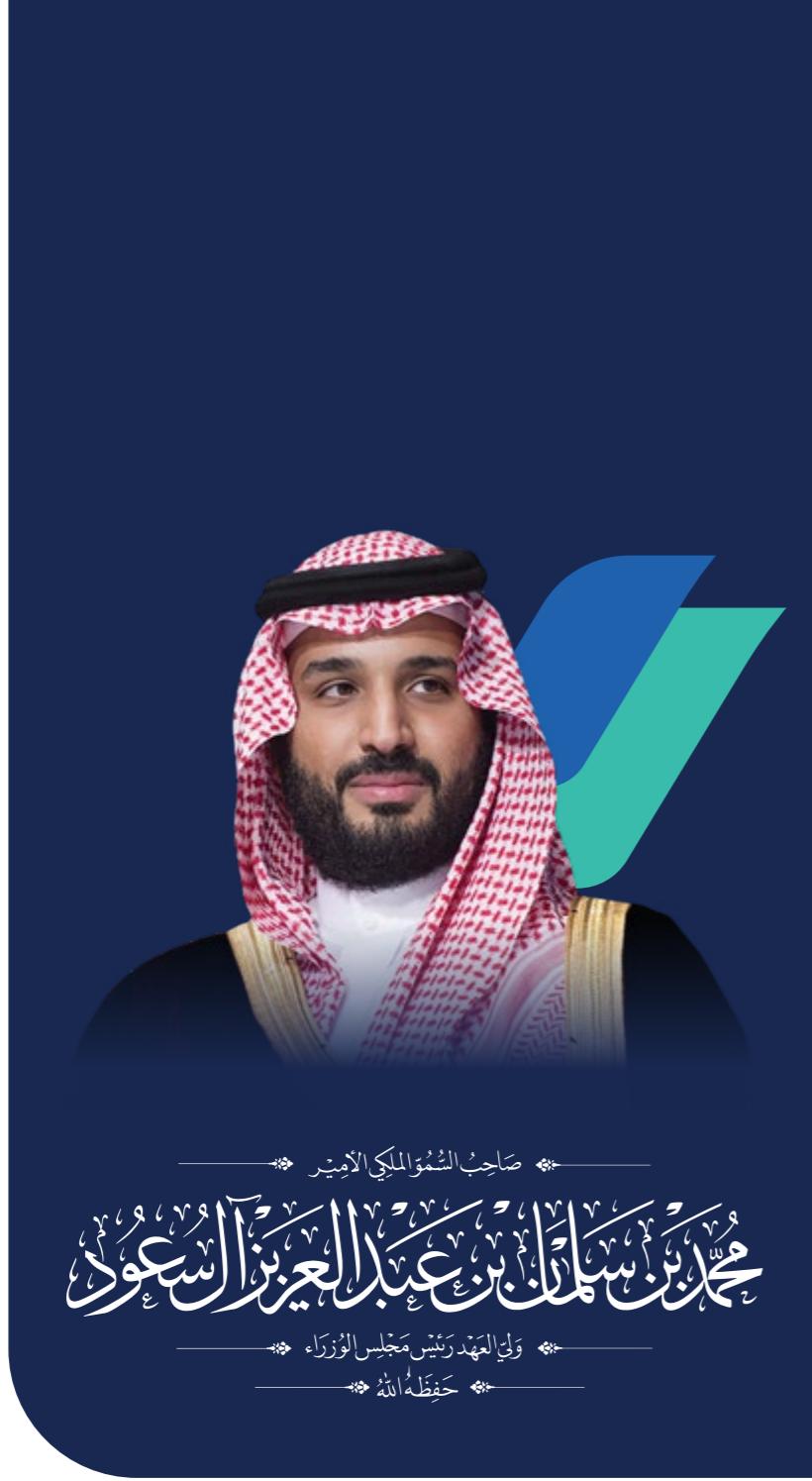


ضمان

مجلس الضمان الصحي
Council of Health Insurance

التقرير السنوي | 2024





صاحب السمو الملكي الأمير
محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود
ولي العهد رئيس مجلس الوزراء
حفظه الله



خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود
حفظه الله

وطنا الذي نبنيه معا لن نقبل إلا أن يجعله في مقدمة دول العالم، بالتعليم والتأهيل بالفرص المتاحة التي تناح للجميع، والخدمات المتغيرة، في التوظيف والرعاية الصحية والسكن والترفيه وغيره.

أحد أهم الرواقي والمرتكزات لنجاح جهود الدولة، التي تجعل المحافظة على صحة الإنسان في طليعة اهتماماتها ومقدمة أولوياتها. ولذلك أؤكد لكم حرصنا الشديد على توفير ما يلزم المواطن والمقيم في هذه الأرض الطيبة من دواء وغذاء واحتياجات معيشية.



01

القسم التمهيدي

06	1/1
12	2/1
14	3/1
16	4/1

وفي إطار هذه الرؤية، عزّ مجلس الضمان الصحي دوره في تبني التقنيات المبتكرة، وتمكين التحول الرقمي بشكل حقيقي يعتمد على الذكاء الاصطناعي كركيزة أساسية لعملياته. وقد ساهمت هذه التطورات في تطوير حلول ذكية تخدم جميع الأطراف في منظومة الرعاية الصحية، وترفع مستوى الشفافية والكفاءة التشغيلية، وتسهل تقديم خدمات متقدمة تلبي احتياجات المستفيدين.

إن التحول الذي تحقق معًا والذي يعتمد على الابتكار والإبداع، لا يرفع فقط مستوى القطاع الصحي في المملكة، بل يأهّم العالم بما يمكن تحقيقه.

ومن بين المبادرات الرئيسية للمجلس تشغيل منصة "نفيس"، التي تعد حجر الزاوية في هذا التحول القطاعي. حيث ساهمت منصة "نفيس" في إجراء معاملات مالية تفطي 96 % من القطاع الصحي، شملت أكثر من مليار معاملة صحيّة ومالية وهذا يدل على الإمكانيات الهائلة التي يمكن لقطاع متكامل ومتين أن يحققها.

كما أثّر على إطلاق برنامج تطوير الرقابة السلوكية الذي يقلل الهرد وسوء الاستخدام، بالإضافة إلى مبادرة تعزيز الرعاية الصحية القائمة على القيمة، التي تحسن صحة الأفراد المؤمن عليهم وترفع جودة خدمات الرعاية الصحية في القطاع الخاص. إذ تمضي قدماً في هذا المسار الواحد، أتقى دم بالشّكر لكل من ساهم بخبراته وفكّره وجهده والتزامه لتحقيق هذه الإنجازات.

لقد أثبتت منسوبي المجلس أن الإبداع والإبتكار والتفاني قادران على رسم مستقبل مشرق ، وأن طموحاتهم تترجم رؤية قيادتنا الرشيدة إلى واقع ملموس ينعكس على جودة خدمات الرعاية الصحية، وتعزز صحة شعبنا ورفعة هذا الوطن العظيم.



بسم الله الرحمن الرحيم، والصلوة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

شهد عام 2024 نقلة نوعية في قطاع التأمين الصحي في المملكة مع انتقال المهام والمسؤوليات المتعلقة بشركات التأمين الصحي إلى هيئة التأمين، في خطوة استراتيجية تهدف إلى وضع ركائز جديدة لتعزيز وتنمية مستقبل القطاع. كان ولا زال مجلس الضمان الصحي دوراً محوريّاً في هذا التحول الهام، حيث دعم إنشاء الهيئة من خلال نقل اختصاصات قطاع التأمين الصحي والإشراف على شركات التأمين.

وفي الوقت نفسه، يواصل المجلس الوفاء بمسؤوليته الأساسية، بما في ذلك تطبيق التأمين الصحي الإلزامي، وتحديد الفئات المشمولة به، وتحقيق دوره كمكّن يضمن التوازن بين حقوق المستفيدين ومقدمي الخدمات الصحية والإشراف على منصة "نفيس"، ويعمل على تحسين السياسات التي تدعم الاستدامة وتعزز الثقة في القطاع.

وفي إطار هذا التحول، ووفقًا لاهتمام القيادة الحكيمية بتطوير القطاع الصحي لعب مجلس الضمان الصحي دوراً حيوياً في دفع تقدم القطاع، تنفيذًا لتوجيهات خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود، ودعمه وتابعه صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبد العزيز آل سعود، ولبي العهد ورئيس مجلس الوزراء - حفظهما الله.

أود أن أثّق جهود المجلس وموظفيه في هذه الإسهامات التي تعكس على حياة أفراد المجتمع وصحتهم. فعلى سبيل المثال، أسفرت جهودهم عن زيادة في تغطية التأمين الصحي في جميع أنحاء المملكة، حيث نما عدد المواطنين والمقيمين المؤمن عليهم بنسبة 9 % في عام 2024 ليصل إلى 13 مليون شخص. كما زاد عدد الزوار المؤمن عليهم للمملكة بنسبة 11 % العام الماضي ليصل إلى 17,3 مليون شخص.

كل هذا يمكن المستفيدين في جميع أنحاء المملكة من الوصول إلى خدمات رعاية صحية عالية الجودة وعالمية المستوى.

وقد توجت هذه الإنجازات بفوز المجلس بجائزة الملك عبد العزيز للجودة (المستوى الفضي) في هذه القطاع الحكومي.

وهذا شهادة على نجاحكم ونجاح المبادرات الاستراتيجية التي تهدف إلى توسيع نطاق التغطية الصحية وتحسين الأداء لتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030.

كلمة

وزير الصحة
ورئيس مجلس الضمان الصحي



معالي الأستاذ

فهد بن عبد الرحمن الجلاجل

الجوانب الطبية والفنية، مع العمل على زيتها بهدف رفع الالتزام وتحسين السياسات، للحد من هذه الحالات. وامتداداً لجهود تطوير استخدام الذكاء الاصطناعي أطلقت مبادرة توقيع إعادة التوسيم Pre- dicting Readmission التي تمثل أحد أهم المعايير لتجهيز الخدمة الصحية وذلك عبر تطوير نظام للتتبّع بإعادة التوسيم خلال 30 يوماً لتحسين جودة الرعاية الصحية والكافأة. وبما أن المجلس يعمل على تعزيز صحة المستفيدين من خلال بيئة تنظيمية تركز على الوقاية وتمكن أصحاب العلاقة وتنقّل الشفافية والعدالة والجودة والكافأة. فقد سعينا من خلال المبادرات المذكورة، إلى تحقيق قيمة مضافة في تقديم الخدمات، وتحسين الكفاءة التشغيلية، ودعم اتخاذ قرارات مستدامة مبنية على بيانات دقيقة وتحليلات استباقية، إضافة إلى تزويد مقدمي الخدمة بـ 170 مؤشر قياس للخدمات والجودة والرضا من أجل مساعدتهم على تحسين جودة وكفاءة خدماتهم. ولا ننسى تسليط الضوء على دور المجلس في التكامل مع الجهات الأخرى ومناقشة التحديات واستعراض الفرص والحلول لتحقيق التطوير المستمر، مما ساهم في وجود المجلس ضمن أفضل خمس جهات حكومية في التكامل وفق قياس التحول الرقمي 2024، خلال ملتقى الحكومة الرقمية، إلى جانب إبرام العديد من الشراكات الاستراتيجية بهدف تطوير القدرات والكفاءات الوطنية والجوانب البحثية في مجال تبني الرعاية الصحية المبنية على الكفاءة والجودة، إضافة إلى تطوير أنظمة التحول الرقمي في مجالات التقنية والبنية الرقمية والتطبيقات والخدمات الصحية في القطاع الخاص. رحلة ممتدّة من العمل عنوانها التطوير والتحسين والابتكار لتحقيق الاستدامة، حققت الكثير من النتائج الإيجابية بفضل الله سبحانه وتعالى ثم بفضل دعم وتمكين حكومة مولاي خادم الحرمين الشريفين وولي عهده الأمين حفظهما الله ورعاهما، وأدامهما لمملكة الإنسانية والأفغان العربية والإسلامية.



