



جَسْرُ الرِّحْمَةِ الْعَوْنَى

مَجْلِسُ الضَّمَّا، الصَّحِّي التَّعَاوُنِي

Council of Cooperative Health Insurance

التقرير السنوي  
لعام 2016

# بيان الكلمة





**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 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 علامة 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



## النشأة

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 الرئيسية

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 .  
تقديم 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):



## كلمة معالي رئيس المجلس

في ظل العديد من التحديات وفي مقدمتها التحديات الإقتصادية وعلى الأخص ما يتعلّق بإقتصاديات الصحة، يشكّل قطاع التأمين الصحي أحد أهم بدائل تعويم الخدمات الصحية في المملكة الذي ساهم وسيساهم في دعم تعويم القطاع الصحي ورفع عبء عدد من الشرائح المستهدفة في المستقبل عن كاهل العرافق الصحي الحكومية مما سيوفر مزيد من فرص الحصول على الخدمات الصحية في هذه العرافق للمواطنين والمعاقين.

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 المضطرب في الطلب على منتجاته والذي يتزامن مع التطور القائم في كافة القطاعات الأخرى في المملكة ونضوجها، وعلى الرغم من الظروف السائدة نتيجة المتغيرات الإقتصادية التي واجهت المملكة، إلا أن قطاع التأمين الصحي في العام العالمي 2016م إستقر 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 معن شعاعهم التأمين الصحي ما يقارب 9,4 مليون مقيم وبنسبة (78%) من إجمالي المؤمن لهم يتم توفير الخدمات الصحية لهم ولأفراد أسرهم من خلال شبكة طبية متكاملة بلغت بنهاية هذا العام (4399) مقدمي خدمات صحيّة معتمدين من المجلس وتأهيل (27) شركة تأمين صحي و(9) شركات إدارة مطالبات التأمين الصحي.



الدكتور/ توفيق بن فوزان الريبيعة

كما إنعكس نمو قطاع التأمين في المملكة بدوره على نمو قطاع التأمين الصحي بإعتباره أكبر أنواع التأمين في المملكة حيث مازال محافظاً على النصيب الأكبر وبنسبة (51%) من الحصة السوقية لقطاعات التأمين الأخرى خلال عام 2016م، كما استقر استحواذ ثلاثة 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) بانخفاض مقداره (- 1.7%) مقارنة بإجمالي أقساط التأمين الصحي المكتتبة (18,961 مليون ريال سعودي) للعام السابق 2015م.

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

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

وهذا بدوره ساهم في توسيع 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 التوسيع في تطبيق التأمين الصحي على مزيد من شرائح المجتمع بما يرتقي لطلعات ولاة الأمر حفظهم الله ورؤيه المملكة (2030) وبما يتواافق مع متطلبات السياسة الصحية المستقبلية بإذن الله تعالى.

## كلمة أمين عام المجلس

كان لقطاع التأمين الصحي بنهاية العام العالمي 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 أساس موضوعية، ومن أهم وأبرز هذه المشاريع خطة المجلس الاستراتيجية (2020)، ومشروع تبادل التعاملات الالكترونية للتأمين الصحي (SHIB) ومشروع نظام إدارة الوثائق المعطور، والتحول الرقمي لجميع أعمال المجلس وأمانته العامة Digital Transformation ورفع مستوى الوعي التأميني لأطراف العلاقة التأمينية، بالإضافة إلى مجموعة من المشاريع الوعدة والمبنية 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 (9) 3,262,169 مليون لهم (332,174 سعودي مؤمن لهم) و (2,929,995 غير سعودي مؤمن له).

كما ارتفع عدد مقدمي الخدمات الصحية بنهاية 2016م ليصل إلى (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 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 الشكاوى المقدمة ضد شركات التأمين نسبة (86 %)، ونحن نعتبر أن زيادة العدد ليست خاللاً بقدر ما هي زيادة فيوعي 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 وتطورات المجلس وبما يساهم في دعم استقرار قطاع التأمين الصحي في المملكة.

# الرؤية والرسالة



## رؤيتنا

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

## أهدافنا

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

أهدافنا

رؤيتنا

مهمنا

رسالتنا

## مهمنا

تحديد الاستراتيجيات الالزمة لتفعيل نظام الضمان الصحي التعاوني

## 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 العدى الطويل.



قيمنا



# رئيس وأعضاء المجلس للدورة الخامسة لعام ٢٠١٦ م



## رئيس وأعضاء المجلس للدورة الخامسة



معالیٰ وزیر الصحۃ ورئیس مجلس الضمان الصحی التعاونی  
**الدکتور توفیق بن فوزان الریبعة**  
(من 1436/7/10 هـ حتی تاریخه)



معالیٰ وزیر الصحۃ ورئیس مجلس الضمان الصحی التعاونی  
**المهندس خالد بن عبدالعزیز الفالح**  
(من 1436/7/10 هـ حتی 1437/7/30 هـ)



الدکتور  
**عبدالله بن ابراهيم الشريفي**  
ممثلًا عن وزارة الصحة



معالیٰ الأستاذ  
**أحمد بن صالح الحميدان**  
نائب وزیر العمل - ممثلًا عن وزارة العمل



صاحب السمو الامیر الدکتور  
**بندر بن عبد الله المشاري آل سعود**  
ممثلًا عن وزارة الداخلية



اللواء الدكتور  
**سليمان بن محمد العالك**  
ممثلًا عن القطاعات الصحية الحكومية



الأستاذ  
**عبدالرحمن بن عبدالله العبيان**  
ممثلًا عن وزارة التجارة والصناعة



الأستاذ  
**علي بن سليمان العايد**  
ممثلًا عن وزارة المالية



الأستاذ الدكتور  
**راشد بن سليمان بن راشد الراشد الحميد**  
ممثلًا عن القطاعات الصحية الحكومية



الأستاذ  
**خالد بن سليمان السليم**  
ممثلًا عن مجلس الغرف التجارية الصناعية السعودية

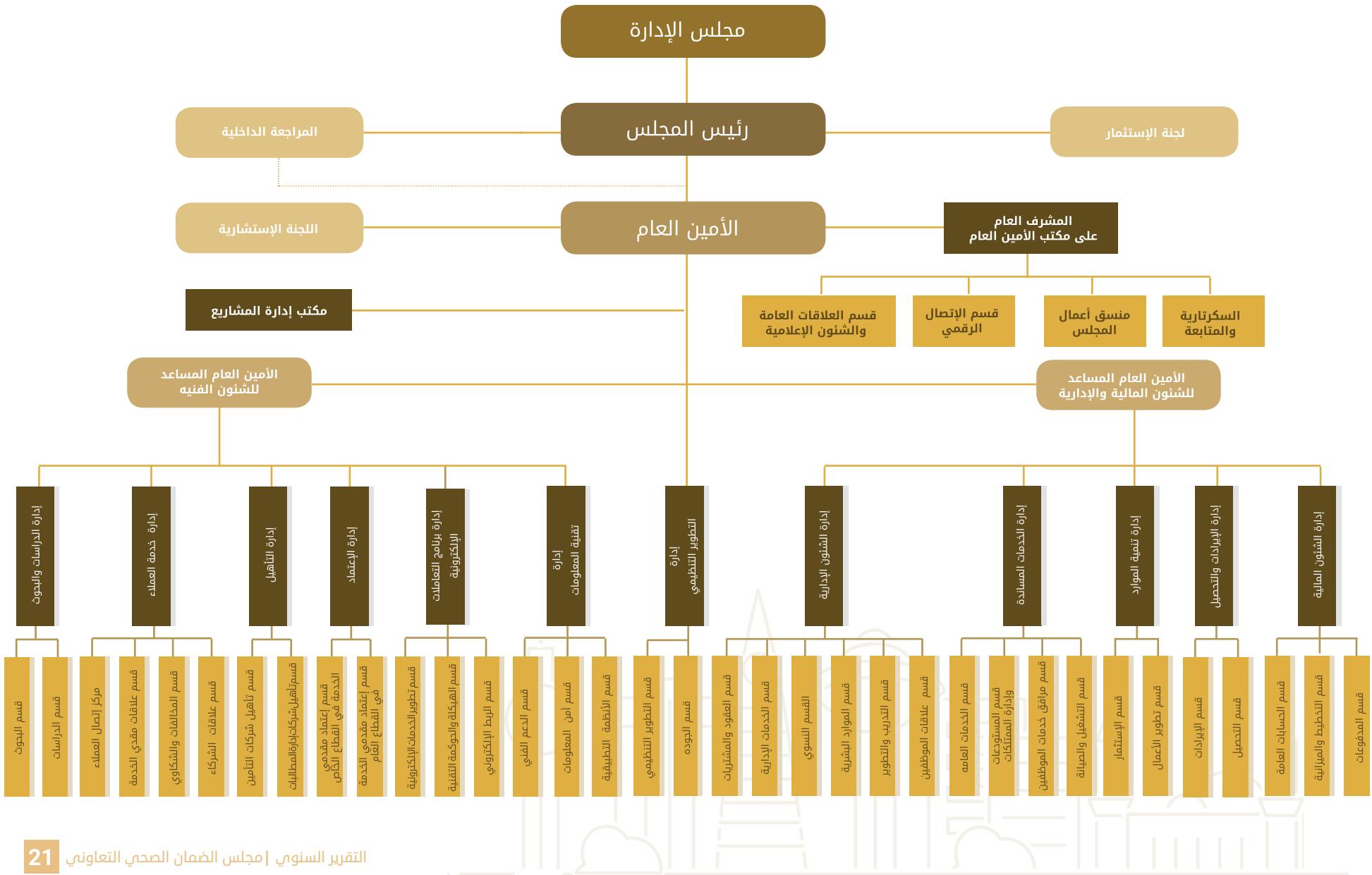


الدكتور  
**سامي بن عبدالعزيز العبد كريم**  
ممثلًا عن القطاع الصحي الخاص



الأستاذ  
**طل بن هشام ناظر**  
ممثلًا عن شركات التأمين التعاوني

الهيكل التنظيمي





# أهم قرارات المجلس لعام 2016



## أهم قرارات المجلس خلال العام 2016م

- إعتمد المجلس الموازنة المالية للعام 2016م.
- تمت ترسية مشروع بـنـامـج تبـادـل التـعـاـملـات الـإـلـكـتـرـوـنيـة (SHIB)، عـلـى شـرـكـة اـتـحـاد الـاتـصـالـات (موـبـاـيـلـيـ).
- 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 إعتماد المنشآت الصحية للجودة النوعية (JCI أو CBAHI) أو ما يعادلها على أن يتم تطبيق ذلك إعتباراً من عام 2018م.
- إعتمد المجلس الحسابات الختامية للمجلس للعام العالمي 2015م على أن يصدر التقرير النهائي من قبل المحاسب القانوني بعد الأخذ بـمـلاحـظـاتـه حول إطفـاءـ مـصارـيفـ المـبـنـىـ التـأـسـيـسـيـ علىـ خـمـسـ سـنـوـاتـ (ـالـيـجـارـيـةـ) بدلاً من سـنـةـ وـاحـدـةـ.
- أقر المجلس الترتيب في إعتماد الإستراتيجية 2020 بالشكل النهائي «حتى تستكمل بعض الملاحظات» حيث تتركز 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 نمواً 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 إلى 12 مليون شخص، يمثل السعوديون منهم 22 % ، كما ارتفع عدد مقدمي الخدمات الصحية المعتمدين من المجلس بنحو 71 % ليصل إلى 4399 مقدم خدمة وكان ذلك نتيجة التنسيق مع وزارة الصحة لاعتماد 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 النفطي 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 إلى 97 % ، مما عكس تراجع الاعتماد على إعادة التأمين، وساهم ذلك في ارتفاع معدل خسائر التأمين الصحي إلى 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 فروعه) وعلى 70 % من حجم سوق التأمين الصحي، أَنّْا 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 الرئيسية





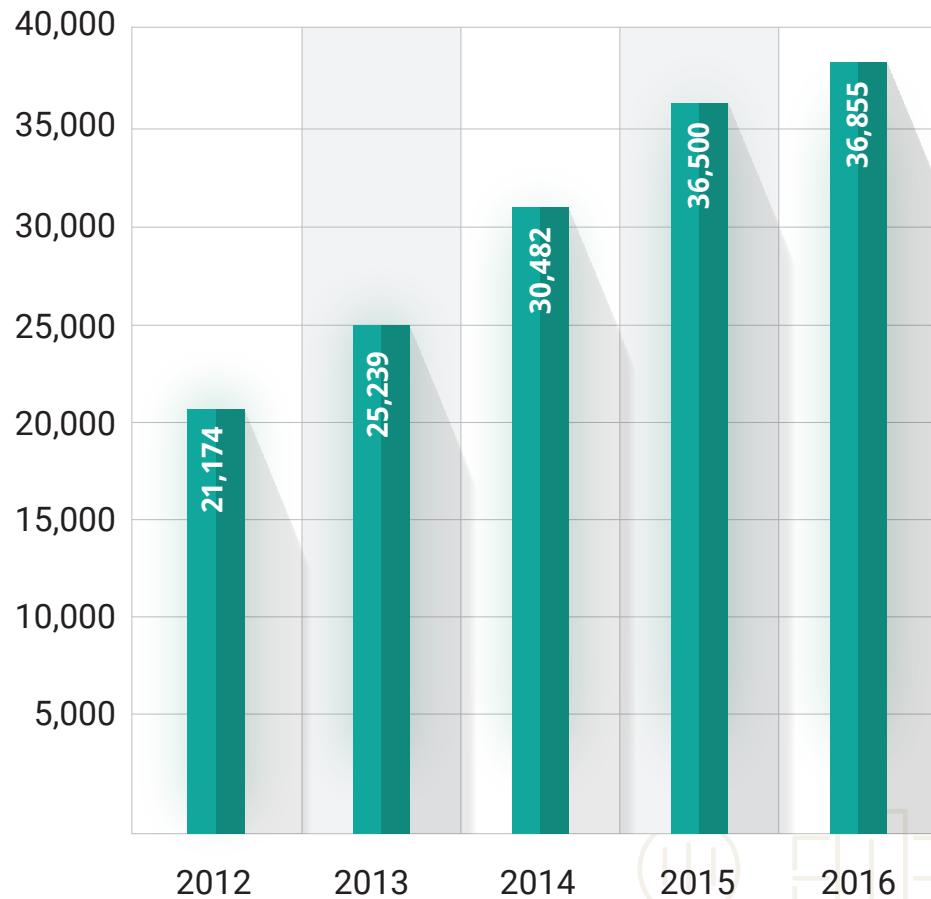
# اتجاهات ومؤشرات قطاع التأمين الصحي في المملكة



## المؤشرات المالية والفنية

# المؤشرات المالية

حجم سوق التأمين في المملوكة العربية السعودية (مليون ريال)

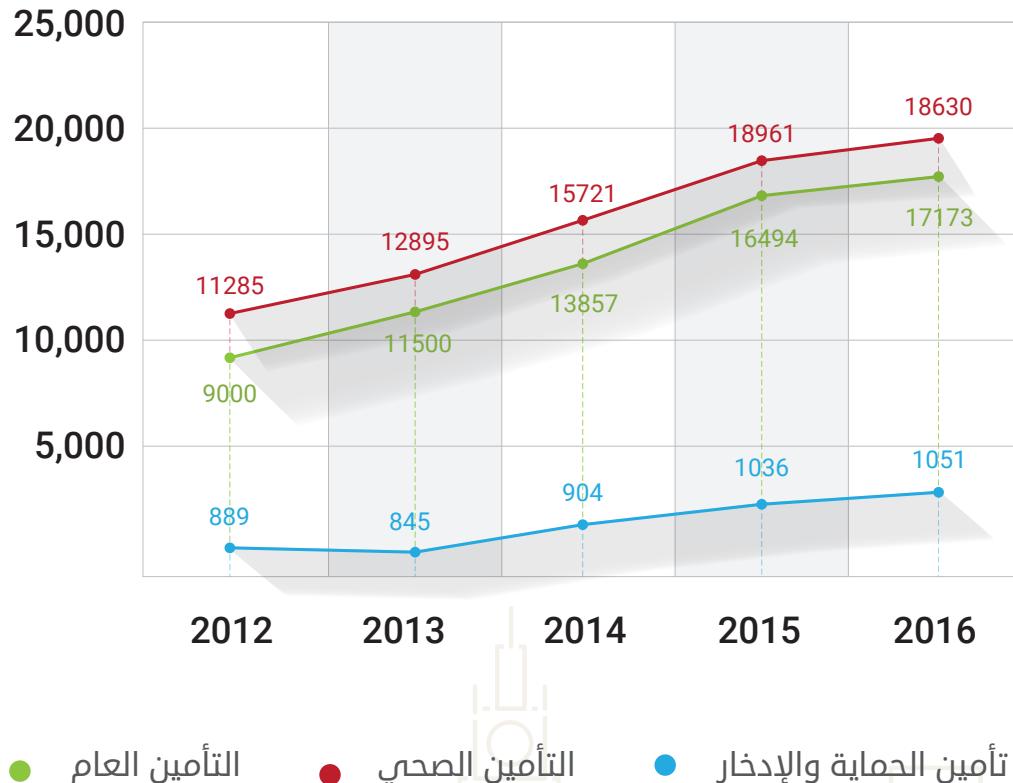


بلغ حجم سوق التأمين بنهاية عام 2016م  
36,855 مليون ريال ) وهي تمثل أقساط  
التأمين المكتتب بها.

