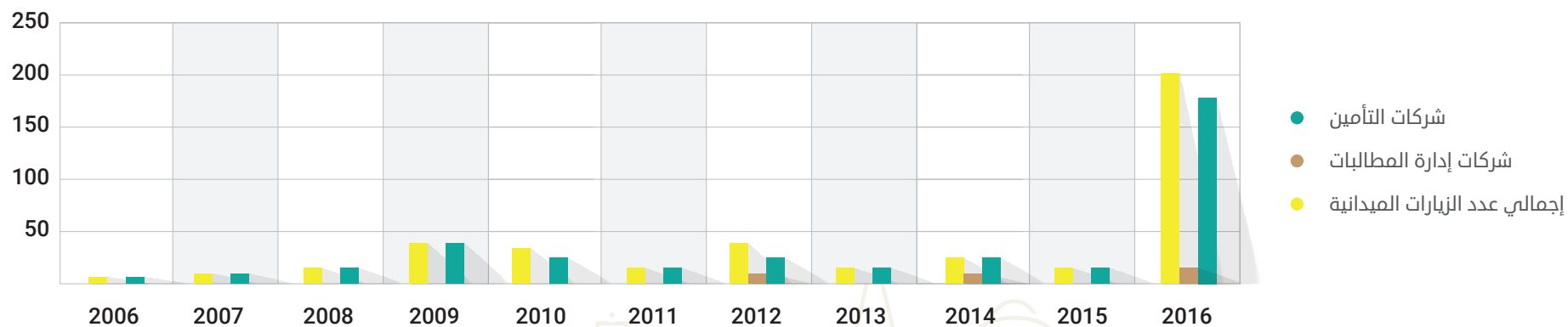
- إقرار نموذج إفصاح طبي عن الحالة الصحية موحد للمؤمن له وذلك لضمان إلتزام شركات التأمين بالتغطيات الطبية حسب إشتراطات الوثيقة الموحدة لضمان الصحي التعاوني.
- إتاحة إمكانية الاستعلام لشركات التأمين المؤهلة من قبل الأمانة العامة لمجلس الضمان الصحي التعاوني عن جميع وثائق التأمين الصحي المصدرة لصاحب العمل وأعداد العاملين لديه وأفراد أسرهم للالتزام بالوثيقة الموحدة لصاحب العمل.
- البدء في ربط خدمة يقين مع نظام إصدار الوثائق المطور للتحقق من عدد العاملين الفعلي لدى صاحب العمل بطريقة لحظية لضمان دقة التطبيق للوثيقة الموحدة، وحالة المؤمن له قبل القيام بالإلغاء (وفاة، خروج نهائي، نقل كفالة) بعقد موحد لجميع شركات التأمين المؤهلة بتكلفة رمزية.
- تفعيل التحقق من بيانات المؤمن له الأساسية (تاريخ الميلاد، الجنس، الجنسية، المهنة، الكفيل) وذلك قبل رفع أسماء المؤمن لهم على نظام إصدار الوثائق المطور لضمان دقة البيانات المدخلة.
- القيام بإجراءات تقنية احترازية على نظام إصدار الوثائق المطور في حال ملاحظة وجود شبهة التأمين غير الحقيقي والتعاون مع الشركة لإيجاد الحلول المناسبة لإيقاف مثل هذه الحالات مستقبلاً.
- بلغ إجمالي عدد الزيارات الميدانية للشركات المؤهلة (32) زيارة ميدانية منها (30) زيارة لشركات التأمين و زيارتين لشركتي إدارة مطالبات).



زيارات شركات التأمين وشركات إدارة المطالبات منذ بداية تطبيق النظام (2006م - 2016م)

عدد الزيارات	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	المجموع
زيارات شركات التأمين	2	9	17	31	22	14	18	13	19	15	30	190
زيارات شركات إدارة المطالبات	---	---	---	1	1	1	6	1	2	---	2	14
إجمالي عدد الزيارات الميدانية	2	9	17	32	23	15	24	14	21	15	32	204

زيارات شركات التأمين وشركات إدارة المطالبات منذ بداية تطبيق النظام (2006م - 2016م)



- البدء بتطبيق مشروع الوثيقة الموحدة لصاحب العمل والتي تلزم صاحب العمل بالتأمين على العاملين لديه وأفراد أسرهم في وثيقة واحدة من خلال آلية تضمن حصول المؤمن لهم على الرعاية الصحية وقيام صاحب العمل بسداد الأقساط عن العاملين لديه وأفراد أسرهم وذلك على أربع مراحل، مع العلم أن المرحلة الأولى والثانية تم الإنتهاء منها وآلية التطبيق تكون بحسب أعداد العاملين غير السعوديين لدى صاحب العمل وتكون مدة كل مرحلة ثلاثة أشهر (ربع سنوية) حسب الجدول التالي:

مراحل تطبيق مشروع الوثيقة الموحدة لصاحب العمل

المرحلة	تاريخ التطبيق	العاملين لدى صاحب العمل
الأولى	2016/07/10م	أكثر من 100
الثانية	2016/10/10م	99 – 50
الثالثة	2017/01/10م	49 – 25
الرابعة	2017/04/10م	أقل من 25







خدمات عملاء المجلس في
المملكة العربية السعودية

خدمات عملاء المجلس:

شكلت خدمة العملاء بالأمانة العامة خلال العام 2016م ركيزة أساسية في تغيير مفهوم الشكوى والمخالفات ليصبح التركيز على مفهوم خدمة العميل (المستفيد من خدمات الضمان الصحي التعاوني) في ظل تزايد عدد المؤمن لهم ليبلغ أكثر من (12 مليون مؤمن له)، من خلال أقسام إدارة خدمات العملاء في الأمانة العامة (قسم الشكاوي والمخالفات، قسم مركز الاتصال، قسم علاقات الشركاء، قسم علاقات مقدمي الخدمة) التي ساهمت بدورها في تحقيق بفضل الله العديد من الإنجازات من أبرزها ما يلي:

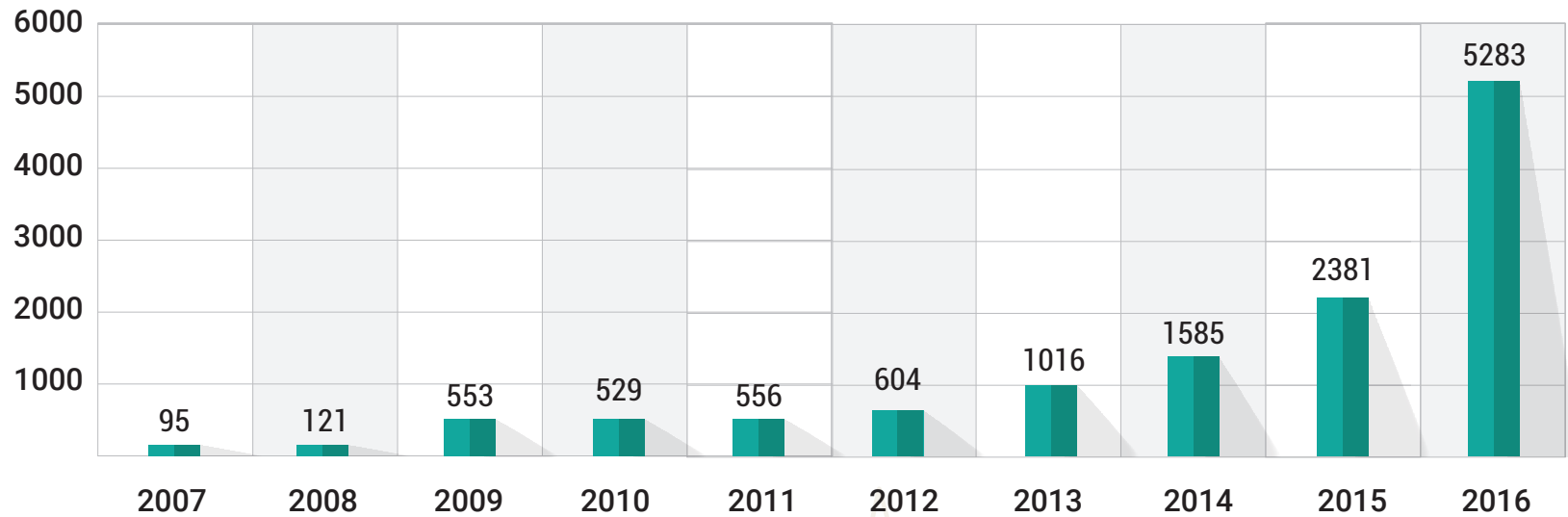
عدد الشكاوي الواردة لإدارة خدمات العملاء خلال الأعوام الماضية

العام	العدد
2007	95
2008	121
2009	553
2010	529
2011	556
2012	604
2013	1016
2014	1585
2015	2381
2016	5283

1. إنجاز (5283 شكوى) في عام 2016م مقارنة بـ (2381 شكوى) في عام 2015م بزيادة قدرها (122%).
2. تهيئة إجراءات خدمات العملاء تقنياً للارتقاء بخدمة العملاء لضمان تحقيق معدلات عالية عن الرضا للخدمات المقدمة لأطراف العلاقة.
3. التنسيق مع لجنة النظر في مخالفات احكام نظام الضمان الصحي التعاوني حول آلية الرفع بالمخالفات للجنة النظر في مخالفات أحكام النظام.
4. رفع جودة وسرعة الرد على إستفسارات المؤمن لهم وجميع أطراف العلاقة التأمينية من خلال تغيير مشغل مركز الاتصال الموحد إلى متعهد يعتبر من أهم وأكبر مشغل حالياً لمراكز الإتصال في جميع أنحاء المملكة.
5. تطبيق مجلس الضمان الصحي على الهواتف الذكية والذي يحتوي ضمن خدماته تقديم الشكاوى.