عند النظر إلى الانجازات العظيمة التي حققها وتحققها المملكة العربية السعودية، يتضح مدى حجم الجهد المبذول، بدعم من القيادة الحكيمه ونمكيتها لمختلف الجهات من العمل بما يتوافق مع مستهدفات الرؤية الطموحة، في صورة حقيقة تجسد المعنى الفعلي للإنجاز تلو الآخر في مختلف المجالات، لتحقيق نهضة شاملة على جميع الأصعدة. وفي ظل التحول الكبير الذي شهدته معظم القطاعات، يواصل مجلس الضمان الصحي سعيه الدؤوب إلى أن يكون جهة رائدة عالمياً في الوقاية وتعزيز جودة وكفاءة الخدمات الصحية لمستفيدي الضمان الصحي، عبر التركيز على التقنية والوسائل الحديثة وفي مقدمتها الذكاء الاصطناعي لتنفيذ العديد من البرامج والمبادرات المبتكرة. ولأن البيانات تعد الممكّن الأهم في تقديم الرعاية الصحية بجودة وكفاءة عالية، أولاهما مجلس الضمان الصحي اهتماماً كبيراً إيماناً بدورها الذي تلعبه لتحسين القطاع وتقديم أفضل النتائج الملموسة على أرض الواقع. وتتجسد منصة "نفيس" (NPHIES) "صورة حية لأحد أهم النماذج العصرية التي تعكس مدى أهمية البيانات، وتشكل خطوة إيجابية نحو تحسين كفاءة وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، بصفتها شريان البيانات الذي يتيح للأطراف المعنية إمكانية تبادل المعلومات والاستفادة منها وفق خواص الأنظمة والقوانين المعمول بها. ولتحفيز التحول الرقمي في القطاع عمل مجلس الضمان الصحي من خلال منصة "نفيس" (NPHIES) على استراتيجية مخصصة للذكاء الاصطناعي، وركز على أربع مبادرات، كمرحلة أولى لتعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي وتحقيق تحليلات ونتائج استباقية تساعد على تحسين كفاءة وجودة الخدمات. وسعينا في المجلس إلى رفع جودة البيانات الصحية من 63% إلى 93% من خلال تقارير توعوية وأهمية جودة المدخلات من خلال تقارير توعوية ونسبة التزام كجزء من اعتمادهم كمقدمي خدمة لمستفيدي ضمان. وركزنا أيضاً على مبادرة المواقف المسبقة للخدمات الطبية عبر تطوير نموذج ذكي لتحليل طلبات المواقف المسبقة، يساعد في تحديد احتمالية القبول أو الرفض مع شرح الأسباب الطبية، مما يرفع الكفاءة التشغيلية ويعزز رضا المستفيدين. وواصل المجلس جهوده في كشف اشتباه الحالات الهدر وسوء الاستخدام والاحتياط من خلال تركيزه على 8 حالات رئيسية في المرحلة الأولى تشمل

كلمة الأمين العام



د. شباب بن سعد الغامدي

رئيس

وأعضاء مجلس الضمان الصحي



معالى الأستاذ
عبدالعزيز بن سعود الدجيم
عضو المجلس
ممثل وزارة التجارة



معالى الدكتور
عبدالله بن ناصر أبوثنين
عضو المجلس
ممثل وزارة الموارد البشرية والتنمية
الاجتماعية



سعادة الأستاذ
طل بن هشام ناظر
عضو المجلس
ممثل شركات التأمين التعاوني



سعادة الدكتور
مشاري بن إبراهيم المشاري
عضو المجلس
ممثل مركز المعلومات الوطني



سعادة الدكتور
طلال بن عبد الرحمن التويجري
عضو المجلس
ممثل وزارة الصحة



سعادة الدكتور
أحمد بن محمد العامري
عضو المجلس
ممثل القطاع الصحي الحكومي



سعادة الدكتور
خالد بن مكيمن العنزي
عضو المجلس
ممثل اتحاد الفرق التجارية السعودية



سعادة الدكتور
عماد بن عبد العزيز الذئري
عضو المجلس
ممثل القطاع الصحي الخاص



سعادة الأستاذ
فيصل بن محمد الشريفي
عضو المجلس
ممثل وزارة المالية



سعادة الدكتور
خالد بن علي بن فودة نيل
عضو المجلس
ممثل القطاع الصحي الحكومي



معالى الأستاذ

فهد بن عبد الرحمن الجلاجل

وزير الصحة رئيس مجلس الضمان الصحي



المصطلح	التعريف
التقرير	التقرير السنوي لمجلس الضمان الصحي وفقاً للمادة 29 من نظام مجلس الوزراء.
المجلس	مجلس الضمان الصحي.
رئيس المجلس	رئيس مجلس الضمان الصحي.
الأمانة العامة	الأمانة العامة للمجلس وهي الجهاز التنفيذي.
اللائحة	اللائحة التي تنظم عمل مجلس الضمان الصحي.
عضو	عضو مجلس الضمان الصحي، ويشار إلى أعضاء المجلس مجتمعين بـ(الأعضاء).
اللجان المنبثقة من المجلس	اللجان التي تشكل بموجب قرار صادر من مجلس الضمان الصحي.
الأمين العام	الأمين العام للأمانة العامة لمجلس الضمان الصحي.
برنامج تحول القطاع الصحي	يهدف برنامج تحول القطاع الصحي إلى إنشاء نظام صحي شامل وفعال يركز على صحة الفرد والمجتمع، ويعتمد على الرعاية القائمة على القيمة لضمان الاستدامة المالية، وتحسين جودة الخدمات الصحية، وتعزيز الصحة العامة والوقاية، مع تسهيل الوصول للخدمات عبر التوزيع العادل والتغطية المثلث، وتوسيع الحلول الرقمية.
أطراف العلاقة التأمينية	تشمل أطراف العلاقة التأمينية حملة الوثائق، شركات التأمين الصحي، شركات إدارة مطالبات التأمين الصحي (TPA)، ومقدمي الخدمة.
المؤمن له (المستفيد)	هو الشخص الذي تقرر له التغطية بموجب الوثيقة التأمينية.
مقدم خدمات الرعاية الصحية	المرفق الصحي (الحكومي / غير الحكومي) المصرح له بتقديم الخدمات الصحية في المملكة وفقاً لأنظمة والقواعد ذات العلاقة المعتمدة من المجلس.
المنصة الوطنية لخدمات التبادل الصحي والتأميني «نفيس» (NPHIES)	منصة رقمية متقدمة تهدف إلى تحسين الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية، وتعمل المنصة على توفير حلول متقدمة لربط المرضى بمقدمي الخدمات الصحية، مما يساهم في تسهيل عملية حجز المواعيد، الاستشارات الطبية، وإتمام الإجراءات الصحية بشكل أسرع وأكثر كفاءة.
الرعاية الصحية المبنية على الجودة والكفاءة (VBHC)	إطار لإعادة هيكلة أنظمة الرعاية الصحية بهدف شامل يتمثل في توفير القيمة للمرضى.

محتويات التقرير

06	1/1 تقديم
12	2/1 التعريفات
14	3/1 جدول المحتويات
16	4/1 الملخص التنفيذي

أولاً القسم
التمهيد

20	1/2 المقدمة
21	2/2 التوجة الاستراتيجي
30	3/2 موجز الأداء الاستراتيجي
31	مؤشرات الأداء الرئيسية لعام 2024 م
36	حالة المبادرات الاستراتيجية
40	مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة
44	4/2 أبرز الأعمال وإنجازات
44	التكليفات والتوجيهات
.....	أعمال وإنجازات المجلس التشغيلية
51	والرأسمالية خلال عام 2024 م
101	تطوير رأس المال البشري
.....	النشاطات الاجتماعية والمؤتمرات والجوائز العالمية
102	والمحليات التي حققها المجلس
114	ورش العمل والدورات التدريبية
116	أبرز أعمال المجلس المرتبطة ببرامج الرؤية
118	5/2 الفرص والعوامل المساعدة على تحقيقها
120	6/2 أبرز التحديات

ثانياً التقرير
التحصيلي

124	1/3 الهيكل التنظيمي
126	2/3 وضع القوى البشرية
127	3/3 اعتمادات الميزانية
127	4/3 إيرادات المجلس
128	5/3 عقود المشروعات
129	6/3 الوضع الراهن للمباني المخصصة للمجلس
130	7/3 مشاركة القطاع الخاص
133	8/3 أرقام وإحصائيات

ثالثاً نظرة عامة على
الوضع الراهن للمجلس

136	الخاتمة
-----------	---------

رابعاً الخاتمة

4/1 الملخص التنفيذي

وفي إطار تعزيز
الشراكات وتبادل
الخبرات، شهد هذا العام

سلسلة من

الزيارات القيادية المتميزة

والتي تجاوزت

الـ 40
زيارة

تضمنت عدداً من الرؤساء التنفيذيين، ورؤساء مجلس الإدارة، والجان، والمستشارين من مختلف القطاعات من احتفى المجلس بحضورهم لتعزيز العلاقات، والبحث عن فرص التعاون المشتركة. وعلى صعيدها، وقع مجلس الضمان الصحي سبع مذكرات تفاهم، واتفاقيات استراتيجية مع عدد من الجهات البارزة.

ومع استمرار هذه الجهود، يخطو المجلس ثبات نحو تحقيق رؤيته في بناء قطاع صحي متكامل، يرتقي بجودة الحياة، ويحقق الاستدامة المنشودة لوطن طموح.