مقابل 36,500 مليون ريال في عام 2015م.

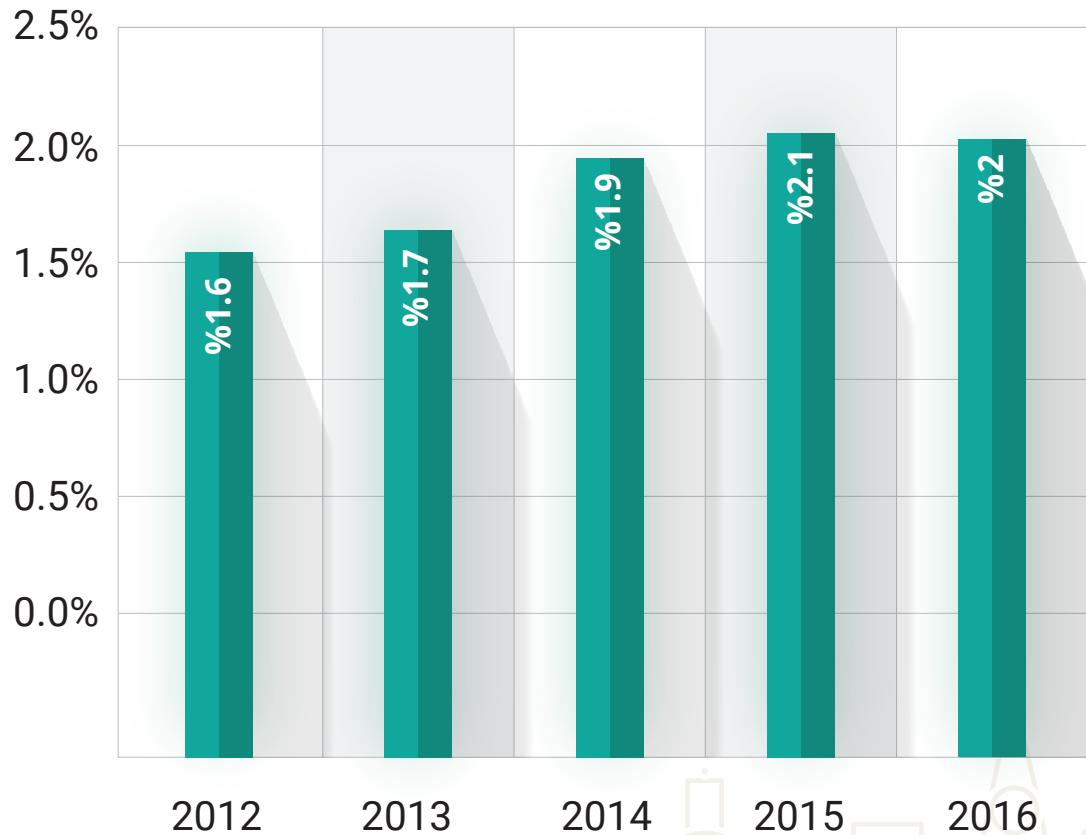
حيث بلغ معدل النمو 1%.

## سوق التأمين في المملكة بحسب النشاط (مليون ريال)



- بلغت قيمة أقساط التأمين الصحي المكتتب بها 18,630 مليون ريال في عام 2016 بانخفاض 1.7% عن عام 2015 ، وهي تمثل 51 % من اجمالي الأقساط المكتتبة.
- كما بلغت قيمة أقساط التأمين العام المكتتب بها 17,173 مليون ريال في عام 2016 بارتفاع 4% عن عام 2015، وهي تمثل 47 % من اجمالي الأقساط المكتتبة .
- وبلغت قيمة أقساط تأمين الحماية والادخار المكتتب بها 1,051 مليون ريال في عام 2016 بارتفاع 1.5% عن عام 2015، وهي تمثل 3 % من اجمالي الأقساط المكتتبة .

## 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 2016.

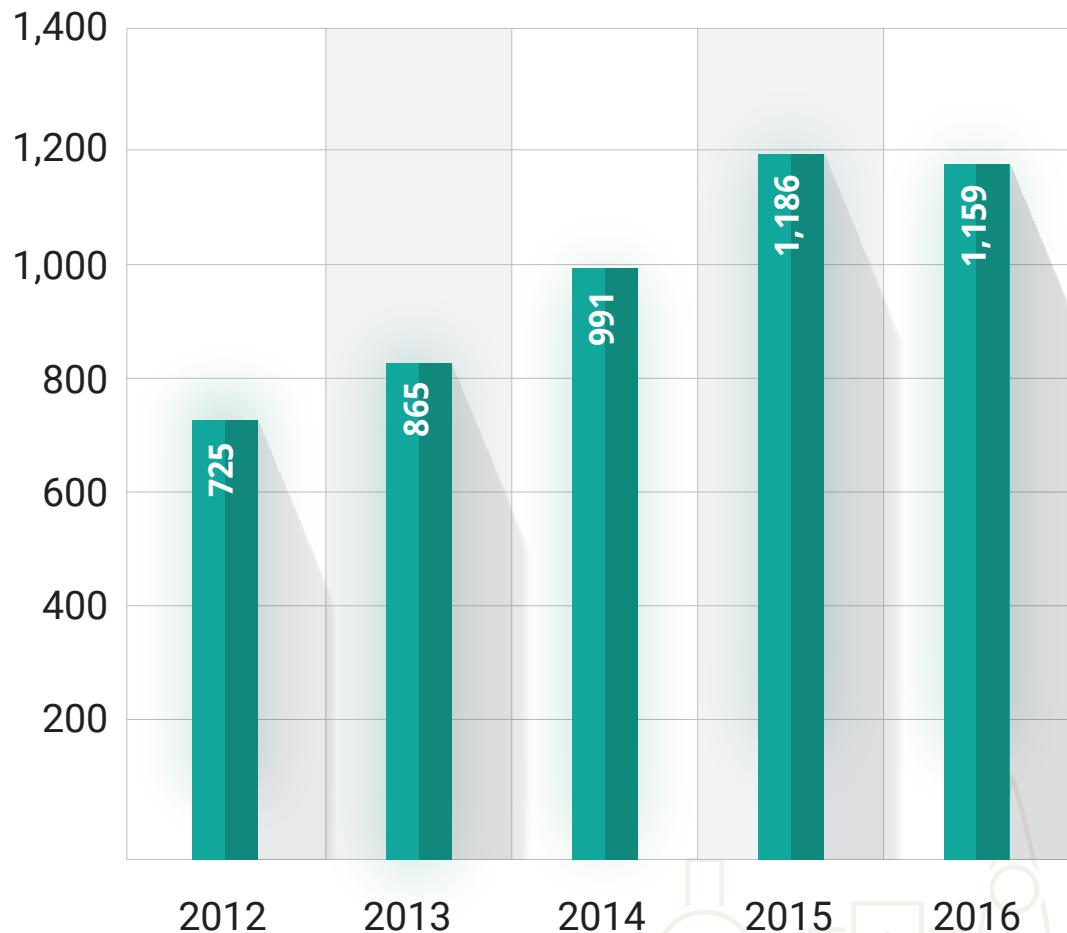
بمعدل نمو سنوي مركب نسبته 7.8 % خلال الفترة ما بين العام 2012 إلى 2016.

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



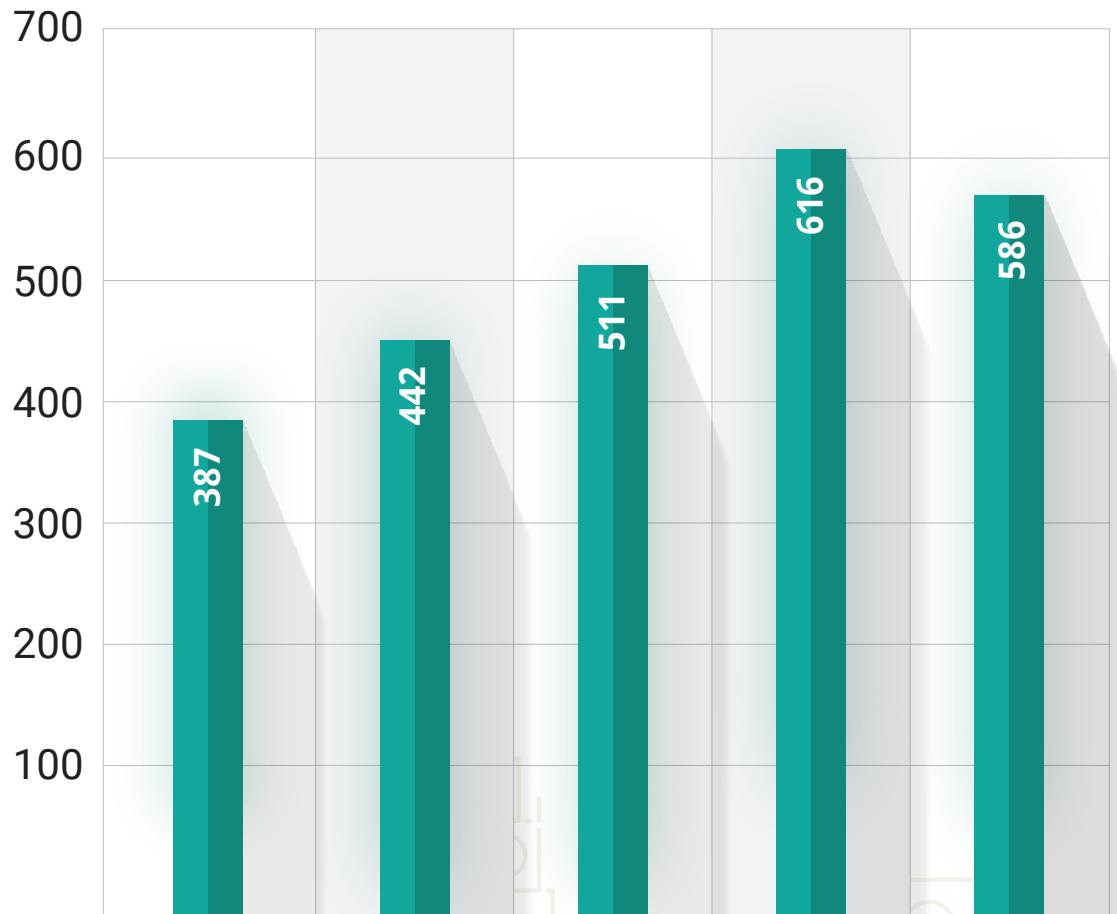
بلغ معدل عمق التأمين الصحي غير النفطي و الذي يشير إلى مساهمة قطاع التأمين الصحي في الناتج المحلي الإجمالي ، بلغ 1٪ في عام 2015 مقارنة بـ 1.1٪ في عام 2016.

## معدل انفاق الفرد على التأمين (بالرجال)



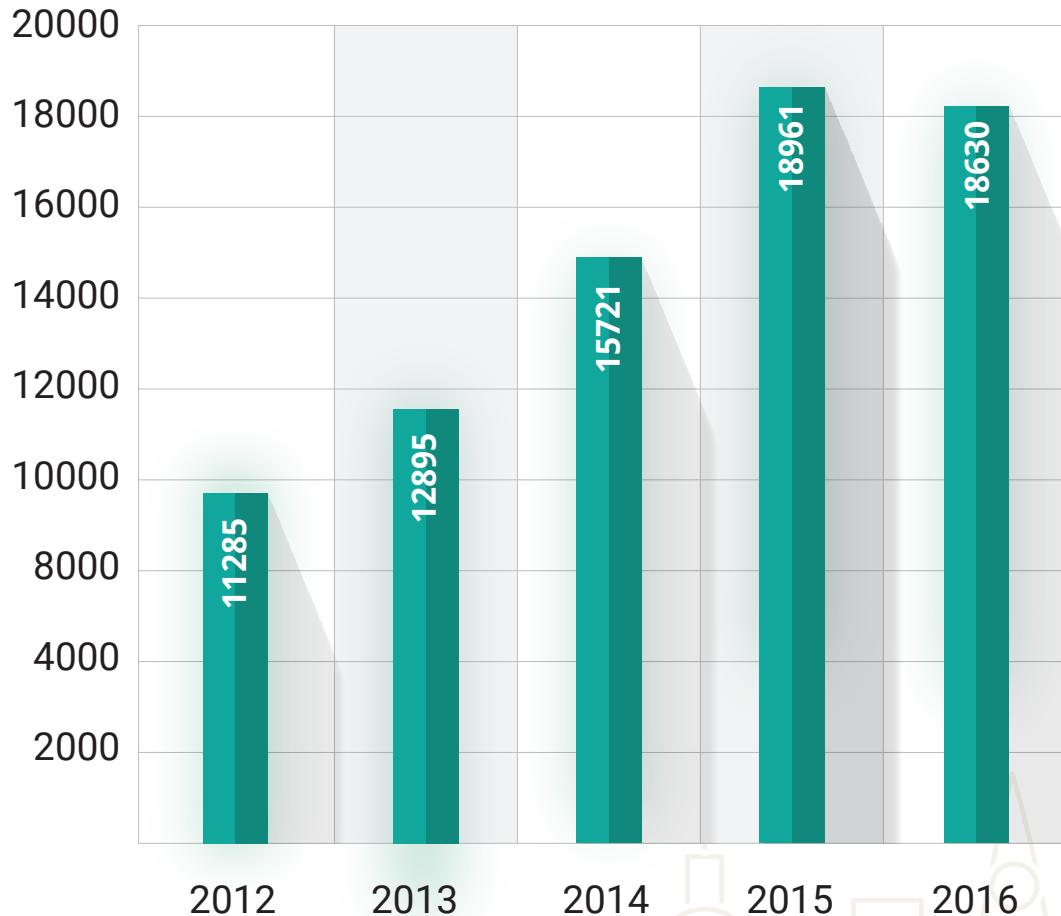
إنخفض معدل كثافة التأمين أو معدل انفاق الفرد على التأمين بنحو 2.3 % (27 ريالا) ليصل إلى 1,159 ريال لكل فرد في 2016م.