إنجازات خدمات العملاء خلال العام 2016م:

الشكاوي الواردة لإدارة خدمات العملاء خلال الأعوام الماضية

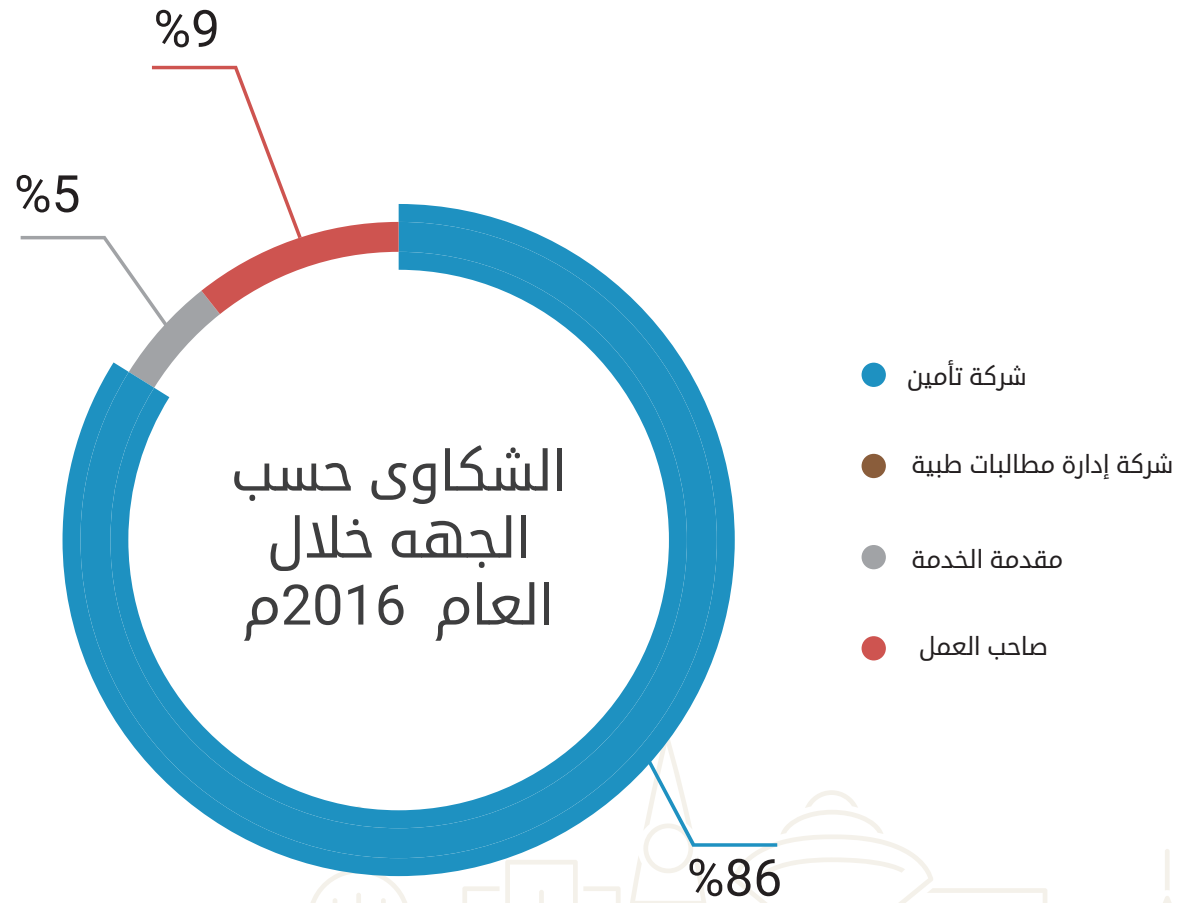


ويوضح الجدول التالي الشكاوى حسب الجهات ويلاحظ إرتفاع نسبة الشكاوى ضد شركات التأمين بنسبة (86%):

الشكاوى حسب الجهة خلال العام 2016م

النسبة المئوية	العدد	نوع الشكاوى
86%	4562	شركة تأمين
0.07%	4	شركة إدارة مطالبات طبية
4.7%	249	مقدمة الخدمة
8.8%	468	صاحب العمل
100%	5283	المجموع

الشكاوى حسب الجهة خلال العام 2016م

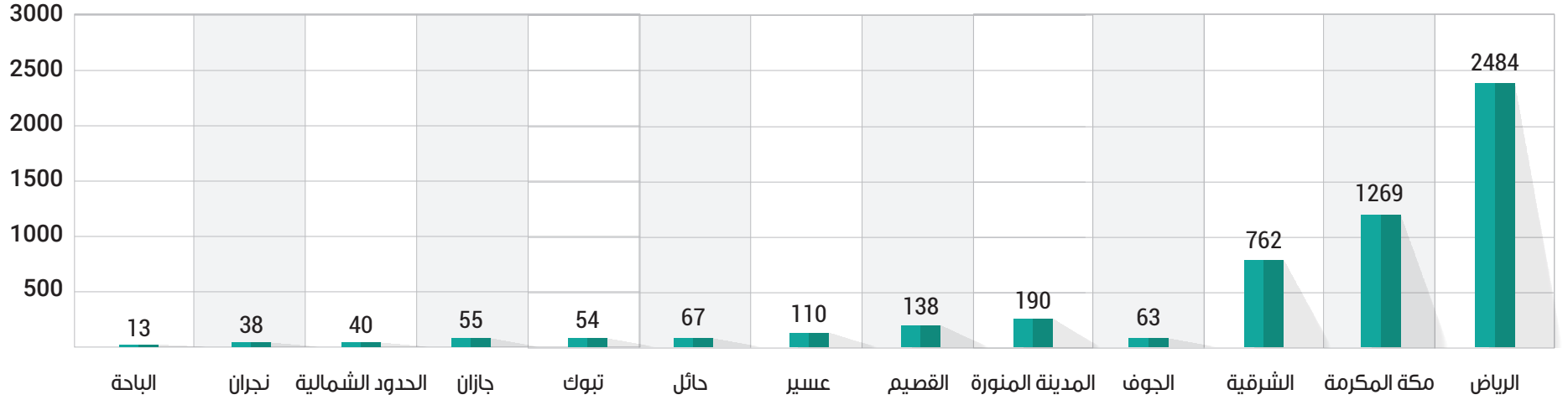


عدد الشكاوى حسب المنطقة الادارية خلال العام 2016 م

المنطقة	العدد	النسبة
الرياض	2484	47%
مكة المكرمة	1269	24%
الشرقية	762	14%
المدينة المنورة	190	4%
القصيم	138	3%
عسير	110	2%
حائل	67	1.3%
الجوف	63	1%
جازان	55	1%
تبوك	54	1%
الحدود الشمالية	40	0.8%
نجران	38	0.7%
الباحة	13	0.2%
المجموع	5283	

ولوحظ خلال العام 2016م، إرتفاع في عدد الشكاوى الواردة من منطقة الرياض حيث بلغت (47 %) كما هو مبين أدناه:

عدد الشكاوى حسب المنطقة الادارية خلال العام 2016 م



ونظراً لزيادة حجم الشكاوى من عام 2015م وعام 2016م بزيادة قدرها (122%)، ولتوقع الإدارة زيادة في الشكاوى الواردة من أطراف العلاقة التأمينية في السنوات القادمة فإن الأمانة العامة تتطلع إلى البدء في مشروع CRM بمنتصف 2017م، والذي يهدف إلى أتمتة جميع إجراءات خدمات العملاء بالكامل وربط جميع أطراف العلاقة التأمينية بمجلس الضمان الصحي.



الخدمات الالكترونية

إنجازات نظام إدارة الوثائق المطور:

- تطبيق الوثيقة الموحدة لصاحب العمل على أربع مراحل.
- إصدار خدمة التحقق من توفر التأمين الصحي لطالبي العلاج من مقدمي الخدمات الصحية للقطاع العام، حيث تم الربط مع الجهات التالية:
 - مجمع الدمام الطبي
 - مدينة الملك فهد الطبية.
 - مستشفى الملك فيصل التخصصي
- تطوير الربط الإلكتروني مع شركات التأمين لرصد أعداد المؤمن لهم لحظياً.



إنجازات مشروع التأمين على الزائرين:

- إطلاق المشروع بتاريخ 2016/02/15م.
- التشغيل للمشروع بشكل تدريجي في جميع بعثات و ممثلات خادم الحرمين الشريفين بإستثناء دولة مصر.
- تطبيق إلزامية التأمين الصحي عند تمديد الزيارة لجميع الزائرين الذين صدرت لهم تأشيرة زيارة.

إحصاءات التأمين على الزائرين

إجمالي عدد الوثائق	إجمالي عدد الزائرين
231,079	231,626

إنجازات التعاملات الإلكترونية الحكومية:

- عضوية المركز الوطني للتصديق الرقمي
 - الحصول على اعتماد المجلس كمقدم خدمات تصديق رقمي
 - البدء بإصدار شهادات التصديق الرقمي لموظفي المجلس وذلك لتوقيع الملفات والبريد الإلكتروني بشكل رقمي.
- الوصول إلى قناة التكامل الحكومية (GSB) وذلك للاستفادة من الخدمات المتاحة.
- نشر بيانات المجلس على البوابة السعودية للبيانات المفتوحة.



المشاريع المزعم البدء بها في عام 2017م:

- أتمتة خدمة العملاء CRM المرّجل من مشروع 2016م.
- الحصول على شهادة أيزو 27001.
- نظام ذكاء الأعمال Dashboard.
- تطبيق نظام إدارة البنية المؤسسية.
- تطوير تصميم خدمات إدارة الوثائق المطور.
- تفعيل إلزامية التأمين على السعوديين العاملين في القطاع الخاص.





دراسات وأبحاث المجلس

دراسات وأبحاث المجلس للعام 2016م:

تقوم الأمانة العامة بتنفيذ عدد من الدراسات والأبحاث على المستويين الداخلي من خلال ما تقوم به إدارة الدراسات والأبحاث بالأمانة العامة وعلى المستوى الخارجي من خلال بيوت الخبرة المتميزة ، وذلك بهدف متابعة تطورات أداء سوق التأمين الصحي السعودي ودعم مركز إتخاذ القرار بالأمانة العامة لتحقيق حماية المستفيدين من النظام وتفعيل دور المجلس الرقابي والاشرافي.


حتى تحقق بفضل الله، العديد من الانجازات بنهاية العام المالي 2016م من أبرزها ما يلي:

- إنجاز خيارات تطبيق التأمين الصحي على عمال الخدمة المنزلية ومن في حكمهم بالتنسيق مع مؤسسة النقد العربي السعودي ووزارة العمل والتنمية الإجتماعية.
- متابعة ودراسة ما ينشر في وسائل الاعلام من تقارير إحصائية صادرة عن الجهات الأخرى ذات العلاقة حول التأمين الصحي.
- إعداد تصور الأبحاث الميدانية لتفعيل دور قسم البحوث.
- تقديم عدد من المحاضرات داخل وخارج المملكة.
- إعداد وتنفيذ عدد من الدراسات والتقارير ومنها ما يلي:
 - تقرير عن الممارسات العالمية في التحصيل النقدي للخدمات الإسعافية.
 - دراسة " رضا المستفيدين من خدمات التأمين الصحي " - دراسة محدثة (قيد التنفيذ).
 - دراسة " الصحة الوقائية وأثر تطبيقها من قبل شركات التأمين على المؤمن لهم " - دراسة محدثة (قيد التنفيذ).
 - دراسة تحليل الحصص السوقية لشركات التأمين.

• الإعداد لبدء تنفيذ دراسات وتقارير إحصائية للفترة القادمة:

- دراسة الحالات المرضية الأكثر تردداً على مقدمي الخدمة المعتمدين.
- دراسة تغطية زراعة الأعضاء ضمن وثيقة الضمان الصحي التعاوني الموحدة.
- بناء مؤشرات أداء سوق التأمين الصحي.
- دراسة مشروع مبادرة المسؤولية الاجتماعية للمجلس.