يتولى مجلس الضمان الصحي مهمة إنسانية ترتكز على صحة الفرد والمجتمع، ونسفهم في دورها إلى تحقيق التحول في القطاع الصحي الذي شهده المملكة، ورسم ملامحه من خلال تعزيز الكفاءة، ورفع الجودة، وتحسين الخدمات الصحية بشمولية كبيرة.

وانطلقت أعمال المجلس من رؤية محورية تستند على تمكين المستفيدين، وتحقيق التكامل الشامل بين أطراف ذوي العلاقة التأمينية فكان التحول الرقمي هو المحور المركزي في إنجازات المجلس لهذا العام، إذ قاد مبادرات مبتكرة توجت بتطوير المنصة الوطنية لخدمات التبادل الصحي والتأميني "نفيس" (NPHIES) التي ملت نقلة نوعية في بناء بنية تحتية رقمية متكاملة، مما أسهم في تسهيل تدفق البيانات، وتحقيق الشفافية، وتعزيز تجربة المستفيدين.

كما عمل المجلس على تعزيز الحكومة التنظيمية عبر سياسات متكررة توازن بين حماية حقوق المستفيدين وضمان الامتثال لمعايير الجودة، وفي مجال تمكين الموارد البشرية، أطلق المجلس مجموعة من ورش العمل والدورات التدريبية التي تجاوزت الخمسين برنامجاً، ركزت على تطوير مهارات الموظفين وتعزيز كفاءتهم في مجالات حيوية مثل إدارة المشاريع والمخاطر والأمن السيبراني.

مثّلت هذه الجهود خطوة محورية نحو بناء كوادر قادرة على مواكبة التحديات المتغيرة وتحقيق تطلعات المجلس.

وامتداداً لهذه الإنجازات، حقق المجلس حضوراً بارزاً في عدد من المؤتمرات والملتقيات المحلية والدولية، من أبرزها معرض الصحة العالمي (Global Health)، ومؤتمر التقنية الدولي (LEAP24)، بالإضافة إلى مشاركته في مؤتمر جمعية أنظمة المعلومات والإدارة في الرعاية الصحية (HIMSS2024)، وقمة التحول الرقمي. كمانظم فعاليات نوعية مثل ملتقى "تحسين تجربة المستفيد"، الذي سلط الضوء على الحلول التقنية وأفضل الممارسات في تعزيز رضا المستفيدين وجودة الخدمات المقدمة.

هذا التقرير السنوي

هو تجسيد لمسار حافل بالتميز والابتكار

يؤكد التزام مجلس الضمان الصحي بتطوير منظومة الرعاية الصحية وفق أعلى المعايير العالمية.

02

التقرير التفصيلي

20	1/2 المقدمة
21	2/2 التوجّه الاستراتيجي
30	3/2 موجز الأداء الاستراتيجي
31	مؤشرات الأداء الرئيسية لعام 2024 م
36	حالة المبادرات الاستراتيجية
40	مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة
44	4/2 أبرز الأعمال والإنجازات
44	التكليفات والتوجيهات
51	أعمال وإنجازات المجلس التشغيلية
101	والرأسمالية خلال عام 2024 م
102	تطوير رأس المال البشري
114	النشاطات المجتمعية والمؤتمرات والجوائز العالمية
116	والمحلية التي حققها المجلس
118	ورش العمل والدورات التدريبية
120	أبرز أعمال المجلس المرتبطة ببرامج الرؤية

5/2 الفرض والعوامل المساعدة على تحقيقها
6/2 أبرز التحديات



2/2 التوجه الإستراتيجي

رؤية 2030 واستراتيجية المجلس:

يبنى مجلس الضمان الصحي استراتيجية طموحة تتغامم مع رؤية المملكة 2030 وبرنامج تحول القطاع الصحي، وتهدف إلى تحقيق مستهدفات التنمية المستدامة عبر تطوير القطاع الصحي وتعزيز مساهمنه في رفاهية المجتمع من خلال تسهيل الحصول على الخدمات الصحية، وتحسين جودة وكفاءة الخدمات الصحية، حيث يعمل المجلس على إطلاق أنظمة ومنصات متقدمة تُسهم في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية، بما يضمن تجربة متميزة للمستفيدين مع أفضل المعايير الدولية، إضافةً إلى تعزيز الوقاية ضد المخاطر الصحية.

كما يولي المجلس أهمية خاصة لدعم التكامل المؤسسي بين مختلف الجهات الصحية، لضمان شمولية وعدالة توزيع الخدمات في جميع مناطق المملكة، بما يعزز من فاعلية منظومة الرعاية الصحية، لذا فإن مجلس الضمان يتلزم بأعلى معايير الحكومة ويركز المجلس على تعزيز الشفافية والمساءلة في القطاع الصحي، لضمان تقديم خدمات تنسجم بالموثوقية والجودة العالية، بما يعكس التزامه بتحقيق رضا المستفيدين. كما يعمل المجلس على تطوير التشريعات الصحية وتحسين السياسات والأنظمة ذات الصلة، بما يمكن من تحقيق الارتفاع بتجربة المستفيدين، وضمان تقديم خدمات صحية متكاملة تراعي احتياجاتهم وتطلعاتهم.



1/2 المقدمة

بناءً على ما ورد في المادة (29) من نظام مجلس الوزراء، التي تلزم جميع الأجهزة الحكومية برفع تقاريرها السنوية لتوثيق إنجازاتها وتقديم أدائها مقارنة بأهدافها المُمنَجَزة للعام، يقدم مجلس الضمان الصحي تقريره السنوي لعام 2024م. يبرز هذا التقرير حقيقة العمل الدؤوب والإنجازات الاستثنائية التي تحقق خلال العام، استمراً للجهود المبذولة وتعزيز الدور الكبير حركية أساسية للمنظومة الصحية الوطنية.

يأتي هذا التقرير استكمالاً لمسيرة التميز التي شهدتها العام السابق، حيث يعكس تطور المؤشرات التشغيلية ونمو القطاع وتوسيع نطاق النفعية التأمينية، في إطار الالتزام بتحقيق طموحات رؤية المملكة 2030.

كما يلقي الضوء على المبادرات النوعية التي أطلقها المجلس ضمن خطته الاستراتيجية (2020 - 2024)م، التي تركز على تمكين المستفيدين، وتحقيق الالتزام الكامل من كافة الأطراف ذات العلاقة، وتطوير السياسات والأنظمة الداعمة لنهضة القطاع الصحي.

ويبرز التقرير الجهد الثابت الذي يبذلها المجلس في تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع كفاءة الأداء التنظيمي والإشرافي، بما يضمن تقديم خدمات صحية متكاملة ذات مستوى عالي من مقدمي الرعاية الصحية. كما يتناول التقرير الإنجازات التقنية والتحولات الرقمية التي أسهمت في تعزيز البنية التحتية الرقمية للقطاع، وإحداث نقلة نوعية في تجربة المستفيدين من خلال تقديم حلول متقدمة توافق أحدث التطورات التقنية.

كذلك، يستعرض التقرير التحديات التي واجهها المجلس خلال العام، والآليات الفعالة التي تم اعتمادها لتحويل هذه التحديات إلى فرص تمويه تدعم تنامي القطاع وترسخ من مكانته على المستوىين الوطني والدولي، وقد ركز المجلس على تعزيز التكامل بين أطراف ذوي العلاقة الأساسية، وتطوير قنوات الاتصال والتعاون مع الجهات المعنية لضمان تقديم خدمات صحية توافق تطلعات المجتمع وتحقق أعلى معايير الجودة.

إن مجلس الضمان الصحي، مسترشداً بتوجيهات القيادة الرشيدة - حفظها الله - يؤكد التزامه الراسخ بمواصلة جهوده التطويرية، والعمل على تحقيق رؤية طموحة تضم صحة ورفاهية المواطنين والمقيمين على رأس الأولويات؛ إذ يعكس هذا التقرير سير المجلس وسعيه على تعزيز دوره الريادي كجهة تنظيمية تُسهم في بناء مستقبل صحي أكثر تقدماً واستقراراً.

برنامحو تحول القطاع الصحي:

تأسس مجلس الضمان الصحي بالمرسوم الملكي رقم 10/1420هـ وقرار مجلس الوزراء رقم (71) بتاريخ 27/4/1420هـ، ليكون دعامة أساسية في تطوير قطاع الضمان الصحي في المملكة. ومنذ نشأته، تولى المجلس مهمة تنظيم وتطوير النظام الصحي التأميني، مستهدفاً تعزيز جودة الخدمات الصحية وحماية حقوق المستفيدين. يتميز المجلس بشخصيته الاعتبارية المستقلة التي تخلو أداء دوره التنظيمي والرقابي بكفاءة، مما يساهمن في تحقيق التكامل بين الجهات المعنية وتلبية احتياجات المجتمع في إطار رؤية شاملة تهدف إلى الارتقاء بالمستوى الصحي للفئات المشمولة.



صدر قرار مجلس الوزراء رقم (85)
ليعزز دور مجلس الضمان الصحي في
تطوير القطاع الصحي وتعزيز كفاءته.
وقد حدد القرار الأدوار الرئيسية للمجلس، والتي
تشمل:

01 | تطبيق إلزامية التأمين الصحي
وضمان التزام الجهات المعنية به.

02 | تحديد الفئات المشمولة بالتفطية
الإلزامية.

03 | اعتماد وتأهيل مزودي الخدمات
الصحية والإشراف على التزامهم
بالمعايير السلوكية والمهنية.

04 | الإشراف على تشغيل منصة
"نفيس" (NPHIES) وتعزيز كفاءتها
التشغيلية.

يأتي هذا القرار في إطار جهود المجلس المستمرة لتعزيز منظومة التأمين الصحي وتحقيق أعلى معايير الجودة والكفاءة في تقديم الخدمات الصحية.

بعد برنامج تحول القطاع الصحي أحد الركائز الأساسية لتحقيق رؤية المملكة 2030، إذ يسعى إلى إعادة هيكلة القطاع الصحي ليصبح نظاماً شاملاً وفعالاً يرتكز على تعزيز الصحة العامة وتحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال تسهيل التقنية وإتاحة نظام الاستشارات الفورية والافتراضية.

يهدف البرنامج إلى ضمان التوزيع الجغرافي العادل والشامل للخدمات الصحية

مع توسيع نطاق التغطية الصحية بما يعزز من مستوى سهولة الوصول
للخدمات ويحقق شمولية الرعاية الصحية.



كما يشكل البرنامج أداة استراتيجية لتمكين التحول الرقمي في القطاع الصحي، من خلال تقديم حلول إلكترونية مبتكرة تحسن العمليات وتوسيع من نطاق الخدمات الرقمية، مما يسهم في تسهيل وصول المستفيدين إلى الرعاية الصحية بأعلى مستويات الجودة والجودة والكفاءة.