## معدل انفاق الفرد على التأمين الصحي (ريال)



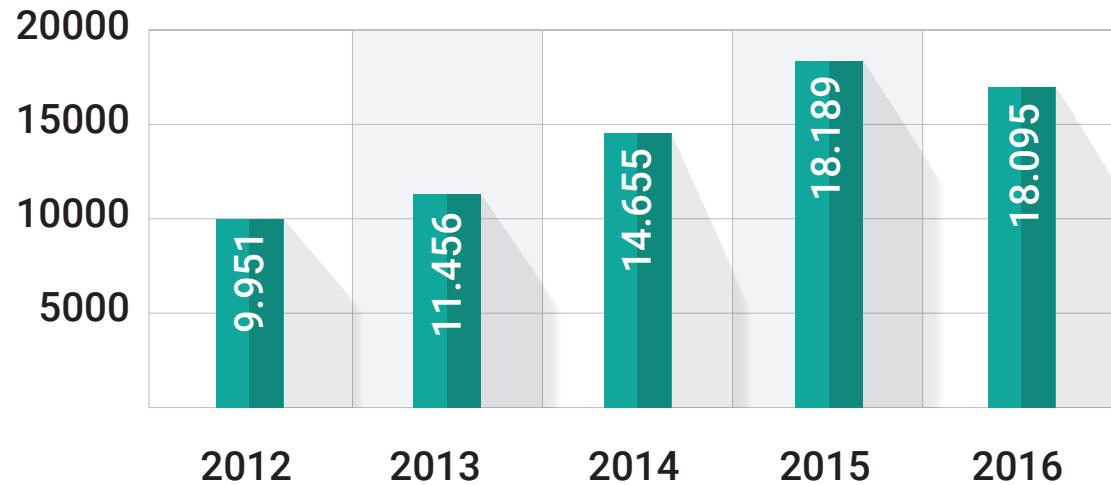
انخفض معدل كثافة التأمين الصحي أو  
معدل انفاق الفرد على التأمين الصحي  
بنحو 5 (30 %) ليصل إلى 586 ريال لكل  
فرد في 2016 مقارنة بـ 616 ريال لكل فرد  
في عام 2015.

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



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

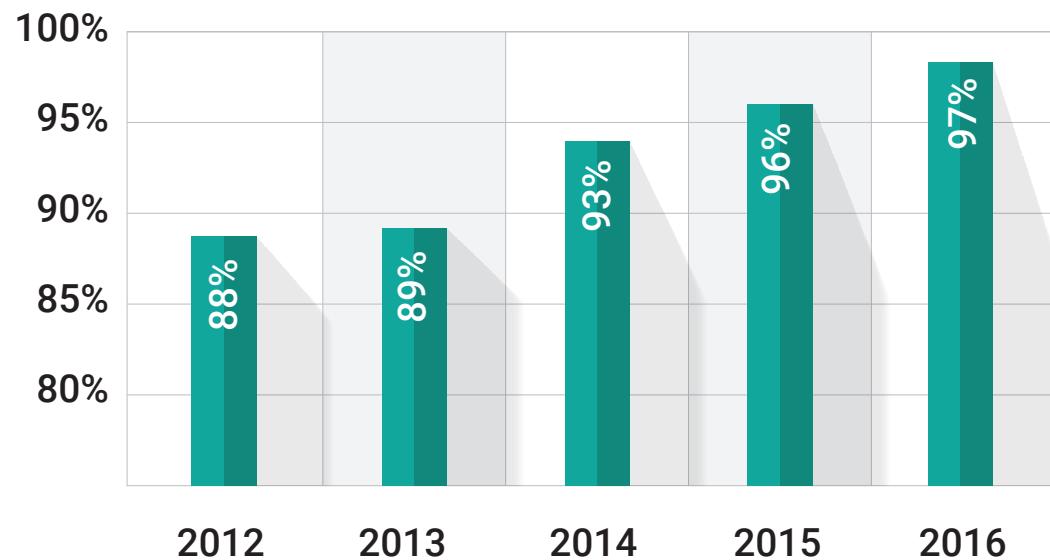
## صافي أقساط التأمين المكتتب بها (مليون ريال)



صافي أقساط التأمين المكتتب بها هي الأقساط المحفظ بها لدى شركة التأمين بعد حسم الأقساط المسندة إلى 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

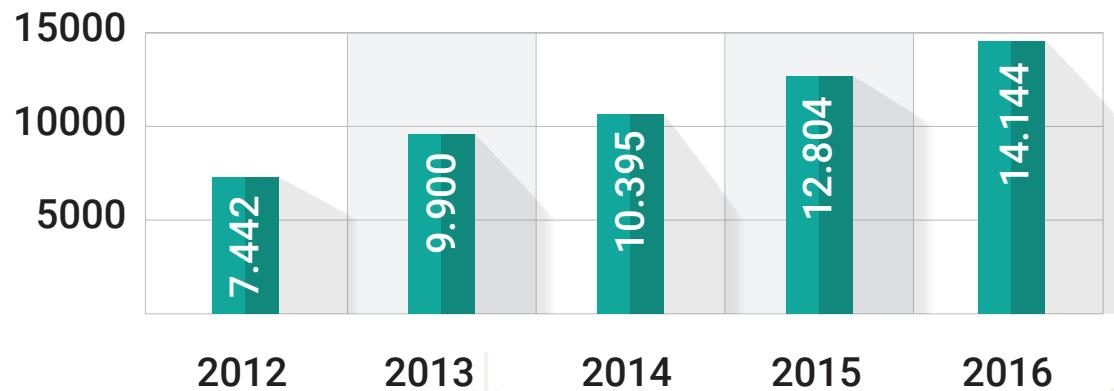
## معدل الاحتفاظ للتأمين الصحي



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

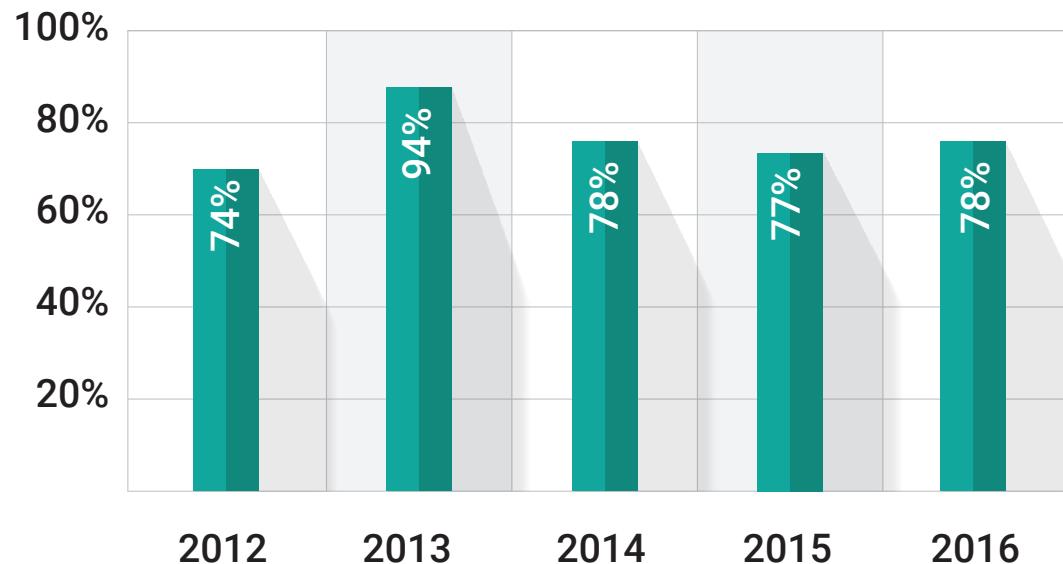
وقد ارتفع معدل الاحتفاظ الإجمالي للتأمين الصحي في عام 2016م إلى 97 % مقارنة بمعدل احتفاظ 96 % في عام 2015م.

### صافي المطالبات المتکبدة للتأمين الصحي



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

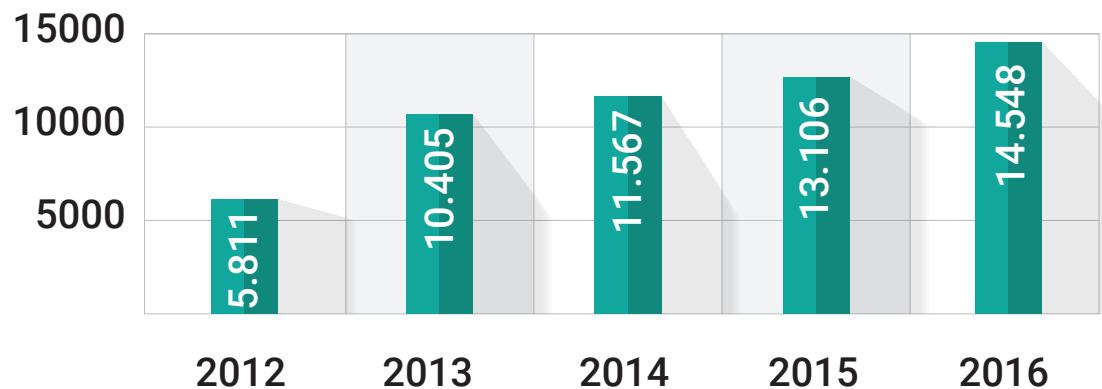
## معدل الخسارة (صافي المطالبات المتکبدة إلى صافي الأقساط المكتسبة للتأمين الصحي)



معدل الخسارة هو صافي المطالبات المتکبدة على صافي الأقساط المكتسبة.

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

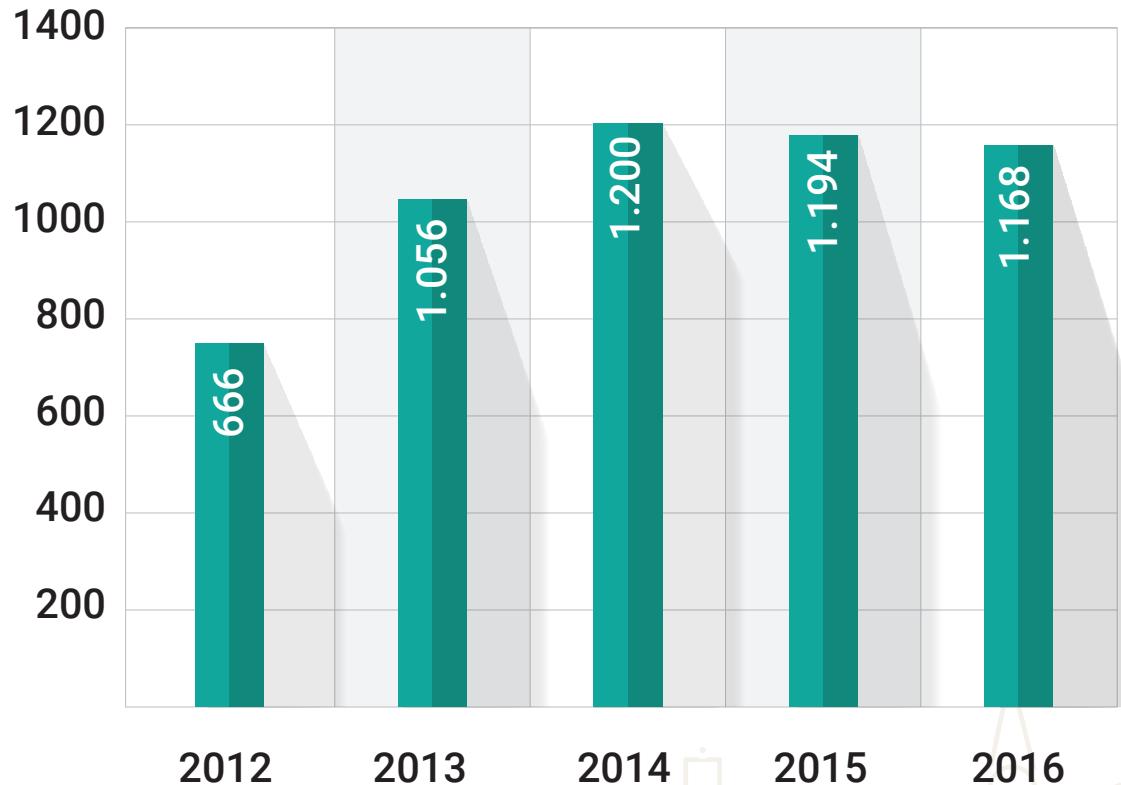
## الإنفاق على مطالبات التأمين الصحي (مليون)



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



## 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 ثلاثة 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.

### الحصة السوقية لشركات التأمين الصحي

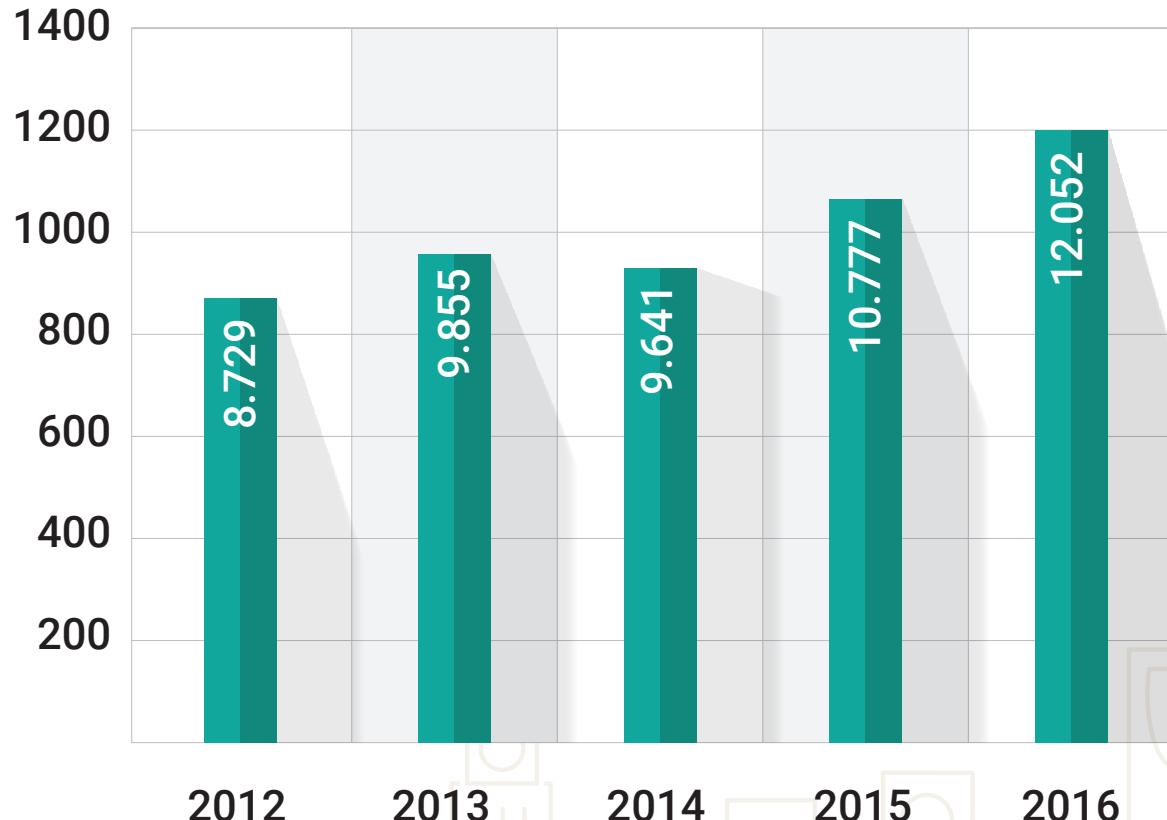


## الحصص السوقية لشركات التأمين الصدي



# المؤشرات الـ ٥

أعداد المؤمن لهم (مليون)