شركات التأمين الصحي
وشركات إدارة مطالبات
التأمين الصحي

شركات التأمين الصحي وشركات إدارة مطالبات التأمين الصحي 2016م:

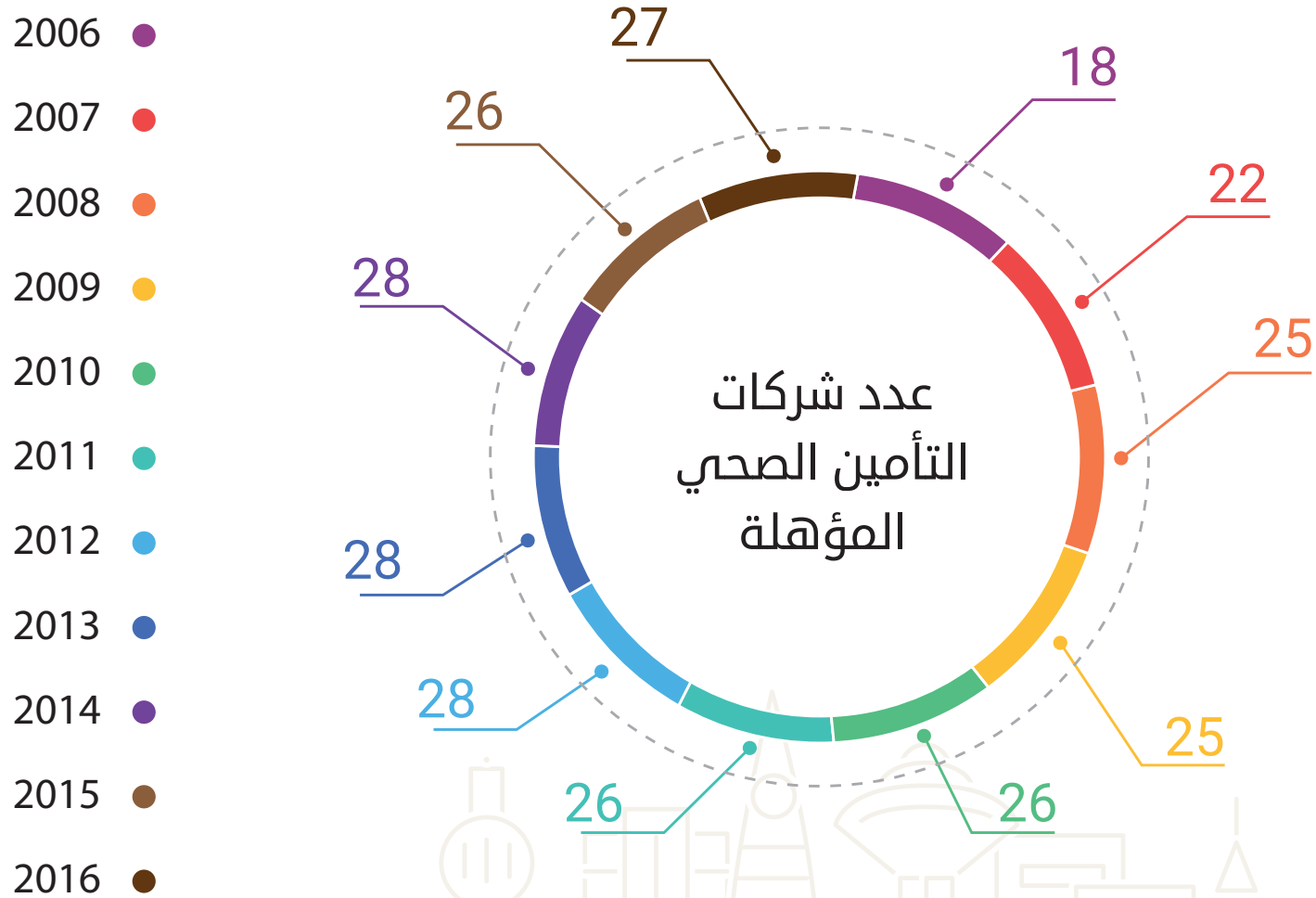
تحقق العديد من الانجازات خلال العام المالي المنصرم 2016م، من أبرزها ما يلي:

- بلغ إجمالي عدد شركات التأمين الصحي المؤهلة (27) شركة تأمين مؤهلة لمزاولة أعمال الضمان الصحي التعاوني.
- بلغ إجمالي عدد شركات إدارة مطالبات التأمين الصحي (9) شركات مؤهلة لإدارة مطالبات التأمين الصحي.
- إعادة التأهيل لعدد (3) شركات تأمين.
- تم التجديد السنوي لتأهيل عدد (23) شركة تأمين، وتأهيل شركة تأمين واحدة جديدة.
- تأهيل عدد (3) شركات جديدة لإدارة مطالبات التأمين الصحي.
- تجديد التأهيل لعدد (2) شركة إدارة مطالبات التأمين الصحي.

عدد شركات التأمين منذ بداية تطبيق النظام (2006م - 2016م)

2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	العام
27	26	28	28	28	26	26	25	25	22	18	عدد شركات التأمين الصحي المؤهلة

عدد شركات التأمين منذ بداية تطبيق النظام (2006م - 2016م)



معلومات عامة عن شركات التأمين وشركات إدارة مطالبات التأمين الصحي:

أسماء ومعلومات الإتصال بشركات التأمين المؤهلة حتى نهاية عام 2016م

هاتف	اسم الشركة	هاتف	اسم الشركة
0112252506	الشركة الأهلية للتأمين التعاوني	0112525800	الشركة التعاونية للتأمين التعاوني
8003010001	شركة إليانز السعودي الفرنسي للتأمين التعاوني	920000456	شركة بوبا العربية للتأمين التعاوني
920023355	شركة سلامة للتأمين التعاوني	8001242002	الشركة العربية السعودية للتأمين التعاوني (سايكو)
0114409666	شركة الراجحي للتأمين التعاوني	8004414442	شركة المتوسط والخليج للتأمين وإعادة التأمين التعاوني (ميدغلف)
0114168222	شركة ملاذ للتأمين إعادة التأمين التعاوني	8004374444	شركة اتحاد الخليج للتأمين التعاوني
8002499988	الشركة الخليجية العامة للتأمين التعاوني	8001240240	شركة الدرع العربي للتأمين التعاوني
920006088	شركة أمانة للتأمين التعاوني	0126068633	الشركة المتحدة للتأمين التعاوني
920003055	الشركة السعودية المتحدة للتأمين التعاوني (ولاء)	920001043	شركة الصقر السعودية للتأمين التعاوني
920012331	المجموعة المتحدة للتأمين التعاوني (أسيح)	920015432	الشركة العالمية للتأمين التعاوني
0112938383	شركة بروج للتأمين	920005002	شركة التأمين العربية التعاونية
0112994555	شركة سوليدرتي السعودية للتكافل	0112163400	الشركة السعودية الهندية للتأمين التعاوني (وفا)
920004120	شركة عناية السعودية للتأمين التعاوني	800160020	شركة أكسا للتأمين التعاوني
920008424	شركة الإنماء طوكيو مارين	920006262	شركة الاتحاد التجاري للتأمين التعاوني
0115109300	شركة متلايف والمجموعة الاميركية الدولية والبنك العربي الوطني للتأمين التعاوني		

أسماء ومعلومات الإتصال بشركات إدارة مطالبات التأمين الصحي المؤهلة حتى نهاية عام 2016م

هاتف	اسم الشركة
0138988910	• شركة نكست كير السعودية
0112784825	• شركة غلوب مد السعودية
0138981155	• شركة العناية الشاملة السعودية
0122293777	• شركة مدن العربية السعودية المحدودة
0126145572	• شركة خدمات المطالبات والأخطار المحدودة
0114038844	• شركة ميدي فيزا لتسوية المطالبات الطبية
0122330070	• شركة بي إم كير السعودية لتسوية المطالبات التأمينية
0114561711	• شركة سهام لإدارة الرعاية الطبية
0112910336	• شركة مدى لإدارة المطالبات التأمينية



مقدمي خدمات الرعاية الصحية

مقدمي الخدمات الصحية المعتمدين للعام 2016م:

يشكل توفير شبكة طبية متكاملة عاملاً أساسياً في نجاح تطبيق نظام الضمان الصحي وركيزة أساسية لضمان وصول الخدمة لجميع المستهدفين من النظام، ولذا دأبت الأمانة العامة على إعتناء أكبر عدد ممكن من مقدمي الخدمة الصحية حتى تحقق بنهاية العام 2016م عدداً من الانجازات من أبرزها ما يلي:

1. تم اعتماد (4399) مقدم خدمات رعاية صحية في القطاعين العام والخاص، حيث تم اعتماد (119) مقدم خدمات رعاية صحية في القطاع العام في حين تم اعتماد (4280) مقدم خدمات رعاية صحية في القطاع الخاص بنسبة (97 %) من إجمالي مقدمي الخدمة المعتمدين.
 2. إلزام مجموعات الصيدليات بإعتناء جميع فروعها للتأكد من عدم تعامل الصيدليات الغير معتمدة مع شركات التأمين.
 3. إنجاز إتفاقية المجلس مع وزارة الصحة لإعتناء 200 مستشفى حكومي واعتمادهم وتجهيئتهم لتقديم خدمات التأمين الصحي.
 4. استحداث نموذج تقييم لمقدم الخدمة من خلال الزيارات الميدانية.
 5. إستهداف المزيد من مقدمي الخدمة الصحية لدخولهم في منظومة الضمان الصحي وخصوصاً في المناطق البعيدة من خلال تنفيذ عدد من الزيارات الميدانية.
- وتسعى الأمانة العامة لتحقيق المزيد من الانجازات في هذا المجال خلال عام 2017م من خلال تنفيذ العديد من الأعمال من أبرزها:

- تفعيل الخدمات الالكترونية لإجراءات إعتناء مقدمي الخدمات الصحية.
- العمل على زيادة عدد مقدمي الخدمة المعتمدين.
- إستكمال إعتناء 200 مستشفى حكومي وفق إتفاقية المجلس مع وزارة الصحة.
- استمرار تفعيل دور الرقابة والإشراف على مقدمي الخدمة.