ويركز البرنامج على تحقيق التكامل بين جميع الجهات الصحية، بما في ذلك مجلس الضمان الصحي، لضمان مواءمة السياسات والتشريعات مع الأهداف الوطنية الطموحة. ويستهدف البرنامج تعزيز الوقاية من الأمراض وتحسين الصحة العامة، مع تطبيق نموذج رعاية صحي حديث يرتكز على تقييم الرعاية المبنية على الجودة والكفاءة وتعزيز الاستدامة المالية، والشفافية، مما يمكن القطاع من تلبية تطلعات المستفيدين وتحقيق رضاهم.

الأهداف الاستراتيجية لبرنامج تحول القطاع الصحي:



تعزيز السلامة
المرورية.



تعزيز الوقاية من
المخاطر الصحية.



تسهيل الحصول
على الخدمات
الصحية.



تحسين جودة
وكلفة الخدمات
الصحية.

التعاون | الإحترافية | الإبداع والابتكار | الابتكان | القييم

22

برنامـج ومبـادرة

17

مؤشر استراتيجي

10

أهداف استراتيجية

5

محاور استراتيجية

أن تكون جهة رائدة عالمياً في الوقاية وتعزيز جودة وكفاءة الخدمات الصحية لمستفيدي الضمان الصحي.



تعزيز صحة المستفيدين من خلال بيئة تنظيمية تركز على الوقاية وتمكن أصحاب العلاقة وتحقق الشفافية والعدالة والجودة والكفاءة.



المبادرات الاستراتيجية

- 1.1 التميز في خدمة العملاء
- 1.2 برنامج تطوير وثيقة الضمان وبناء قدرات المجلس
- 1.3 الصحة العامة
- 2.1 برنامج ضمان المسؤولية المجتمعية لتفطية المستفيدين
- 3.1 برنامج تصنيف واعتماد مقدمي الخدمة وأهل شركات التأمين وإدارة المطالبات
- 3.2 فعالية البيئة التنظيمية
- 4.1 الدفع مقابل الجودة والكافأة
- 5.1 تطوير متاجات التأمين الصحي
- 6.1 أداء قطاع التأمين الصحي
- 7.1 تطوير الموارد المالية
- 8.1 التميز التشفيلي
- 8.2 الشراكات الاستراتيجية
- 9.1 تحسين معرفة الموظف ومهاراته وقدرته

المؤشرات الاستراتيجية

- 1.1 % معدل رضا المستفيدين
- 2.1 % استخدام برنامج تفطية المستفيدين
- 2.2 % معدل الامتثال لتفطية الصحية التأمينية
- 3.1 % رضا مقدمي الرعاية الصحية عن المجلس
- 3.2 % رضا شركات التأمين الصحي عن المجلس
- 3.3 % المطالبات المدفوعة
- 4.1 % المطالبات على أساس نظام الفواتير السعودي
- 5.1 متاجات التأمين الجديدة
- 6.1 مؤشرات السوق المنورة
- 7.1 % الفائز التراكمي
- 7.2 % صافي إيرادات الاستثمار
- 7.3 % معدل النفقات على الإيرادات
- 8.1 % مؤشر تفاعل الموظف
- 9.1 % الموظفين الذين تم تدريسيهم
- 10.1 % مؤشر التحول الرقمي
- 10.2 % مؤشر نسخ جودة البيانات
- 10.3 % مؤشر الأمان السيبراني

الأهداف الاستراتيجية

- 1. زيادة حماية المستفيد
- 2. ضمان التفطية الفعالة لمستفيدي التأمين الصحي
- 3. تطوير تشريعات قطاع التأمين الصحي الخاص
- 4. إطلاق الدفع مقابل الجودة والكافأة
- 5. إطلاق خدمات ومتاجات تأمينية صحية مبتكرة
- 6. تعزيز مراقبة القطاع
- 7. تطوير الموارد المالية
- 8. تحسين الحكومة الداخلية
- 9. تحسين معرفة الموظف ومهاراته وقدراته
- 10. تمكن التحول الرقمي

النتائج الاستراتيجية

- تمكين الفئات المستهدفة من الحصول على التفطية والحماية الكاملتين
- تمكين شركات التأمين ومقدمي الخدمات من رفع مستوى خدماتهم للمستفيدين بوجود تنظيمات وسياسات متطورة
- تحسين الاستدامة والابتكار في القطاع
- العمل كجهة تنظيمية رائدة ولديها القدرة على المرونة والتعلم
- تحفيز التحول الرقمي في القطاع

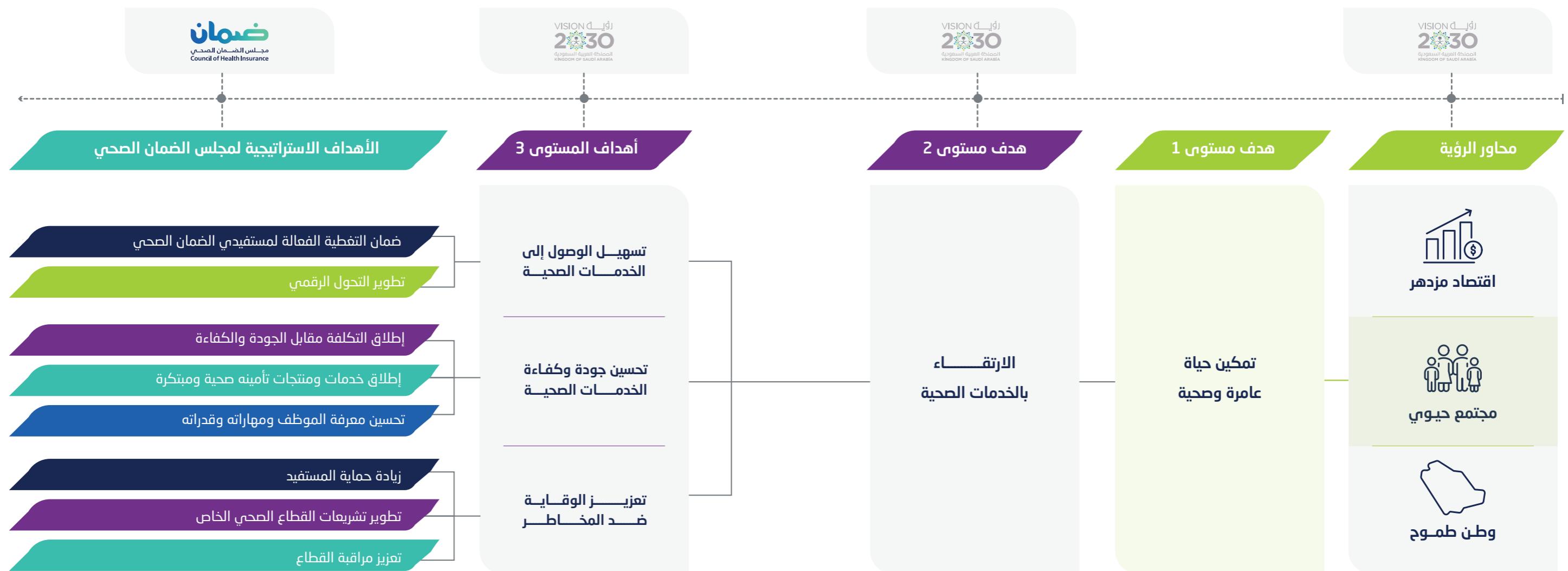
المحاور الاستراتيجية

- 1. تمكن المستفيدين
- 2. قطاع ممكـن
- 3. قطاع تحفـزة الجودـة
- 4. جـودـة تنـظـيمـيـة مـتـطـورـة
- 5. التـحـولـ الرـقـمي



مذكرة استراتيجية المجلس لرؤية المملكة 2030

تكمّن أهمية مجلس الضمان الصحي في كونه مركزاً أساسياً في تنمية القطاع الصحي ضمن أهداف رؤية المملكة 2030، حيث يرتكز على عدة محاور أساسية من أبرزها:



اللقاء الاستراتيجي السنوي

عقد مجلس الضمان الصحي اللقاء الاستراتيجي السنوي، موجهاً تركيزه نحو مراجعة وتحديث الاستراتيجية العامة للمجلس. هذا اللقاء جمع القطاع والمستشارين الاستراتيجيين شهد مناقشات معمقة حول فرص التطوير وتعزيز الكفاءات ضمن إطار عمل المجلس، وتم استعراض خطط العمل المقترنة للفترة القادمة مع التأكيد على الابتكار والتحسين المستمر للخدمات المقدمة لمستفيدي الضمان الصحي مما يضمن الارتقاء بمستوى الخدمات الصحية وضمان التميز في أداء القطاع.

خارطة طريق استراتيجية مجلس الضمان الصحي 2020-2024م :

تتركز استراتيجية المجلس من عام 2020م إلى نهاية عام 2024م على ثلاثة مراحل أساسية، حيث تهدف كل مرحلة إلى تحقيق أهداف محددة.



1. مؤشرات الأداء الرئيسية لعام 2024

3/2 موجز الأداء الاستراتيجي

مؤشرات الأداء الرئيسية للجهاة حسب التقرير الصادر من المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة للجهاز للعام المالي 2024 :

موجز الأداء الاستراتيجي يغترب تقييمًا شاملًا لكيفية تحقيق المجلس أهدافه الاستراتيجية على المدى الطويل ويشمل هذا التقييم تحليل أداء المجلس في تحقيق أهدافه ومبادئه الاستراتيجية المحددة ويساعد موجز الأداء الاستراتيجي في مراجعة أداء المجلس وتحديد أولوياته ومواءمتها لأهدافه الاستراتيجية لبرامج رؤية 2030.