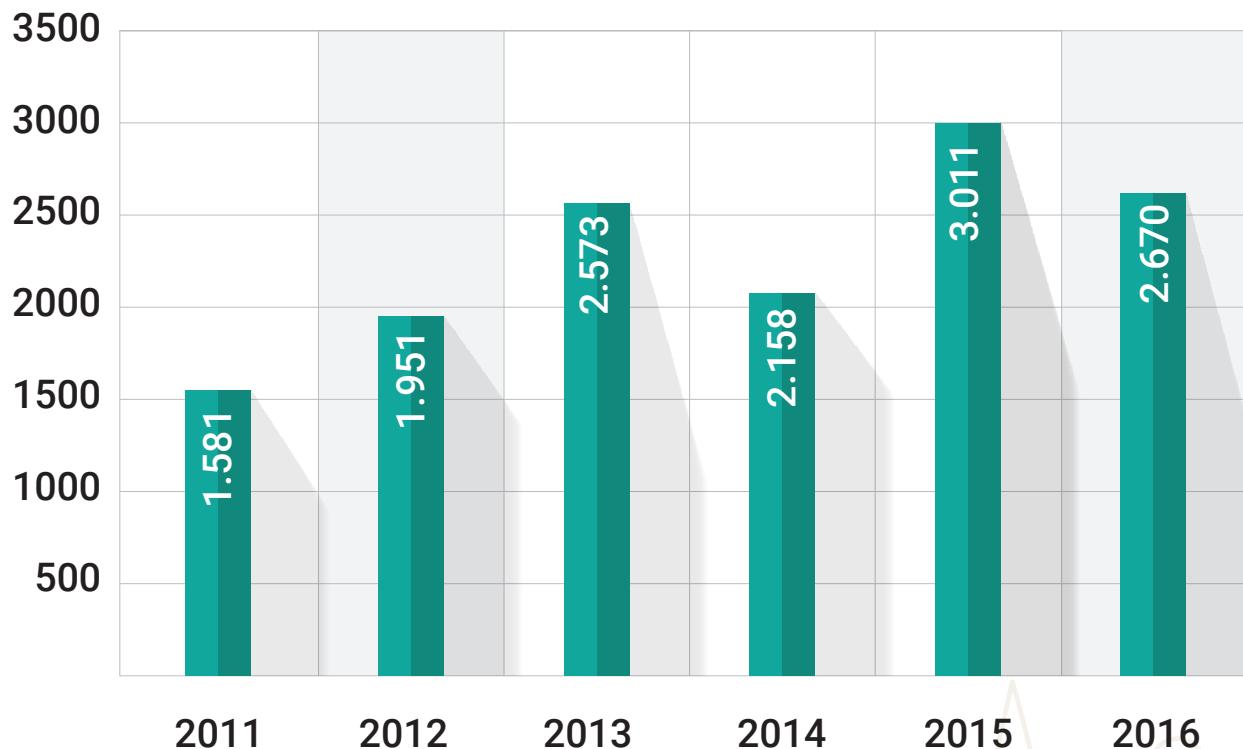


ارتفع عدد المشمولين بنظام الضمان الصحي التعاوني إلى 12.052 مليون مؤمن له تقريباً بنهاء العام 2016.

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

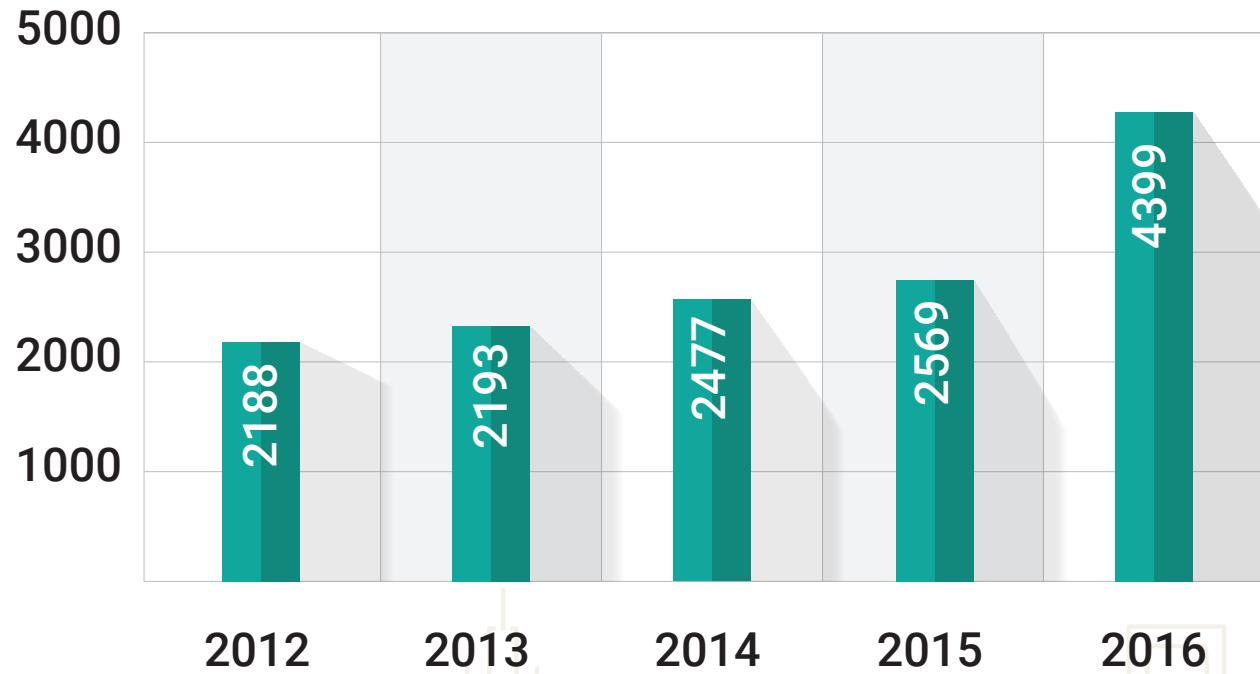
بذلك يكون 38% من إجمالي عدد السكان في المملكة دخلوا تحت مظلة التأمين الصحي التعاوني.

## عدد وثائق التأمين الصحي المباعة



انخفض عدد وثائق التأمين الصحي المباعة بنحو 11 % ليصل إلى 2.670 مليون وثيقة بنهائية 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 إلى 4.5 فرد / وثيقة مقارنة بـ 3.5 فرد / وثيقة.

## أعداد مقدمي الخدمة المعتمدين

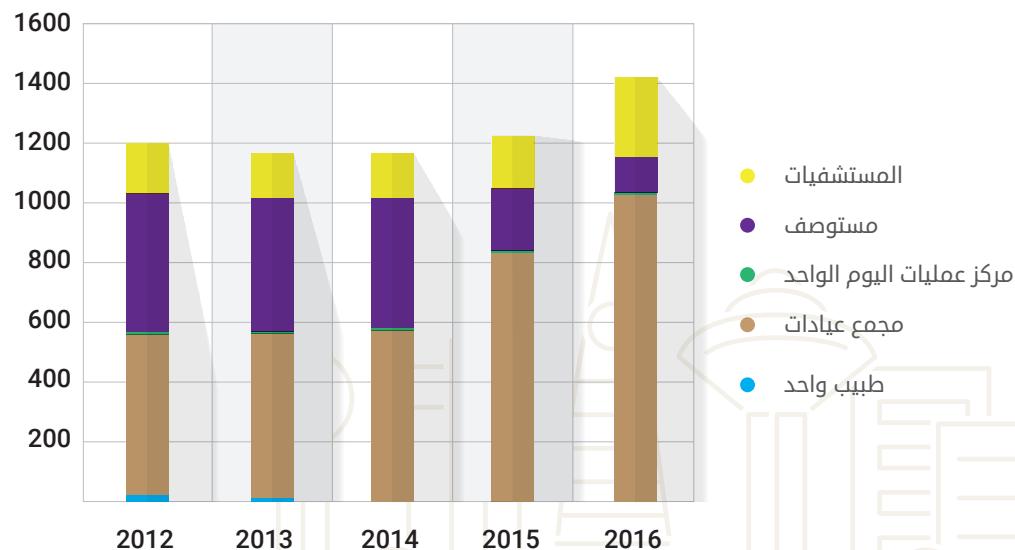


ارتفع عدد مقدمي الخدمات الصحية  
بنهاية 2016م بنحو 71 % ليصل إلى  
4399 مقدم خدمة صحية معتمدين من  
المجلس.

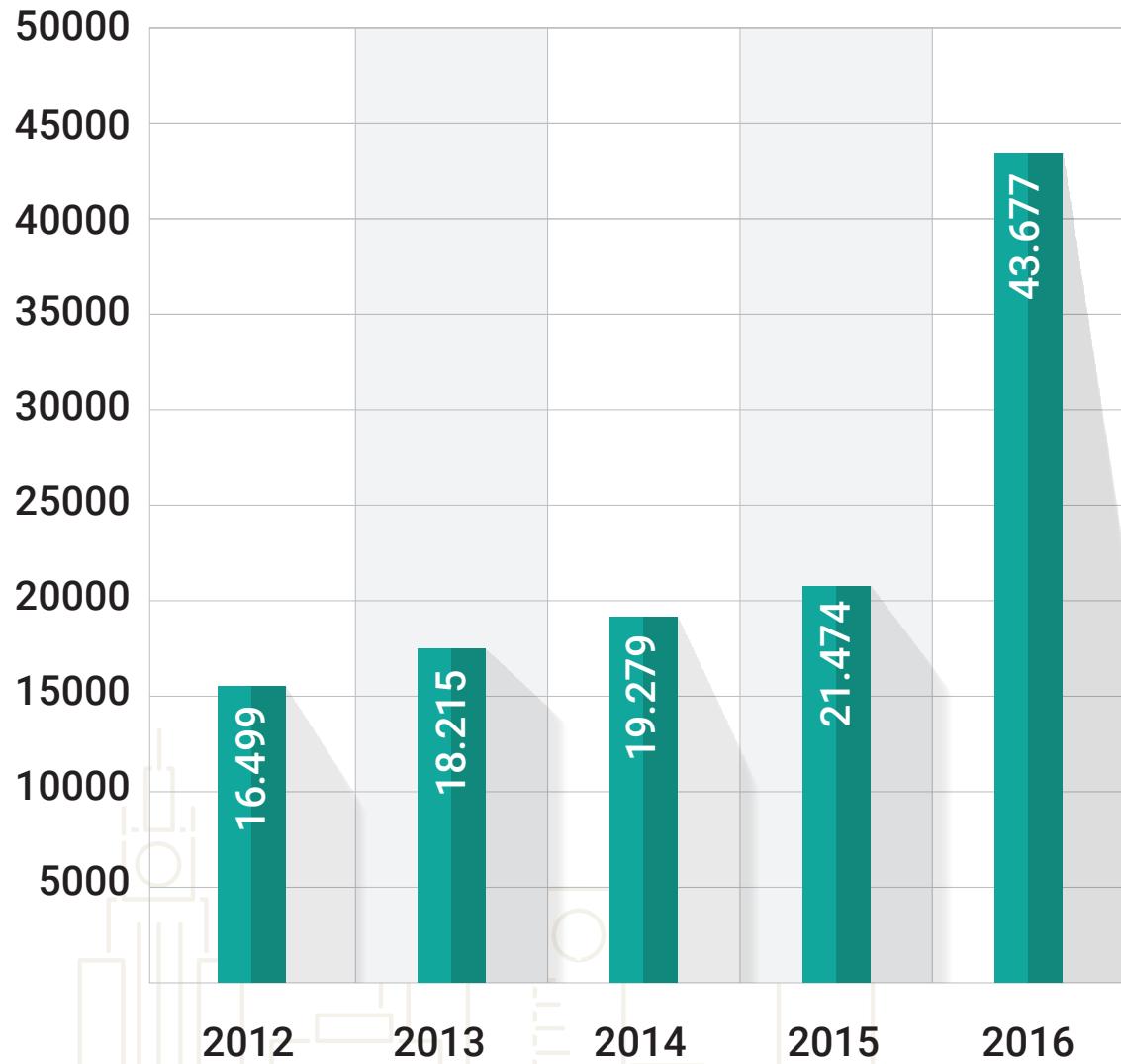
## أعداد مقدمي الخدمة المعتمدين حسب النوع

						مقدمي الخدمة المعتمدين
2016	2015	2014	2013	2012		
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	●

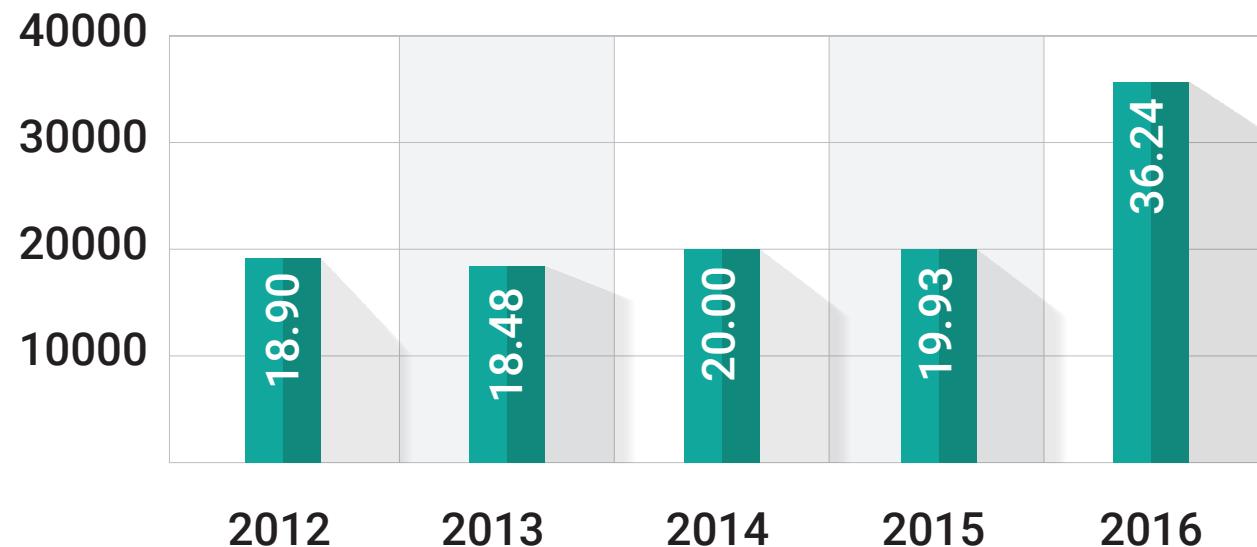
## أعداد مقدمي الخدمة المعتمدين حسب النوع



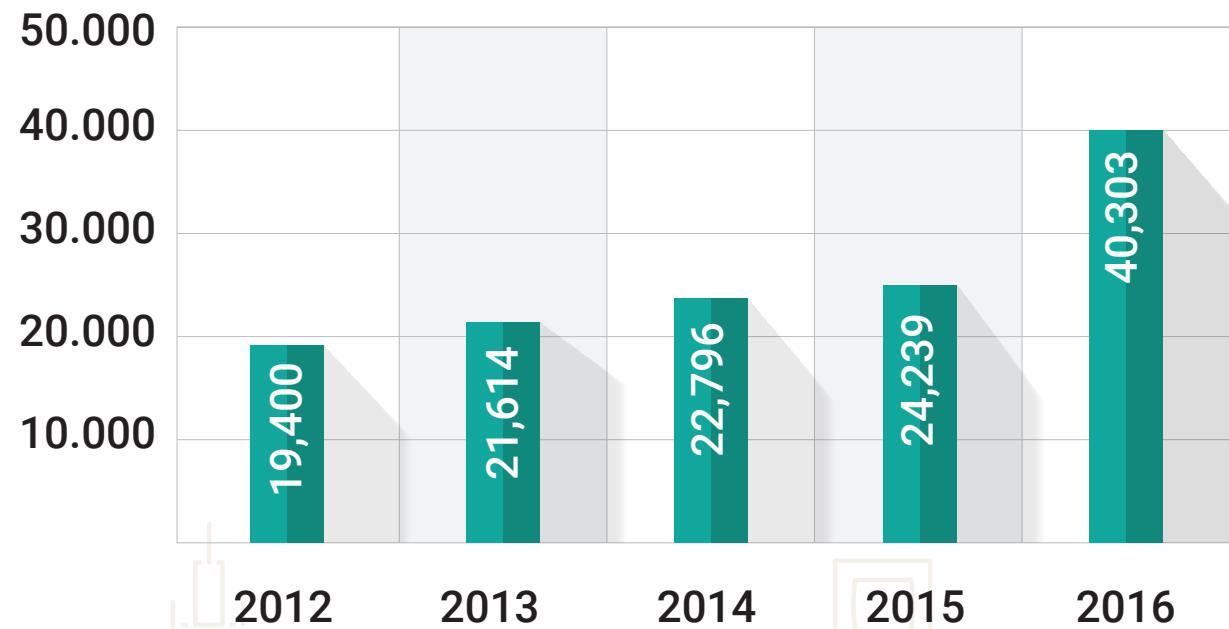
## عدد الأسرة في العرافق الصحية المعتمدة