مقدمي الخدمة المعتمدين حسب المناطق بنهاية العام 2016م

المجموعة	عيادة طبيب واحد	مركز علاج طبيعي	محلات الأجهزة والأطراف الصناعية	مختبر تحاليل	مركز تشخيص	مراكز عمليات اليوم الواحد	مستشفى	مجمع عيادات	صيدلية	مستوصف	محلات النظارات الطبية	المنطقة
246	0	1	0	1	0	2	20	37	107	2	76	المدينة المنورة
910	0	4	1	3	1	3	46	175	517	17	143	الشرقية
1588	1	5	3	2	2	7	51	459	713	0	345	الرياض
869	0	5	0	2	1	3	58	189	444	43	124	مكة المكرمة
203	1	0	0	0	0	0	19	47	101	6	29	عسير
30	0	0	0	0	0	0	5	9	8	0	8	الباحة
64	0	0	0	0	0	0	8	24	22	0	10	نجران
134	0	1	0	0	0	0	10	39	40	4	40	القصيم
45	0	0	0	0	0	0	7	9	25	0	4	الحدود الشمالية
67	0	0	0	0	0	0	7	17	27	6	10	حائل
99	0	0	0	0	0	0	6	23	48	0	22	تبوك
87	0	0	0	0	0	0	10	17	40	6	14	جازان
57	0	0	0	0	0	0	6	10	38	1	2	الجوف
4399	2	16	4	8	4	15	253	1055	2130	85	827	المجموع

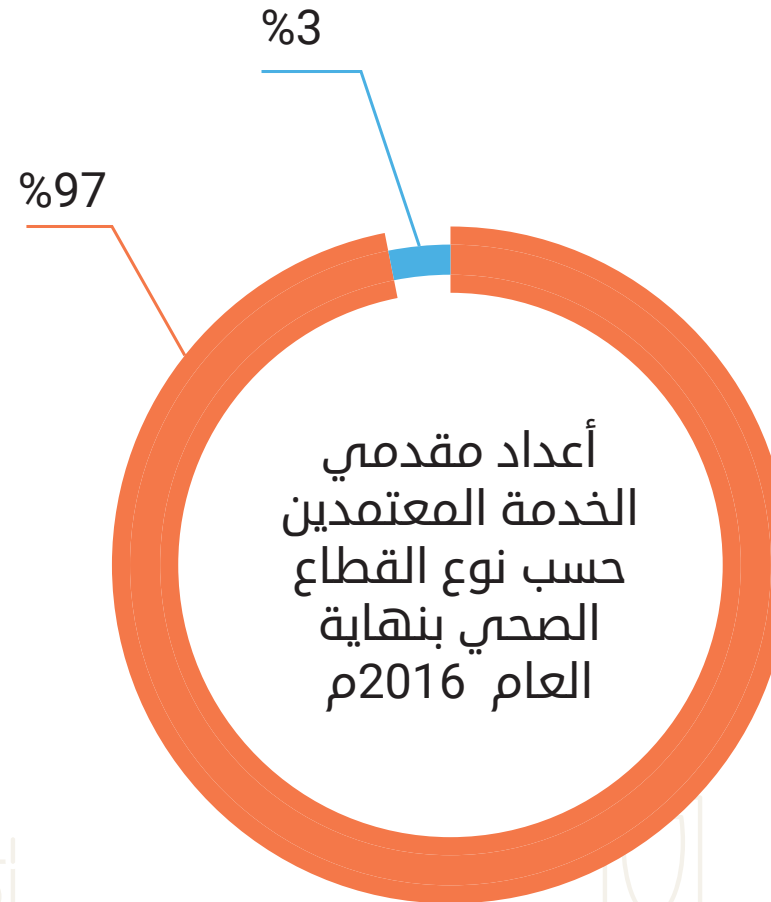
التغير في عدد مقدمي الخدمة المعتمدين حسب المنطقة (2015-2016م)

المنطقة	2015	2016	التغير
الرياض	954	1588	66%
مكة المكرمة	619	869	40%
الشرقية	428	910	113%
المدينة المنورة	159	246	55%
عسير	116	203	75%
القصيم	70	134	91%
تبوك	47	99	111%
جازان	46	87	89%
نجران	42	64	52%
حائل	39	67	72%
الجوف	18	57	217%
الباحة	16	30	88%
الحدود الشمالية	15	45	200%
الإجمالي	2569	4399	71.2%

أعداد مقدمي الخدمة المعتمدين حسب القطاع الصحي (عام / خاص) بنهاية العام 2016م

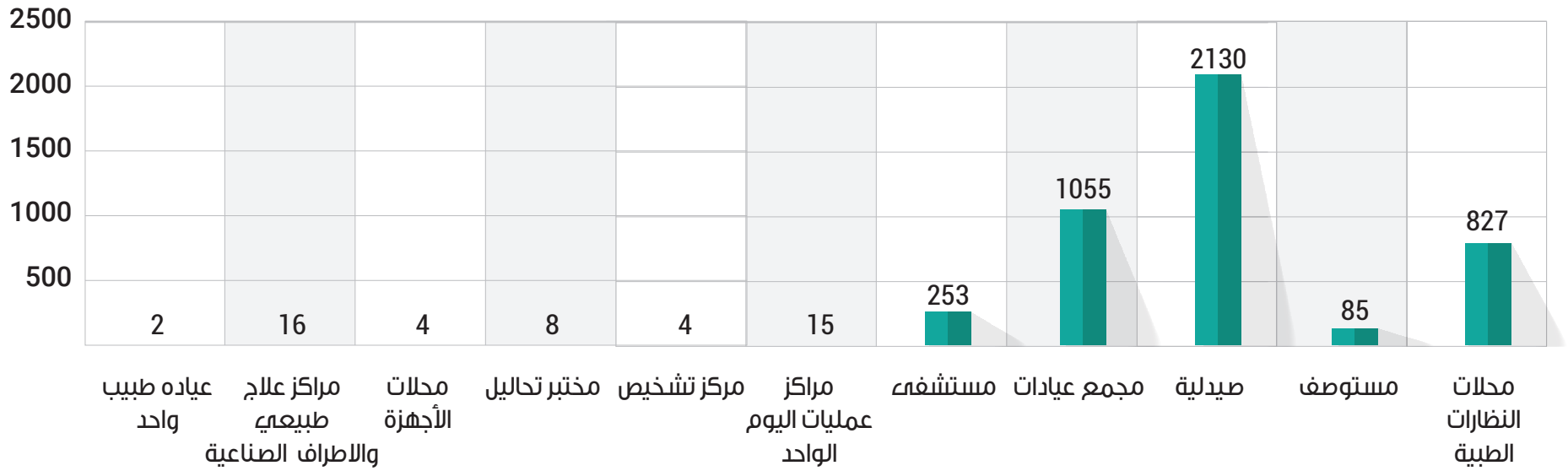
النسبة	العدد	نوع القطاع
3% •	119 •	عام •
97% •	4280 •	خاص •
100% •	4399 •	المجموع •