المؤشرات الرئيسية			الأهداف الاستراتيجية			المحاور الاستراتيجية	
الحالة	المحقق	المؤشر	الحالة	المحقق	الهدف الاستراتيجي	المحقق	المحاور الاستراتيجية
●	%94	معدلاً % 1.1.1 رضا المستفيدين	●	%100	زيادة حماية المستفيد	%90.3	تمكين المستفيدين
●	%79	معدلاً % 1.2.1 الامتنال للتغطية الصحية التأمينية	●	%80.6	ضمان التغطية الفعالة لمستفيدي التأمين الصحي		
●	%80	رضا % 2.1.1 مقدمي الرعاية الصحية عن المجلس	●	%98.8	تطوير تشريعات قطاع التأمين الصحي الخاص	%99.2	قطاع ممكّن
●	%98	% 2.2.1 المطالبات على أساس نظام الفواتير السعودي	●	%100	إطلاق التكلفة مقابل الجودة والكافأة		
●	179	مؤشرات السوق المنورة 3.2.1	●	%100	تعزيز مراقبة القطاع	%100	قطاع تحفّز الجودة
●	%6.1	صافي إيرادات الاستثمار 4.1.2	●	%100	تطوير الموارد المالية		
●	%74.20	مؤشر تفاعل الموظف 4.2.1	●	%84.3	تحسين الحكومة الداخلية	%44.5	جهة تنظيمية متقدّمة
●	198	الذين تم تدريفهم 4.3.1 الموظفين	●	%91.7	تحسين معرفة الموظف ومهاراته وقدراته		
●	%86.28	مؤشر التحول الرقمي 5.1.1	●	%97.9	تمكين التحول الرقمي 5.1	%97.9	التحول الرقمي
●	%93	نحو جودة البيانات 5.1.2					
*	*	مؤشر الأمان السيبراني					

* بحسب سياسات الهيئة الوطنية للأمن السيبراني يعد هذا المؤشر غير قابل للنشر ● المستهدف محقق ○ المستهدف لم يتحقق

الإنجاز العام

مؤشرات أداء المجلس الاستراتيجية لعام 2024 :

%95.42

التحول الرقمي (%97.9)	جهة تنظيمية متقدّمة (%94.8)	قطاع تحفّز الجودة (%100)	قطاع ممكّن (%99.2)	تمكين المستفيدين (%90.3)
تحفيز التحول الرقمي في القطاع الصحي لضمان توفير خدمات أكثر كفاءة وسرعة، مما يعزّز تجربة المستفيدين ويواكب التطورات التكنولوجية الحديثة.	العمل كجهة تنظيمية رائدة تمتاز بالمونة والقدرة على التكيف مع التحديات، مع التركيز على التعليم المستمر لضمان جودة الخدمات بما يحقق رضا المستفيدين ويدعم تطوير القطاع.	تحسين الاستدامة والابتكار في القطاع الصحي، من خلال رفع مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، مما يتيح لهم تطوير وسائل وسياسات متقدمة في الابتكار والتطور المستدام.	تمكين شركات التأمين ومقدمي الخدمات الصحية من الكفاءة والجودة، وذلك من خلال توفير خدمات متميزة، مما يعزّز شعورهم بالأمان الصحي.	تمكين المؤسسات المستهدفة، وذلك على أساس التغطية والحماية الكاملتين لضمان جودة حياتهم الصحية وتعزيز شعورهم بالأمان الصحي.



المotor الاستراتيجي الثالث: قطاع تحفظه الجودة

النسبة المئوية من المستهدف	نسبة الإنجاز من القياس	الفترة	قطبية المؤشر	المؤشر	المحقق الفعلي لعام 2024م	المستهدف لعام 2024م	المتحقق الفعلي لعام 2023م	الوزن	اسم مؤشر الأداء
● %100	ربعـي	تصاعـدي	179	150	140	%10	مؤشرات السوق المنـشورة		

● المستهدف محقق جزئيا ● المستهدف لم يحقق ● المستهدف محقق

المotor الاستراتيجي الرابع: جهة تنظيمية متطرفة

النسبة المئوية من المستهدف	نسبة الإنجاز من القياس	الفترة	قطبية المؤشر	المؤشر	المتحقق الفعلي لعام 2024م	المستهدف لعام 2024م	المتحقق الفعلي لعام 2023م	الوزن	اسم مؤشر الأداء
● %100	ربعـي	تصاعـدي	%6.1	%5.9	%9	%2	صافي إيرادات الاستثمار		
● %84.3	سنوي	تصاعـدي	%74.20	%88	%70.4	%5	مؤشر تفاعل الموظـف		

● المستهدف محقق جزئيا ● المستهدف لم يحقق ● المستهدف محقق

المotor الاستراتيجي الأول: تمكين المستفيدين

النسبة المئوية من المستهدف	نسبة الإنجاز من القياس	الفترة	قطبية المؤشر	المؤشر	المتحقق الفعلي لعام 2024م	المستهدف لعام 2024م	المتحقق الفعلي لعام 2023م	الوزن	اسم مؤشر الأداء
● %100	نصفـي	تصاعـدي	%94	%75	%71.3	%15	معدل رضا المستـفيدين		
● %80.6	ربعـي	تصاعـدي	%79	%98	%89	%15	معدل الامتثال للنـقطـية الصحـية التـامـينـية		

● المستهدف محقق جزئيا ● المستهدف لم يحقق ● المستهدف محقق

المotor الاستراتيجي الثاني: قطاع ممـكـن

النسبة المئوية من المستهدف	نسبة الإنجاز من القياس	الفترة	قطبية المؤشر	المؤشر	المتحقق الفعلي لعام 2024م	المستهدف لعام 2024م	المتحقق الفعلي لعام 2023م	الوزن	اسم مؤشر الأداء
● %98.8	نصفـي	تصاعـدي	%80	%81	%80.2	%10	رضا مقدمـي الرعاـية الصحـية عنـ المجلس		
● %100	ربعـي	تصاعـدي	%98	%96	%96.3	%5	المطالـبات علىـ أساس نظامـ الفواتـير السـعودـي		

● المستهدف محقق جزئيا ● المستهدف لم يتحقق ● المستهدف متحقق



اسم مؤشر الأداء	الوزن	المتحقق الفعلي لعام 2023	المستحقدف لعام 2024	قطبية المؤشر	فترة القياس	نسبة الإنجاز من المستهدف	حالة المؤشر
-----------------	-------	--------------------------	---------------------	--------------	-------------	--------------------------	-------------

الهدف التاسع: تحسين معرفة الموظف ومهاراته وقدراته وصف الهدف: تطوير الموظفين وإعادة تشكيل مهاراتهم تحقيق الأهداف المجلس ورسالته، عبر بناء برامج تدريبية ناجحة لتنمية المواهب ومواهبة احتياج القطاع وتعزيز التماضية.	● المستهدف محقق جزئيا	● المستهدف لم يتحقق	● المستهدف محقق
الموظفون الذين تم تدريبهم	%3	200	216

المotor الاستراتيجي الخامس: التحول الرقمي

اسم مؤشر الأداء	الوزن	المتحقق الفعلي لعام 2023	المستحقدف لعام 2024	قطبية المؤشر	فترة القياس	نسبة الإنجاز من المستهدف	حالة المؤشر
-----------------	-------	--------------------------	---------------------	--------------	-------------	--------------------------	-------------

الهدف السادس: تطوير الموارد المالية وصف الهدف: عملية مستمرة و منظمة تتضمن العديد من الإجراءات العلمية، مثل التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، وضبط و مراقبة استخدام المصادر المالية الحالية والمستقبلية.	● المستهدف محقق جزئيا	● المستهدف لم يتحقق	● المستهدف محقق
مؤشر التحول الرقمي	%10	%88.02	%90
مؤشر نجاح جودة البيانات	%5	%90	%95

نسبة الاتكمال	حالة المبادرة	وصف المبادرة	المبادرة
المotor الاستراتيجي الثاني: قطاع ممكّن			
الهدف الثالث: تطوير تشريعات قطاع التأمين الصحي الخاص وصف الهدف: تمكين شركات التأمين ومقدمي الخدمة من رفع مستوى خدماتهم للمستفيدين بوجود تنظيمات وتشريعات متقدمة			
%100	●	برنامج تصنيف مقدمي الخدمات الصحية هو مبادرة تهدف إلى تحسين واعتماد مقدمي الخدمة الصحية وفق معايير جودة محددة، لتعزيز الشفافية، ورفع كفاءة الخدمات، وتحسين تجربة المستفيدين.	برنامج تصنيف مقدمي الخدمة الصحية
%50	●	تحديث النظام واللوائح والرفع بها للاعتماد، وتفعيل نموذج الحكومة الجديدة، إلى جانب تقديم الدعم القانوني لعقد SHIB وعقود التحول الرقمي، وتقديم الدعم القانوني للإدارة التنفيذية للشؤون القانونية، وتقديم خدمات قانونية لعقود TD&T الخاصة بعمليات الاستحواذ، والعمل على مواءمة نموذج الحكومة المقترن مع الجهات ذات العلاقة.	فاعلية البيئة التنظيمية
الهدف الرابع: إطلاق التكلفة مقابل الجودة والكافأة وصف الهدف: جميع الأنشطة المخطط لها ومنهجية تنفيذها في إطار منظومة الجودة التي توفر الثقة بكافأة المنتج أو الخدمة وأنها تتناسب مع متطلبات الجودة.			
%76	●	تهدف المبادرة إلى دعم استدامة النظام الصحي عن طريق تحسين أنظمة الدفع مقابل الرعاية الصحية، ورفع جودة الخدمات الصحية مما يساهم في رفع جودة الحياة للمستفيدين	الدفع مقابل الجودة والكافأة
الهدف الثاني: ضمان التغطية الشاملة والحماية لمستفيدي التأمين الصحي وصف الهدف: ضمان التغطية الشاملة والحماية لمستفيدي التأمين الصحي من خلال رفع مستوى الوعي التأميني لديهم			
%92	●	تهدف المبادرة إلى تطوير لائحة حماية المستفيدين وجزمة المنافع الأساسية وحدود التغطية ودليل الأدوية التأمينية بما يضمن تحقيق المنفعة للمستفيدين	برنامج تطوير وثيقة الضمان وبناء قدرات المجلس
%50	●	تمزيق التغطية الشاملة والحماية لمستفيدي التأمين الصحي، من أجل الحفاظ على صحتهم الجسدية والنفسيّة وتفعيل سبل الوقاية من الأمراض وتعزيز الصحة	صحة مستفيدي الضمان الصحي
الهدف الثالث: ضمان التغطية الشاملة لمستفيدي التأمين الصحي وصف الهدف: ضمان التغطية الطبية			
%100	●	الوصول بخدمات التأمين الصحي الخاص إلى أعلى مستويات التكامل بين كافة أطراف العلاقة بقطاع التأمين الصحي الخاص، وتحسين قنوات تواصله مع هذه الأطراف عن طريق مركز الخدمة الشاملة في إطار من الحكومة القابلة للقياس	التميز في خدمة العملاء
الهدف السادس: تعزيز مراقبة القطاع وصف الهدف: تعزيز وتحسين مراقبة منتجات التأمين من قبل المجلس ودعم القطاع في اعتماد مؤشرات التأمين الصحي.			
%76	●	صياغة سياسة سلوكيات سوق التأمين الصحي الخاص، واعتماد مؤشر استخدام الوثيقة، ومؤشرات التأمين الصحي الخاص في المملكة.	تطوير منتجات التأمين الصحي

● المستهدف محقق جزئيا ● المستهدف لم يتحقق

حالة المبادرات الاستراتيجية

مبادرات المجلس للعام المالي 1445-1446هـ/2024م

أبرز المبادرات المكتملة

خلال عام 2024م:



نسبة الاتكمال	حالة المبادرة	وصف المبادرة	المبادرة
المotor الاستراتيجي الأول: تمكين مستفيدين			
الهدف الأول: زيادة حماية المستفيدين وصف الهدف: تعزيز التغطية التغطية الشاملة والحماية لمستفيدي التأمين الصحي من خلال رفع مستوى الوعي التأميني لديهم			
%92	●	تهدف المبادرة إلى تطوير لائحة حماية المستفيدين وجزمة المنافع الأساسية وحدود التغطية ودليل الأدوية التأمينية بما يضمن تحقيق المنفعة للمستفيدين	برنامج تطوير وثيقة الضمان وبناء قدرات المجلس
%50	●	تمزيق التغطية الشاملة والحماية لمستفيدي التأمين الصحي، من أجل الحفاظ على صحتهم الجسدية والنفسيّة وتفعيل سبل الوقاية من الأمراض وتعزيز الصحة	صحة مستفيدي الضمان الصحي
الهدف الثاني: ضمان التغطية الشاملة لمستفيدي التأمين الصحي وصف الهدف: ضمان التغطية الطبية			
%100	●	الوصول بخدمات التأمين الصحي الخاص إلى أعلى مستويات التكامل بين كافة أطراف العلاقة بقطاع التأمين الصحي الخاص، وتحسين قنوات تواصله مع هذه الأطراف عن طريق مركز الخدمة الشاملة في إطار من الحكومة القابلة للقياس	التميز في خدمة العملاء
الهدف السادس: تعزيز مراقبة القطاع وصف الهدف: تعزيز وتحسين مراقبة منتجات التأمين من قبل المجلس ودعم القطاع في اعتماد مؤشرات التأمين الصحي.			
%76	●	صياغة سياسة سلوكيات سوق التأمين الصحي الخاص، واعتماد مؤشر استخدام الوثيقة، ومؤشرات التأمين الصحي الخاص في المملكة.	تطوير منتجات التأمين الصحي

● المستهدف محقق جزئيا ● المستهدف لم يتحقق

النهاية	البداية	وصف المبادرة	المبادرة	نسبة الاتكمال
المحور الاستراتيجي الخامس: التحول الرقمي				
الهدف التاسع: تمهين التحول الرقمي				
وصف الهدف: تطوير تطبيق التحول الرقمي من خلال تمهين الحكومة الرقمية للقطاع؛ تحقيق استراتيجية المجلس في اعتماد الرقمنة وتنمية التكنولوجيا الرقمية وتعزيز الأمان السيبراني وصولاً لتحقيق النفع الرقمي لقطاع التأمين الصحي، عبر بناء قدرات الرقمنة، واعتماد المصادر الموثوقة للبيانات.				
%100	●	استمرارية الأعمال وتقدير المخاطر، وإنشاء مركز إدارة عمليات الأمن السيبراني وتطوير مشاريع تشغيلية للحماية والدفاع، وتقدير الإلتزام وتطوير نجاح ومتطلبات الأمان السيبراني، وغيرها من الخدمات المتصلة.	محفظة الأمن السيبراني	
%100	●	إطلاق عدة مبادرات لتعزيز النفع الرقمي في قطاع التأمين الصحي الخاص مثل إطلاق مؤشر قياس النفع الرقمي لشركات التأمين ومقدمي الخدمات الصحية.	تعزيز النفع الرقمي لقطاع التأمين الصحي الخاص	
%90	●	ابتكار وتطوير الخدمات الرقمية المقدمة من المجلس لجميع أصحاب المصلحة في القطاع.	رقمنة الخدمات المقدمة للقطاع	
%60	●	بناء وتطوير القدرات التقنية من كوادر بشرية وأدوات مما يسهم في تحقيق رؤية وأهداف المجلس.	بناء القدرات التقنية للمجلس	
%87	●	منصة تعنى بتسهيل تبادل المعلومات الصحية للمرضى ومشاركة البيانات المالية والإدارية التي توفر الرؤية والشفافية لجميع المستفيدين.	إطلاق منصة "تفيس" (NPHIES)	
%70	●	ترقية البنية التحتية من خوادم وشبكات وقواعد بيانات من ناحية الاستيعاب والقدرة التخزينية والمعالجة لتحقيق أكبر قدر ممكن من تحليل البيانات وتحويلها إلى معلومات ومعارف تفيد المستفيد النهائي.	تطوير البنية التحتية للبيانات والقدرات التشغيلية	
%70	●	توحيد مصدر البيانات بمصدر موثوق موحد لنشر البيانات وموارتها وحوكمتها ليتماشى مع امتثال شريعت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي لضبط ومراقبة البيانات لتصل لمستوياتها.	إنشاء مصدر موثوق للبيانات	
%88	●	الاعتماد على عمليات تحليل وتحصير البيانات للاستفادة منها في اتخاذ قرارات تسعد على تمهين قطاع التأمين وضمان استمراريته وتطويره لتحقيق أكبر قدر من الجودة والفاعلية وسرعة الاستجابة.	استنتاج المعرفة من البيانات والمعلومات	
%100	●	تهدف إلى تعزيز مهارات الموظفين في إعداد وتقديم العروض التقديمية بشكل احترافي وفعال.	تمكين القطاع من تطوير العروض التقديمية	

● المستهدف محقق جزئيا ● المستهدف محقق ● المستهدف لم يتحقق

النهاية	البداية	وصف المبادرة	المبادرة	نسبة الاتكمال
المحور الاستراتيجي الرابع: جهة تنظيمية متطرفة				
الهدف السادس: تطوير الموارد المالية عملية مستمرة ومتزنة تتضمن العديد من الإجراءات العلمية مثل التخطيط والتخطيم والتوجيه وضبط ومراقبة استخدام المصادر المالية الحالية والمستقبلية.				
%100	●		تطوير اللائحة المالية.	تطوير الموارد المالية
الهدف السابع: تحسين الحكومة الداخلية				
وصف الهدف: تحسين فاعلية الإجراءات الإدارية لرفع مستوى الرقابة ومعدل الشفافية عبر تحقيق التميز التشغيلي وإبرام الشراكات الاستراتيجية.				
%100	●		تقوم مبادرة التميز التشغيلي بمشاريع تهدف إلى رفع مستوى الجودة في الخدمات التي يقدمها المجلس عن طريق العمل على رفع الحكومة الداخلية ودعم تطوير الموارد البشرية	التميز التشغيلي
%90	●		تهدف مبادرة الشراكات الاستراتيجية إلى تعزيز التعاون الفعال بين المجلس والجهات الحكومية والخاصة، من خلال بناء علاقات مستدامة تدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للقطاع الصحي.	الشراكات الاستراتيجية
الهدف الثامن: تحسين معرفة الموظف ومهاراته وقدراته				
وصف الهدف: تطوير الموظفين وإعادة تشكيل مهاراتهم لتحقيق أهداف المجلس ورسالته، عبر بناء برامج تدريبية ناجحة لتنمية المواهب ومواءمة احتياج القطاع وتعزيز التكاففية.				
%100	●		تحسين معرفة الموظف ومهاراته وقدراته على مجموعة من البرامج التوجيهية لصقل مهارات الموظفين، إضافة إلى مواءمة المتطلبات التنظيمية للهيكل، وتنفيذ برنامج تنمية المواهب.	تحسين معرفة الموظف ومهاراته وقدراته

● المستهدف محقق جزئيا ● المستهدف محقق ● المستهدف لم يتحقق

المنهجية:

تم دراسة الصورة الذهنية لمجلس الضمان الصحي عن طريق المركز الوطني لاستطلاعات الرأي العام، من خلال مكالمات هاتفية تشمل فئات المجتمع ذكوراً وإناثاً وعلى جميع الفئات العمرية أكبر من 18 عام، حيث تشمل على 3 لفافات وهي العربية والإنجليزية والاردو. تم دراسة تجربة المرضى مع مقدمي الرعاية الصحية عن طريق استبيانات شركة Press Ganey المؤوثقة علمياً من خلال أداة ليكرت من 1-5 ومن ثم يتم احتساب متوسط الدرجة لكل نطاق على مستوى مقدمي الرعاية الصحية، حيث يتم إرسال الاستبيانات عن طريق الرسائل النصية لل المستفيدين بعد تلقي الخدمة الصحية. يتم قياس تجربة المستفيدين مع المساعد الرقمي من خلال استبيان يتم إرساله بعد الانتهاء من تقديم الخدمة في المحادثة الفورية.



3. مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة

مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة من المجلس

يعنى بقياس رضا المستفيدين عن الخدمات، سهولة الاستخدام، وكفاءة الأداء وسرعة متابعة الشكاوى واتخاذ الإجراءات اللازمة نحوها، وتحقيقاً لتكامل المحور الاستراتيجي الأول (تمكين المستفيدين)، قام مجلس الضمان الصحي بالعمل على برنامج التميز في خدمة العملاء وتطوير الاستراتيجية من خلال دراسة خرائط العمل، وتحليل المخرجات، والفرص المساعدة، والتحديات التي واجهت المستفيدين، بالإضافة إلى دراسة المقارنات المعيارية التي شملت مشاريع تطويرية لتحسين تجربة المستفيدين.

واستكمالاً لقياس رضا المستفيدين، قدم المجلس خدمة التواصل المباشر والدعم الفني وسرعة الاستجابة للشكاوى عبر مركز الاتصال في قنواتها المختلفة.

تجربة مستفيدي الضمان الصحي

يتمثل قياس مستفيدي الضمان الصحي بمجموعة من المؤشرات التي لها دور في تقييم تجربة وتفاعل المستفيدين من خلال إرسال الاستبيانات، وتشمل:



تقييم أداء الخدمات الرقمية في المجلس (المساعد الرقمي)
الصورة الذهنية لمجلس الضمان الصحي ومستوى الرضا عن الخدمات المقدمة



تقييم تطبيق الهاتف الذكي، من حيث سهولة الوصول للخدمات وجودة التجربة الرقمية المقدمة.



قياس فعالية الموقع الإلكتروني، ومدى سهولة استخدامه وتلبية احتياجات المستفيدين.



تقييم أداء مقدمي الرعاية الصحية في الرحلات العلاجية (الطوارئ، التنويم، العيادات الخارجية).

إجمالي المكالمات الصادرة والمستلمة وعدد الطلبات 2024م:

في إطار جهود المجلس لتحقيق التميز في خدمة المستفيدين وتعزيز جودة التواصل معهم، يوضح الجدول التالي أبرز مؤشرات الأداء المتعلقة بخدمات العملاء خلال عام 2024م. تشمل هذه المؤشرات إجمالي المكالمات الصادرة والمستلمة، مستوى الخدمة، نسبة رضا المستفيدين، إجمالي عدد الطلبات، بالإضافة إلى استقبال ومعالجة طلبات وسائل التواصل الاجتماعي :

كما يعتمد المجلس في قياس الرضا العام للمستفيد على استخدام عدد من القنوات والأساليب، منها ورش العمل واستطلاعات الرأي. وفي هذا الإطار، يوضح النموذج التالي كيفية قياس رضا المستفيدين من خلال استبيان يتضمن:

قياس رضا المستفيدين من خلال الاستبيانات

اسم الاستبيان	نوع الاستبيان (ربعـي-نصف سنويـ سنوي)	التصنيف	الهدف	المخرجات
الرضا العام	ربعـي-نصف سنويـ سنوي - يومي - إسبوعي - شهري	رضا عام	قياس رضا المستفيدين العام	%94



نسبة الرضا

%94



35,609

استقبال ومعالجة

طلبات وسائل التواصل الاجتماعي



996,131

إجمالي

عدد المكالمات و الطلبات

حيث نجح المجلس

في تحقيق العديد من الإنجازات في سبيل رضا المستفيدين

عام 2024م، من أبرز هذه الإنجازات:



لمركز الاتصال

تشغيل الرقم الخمسي



تم استلام ومعالجة
996,131
مكالمة وطلب



تدشين المساعد الرقمي
(بشرى)



شهادة الجودة السعودية
«حيّاك»
لمراكز خدمة المستفيدين، مركز
اتصال المجلس.