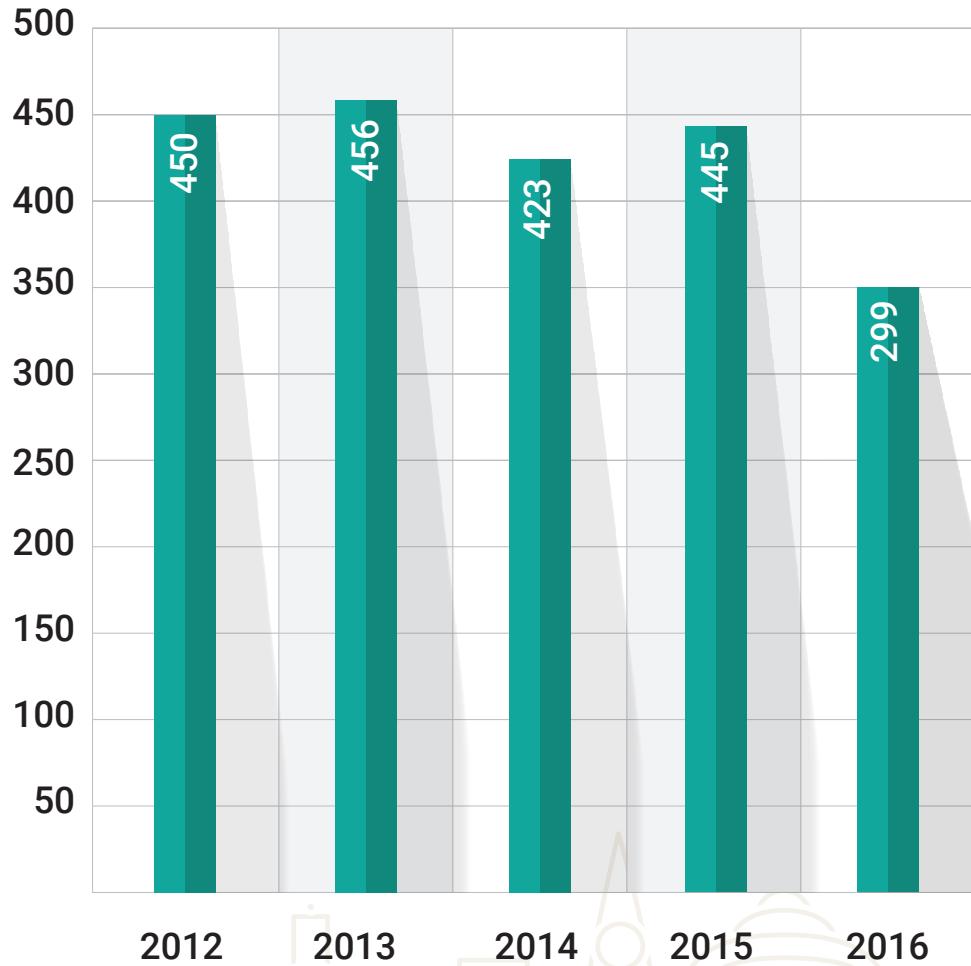
### معدل المؤمن لهم مقابل الأسرة في العراق المعتمدة



### عدد الأطباء في المراكز المعتمدة



## معدل عدد المؤمنين مقابل كل طبيب



The background image shows a high-angle view of a city, likely Amman, Jordan, featuring a mix of modern and traditional architecture. In the foreground, there's a dense cluster of buildings, including several high-rise apartment complexes and office buildings. A major road or highway cuts through the lower-left portion of the frame. The city extends to the horizon under a clear sky.

الرقابة والإشراف

# الرقابة على تأهيل شركات التأمين وشركات إدارة المطالبات

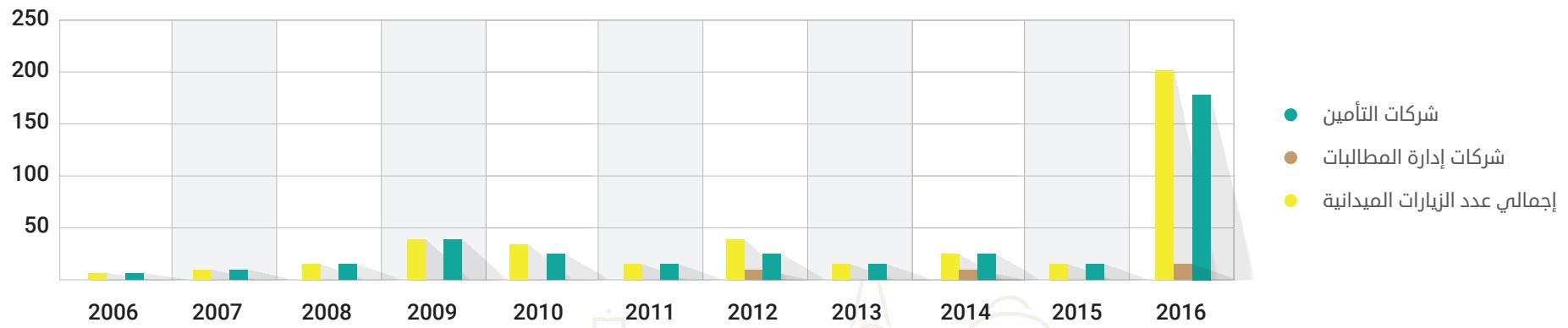
- إيقاف عدد (5) شركات تأمين لمخالفة نظام الضمان الصحي التعاوني ولائحته التنفيذية، بناء على ما تم اكتشافه من تجاوزات خلال الجولات الميدانية على عدد من الشركات.
- تم رفع دعاوي على عدد من شركات التأمين التي رصد عليها مخالفات للنظام خلال عام 2016م وعددها (6 شركات).
- تفعيل الرقابة المكتبية بشكل أكبر من خلال النظام الآلي الجديد للمجلس وهو نظام إصدار الوثائق المطورة حيث تم تحديد عدد من المؤشرات الرقابية والتي يمكن الحصول عليها من النظام لمتابعة ومراقبة الشركات دون الحاجة لزيارتھا لمعرفة التجاوزات.
- طلب تقارير الرقابة الداخلية من شركات التأمين بشكل دوري لمتابعة وجود آلية رقابة داخلية مفعولة لدى شركات التأمين للتحقق من نظمية عمليات التأمين الصحي وبالخصوص الرقابة على فروعها ونقاط البيع.
- تنفيذ ورش عمل مع عدد من شركات التأمين لتفعيل الخدمات الإلكترونية لديها لخدمة العميل بشكل أفضل بشكل إلكتروني سواءً من خلال الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني سواءً 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 وثائق التأمين، بالتنسيق مع وزارة التجارة والصناعة.
- تفعيل الرقابة على شركات التأمين ورصد التجاوزات في القطاع والتدخل من أجل التصحيح، من خلال الفريق التنسيقي مع مؤسسة النقد العربي السعودي.
- متابعة إلتزام شركات التأمين كافة بوضع رقم الإتصال الخاص بالتأمين 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 باللغطيات 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 لشركة إدارة مطالبات).

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

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

## 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

العاملين لدى صاحب العمل	تاريخ التطبيق	المرحلة
أكثر من 100	٢٠١٦/٧/١٠	الأولى
99 - 50	٢٠١٦/١٠/١٠	الثانية
49 - 25	٢٠١٧/١/١٠	الثالثة
أقل من 25	٢٠١٧/٤/١٠	الرابعة





# خدمات عمالء المجلس في المملكة العربية السعودية



## خدمات عملاء المجلس:

شكلت خدمة العملاء بالأمانة العامة خلال العام 2016م ركيزة أساسية في تغيير مفهوم الشكاوى 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 الشكاوى 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:

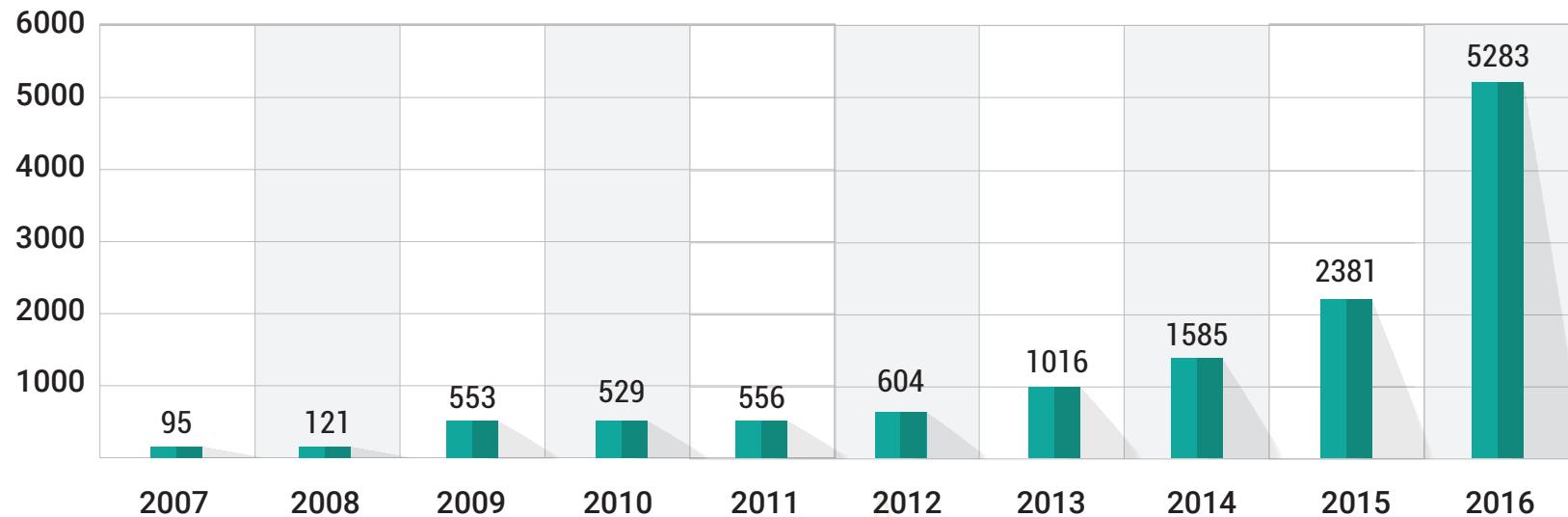
### عدد الشكاوى الواردة لإدارة خدمات العملاء خلال الأعوام الماضية



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

## إنجازات خدمات العملاء خلال العام 2016م:

### الشكاوى الواردة لإدارة خدمات العملاء خلال الأعوام الماضية

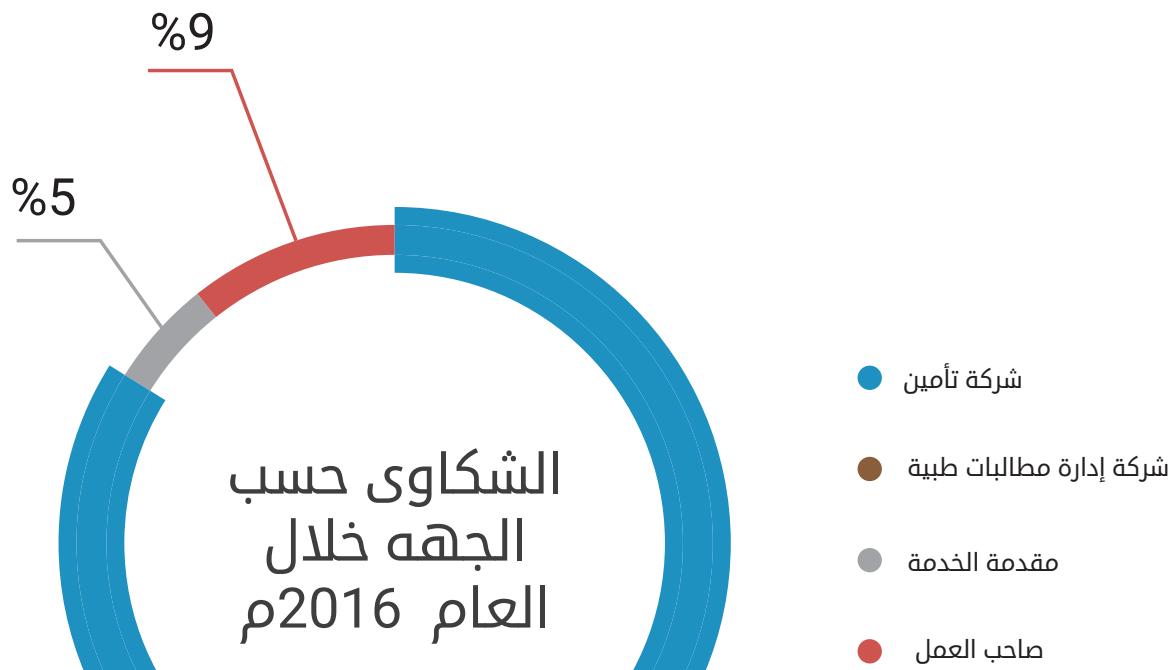


ويوضح الجدول التالي الشكاوى حسب الجهات ويلاحظ ارتفاع نسبة الشكاوى ضد شركات التأمين بنسبة (86%):

### الشكاوى حسب الجهة خلال العام 2016م

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

## الشكاوى حسب الجهة خلال العام 2016م

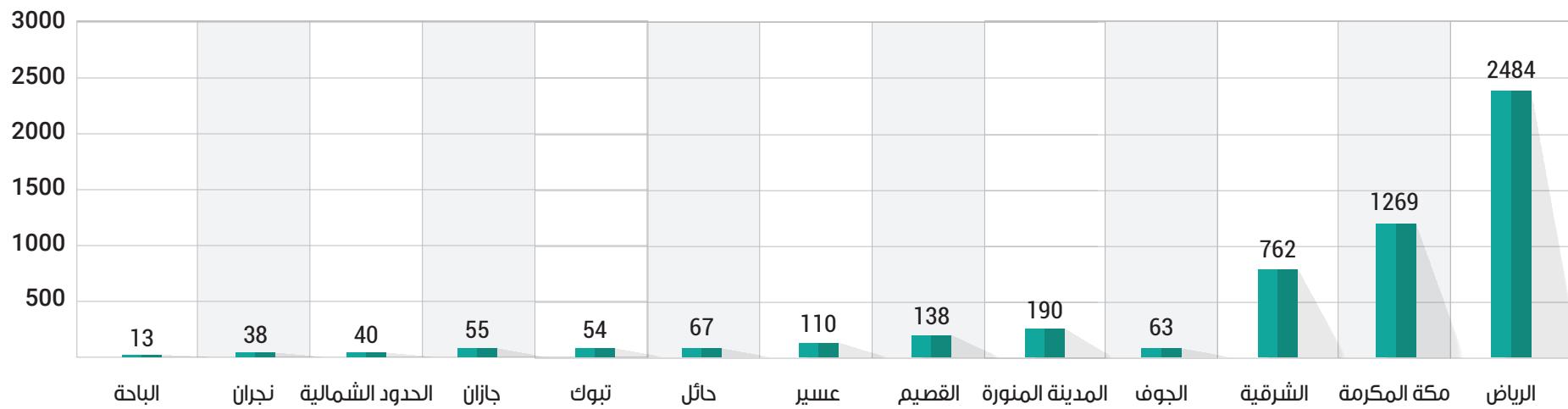


## عدد الشكاوى حسب المنطقة الادارية خلال العام 2016 م



ولوحظ خلال العام 2016م، إرتفاع في عدد الشكاوى الواردة من منطقة الرياض حيث بلغت (%) 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 تعميم جميع إجراءات خدمات العملاء بالكامل وربط جميع أطراف العلاقة التأمينية بمجلس الضمان الصحي.