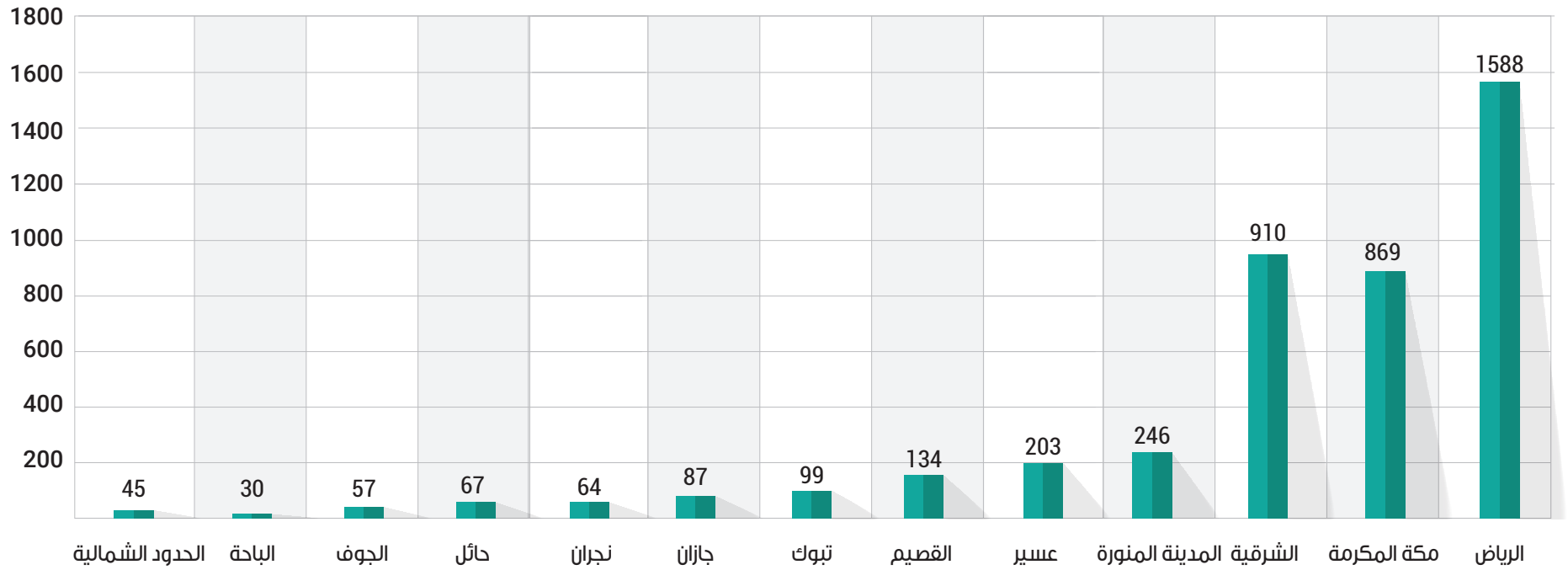


● عام ● خاص

توزيع مقدمي الخدمة المعتمدين حسب نوع المرفق الصحي بنهاية العام 2016م



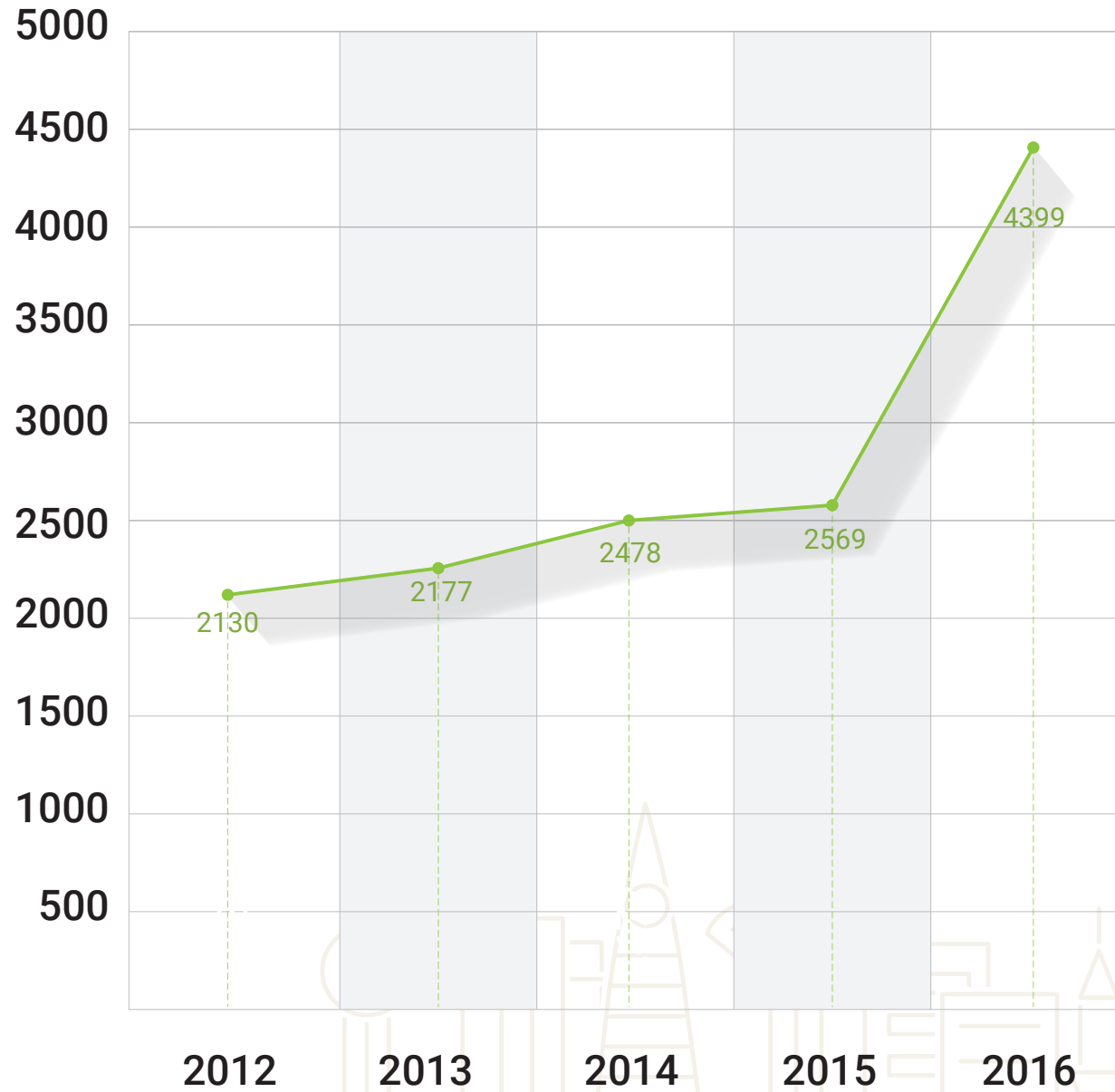
توزيع مقدمي الخدمة المعتمدين حسب نوع المنطقة الادارية بنهاية العام 2016م



أعداد مقدمي الخدمة المعتمدين خلال السنوات (2012 - 2016م)

السنوات	2012	2013	2014	2015	2016
العدد	2130	2177	2478	2569	4399

أعداد مقدمي الخدمة المعتمدين خلال السنوات (2012 - 2016م)





المجلس والتوعية التأمينية

حقق المجلس في مجال الإتصال الرقمي بنهاية عام 2016 العديد من الإنجازات من أبرزها ما يلي:

- إدارة وتفعيل التواجد المؤثر للأمانة العامة لمجلس الضمان الصحي عبر شبكات التواصل الاجتماعي مما زاد في عدد متابعي قنوات الاتصال الخاصة بالمجلس.
- وضع لوائح لأنظمة وإجراءات إدارة حسابات المجلس في شبكات التواصل الاجتماعي بشكل حديث يقيس تطورها وطريقة إدارتها عبر مؤشرات أداء وثوابت دورية.
- تدشين وتنفيذ الحملة التوعوية الإعلامية الإلكترونية الثانية لمجلس الضمان الصحي وأعمالها التي لاقت الصدى العالي في شبكات التواصل الاجتماعي حيث تجاوز عدد ظهور إعلاناتها 44 مليون في شبكات التواصل الاجتماعي ووصل عدد منتجاتها الفنية 85 منتج من أفلام وإنفوجرافيكس إعلامية وتوعوية.
- المشاركات الاجتماعية للأمانة العامة عبر شبكات التواصل الاجتماعي بالمناسبات والأحداث الاجتماعية والمناسبات الصحية كاليوم العالمي لمرض السكري والدعم المعنوي لجنود الوطن البواسل في الحد الجنوبي وغيرها.
- تجهيز محتوى رقمي متكامل تم إنتاجه بصيغ إلكترونية لمعظم خدمات وأعمال مجلس الضمان الصحي.
- العمل على مشروع تطوير وتحديث المحتوى الرقمي الخاص بالبوابة الإلكترونية الجديدة للمجلس بلغته العربية والتجهيز لترجمته باللغة الإنجليزية.
- التجهيز والتخطيط للحملة الإعلامية الإلكترونية الثالثة للعام المالي 2017.

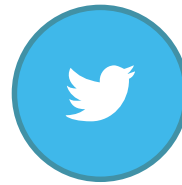
إحصاءات متابعي التواصل الاجتماعي 2016م



1029
Follower



90,452
Like



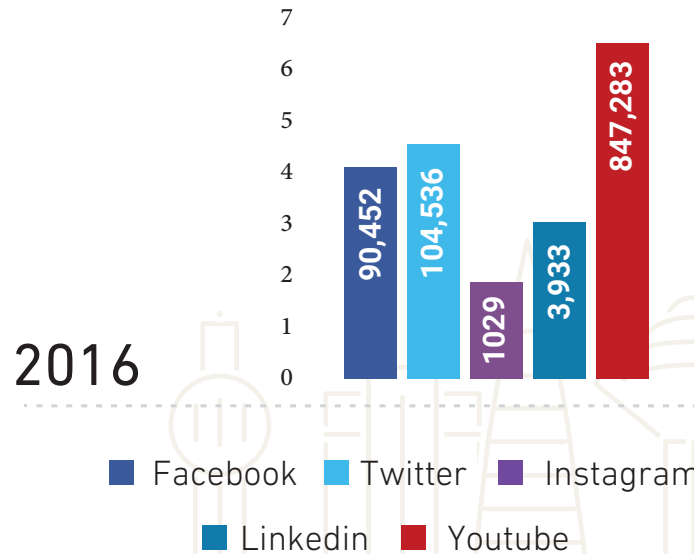
104,536
Follower



3,933
Follower



847,283
Watch



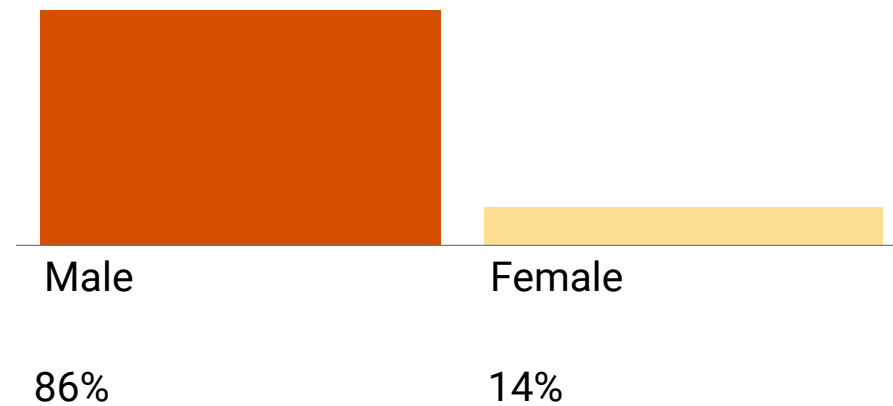
الحملة الاعلامية والتوعية الالكترونية الثانية 2016م:

إنجازات الحملة الاعلامية والتوعية الإلكترونية الثانية 2016م

الأهداف المنجزة	القنوات الإعلامية
841,138 •	Youtube (بالظهور) •
9,529,801 •	Twitter (بالظهور) •
30,254,910 •	Facebook (بالظهور) •
229,256 •	Google Ad words (النقرات) •
1,978,167 •	Linkedin (بالظهور) •
1,504,941 •	Instagram (بالظهور) •
15 •	تغريدات وإعادة تغريد من مؤثرين تويتر •

إستجابة المتابعين حسب العمر والجنس 2016م

Gender



Age	
Age category	% of audience
13 to 17	< 1%
18 to 24	6%
25 to 34	71%
35 to 44	18%
45 to 54	3%

العلاقات العامة والشؤون الإعلامية 2016م:

حقق المجلس بنهاية عام 2016 العديد من النتائج الإيجابية في تعزيز قنوات الإتصال بين المجلس والمؤمن لهم ومختلف القطاعات بشكل عام و الجهات ذات العلاقة بالتأمين الصحي بشكل خاص، إضافة إلى رفع مستوى الوعي بصناعة سوق التأمين الصحي مما يساهم في التعريف برسالة ورؤية واهداف المجلس ورسم صورة ذهنية إيجابية .. وذلك من خلال تنفيذ العديد من المشاريع والمبادرات:

- تنظيم الحفل السنوي 2016م.
- مشاركة المجلس في معرض يوم المهنة لقطاع التأمين 2016م.
- مشاركة المجلس في المعرض والمؤتمر الطبي السعودي 2016م.
- تجهيز الجناح المتنقل (قافلة التأمين الصحي) بكافة الكتيبات و المطويات بمشاركة المختصين من العلاقات العامة وإدارة خدمات العملاء التي تستهدف المؤمن لهم المتواجدين في كبرى مقدمي خدمات الرعاية الصحية بهدف التعريف بحقوقهم وواجباتهم و تعزيز الوعي بنظام الضمان الصحي التعاوني و اللائحة التنفيذية والوثيقة الموحدة حيث شملت القافلة في مرحلتها الأولى لعام 2016 كلا من المستشفيات التالية (دلة - الحمادي فرع حي العليا - الحمادي فرع حي السويدي - الحبيب فرع حي التخصصي - الحبيب فرع حي الريان - الحبيب فرع حي العليا - الحبيب فرع حي السويدي)
- توزيع المطبوعات الإعلامية والتوعوية على شركات التأمين ومقدمي الخدمة.
- تأسيس قاعدة بيانات عن مقدمي الخدمة الصحية وشركات التأمين.
- إصدار نشرة "تواصل" الإلكترونية التي تستهدف منسوبي الأمانة العامة.
- تحديث قاعدة البيانات الخاصة بتنظيم زيارة الوفود الرسمية و التي تتضمن المواقع السياحية والفنادق والمطاعم والجهات المعنية الأخرى في مدينة الرياض.

- توثيق كافة المناسبات فوتوغرافياً.
- المساهمة في تعزيز مستوى الوعي بنظام الضمان الصحي التعاوني ولائحته التنفيذية و الوثيقة الموحدة من خلال تزويد وسائل الإعلام بالأخبار و التقارير عن فعاليات و أنشطة المجلس ونشرها بالطريقة المناسبة.
- رصد كل ما ينشر عبر وسائل الإعلام في مجال التأمين الصحي بشكل خاص و التأمين بشكل عام و ارشفتها بطريقة يسهل الرجوع إليها وقت الحاجة، وقد بلغ عدد ما تم رصده من مواد منشورة في وسائل الإعلام الورقية والإلكترونية ما يربوا عن 2101 خبر منها 632 عن التأمين الصحي و1469 عن قطاع التأمين.
- بلغ عدد المداخلات الإعلامية في القنوات التلفزيونية والإذاعية أكثر من 15 مداخله في كلا من القنوات التلفزيونية التالية(قناة العربية - روتانا خليجية - الإخبارية - الإقتصادية - CNBC العربية)، إضافة إلى القنوات الإذاعية التالية (UFM - MBC FM - مكس اف ام - إذاعة الرياض) حيث تم التعريف بأحدث الأنشطة والقرارات و المستجدات في سوق التأمين الصحي بالإضافة إلى الرد على كافة الإستفسارات المتعلقة بعمل المجلس.
- تحديث محتوى كتيب "لتأمين صحي أفضل" وإعادة طباعة 5000 نسخة .