شهادة الجودة السعودية
«حيّاك»
لمراكز خدمة المستفيدين، مركز
اتصال المجلس.



إنجازات
الطلبات
بكلفة أنواعها في المدة المحددة.

أبرز الأعمال والإنجازات 4/2

التكليفات والتوجيهات

خلال عام 2024م، تلقى مجلس الضمان الصحي عدداً من التكليفات والتوجيهات الصادرة من المقام السامي والجهات العليا، والتي شكلت خارطة طريق لتعزيز دور المجلس في تحقيق مستهدفاته الاستراتيجية وتطوير القطاع الصحي، وقد تضمنت هذه التكليفات توجيهات ملوكية وقرارات صادرة عن مجلس الوزراء، ركزت على تحسين كفاءة منظومة الرعاية الصحية وضمان شمولية التغطية التأمينية لجميع المستفيدين.

استجابة لهذه التوجيهات، عمل المجلس بفاعلية على تنفيذها وفق أعلى معايير الجودة والشفافية. تم تطوير سياسات تنظيمية حديثة تتماشى مع المستهدفات الوطنية، وإطلاق عدد من المبادرات المبتكرة التي عززت من أداء القطاع الصحي. ومن أبرز الإنجازات: تنفيذ خطة مرحلية لتوسيع نطاق التغطية التأمينية الإلزامية، واعتماد أنظمة رقابية متطرفة لضمان الامتثال التام وتحقيق أعلى درجات الشفافية في الإجراءات. كما حرص المجلس على تعزيز التعاون والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة، لتوحيد الجهود وتذليل التحديات المشتركة، وقد أسهمت هذه الجهود في رفع كفاءة العمليات التشغيلية بشكل ملحوظ وتحسين تجربة المستفيدين من خلال تقديم خدمات صحية أكثر شمولية وكفاءة؛ فيما يلي عرض لأبرز التكليفات والتوجيهات التي تلقاها المجلس خلال العام وما تم اتخاذها بشأنها:

الأدوات النظامية						
بيان حالة التنفيذ	الأعمال التي تمت في شأنه	موضوع الأداة الخاصة	التاريخ	الرقم	نوع القرار	الترتيب
%100	بعد قسم المناقصات ذكر نسبة التوطين للعقود الاستشارية سواء في كراسات الشروط والمواصفات أو العقود	طلب بيانات العقود الاستشارية للتأكد من الالتزام بنسب التوطين	1445/01/08 هـ	46 - 205	هيئة المحتوى المحلي	3
%100 - 1	1. تم استلام الموضوع في قسم الاتصالات الإدارية والوثائق والمحفوظات وتولى القسم نقل اللائحة إلى القالب الخاص بالمجلس. 2. يجري حالياً مراجعة صحة النقل وفرز المهام حسب الإدارات داخل المجلس المعنية بالتنفيذ. 3. بعد الانتهاء سيتم رفعها للاعتماد. 4. متوقع الانتهاء والرفع للاعتماد بعد أقصى مارس 2024 5. حضور منسوبين قسم الاتصالات الإدارية والوثائق والمحفوظات ورشة عمل مع المركز الوطني للوثائق والمحفوظات لتقديم مختصر عن اللائحة، ويجري حالياً حصر الاستفسارات لإرسالها إلى المركز الوطني	لائحة الاتصالات الرسمية والمحافظة على الوثائق ومعلوماتها	1445/07/18 هـ	584	قرار مجلس الوزراء	4
%50 - 2						

الأدوات النظامية						
بيان حالة التنفيذ	الأعمال التي تمت في شأنه	موضوع الأداة الخاصة	التاريخ	الرقم	نوع القرار	الترتيب
%100	بعد قسم إدارة الموردين والعقود بتطبيق القرار على العقود الاستشارية في المجلس	حكومة أعمال ترجمة الوثائق النظامية للجهات الحكومية	1445/06/20 هـ	483	قرار مجلس الوزراء	1
%10	بعد قسم إدارة العقود بالتوافق مع شهادة المحتوى المحلي للمصانع المتاحة المدرجة في الإجازة المالية إلإضافتها في شهادة المحتوى المحلي المتاحة للتأكيد من التزام المتعاقد بالمحظوظ المحلي	تقديم المتعاقد شهادة المحتوى المحلي للمصانع المتاحة المدرجة في الإجازة المالية إلإضافتها في شهادة المحتوى المحلي المتاحة للتأكيد من التزام المتعاقد بالمحظوظ المحلي	1445/11/22 هـ	205	هيئة المحتوى المحلي	2

الأدوات النظامية							
	بيان حالة التنفيذ	الأعمال التي تمت في شأنه	موضوع الأداة الخاصة	التاريخ	الرقم	نوع القرار	المسلسل
%70		<p>1. تم استلام الموضوع في قسم الاتصالات الإدارية والوثائق والمحفوظات، وتولى القسم التنسيق مع المركز الوطني لمعرفة المتطلبات وكذلك التسويق داخلياً مع إدارة التقنية والتحول الرقمي لتحديد المعينين.</p> <p>تم حضور منسوبين قسم الاتصالات الإدارية والوثائق والمحفوظات والمعينين في إدارة التقنية والتحول الرقمي لورشة عمل اقامتها (هيئة الحكومة الرقمية) (المركز الوطني للوثائق والمحفوظات) لعرض الموضوع وشرح المتطلبات.</p> <p>تمت المتابعة مع هيئة الحكومة الرقمية لتزويد المجلس بالنماذج المطلوب استكمالها، وبعد استلام النماذج تم تبنته المعلومات الأساسية والجزء الخاص بقسم الاتصالات الإدارية والوثائق والمحفوظات، وتم إرسال النماذج لقسم إدارة المشاريع التقنية لتبنته الجزء الفني، وتمت المتابعة مع القسم حتى استلامها.</p> <p>بعد استكمال تبنة النماذج سيتم إرسالها إلى هيئة الحكومة الرقمية والمتابعة مع الهيئة للرد على أي استفسارات أو متطلبات جديدة.</p>	التجيهي للمركز الوطني للوثائق والمحفوظات بالإسراع في إكمال الربط	1445/09/13 هـ	66453	برقية رئيس الديوان الملكي	6
%100		تم التعليم على كافة الموظفين للالتزام بالزي الوطني.	التأكيد على الجهات الحكومية بإلزام منسوبيها المدنيين بالزي الوطني داخل مقر العمل.	1445/10/17 هـ	75072	برقية رئيس الديوان الملكي	7

الأدوات النظامية							
	بيان حالة التنفيذ	الأعمال التي تمت في شأنه	موضوع الأداة الخاصة	التاريخ	الرقم	نوع القرار	المسلسل
%70		<p>1. تم استلام الموضوع في قسم الاتصالات الإدارية والوثائق والمحفوظات، وتولى القسم التنسيق مع المركز الوطني لمعرفة المتطلبات وكذلك التسويق داخلياً مع إدارة التقنية والتحول الرقمي لتحديد المعينين.</p> <p>تم حضور منسوبين قسم الاتصالات الإدارية والوثائق والمحفوظات والمعينين في إدارة التقنية والتحول الرقمي لورشة عمل اقامتها (هيئة الحكومة الرقمية) و (المركز المعلومات الوطني) و (المركز الوطني للوثائق والمحفوظات) لعرض الموضوع وشرح المتطلبات.</p> <p>تمت المتابعة مع هيئة الحكومة الرقمية لتزويد المجلس بالنماذج المطلوب استكمالها، وبعد استلام النماذج تم تبنته المعلومات الأساسية والجزء الخاص بقسم الاتصالات الإدارية والوثائق والمحفوظات، وتم إرسال النماذج لقسم إدارة المشاريع التقنية لتبنته الجزء الفني، وتمت المتابعة مع القسم حتى استلامها.</p> <p>بعد استكمال تبنة النماذج سيتم إرسالها إلى هيئة الحكومة الرقمية والمتابعة مع الهيئة للرد على أي استفسارات أو متطلبات جديدة.</p>	التجيهي للمركز الوطني للوثائق والمحفوظات بالإسراع في إكمال الربط والتقني والفنى مع مراكز الوثائق	1445/01/22 هـ	58	قرار مجلس الوزراء	5

الأدوات النظامية						
بيان حالة التنفيذ	الأعمال التي تمت في شأنه	موضوع الأداة الخاصة	التاريخ	الرقم	نوع القرار	المسلسل
%100	<p>تم تطوير دليل استرشادي يوضح آليات اعتماد البرمجيات الحرّة، مع توفير إرشادات واضحة تضمن الاستفادة المثلثي من هذه البرمجيات لتعزيز كفاءة العمل الرقمي وتحقيق التكامل بين الأنظمة الصحية المختلفة.</p> <p>وتحلّم الغاية من هذا الدليل الاسترشادي في توفير الإرشادات والمعلومات لدعم الجهات الحكومية في تبني البرمجيات الحرة ومفتوحة المصدر، ولتعزيز فرص إعادة استخدام البرمجيات وإتاحة الشفرة المصدرية للجهات الحكومية جميعها ما يسهم في توحيد معايير اختيار البرمجيات ورفع مستوى التكامل والتعاون بين الجهات الحكومية، مع إمكانية دمج البرمجيات من مصادر متعددة.</p>	<p>وتكمّن الغاية من هذا الدليل الاسترشادي في توفير الإرشادات والمعلومات لدعم الجهات الحكومية في تبني البرمجيات الحرة ومفتوحة المصدر، ولتعزيز فرص إعادة استخدام البرمجيات وإتاحة الشفرة المصدرية للجهات الحكومية جميعها ما يسهم في توحيد معايير اختيار البرمجيات ورفع مستوى التكامل والتعاون بين الجهات الحكومية، مع إمكانية دمج البرمجيات من مصادر متعددة.</p>	1445/10/15 هـ	DGA-1-2-5-227	هيئة الحكومة الرقمية	10
%100	<p>تم إعداد دليل شامل يتضمن أفضل الممارسات لضمان سهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات الصحية الرقمية، مع تطبيق معايير WCAG لرفع مستوى التوافق وتحسين تجربة المستخدم لجميع الفئات المستفيدة.</p> <p>يسعى هذا الدليل إلى إمكانية الوصول لمحتوى القنوات الرقمية لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن للأمثلال لمعايير إمكانية الوصول وسهولة الاستخدام المعتمدة من قبل اتحاد الشبكة العالمية W3C، وإرشادات الوصول إلى محتوى الويب إلى معايير WCAG لتطبيقها في القنوات الرقمية.</p>	<p>يسعى هذا الدليل إلى إمكانية الوصول لمحتوى القنوات الرقمية لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن للأمثلال لمعايير إمكانية الوصول وسهولة الاستخدام المعتمدة من قبل اتحاد الشبكة العالمية W3C، وإرشادات الوصول إلى معايير WCAG لتطبيقها في القنوات الرقمية.</p>	1445/09/25 هـ	DGA-1-2-4-203	هيئة الحكومة الرقمية	11