# الخدمات الالكترونية





## إنجازات نظام إدارة الوثائق المطورو:

- تطبيق الوثيقة الموحدة لصاحب العمل على أربع مراحل.
- إصدار خدمة التحقق من توفر التأمين الصحي لطالبى 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 15/02/2016م.
- التشغيل للمشروع بشكل تدريجي في جميع بعثات و ممثليات خادم الحرمين الشريفين بإستثناء دولة مصر.
- تطبيق إلزامية التأمين الصحي عند تجديد الزيارة لجميع الزائرين الذين صدرت لهم تأشيرة زيارة.

### إحصاءات التأمين على الزائرين

إجمالي عدد الوثائق	إجمالي عدد الزائرين
--------------------	---------------------

231,626

231,079



## إنجازات التعاملات الإلكترونية الحكومية:

- عضوية المركز الوطني للتصديق الرقمي
- الحصول على إعتماد 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 بوابة السعودية للبيانات المفتوحة.



## المشاريع المزمع البدء بها في عام 2017م:

- أتمتة خدمة العملاء CRM المُرْكَل من مشروع 2016م.
- الحصول على شهادة أيزو 27001.
- نظام ذكاء الأعمال Dashboard.
- تطبيق نظام إدارة البنية المؤسسية.
- تطوير تصميم خدمات إدارة الوثائق المطورة.
- 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 والشرافي.

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 الاجتماعية.
- 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 ترددًا 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:

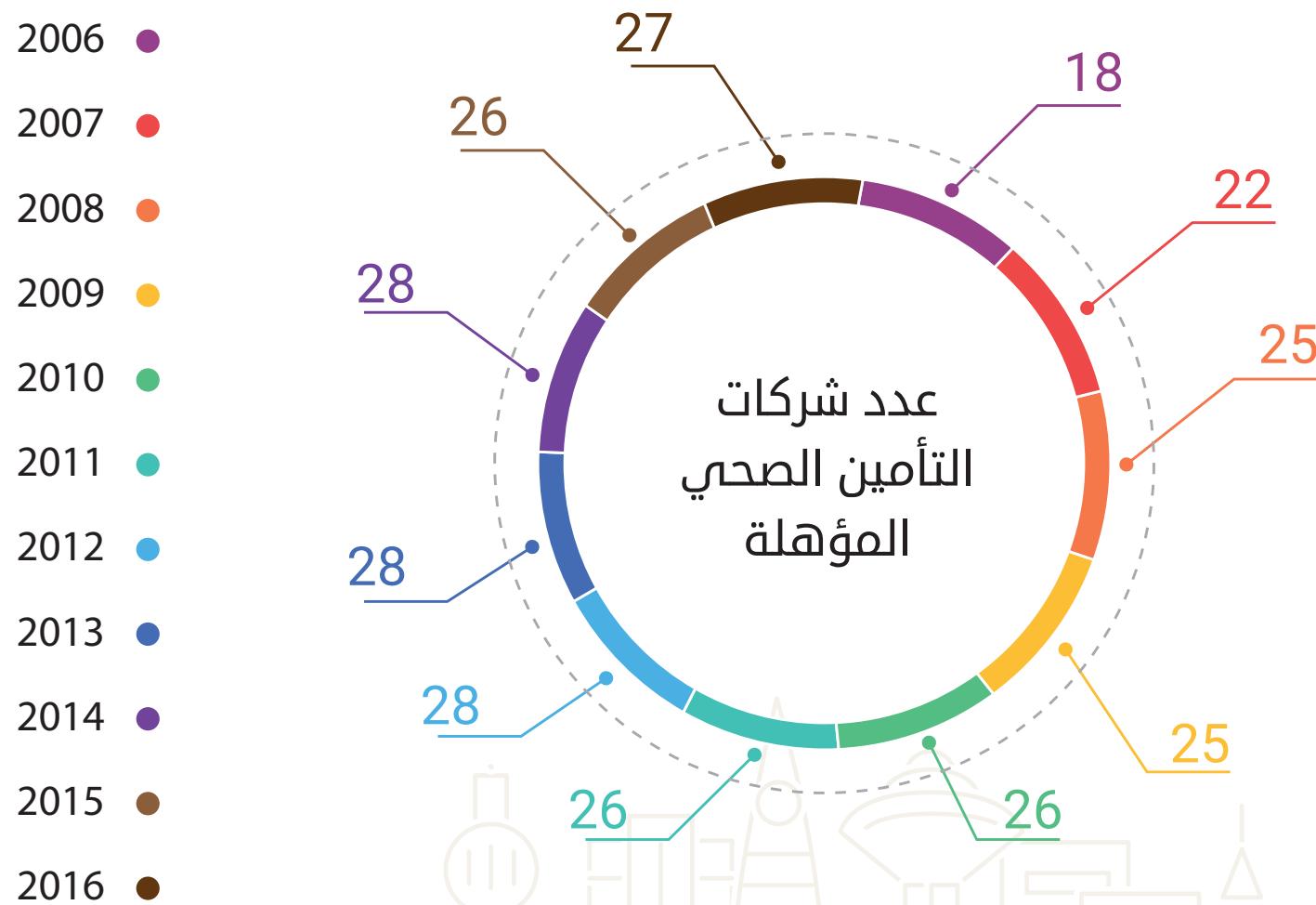
تحقق العديد من الانجازات خلال العام العالمي المنصرم 2016م، من أبرزها ما يلي:

- بلغ إجمالي عدد شركات التأمين الصحي المؤهلة (27) شركة تأمين مؤهلة لغزاولة 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 للتأهيل 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)



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



# معلومات عامة عن شركات التأمين وشركات إدارة مطالبات التأمين الصحي:

## أسماء ومعلومات الاتصال 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 إلإيت السعويدي 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 ملاد 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 المحدودة للتأمين التعاوني (ولاء)	920001043	شركة الصقر السعودية للتأمين التعاوني
920012331	المجموعة المتحدة للتأمين التعاوني (أسيج)	920015432	الشركة العالمية للتأمين التعاوني
0112938383	شركة بروج للتأمين	920005002	شركة التأمين العربية التعاونية
0112994555	شركة سوليدوريتى السعودية للتكافل	0112163400	الشركة السعودية الهندية للتأمين التعاوني (وفا)
920004120	شركة عنابة السعودية للتأمين التعاوني	800160020	شركة أكسا للتأمين التعاوني
920008424	شركة الإنماء طوكيو مارين	920006262	شركة الاتحاد التجاري للتأمين التعاوني
0115109300	شركة متلايف والمجموعة الأمريكية الدولية والبنك العربي الوطني للتأمين التعاوني		

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

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



# مقدمي خدمات الرعاية الصحية



## مقدمي الخدمات الصحية المعتمدين للعام 2016م:

يشكل توفير شبكة طبية متكاملة عاملًا أساسياً في نجاح تطبيق نظام الضمان الصحي وركيزة أساسية لضمان وصول الخدمة لجميع المستهدفين من النظام، ولذا دأبت الأمانة العامة على إعتماد 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 بإعتماد جميع فروعها للتأكد من عدم تعامل الصيدليات الغير معتمدة مع شركات التأمين.
3. إنجاز إتفاقية المجلس مع وزارة الصحة لإعتماد 200 مستشفى حكومي واعتمادهم وتهيئةهم 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 إعتماد مقدمي الخدمات الصحية.
- العمل على زيادة عدد مقدمي الخدمة المعتمدين.
- إستكمال إعتماد 200 مستشفى حكومي وفق اتفاقية المجلس مع وزارة الصحة.
- استمرار تفعيل دور الرقابة والشراف على مقدمي الخدمة.

## مقدumi الخدمة المعتمدين حسب المناطق بنهائية العام 2016م

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

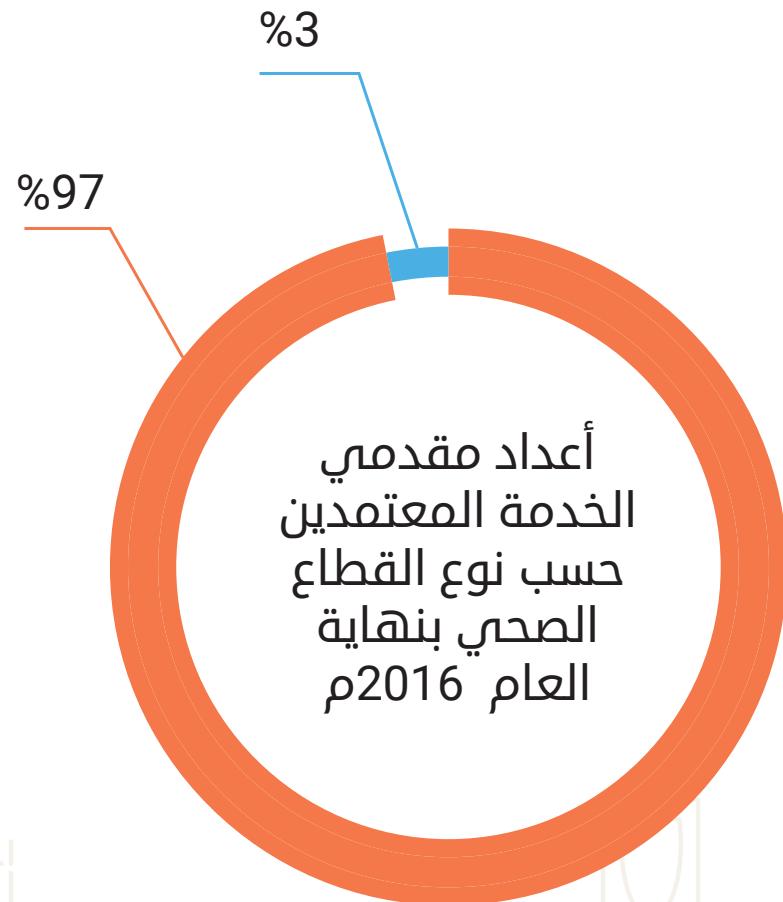
## التغير في عدد مقدمي الخدمة المعتمدين حسب المنطقة (2015-2016م)

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

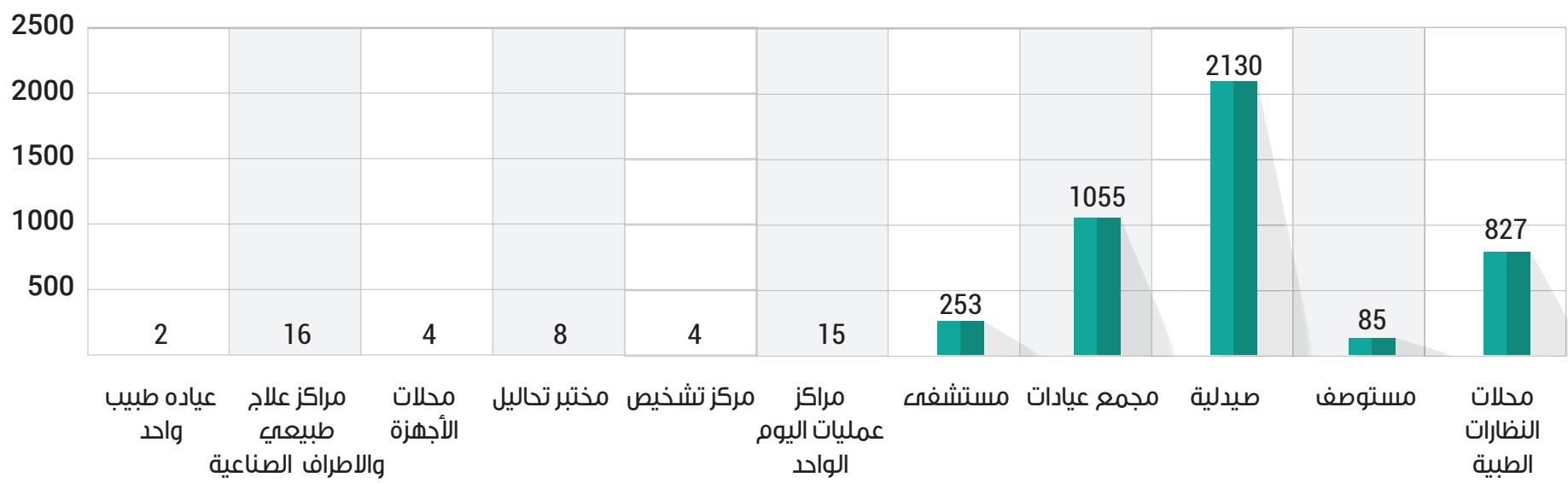
### أعداد مقدمي الخدمة المعتمدين حسب القطاع الصحي (عام / خاص) بنهاية العام 2016م

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

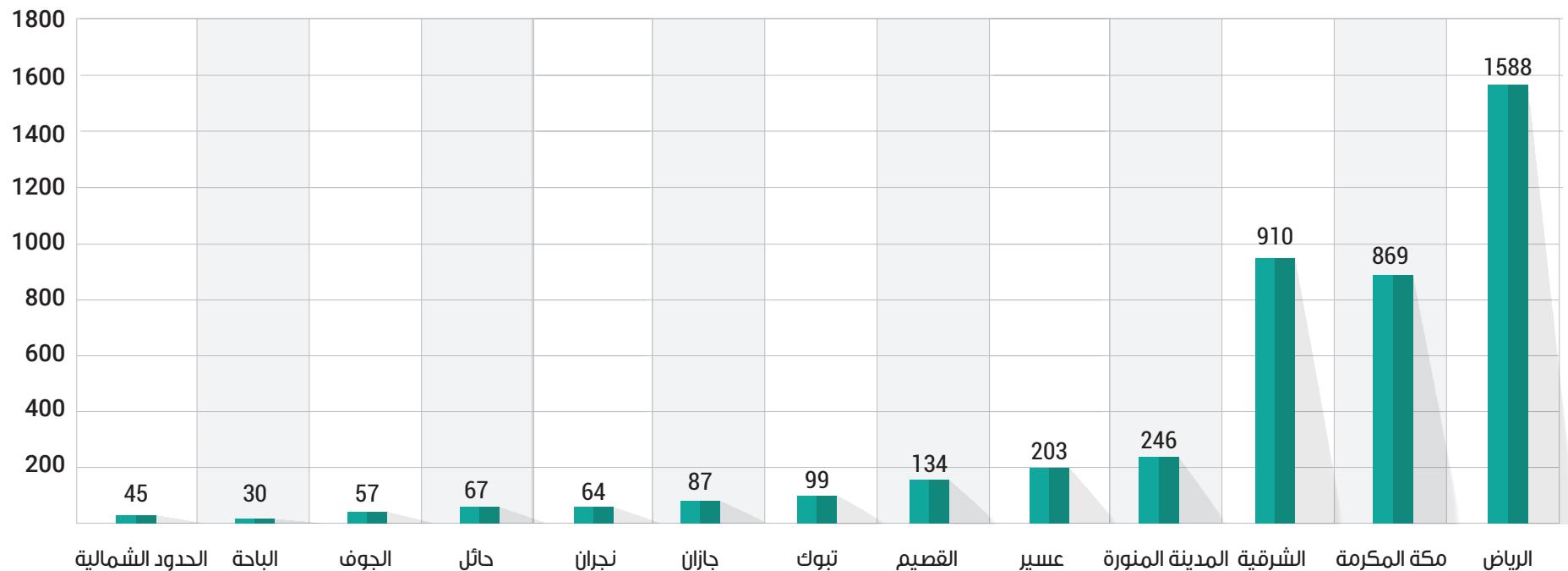




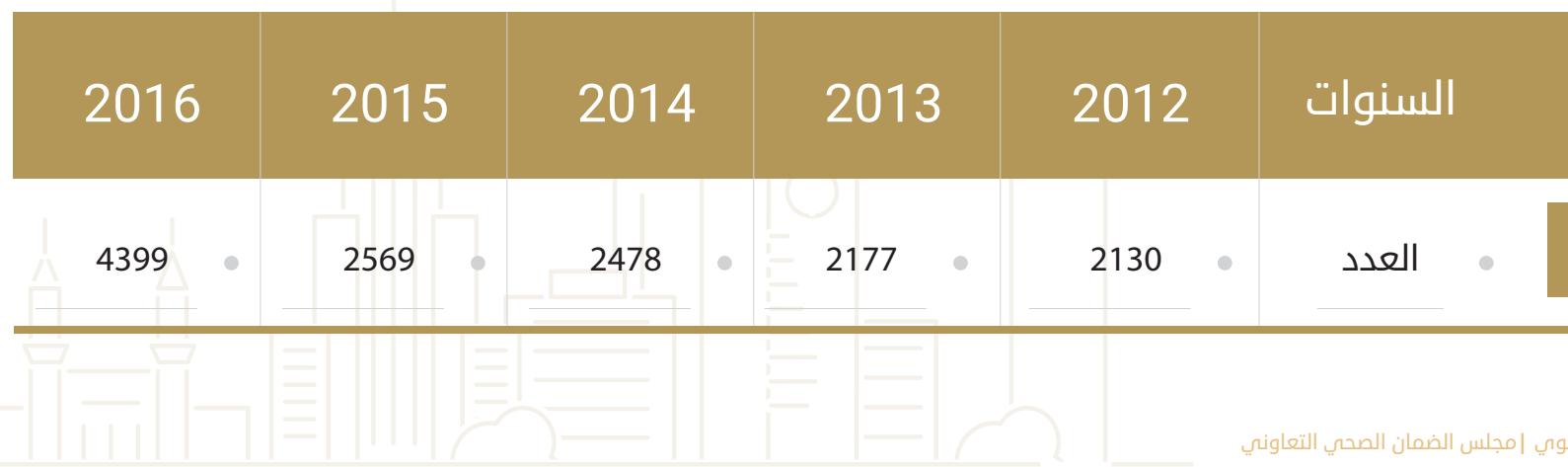
### توزيع مقدمي الخدمة المعتمدين حسب نوع المعرفق الصدي بنهاية العام 2016م