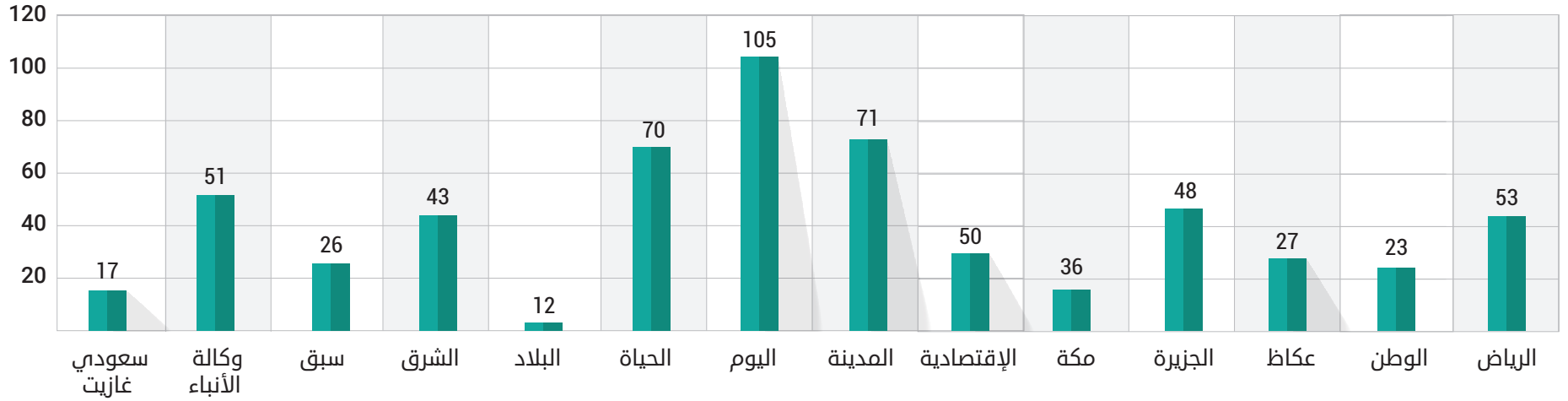
أخبار المجلس في الصحف المحلية 2016م

أخبار صحفية عامة عن قطاع التأمين

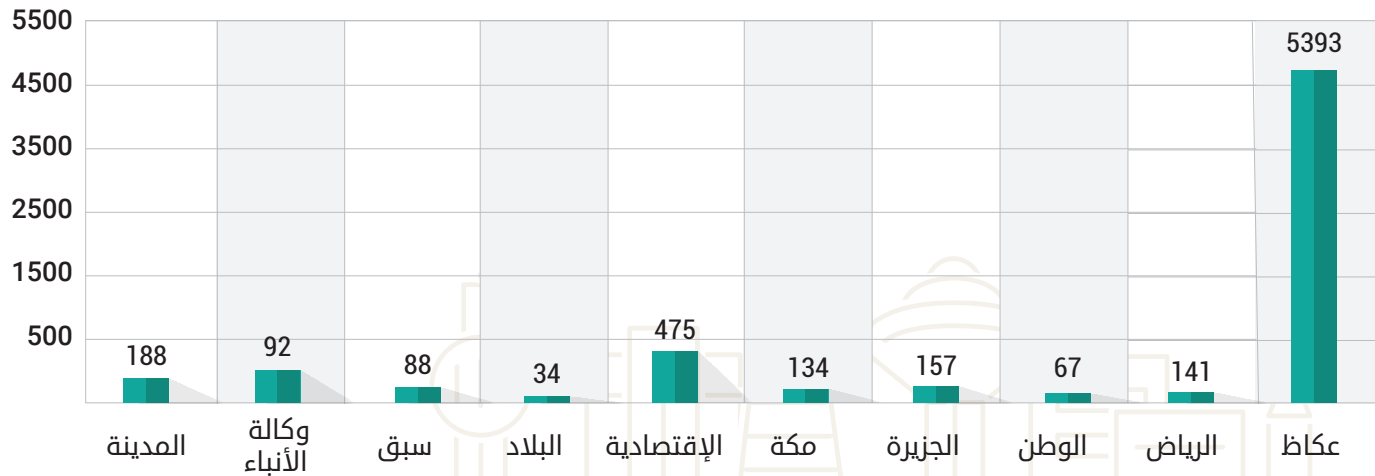
العدد	الصحيفة
5393 •	عكاظ •
141 •	الرياض •
67 •	الوطن •
157 •	الجزيرة •
134 •	مكة •
475 •	الاقتصادية •
34 •	البلاد •
88 •	سبق •
92 •	وكالة الأنباء •
188 •	المدينة •
1469 •	المجموع: •

العدد	الصحيفة
53 •	الرياض •
23 •	الوطن •
27 •	عكاظ •
48 •	الجزيرة •
36 •	مكة •
50 •	الاقتصادية •
71 •	المدينة •
105 •	اليوم •
70 •	الحياة •
12 •	البلاد •
43 •	الشرق •
26 •	سبق •
51 •	وكالة الأنباء •
17 •	سعودي غازيت •
632 •	المجموع: •

أخبار المجلس في الصحف المحلية 2016م



أخبار صحفية عامة عن قطاع التأمين





البيئة الداخلية للمجلس

قامت الأمانة العامة خلال عام 2016 بتطوير الخدمات الإدارية للمجلس حيث تم تدشين مركز الوثائق والمحفوظات بتاريخ 1438/ 3/21هـ، وقد تم من خلال مشروع الأرشفة الآلية مسح وفرز وتنظيم التالي:

أرشفة أعمال الأمانة العامة 2016م

العدد	الأعمال المؤرشفة
• 121,632 معاملة	• عدد المعاملات التي تم أرشفتها إلكترونياً
• 1,381,854 ورقة	• عدد الوثائق التي تم أرشفتها إلكترونياً
• 4459 مجلد	• عدد المجلدات التي تم إنجازها
• 10 شهور	• فترة تنفيذ المشروع

1. تم توظيف (23) موظف في الربع الأول من بداية العام 2016م ، للعمل في الإدارات والوحدات التالية: -

حركة التوظيف بالأمانة العامة 2016م

العدد	الإدارة	العدد	الإدارة
1 •	الاعتماد •	1 •	تقنية المعلومات •
10 •	خدمة العملاء •	1 •	التطوير التنظيمي •
1 •	الإيرادات والتحصيل •	9 •	الخدمات المساندة •

2. بلغ عدد موظفي الأمانة العامة بنهاية ديسمبر 2016م عدد (165) موظف.

3. تماشياً مع سياسة الحد من التوظيف تم إنشاء وتفعيل "برنامج التوظيف الداخلي" بهدف الاستفادة من الكوادر ذو المؤهلات والقدرات داخلياً.

4. رفع اللوائح والقرارات والتعليمات والنماذج الخاصة بشؤون الموظفين على بوابة الموظفين في الموقع الإلكتروني للمجلس أولاً بأول.

5. الانتهاء من إعداد اللوائح والقواعد المنظمة لإعمال الأمانة داخلياً وكذلك أدلة السياسات والإجراءات لكافة أقسام الشؤون الإدارية مع الاستشاري.

التدريب والتطوير:

بموجب استلام مخرجات " مشروع الاحتياجات التدريبية " والمنجزة مع دار استشارات عالمية متخصصة، عقدت ورش عمل وشكلت لجان لبدء تنفيذ خطط التدريب والتطوير كان من إنجازاتها التالي:

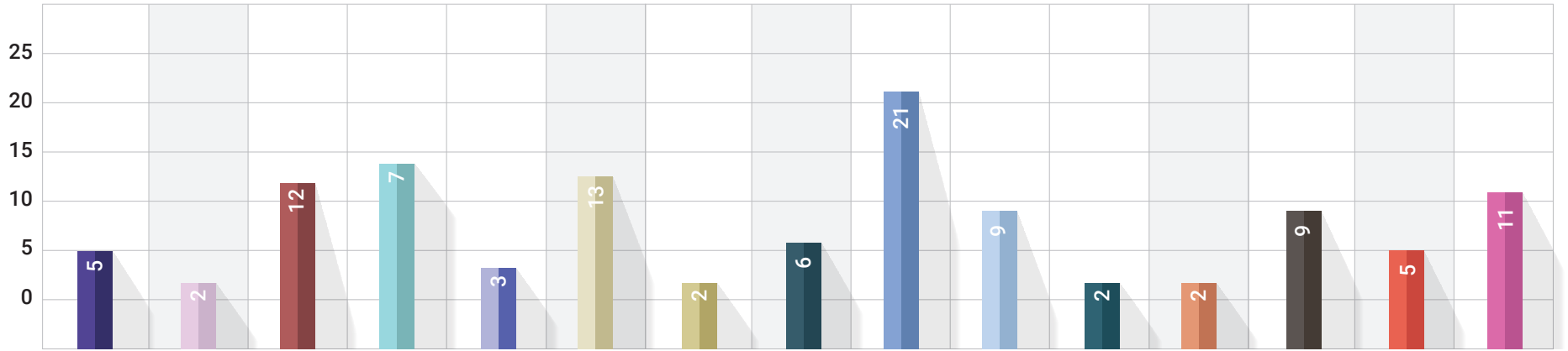
1. تم تنفيذ عدد (17) برنامج ودورة داخلية كان من شأنها تطوير قدرات ومهارات منسوبي الأمانة كما هو مبين في الجدول التالي:

برامج تدريب منسوبي الأمانة العامة 2016م

ساعات التدريب للموظفين	ساعات التدريب للبرامج	عدد المتدربين	البرامج المنعقدة عام 2016	
			أوقات الدورات	اسم البرنامج
264 •	12 •	22 •	• نوفمبر	• بناء ثقافة التركيز على العميل
60 •	30 •	2 •	• نوفمبر	• ربط أجهزة شبك سيسكو ICND1
60 •	30 •	2 •	• ديسمبر	• ربط أجهزة شبك سيسكو ICND2
378 •	18 •	21 •	• ديسمبر	• إدارة المشاريع الاحترافية PMP
108 •	18 •	6 •	• ديسمبر	• أساسيات ITIL
414 •	9 •	46 •	• يوليو	• أساسيات التأمين (4 دورات)
126 •	18 •	7 •	• ديسمبر	• أساسيات COBIT
1938 •	38 •	51 •	• 2016	• اللغة الإنجليزية (5 برامج)
330 •	30 •	11 •	• 2016	• الحاسب الآلي (دورتين)
3678 •	• مجموع ساعات التدريب الداخلية	• داخلي 168	• عدد الدورات الداخلية 17 دورة	
1721 •	• مجموع ساعات التدريب الخارجية	• 73 خارجي	• 67 البرامج الخارجية	
5399 •	• إجمالي ساعات التدريب للموظفين	• مجموع المتدربين 109 من أصل 146 موظف مؤهلين للتدريب		

2. وبشكل عام تم تنفيذ ما يقارب (84) برنامج علمي وتدريبى لما يقارب (109) موظف من الغير الملتحقين ببرامج أكاديمية وفقا لخطة التدريب المعتمدة من لجنة التدريب للعام 2016م بإنجاز عدد ساعات تدريبية تقارب (5.399)، كما تم إلحاق العديد من الموظفين في مشاركات محلية ودولية ومهام عمل بعدد (109) مشاركة.

توزيع الدورات والمشاركات على منسوبي إدارات الأمانة العامة 2016



توزيع البرامج على موظفي الإدارات

- الأمين العام
- التطوير التنظيمي
- تقنية المعلومات
- التعاملات الإلكترونية
- الأمين العام للمساعدات المالية والإدارية
- الشؤون المالية
- الشؤون الإدارية
- الإيرادات والتحصيل
- تنمية الموارد
- الخدمات المساندة
- الأمين العام للمساعدات للشؤون الفنية
- الإعتدال
- خدمة العملاء
- الدراسات والبحوث
- التأهيل

3. الاستدامة في سياسة المجلس بتشجيع التحصيل العلمي لمنسوبي المجلس للرقى بقدراتهم وجداراتهم وحصول بعضهم على الشهادات الأكاديمية، حتى تحقق بنهاية العام 2016م حصول العديد من منسوبي الأمانة على درجات علمية كما هو مبين أدناه.

التحصيل العلمي خلال 2016م

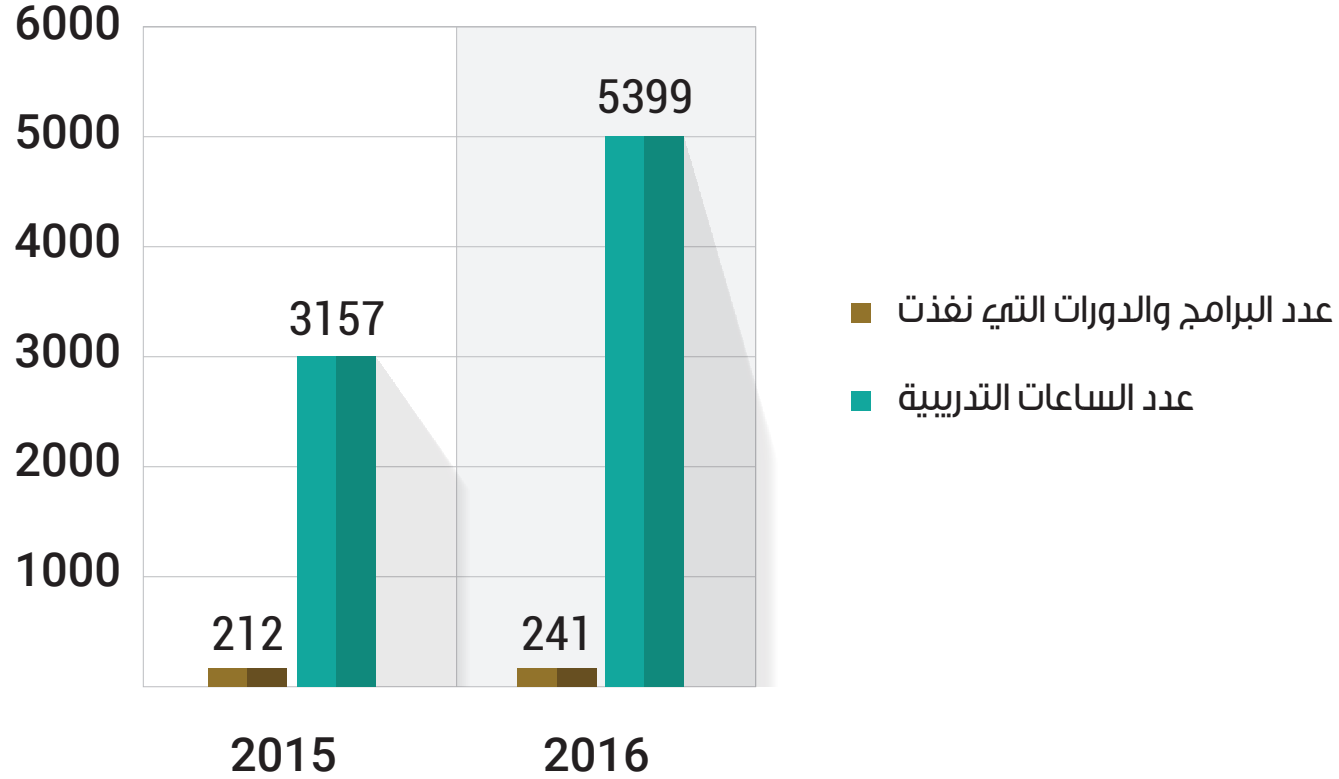
المجموع	الثانوية / متوسطة	دبلومات مهنية	بكالوريوس	دكتوراه / ماجستير	الشهادة العلمية
6 •	- •	1 •	3 •	2 •	عدد الحاصلين عليها •
35 •	2 •	- •	27 •	6 •	عدد الملتحقين بالدراسة حالياً •

4. إحصائيات التدريب لعامي 2015 و2016م:

إحصاءات تدريب 2016م

التدريب	2015	2016	التغيير
عدد البرامج والدورات التي نفذت •	212 •	241 •	14% •
عدد الساعات التدريبية •	3.157 •	5.399 •	71% •

إحصاءات تدريب 2016م



5. إستمراراً لتلبية مخرجات مشروع تقييم الاحتياجات التدريبية لمنسوبي الأمانة العامة تم إعداد خطة التدريب لعام 2017م على (5) مسارات تدريبية وهي:

- الدورات العامة داخل المجلس في التطوير الذاتي أو المهني.
- برنامج التطوير المستمر للمهارات الأساسية سواء علوم الحاسب الآلي أو اللغة الإنجليزية.
- برنامج التدريب الفردي المهني للموظف.
- التدريب الإلكتروني (عن بعد) أسوة ببرنامج "دروب".
- دورات وبرامج معهد الإدارة العامة التدريبية والمراكز الحكومية.

المبادرات الداخلية الاجتماعية للأمانة العامة للعام 2016م:

أطلقت الأمانة العامة عدة مبادرات اجتماعية لمنسوبيها تأتي ضمن أهداف المجلس الأساسية المعنية بالاهتمام بالجانب الاجتماعي لأسرة المجلس وبالصحة العامة وجانب المشاركة الاجتماعية بما ينعكس على الأداء والانتماء:

1. اليوم الاجتماعي لموظفين الإدارة: وهي مبادرة اجتماعية تهدف لتعزيز وتقوية العلاقة والترابط الأخوي بين أسرة المجلس لتوفير بيئة العمل الجماعي وفريق العمل الواحد.
2. صحة الموظف: وتشمل تخفيف الوزن - التوقف عن التدخين - التمارين الرياضية: تركز على الجانب الصحي للموظف من خلال مجموعة من المعايير التي لابد من تحقيقها للحصول على الأهداف المرجوة من هذه البرامج.
3. النشاط الرياضي: أنشطة رياضية متنوعة تقام بصفة منتظمة للموظفين خلال السنة سواء خارجية أو النادي الرياضي الداخلي.
4. الوعي الوظيفي: اطلاع الموظفين على المستجدات في أعمال الأمانة واللوائح التنفيذية والأنظمة ذات العلاقة، بهدف تزويدهم بما يستجد من لوائح، قوانين، سياسات وإجراءات سواء بالاجتماعات الدورية أو باستخدام القنوات التقنية المتاحة.
5. في ظل برنامج نشعر بكم تم تنفيذ عدة فعاليات اجتماعية وصحية متنوعة ومنها:
 - برنامج الحقبة الشتوية كمساهمات خيرية من منسوبي الأمانة العامة بإشراف قسم علاقات الموظفين لتوفير مبالغ لشراء الحقبة وتسليمها لجمعية الإمام محمد بن سعود الخيرية لتوزيعها وإيصالها لمستحقيها تضامناً مع المجتمع.
 - برنامج التوعية الصحية مبادرة حملة تطعيم الأنفلونزا الموسمية بالتعاون مع مركز الرعاية الصحية الأولية بالصحافة بمقر الأمانة العامة لمنسوبيها بهدف توفير سبل التوعية والوقاية الصحية حيث شملت هذه الحملة (63 موظف).
 - مبادرة إعداد برنامج تدريبي لعام 2017م في مجال الإسعافات الأولية بالتعاون مع هيئة الهلال الأحمر السعودي بهدف رفع مستوى الوعي الصحي لمنسوبي الأمانة العامة حيث بلغ عدد المستفيدين من البرنامج (34 مشترك).
6. برنامج تواصل، حيث تم تنفيذ عدة برامج ومنها:
 - إنشاء وتفعيل برنامج تواصل للمسؤولية الاجتماعية للموظفين بهدف تعزيز الرابط الاجتماعي وأواصر الأخوة بين منسوبي الأمانة العامة ومشاركتهم مناسباتهم الاجتماعية.
 - تشكيل فريق المسؤولية الاجتماعية وذلك بهدف تعزيز المناخ الوظيفي المناسب وخلق بيئة عمل ملائمة وحس اجتماعي مطمئن يحقق التكافل والترابط بين الأمانة العامة ومنسوبيها للقيام بزيارات اجتماعية ميدانية للموظفين والمشاركة بأفراحهم وأتراحهم بغرض نقل مشاعر زملائهم بالأمانة العامة ولتنمي روح الفريق الواحد.
 - برنامج ولاء: يتم ارسال كل العروض والخصومات لمنسوبي الأمانة العامة عبر البريد الإلكتروني تفعيلاً لدور المسؤولية الاجتماعية.

أعمال في طور الإعداد والإنهاء لدى الشؤون الإدارية:

1. استلام المخرجات النهائية لمشروع " الهيكل والهندسة " مع الاستشاري والمعني باللوائح والقواعد المنظمة وأدلة السياسات والإجراءات ونماذج العمل لكافة أعمال وإدارات المجلس.
2. جاري تطبيق نظم ERP للموارد البشرية والمشتريات.
3. التحديث والتطوير الدائمين لإجراءات ونماذج العمل الداخلية لأقسام ووحدات الإدارة.