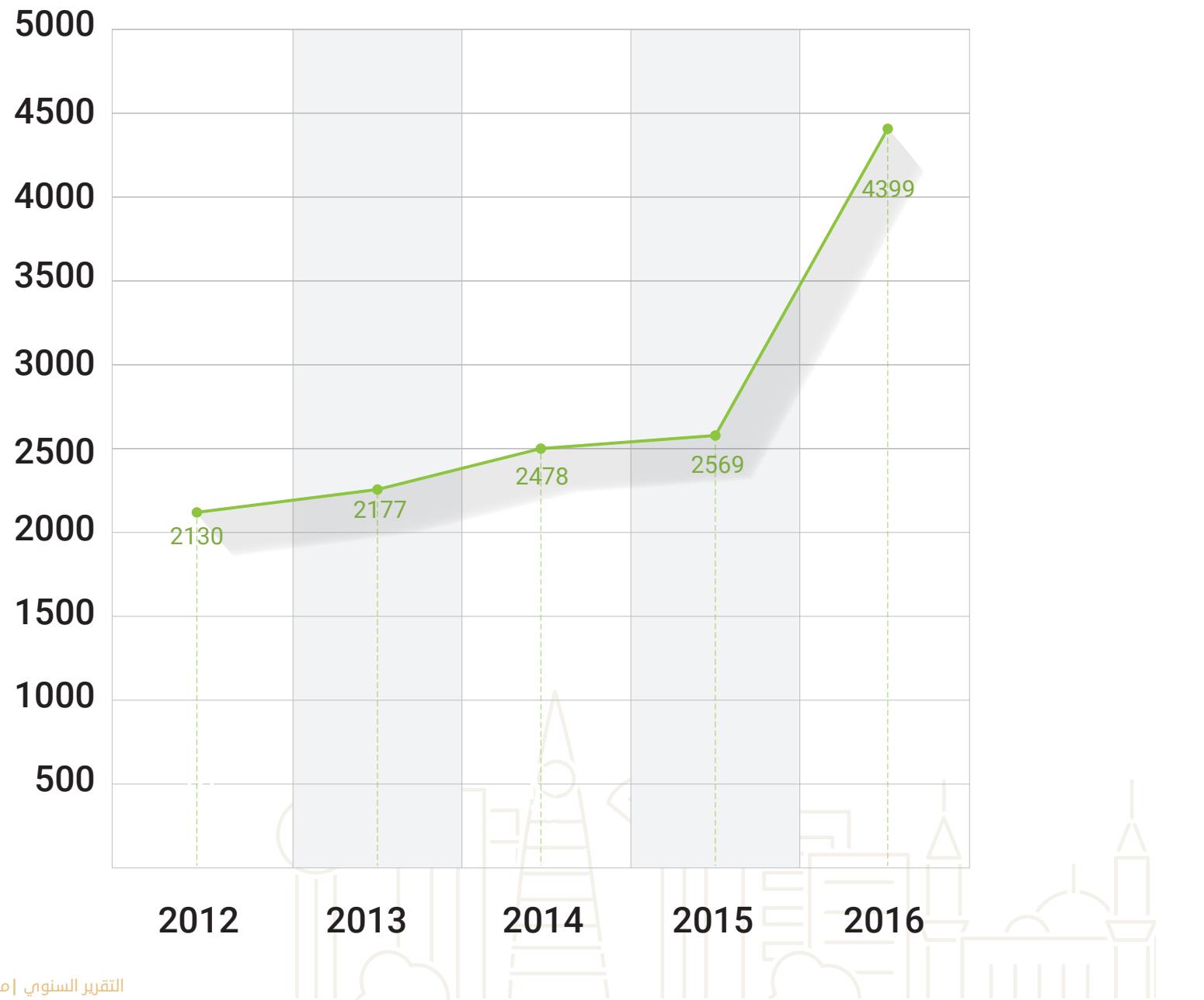
## توزيع مقدمي الخدمة المعتمدين حسب نوع المنطقة الادارية بنهاية العام 2016م



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



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





# المجلس والتوعية التأمينية



## الاتصال الرقمي:

حقق المجلس في مجال الاتصال 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 المجتمعية للأمانة العامة عبر شبكات التواصل الاجتماعي بال المناسبات والأحداث المجتمعية والمناسبات الصحية كاليوم العالمي لمرض السكري والدعم المعنوي لجند 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 العالمي 2017.

## إحصاءات متابعي التواصل الاجتماعي ٢٠١٦م



1029  
Follower



90,452  
Like



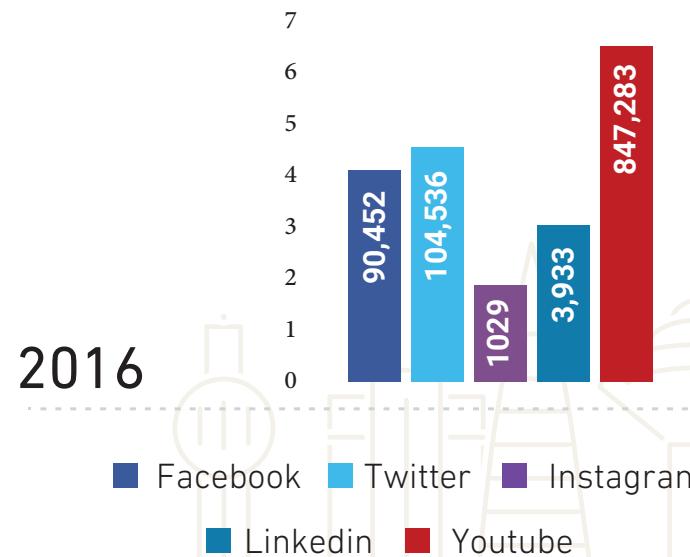
104,536  
Follower



3,933  
Follower



847,283  
Watch



## الحملة الإعلامية والتوعية الإلكترونية الثانية 2016م:

### إنجازات الحملة الإعلامية والتوعية الإلكترونية الثانية 2016م

#### الأهداف المنجزة

841,138

9,529,801

30,254,910

229,256

1,978,167

1,504,941

15

#### القنوات الإعلامية

Youtube (بالظهور)

Twitter (بالظهور)

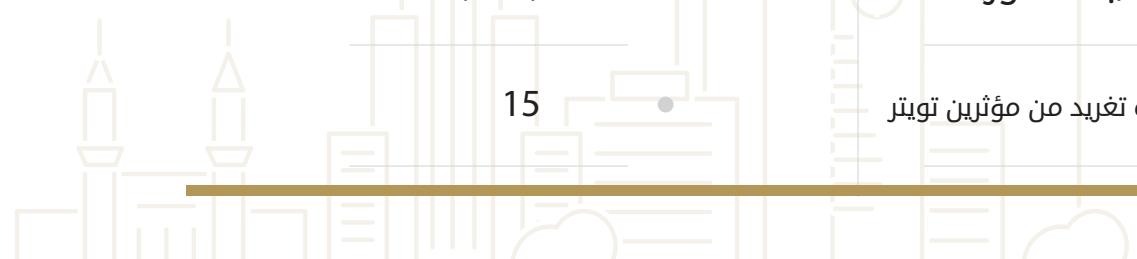
Facebook (بالظهور)

Google Ad words (النقرات)

Linkedin (بالظهور)

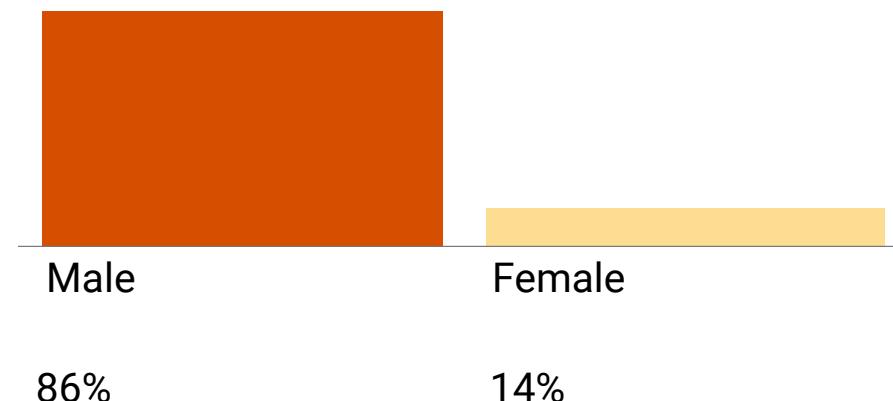
Instagram (بالظهور)

تغريدات وإعادة تغريد من مؤثرين توينر



## إسْتِجَابَةُ الْمُتَابِعِينَ حَسْبُ الْعُمُرِ وَالجِنْسِ ٢٠١٦م

### 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 الاعلامية 2016م:

حقق المجلس بنهاية عام 2016 العديد من النتائج الإيجابية في تعزيز قنوات الاتصال 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 يسهم في التعريف برسالة ورؤى 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 الكتب والمطبوعات بمشاركة المختصين من العلاقات العامة وإدارة خدمات العملاء التي تستهدف المؤمن لهم المتواجدين في كبرى مقدمي خدمات الرعاية الصحية بهدف التعريف بحقوقهم وواجباتهم وتعزيز الوعي بنظام الضمان الصحي التعاوني واللائحة التنفيذية والوثيقة الموحدة حيث شملت القافلة في مرحلتها الأولى لعام 2016 كل 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 منسوبى الأمانة العامة.
- تحدث قاعدة البيانات الخاصة بتنظيم زيارة الوفود الرسمية والتي 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 والتقارير عن فعاليات وأنشطة 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 يربو عن 2101 خبر منها 632 عن التأمين الصحي و1469 عن قطاع التأمين.
- بلغ عدد المداخلات الإعلامية في القنوات التلفزيونية والإذاعية أكثر من 15 مداخلة 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 - اذاعة الرياض) حيث تم التعريف بأحدث الأنشطة والقرارات المستجدات في سوق التأمين الصحي بالإضافة إلى الرد على كافة الاستفسارات المتعلقة بعمل المجلس.
- تحديث محتوى كتاب "لتأمين صحي أفضل" وإعادة طباعته 5000 نسخة .



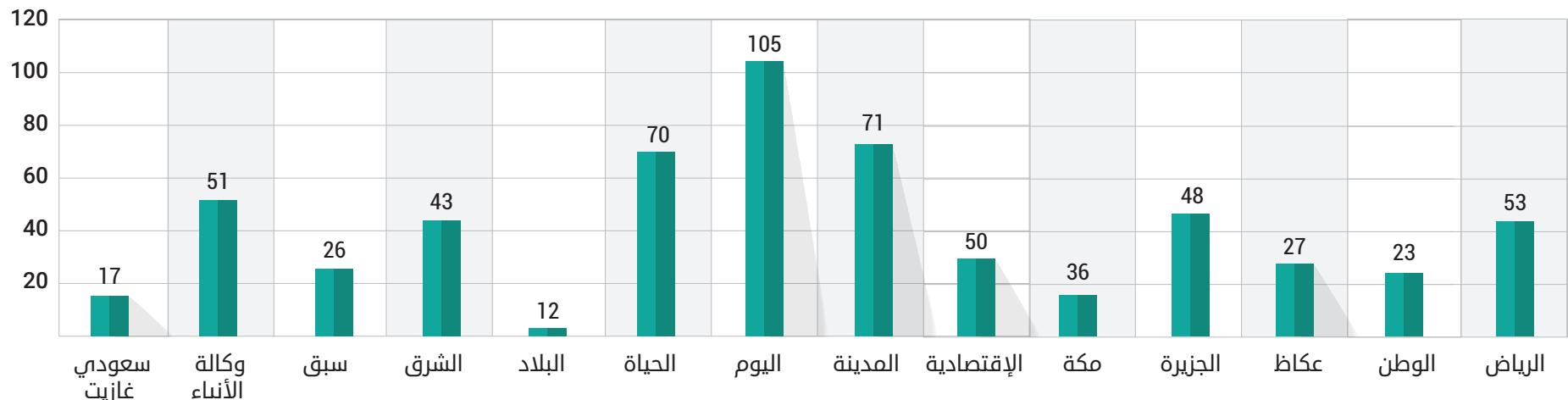
## أخبار المجلس في الصحف المحلية 2016م

### أخبار صحفية عامة عن قطاع التأمين

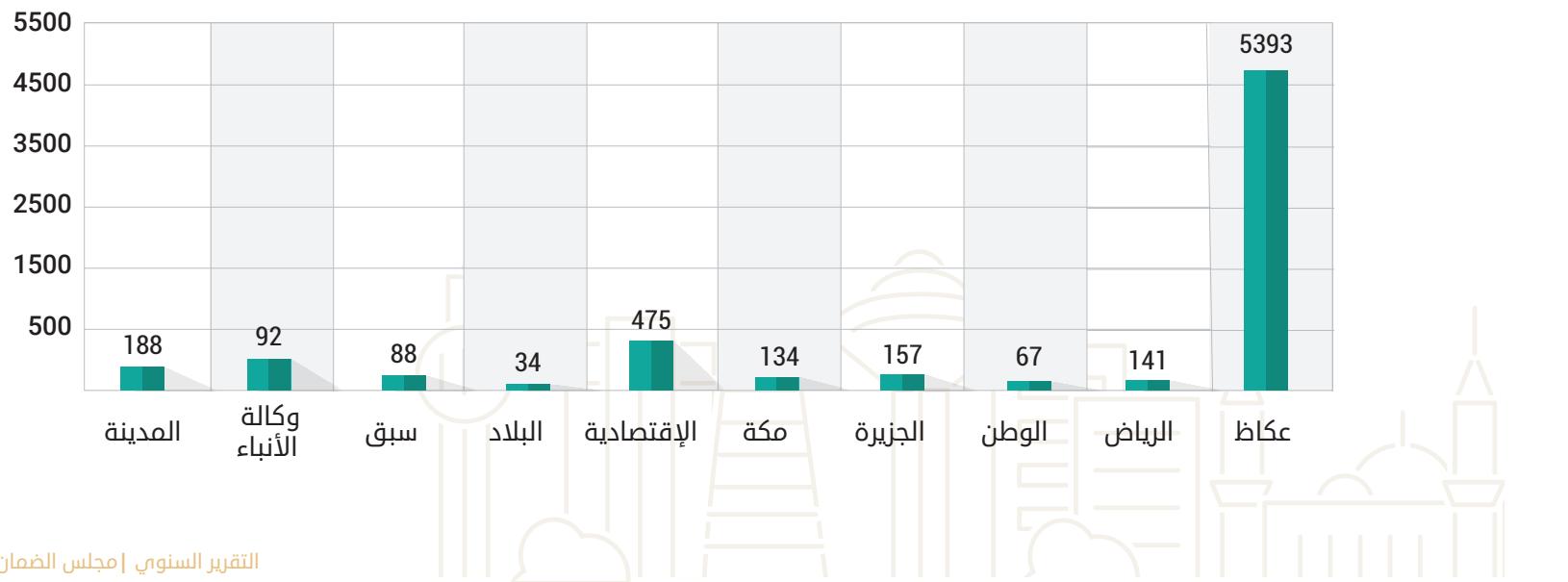
العدد	الصحيفة
5393 ●	عكاظ
141 ●	الرياض
67 ●	الوطن
157 ●	الجزيرة
134 ●	مكة
475 ●	الاقتصادية
34 ●	البلاد
88 ●	سبق
92 ●	وكالة الأنباء
188 ●	المدينة
1469 ●	الجموع:

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

## أخبار المجلس في الصحف المحلية 2016م



## أخبار صحفية عامة عن قطاع التأمين



# البيئة الداخلية للمجلس





## الخدمات الإدارية:

قامت الأمانة العامة خلال عام 2016 بتطوير الخدمات الإدارية للمجلس حيث تم تدشين مركز الوثائق والمحفوظات بتاريخ 3/21/1438هـ، 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 إلكتروني
1,381,854 ورقة	عدد الوثائق التي تم أرشفتها إلكتروني
4459 مجلد	عدد المجلدات التي تم إنجازها
10 شهور	فترة تنفيذ المشروع

## الموارد البشرية:

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

### حركة التوظيف بالأمانة العامة 2016م

العدد	الادارة	العدد	الادارة
1	الاعتماد	1	تقنية المعلومات
10	خدمة العملاء	1	تطوير التنظيمي
1	الإيرادات والتحصيل	9	الخدمات المساندة

- بلغ عدد موظفي الأمانة العامة بنهاية ديسمبر 2016م عدد (165) موظف.
- تماشياً مع سياسة الحد من التوظيف تم إنشاء وتفعيل "برنامج التوظيف الداخلي" بهدف الاستفادة من الكوادر ذو المؤهلات والقدرات داخلية.
- رفع اللوائح والقرارات والتعليمات والنماذج الخاصة بشئون الموظفين على بوابة الموقع الإلكتروني للمجلس أولاً بأول.
- الانتهاء من إعداد اللوائح والقواعد المنظمة لمعامل 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:

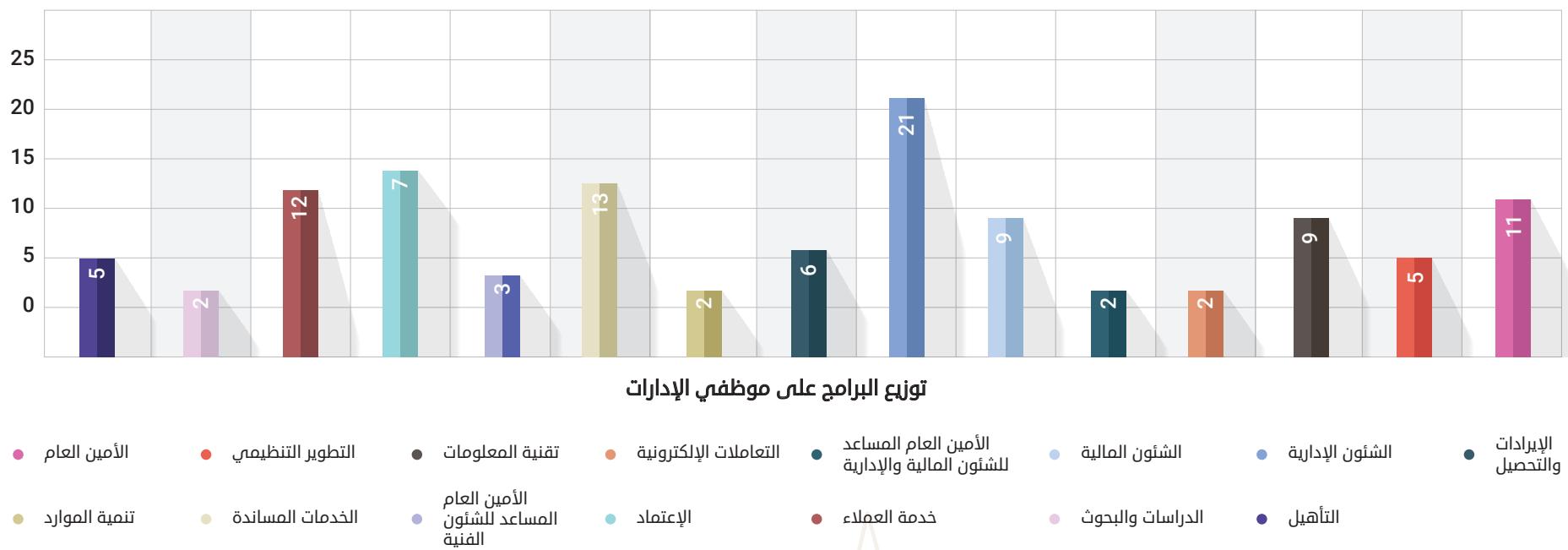
- تم تنفيذ عدد (17) برنامج ودورة داخلية كان من شأنها تطوير قدرات ومهارات منسوبى الأمانة كما هو مبين في الجدول التالي:

### برامج تدريب منسوبى الأمانة العامة 2016م

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

2. وبشكل عام تم تنفيذ ما يقارب (84) برنامج علمي وتدريسي 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 إلهاق العديد من الموظفين في مشاركات محلية ودولية ومهام عمل بعدد (109) مشاركة.

### توزيع الدورات والمشاركات على منسوبي إدارات الأمانة العامة 2016



3. الاستدامة في سياسة المجلس بتشجيع التحصيل العلمي لمنسوبي المجلس للرقي بقدراتهم وجدراتهم 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

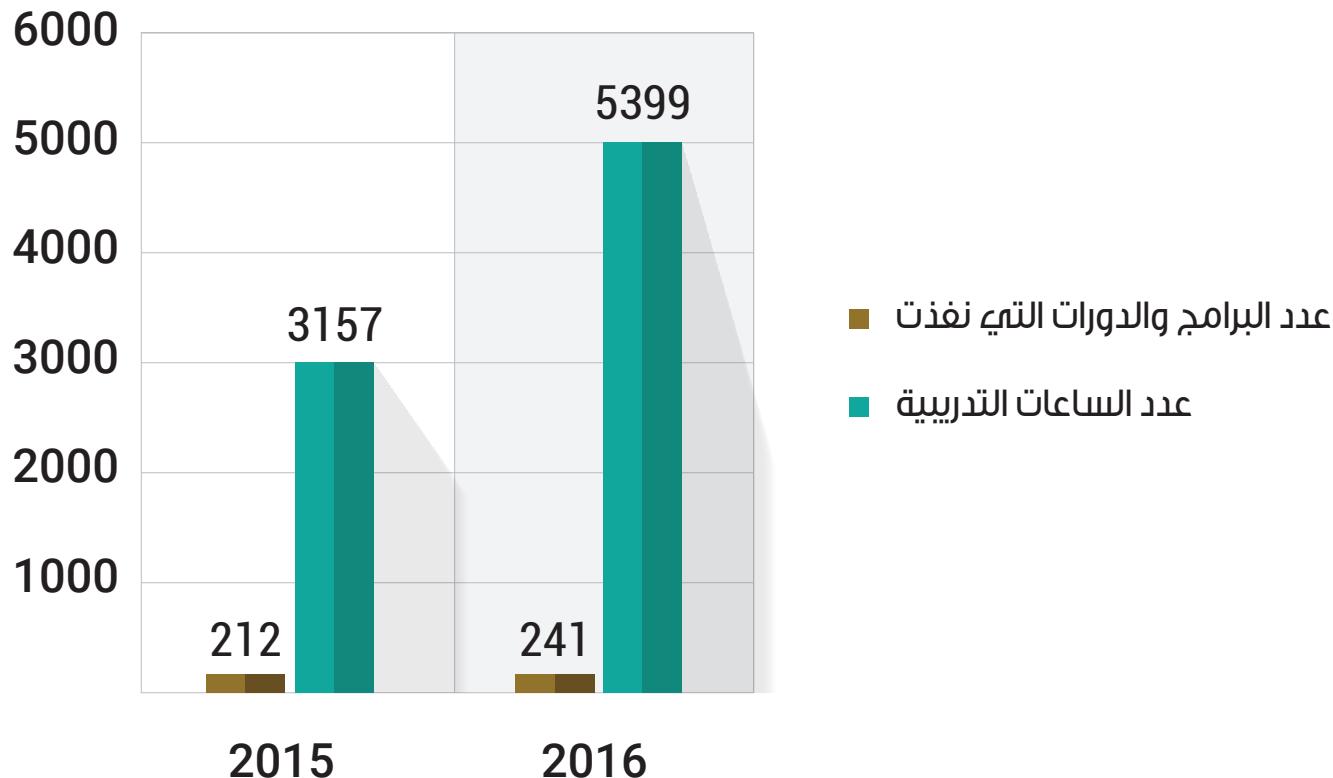
المجموع	الثانوية / متوسطة	دبلومات مهنية	بكالوريوس	دكتوراه / ماجستير	الشهادة العلمية	
6 ●	- ●	1 ●	3 ●	2 ●	عدد الحاصلين عليها	●
35 ●	2 ●	- ●	27 ●	6 ●	عدد الملتحقين بالدراسة حالياً	●

4. احصائيات التدريب لعامي 2015 و2016م:

### إحصاءات تدريب 2016م

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

## 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 الحاسوب الآلي أو اللغة الإنجليزية.
- برنامج التدريب الفردي المهني للموظف.
- التدريب الإلكتروني (عن بعد) أسوه 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 والانتهاء:

1. اليوم الاجتماعي لموظفين الإدارة: وهي مبادرة اجتماعية تهدف لتعزيز وقوية العلاقة والترابط الأخوي بين أسرة المجلس لتوفير بيئة العمل الجماعي وفريق العمل الواحد.
2. صحة الموظف: وتشمل تخفييف 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 سواءً بالاجتماعات الدورية أو باستخدام القنوات التقنية المتاحة.
5. في ظل برنامج نشعر بكم تم تنفيذ عدة فعاليات اجتماعية وصحية متنوعة ومنها:
  - برنامج الحقيقة الشتوية كمساهمات خيرية من منسوبي الأمانة العامة بإشراف قسم علاقات الموظفين لتوفير مبالغ لشراء الحقيقة وتسليمها لجمعية الإمام محمد بن سعود الخيرية لتوزيعها وإيصالها لمستحقها تضامناً مع المجتمع.
  - برنامج التوعية الصحية مبادرة حملة تطعيم الأنفلونزا الموسمية بالتعاون مع مركز الرعاية الصحية الأولية بالصافرية بعمر 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 وآترافهم بغرض نقل مشاعر زملائهم بالأمانة العامة ولتنمي روح الفريق الواحد.
  - برنامج ولاء: يتم إرسال كل العروض والخصومات لمنسوبي الأمانة العامة عبر البريد الإلكتروني تفعيلاً لدور المسؤولية الاجتماعية.

## **أعمال في طور الإعداد والإنتهاء لدى الشؤون الإدارية:**

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



# الشؤون المالية





## الشُؤون الماليّة 2016م:

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 العالمي 2015م واعتمادها من المجلس في جلسته رقم (103) المنعقدة بتاريخ 1437/7/6هـ.
2. اعتمد الميزانية التقديرية للمجلس للعام العالمي 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 النقدي واقفال الصندوق وجرد الأصول بحضور المراجع القانوني في 31/12/2016م دون أي ملاحظات.
5. تم إعداد الموازنة التقديرية للعام العالمي 2017م للمجلس.
6. البدء في صرف سلف وزارة المالية المجدولة.

## **أعمال في طور الإعداد والإنتهاء 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 07/03/2016م بتحويل تحصيل إيراد المقابل المالي للإشراف من سنوي إلى ربع سنوي.
2. إغفال الحسابات الشهرية الدورية والسنوية لعام 2016م الخاصة بالإيرادات والتحصيل وتسليمها للإدارة المالية.
3. إعداد مبالغ إيرادات النشاط المقدرة لعام المالي 2017م ضمن الموازنة التقديرية للمجلس.
4. تم إدخال القيود التجريبية لنظام ERP والتتأكد من صحة الإدخال.
5. الانتهاء من القواعد المنظمة للإيرادات والتحصيل للموظفين مع الإستشاري لمشروع الهيكلة والهندسة.

## **تنمية الموارد:**

1. الانتهاء من تطوير بيان السياسة العامة للاستثمار وبيان الحكومة والخطة الاستراتيجية للاستثمار وللرفع لاعتمادها من لجنة الاستثمار والمجلس.
2. إغفال الحسابات السنوية لعام 2016م الخاصة باستثمارات المجلس وصندوق الأدخار 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 الأدخار والاستثمار للموظفين والذي بلغ نسبته مشتركيه (58%) من منسوبى الأمانة العامة.
6. الانتهاء من القواعد المنظمة لتنمية الموارد للموظفين مع الإستشاري لمشروع الهيكلة والهندسة.
7. تقدير مبالغ لعوائد الاستثمار لعام المالي 2017م وضمها لموازنة العام المالي للمجلس 2017م.

# التطوير التنظيمي





## التطوير التنظيمي للعام 2016م:

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

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

1. استئارة العيادات 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 التغيرات 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 على 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 مقترن للحصول على 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 متدرجا 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 على إعتماد الايزو 9001/2008.
19. إعداد تقرير مؤشرات أداء قطاع التامين الصحي.
20. قياس رضى المستفيدين الخارجيين من الخدمات الإلكترونية.

## **خطط التطوير التنظيمي المستقبلية:**

ومن أبرز الأعمال والأنشطة المستقبلية في مجال التطوير التنظيمي، ما يلي:

- التخطيط و التمهيد لتطبيق معايير الایزو (2015/9002).
- التخطيط و التمهيد لتطبيق معايير الایزو (2015/1002).
- إعداد إجراء توحيد مصادر البيانات وطلب المعلومات من القطاع.
- الالشراف على تطبيق جائزة التميز داخل الامانة.
- المشاركة و المتابعة لأعمال اللجان الداخلة للأمانة العامة " لجنة التدريب - لجنة القروض - لجنة الشؤون الاجتماعية "
- الاعداد و متابعة برامج 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.

## خاتمة التقرير

سلط هذا التقرير الضوء على ما شهدته قطاع الضمان الصحي التعاوني خلال العام العالمي 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 معاشرة.

ويؤكد المجلس ممثلاً في أمانته العامة، على الاستثمار 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 ولادة الأمر حفظهم الله، ورؤيه المجلس ، ومؤشرات أداء القطاع ، ومتطلبات المرحلة.

والله ولي التوفيق...”



لمزيد من المعلومات يرجى  
زيارة موقعنا الإلكتروني  
[www.cchi.gov.sa](http://www.cchi.gov.sa)

---

الهاتف الموحد  
92 000 1177