الشؤون المالية

تعمل الشؤون المالية للمجلس وفق الأسس التجارية والمبادئ المتعارف عليها في الشركات والمؤسسات التجارية بإتباع الأنظمة الصادرة عن الهيئة السعودية للمحاسبين القانونيين (SOCPA).

وأبرز الإنجازات المحققة خلال العام 2016م، كما يلي:

1. تم إقفال الحسابات الختامية للعام المالي 2015م واعتمادها من المجلس في جلسته رقم (103) المنعقدة بتاريخ 1437/7/6هـ.
2. اعتماد الميزانية التقديرية للمجلس للعام المالي 2016م في جلسة المجلس (97) بتاريخ 1436/3/8هـ.
3. تم متابعة الصرف على الميزانية المعتمدة لعام 2016م وبحمد الله لا يوجد تجاوزات في المبالغ المُعتمدة لبنود الصرف.
4. تسوية العهد النقدية واقفال الصندوق وجرّد الأصول بحضور المراجع القانوني في 2016/12/31م دون أي ملاحظات.
5. تم إعداد الموازنة التقديرية للعام المالي 2017م للمجلس.
6. البدء في صرف سلف وزارة المالية المجدولة.



أعمال في طور الإعداد والإنهاء لدى الشؤون المالية:

1. جاري تطبيق الأنظمة الآلية المالية (الحسابات العامة، الأصول الثابتة، إدارة النقد) من قبل فريق الإدارة.
2. التحديث والتطوير المستمران لإجراءات ونماذج العمل الداخلية لأقسام الإدارة وفقاً لمقتضيات العمل.

الإيرادات والتحصيل:

1. تبنت إدارة الإيرادات قرار لجنة الاستثمار في جلسة رقم (27) وتاريخ 2016/03/07م بتحويل تحصيل إيراد المقابل المالي للإشراف من سنوي الى ربع سنوي.
2. إقفال الحسابات الشهرية الدورية والسنوية لعام 2016م الخاصة بالإيرادات والتحصيل وتسليمها للإدارة المالية.
3. إعداد مبالغ إيرادات النشاط المقدرة للعام المالي 2017م ضمن الموازنة التقديرية للمجلس.
4. تم إدخال القيود التجريبية لنظام ERP والتأكد من صحة الإدخال.
5. الانتهاء من القواعد المنظمة للإيرادات والتحصيل للموظفين مع الإستشاري لمشروع الهيكلية والهندسة.

تنمية الموارد:

1. الانتهاء من تطوير بيان السياسة العامة للاستثمار وبيان الحوكمة والخطة الاستراتيجية للاستثمار وللرفع لإعتمادها من لجنة الإستثمار والمجلس.
2. إقفال الحسابات السنوية لعام 2016م الخاصة باستثمارات المجلس وصندوق الادخار للموظفين وتسليمها للإدارة المالية.
3. ارتفاع العائد على الاستثمار بنسبة (300%) عن عام 2015م.
4. ارتفاع عدد الصفقات الاستثمارية بنسبة (110%) عن عام 2015م.
5. التحول الإلكتروني في جميع ما يخص التحويلات البنكية لصندوق الادخار والاستثمار للموظفين والذي بلغ نسبة مشركيه (58%) من منسوبي الأمانة العامة.
6. الانتهاء من القواعد المنظمة لتنمية الموارد للموظفين مع الإستشاري لمشروع الهيكلية والهندسة.
7. تقدير مبالغ لعوائد الاستثمار للعام المالي 2017م وضمها لموازنة العام المالي للمجلس 2017م.



التطوير التنظيمي

التطوير التنظيمي للعام 2016م:

تولي الأمانة العامة اهتماماً كبيراً في تعزيز ثقافة التطوير و التحسين في عملياتها كافة كأسلوب لإدارة التغيير، و ما يصاحب ذلك من تحديث وتوثيق للسياسات والاجراءات لكافة أنشطة الامانة ومتابعة تطبيقها بشكل يضمن تحقيق اهداف وضعها، بالإضافة الى أنشطة الادارة في مجال التحسين المستمر للأعمال المؤداة في الامانة العامة و مبادراتها في أتمتة العمليات و بناء نظم إدارة موارد المنظمة فضلاً عن جهودها في تطوير رأس المال البشري.

وتتبع الادارة نموذجاً محددا في منهج عملياتها ، حيث تتبع التسلسل التالي:

1. استشارة المبادرات القيادية وطلب الدعم لها من القيادات التنفيذية.

2. جمع المعلومات و التشخيص من الاسفل للأعلى .

3. نشر الوعي عن الوضع الحالي بين المعنيين بالموقف.

4. توظيف التغييرات التي يفرضها التطوير التنظيمي.

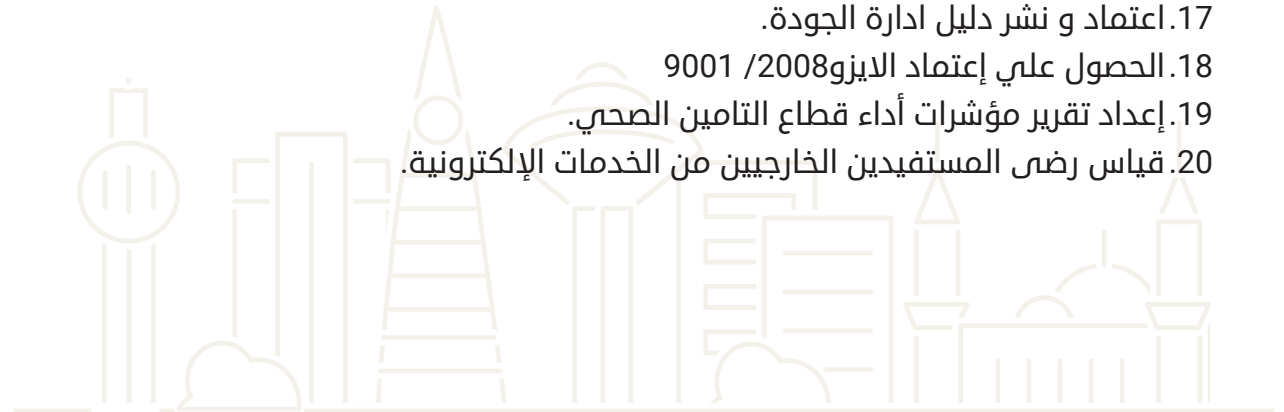
5. العمل على إدارة التغيير.



إنجازات التطوير التنظيمي للعام 2016:

حقق المجلس في مجال التطوير التنظيمي خلال العام المنصرم 2016م العديد من الانجازات من أبرزها ما يلي:

1. المشاركة في مشروع إعادة تسكين الوظائف.
2. تحديث اجراء خطة الاخلاء وذلك بإضافة خطة الاخلاء الميدانية الجديدة.
3. عمل اجراء الخدمة الخاصة لقسم الخدمات الادارية.
4. استكمال متطلبات و اعداد تقرير عن بنك المبادرات.
5. الانتهاء من عمل التقييم السنوي اللازم لمنسوبي قسم التنظيم الاداري.
6. تحديث جميع التواقيع علي جميع نماذج العمل.
7. مراجعة و اعتماد نموذج طلب المشاركة ببرنامج تدريبي لقسم التدريب.
8. إعداد إجراء تلقي و توثيق الإقتراحات.
9. تحديث نماذج إدارة الإيرادات و التحصيل.
10. استطلاع رأي الموظفين عن إقامة الأنشطة الرياضية.
11. رفع مقترح للحصول علي عدة شهادات في الجودة.
12. المشاركة في فريق عمل مراجعة نظام الضمان الصحي التعاوني و اعداد تقرير عن التجارب العالمية فيه.
13. مراجعة ترجمة مجلة الأمانة العامة باللغة الانجليزية.
14. اعداد و تنفيذ دورات اساسيات التامين لعدد 25 متدربا من منسوبي الامانة.
15. اعداد تقرير برنامج القروض.
16. إدارة مشروع مشاركة الأمانة لمسابقة أفضل بيئة عمل ، والحصول على الجائزة و إدراج الأمانة العامة ضمن القائمة للعام 2016.
17. اعتماد و نشر دليل ادارة الجودة.
18. الحصول علي اعتماد الايزو 9001 / 2008.
19. إعداد تقرير مؤشرات أداء قطاع التامين الصحي.
20. قياس رضى المستفيدين الخارجيين من الخدمات الإلكترونية.



خطة التطوير التنظيمي المستقبلية:

ومن أبرز الأعمال والأنشطة المستقبلية في مجال التطوير التنظيمي، مايلي:

- التخطيط و التمهيد لتطبيق معايير الايزو (2015/9002).
- التخطيط و التمهيد لتطبيق معايير الايزو (2015/1002).
- إعداد إجراء توحيد مصادر البيانات وطلب المعلومات من القطاع.
- الاشراف على تطبيق جائزة التميز داخل الامانة.
- المشاركة و المتابعة لأعمال اللجان الداخلية للأمانة العامة " لجنة التدريب - لجنة القروض - لجنة الشؤون الاجتماعية "
- الاعداد ومتابعة برنامج نظام الجودة في الامانة العامة.
- التنسيق مع الشؤون الإدارية حيال آلية إصدار و توثيق التعاميم.
- التحضير لخطة التغير بعد اعتماد الخطة الإستراتيجية.
- إعداد و تفعيل نظام إدارة المخاطر في الامانة العامة.
- تحديث و إصدار كافة الإجراءات الداخلية للأمانة العامة.
- تحديث و إصدار كافة النماذج الداخلية للأمانة العامة.
- إعداد هيكل عمليات إدارة المشاريع .
- إعداد المادة العلمية للتأمين الصحي.

سلط هذا التقرير الضوء على ما شهدته قطاع الضمان الصحي التعاوني خلال العام المالي المنصرم 2016م من إنجازات عكست مسيرة حافلة ساهمت في تطور وتطوير صناعة سوق التأمين الصحي في المملكة وفق خطط عمل مدروسة بنيت على أساس معايير علمية موثوقة ونتائج تجارب عالمية مماثلة.

ويؤكد المجلس ممثلاً في أمانته العامة، على الاستمرار في العمل مع أطراف العلاقة التأمينية في القطاع وجميع المعنيين بصناعة سوق التأمين الصحي في المملكة على أساس مبدأ الشراكة المستدامة وبذل كافة الجهود وتسخير كافة الامكانيات لنجاح تجربة الضمان الصحي التعاوني.

وهذا ما نصبو لتحقيقه كهدف مشترك للجميع في ظل التوسع القادم للتأمين الصحي ليشمل العديد من الشرائح المستهدفة وفق تطلعات ولاة الأمر حفظهم الله، ورؤية المجلس ، ومؤشرات أداء القطاع ، ومتطلبات المرحلة.

والله ولي التوفيق،،،



لمزيد من المعلومات يرجى
زيارة موقعنا الإلكتروني
www.cchi.gov.sa

الهاتف الموحد
92 000 1177



cchiksa



@cchiksa



cchiksa



cchiksa



cchiksa