الأدوات النظامية						
بيان حالة التنفيذ	الأعمال التي تمت في شأنه	موضوع الأداة الخاصة	التاريخ	الرقم	نوع القرار	المسلسل
%100	<p>تم إعداد وثيقة توضح آلية قياس التحول الرقمي في مجلس الضمان الصحي، مع تحديد المستويات الأساسية التي تتيح للمجلس تقييم نجاحه الرقمي وتحسين عمليات التحول الرقمي وفق معايير واضحة.</p>	<p>توضّح الوثيقة منهجية قياس التحول الرقمي وتحسين عملياتها الأساسية.</p>	1445/09/09 هـ	DGA-1-2-1-111	هيئة الحكومة الرقمية	8
%100	<p>تم تحديث الدليل وفق أحدث المنهجيات، وتحديد معايير تقييم نجاح الخدمات الرقمية الصحية، مع تطوير آلية واضحة لقياس مستوى رضا المستفيدين وتحسين تجربة المستخدم في المنصات الرقمية التابعة للمجلس.</p>	<p>سعياً من هيئة الحكومة الرقمية إلى تحسين نجاح المنصات والخدمات الحكومية الرقمية وتسريع عملية التحول الرقمي لتعزيز تجربة المستفيدين ورفع مستوى رضاهم، طورت الهيئة الإصدار الثالث من الدليل التعريفي لمؤشر «نجاح التجربة الرقمية للخدمات الحكومية»، حيث تم تحديث منهجه المؤشر لعام 2024 (ويشمل ذلك معايير اختيار المنصات المستهدفة لهذا العام، إضافةً إلى ما ترتكز عليه منهجه من المناظير والمحاور والمعايير التفصيلية التي يتم تقييم نجاح المنصات الرقمية بناءً عليها.</p>	1445/09/02 هـ	DGA-1-2-1-229	هيئة الحكومة الرقمية	9

أعمال وإنجازات المجلس التشغيلية والأسمالية خلال عام 2024م

المحور الأول: تمكين المستفيدين

تم إطلاق حملة انتقالية مشتركة بين مجلس الضمان الصحي وهيئة التأمين بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم (724) ب تاريخ 26/10/1444هـ بهدف زيادة الوعي بأهمية تأمين العمالة المنزلية. تركز الحملة على تسليط الضوء على دور التأمين في حماية حقوق العمال وتوفير الرعاية الصحية لهم. كما تهدف إلى ضمان الوصول إلى خدمات صحية شاملة للعمالة المنزلية، مما يعزز من حماية حقوقهم ويسهم في تحسين تجربتهم الصحية.

الهدف: زيادة الوعي بأهمية تأمين العمالة المنزلية.

"حوار ضمان" هو سلسلة بودكاست حوارية ينظمها مجلس الضمان الصحي، حيث يستضيف مجموعة من الخبراء في مجال الرعاية الصحية، بهدف تطوير استراتيجية تهدف إلى تحسين الرعاية الصحية المبنية على الجودة والكافأة.

تعتمد الاستراتيجية على ثلاثة ركائز أساسية:
الأولى: تصميم رعاية صحية متمركزة حول المستفيد.

الثانية: قياس المخرجات الصحية.

الثالثة: تطوير نماذج تمويل متعددة في القطاع الصحي الخاص. تسهم هذه المبادرة في تحقيق مستهدفات مؤشرات الأداء الرئيسية، من خلال تعزيز فهم المستفيدين لأحداث الاستراتيجيات المتعددة في الرعاية الصحية وتحسين جودتها.

الهدف: توفير معلومات قيمة تسهم في تحسين خدمات الرعاية الصحية المقدمة.

أطلق مجلس الضمان الصحي المساعد الرقمي "بشرى"، الذي يعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي بهدف تعزيز جودة الخدمات الصحية وتحسين تجربة مستفيدي الضمان الصحي. ويعمل "بشرى" على توظيف الذكاء الاصطناعي لتقديم خدمات تفاعلية على مدار الساعة، مما يوفر استجابات دقيقة وفعالة تساهمن في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

الهدف: رفع مستوى رضا المستفيدين من خلال توفير تفاعل سهل وسريع مع خدمات المجلس.

الإنجاز: توفير استجابات دقيقة وفعالة تساهمن في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.



الأدوات النظامية						
القسلسل	نوع القرار	الرقم	التاريخ	موضوع الأداة الخاصة	الأعمال التي تمت في شأنه	بيان حالة التنفيذ
12	هيئة الحكومية الرقمية	325	1446/01/23هـ	ضوابط تطوير جودة المحتوى الرقمي	تم إعداد مجموعة من الضوابط والمعايير الرقمي التي تضمن جودة المحتوى الرقمي للخدمات الصحية، مع تحسين آليات النشر والتحديث، لضمان توفير معلومات دقيقة وسهلة الوصول للمستفيدين.	%100
13	الديوان الملكي	58071	1445/08/09هـ	تعليم بخصوص الموافقة على السياسات وأليات البيانات مع توجهات التحول الرقمي الحكومي، إلى جانب تطبيق الإجراءات اللازمة لضمان الامتثال الكامل لها.	تم استلام التعليم ودراسته من قبل الإدارات المختصة في مجلس الضمان الصحي، حيث تم العمل على مواءمة السياسات وأليات البيانات مع توجيهات التحول الرقمي الحكومي، إلى جانب تطبيق الإجراءات اللازمة لضمان الامتثال الكامل لها.	%100
14	مجلس الوزراء	584	1445/07/28هـ	تعريفات، أهداف اللائحة، عمليات الاتصال، تنظيم الرسالة وتنسيقها، المعايير الشكلية والموضوعية للرسالة، صياغة الرسالة، إسكمال معلومات الرسالة، المرافقات، المراسلات الواردة، والمصادرة، المتابعة، درجات الاستجابة، والرسوبة، نقل المراسلات بالبريد، حماية الرسالة، التسليم منولة، نقل الوثائق خارج الجهاز، المحافظة على أصول الوثائق، سريعة المعلومات، سريعة المعلومات، الوثائق الإلكترونية، البرقيات، البريد الإلكتروني، حماية الأجهزة، أماكن الحفظ، أحكام عامة، الملحق، نفاذ (180 يوماً)، اللائحة بعد يوماً من تاريخ نشرها	تم العمل على وضع آلية تنفيذية لتطبيق متطلباتها، شملت تنظيم عمليات الاتصال، تعزيز سريعة المعلومات، وضبط إجراءات حفظ ونقل الوثائق وفق المعايير المعتمدة، مع جدولة تنفيذها خلال المدة المحددة (180 يوماً)	%100

تم تسجيل ونشر فيديو توعوي عن فحص سرطان الثدي عبر المنصات الاجتماعية، بهدف زيادة الوعي بأهمية الفحص المبكر ودوره في الكشف المبكر عن المرض. يساهم الفيديو في نشر رسائل توعوية مهمة تسهم في تحفيز الأفراد على الاهتمام ب echtthem وإجراء الفحوصات الدورية للحفاظ على صحتهم العامة.

07 الوعية المبكرة **لسرطان الثدي**

هو برنامج طموح ومتعدد المبادرات يهدف إلى تحسين الرعاية الصحية في القطاع التأميني الخاص لمستفيدي الضمان الصحي. يتضمن المشروع مجموعة من السياسات والمعايير، إضافة إلى خطة تنفيذ شاملة تهدف إلى تحسين الوصول إلى الخدمات الصحية، رفع مستوى الصحة لدى المستفيدين، وتحقيق قيمة مخافقة لنظام الصحي. يندرج المشروع ضمن استراتيجية مجلس الضمان الصحي ويُسهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 وبرنامج التحول الصحي.

08 مشروع **الرعاية الأولية**

يهدف إلى إصدار المعايير التي تُستخدم لتحديد ما إذا كانت الخدمة الصحية أو العلاج ضرورياً من الناحية الطبية ومناسباً للمستفيد بناءً على التوصيات العلمية الحديثة. تستخدم هذه المعايير من قبل مقدمي الرعاية الصحية وشركات التأمين لضمان تقديم خدمات صحية ملائمة وتغطيتها بشكل مناسب، مما يسهم في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة.

09 مشروع **المبررات الطبية**

تم وضع إطار واعتماد المؤشرات الصحية للأصحاب العمل ضمن منصة "نفيس" (NPHIES) " بالتعاون مع شركة لين، بهدف تعزيز كفاءة الرعاية الصحية المقدمة للعمال، وتوفير أدوات تطبيقية متكررة لقياس الأداء الصحي وضمان تحسين الخدمات المقدمة.

10 اعتماد **المؤشرات الصحية لأصحاب العمل**

أطلق مجلس الضمان الصحي مبادرة "MDS" نظام الحد الأدنى من البيانات للموافقات والمطالبات الطبية، التي تهدف إلى تنظيم وتوحيد البيانات المتعلقة بالخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين من مقدمي خدمات الرعاية الصحية، وحصولهم على الخدمة العلاجية المطلوبة في الوقت المناسب. ويلزم أصحاب العلاقة بالتطبيق اعتباراً من 29 نوفمبر 2024م، تهدف المبادرة إلى رفع جودة وكفاءة الرعاية الصحية المقدمة وتحسين تجربة المرضى من خلال ضمان

الهدف: تنظيم وتوحيد البيانات المتعلقة بالخدمات الصحية، ورفع كفاءة وجودة الرعاية الصحية.

في إطار مبادرة "لقاء التواصل مع الأمين العام"، تم عقد أكثر من 200 لقاء مع مختلف الجهات المعنية، حيث تم خلالها مناقشة القضايا الرئيسية في القطاع الصحي ومشاركة الآراء والمقترنات التي تسهم في تحسين الخدمات المقدمة.

تهدف المبادرة إلى تعزيز الشفافية وتعزيز التعاون بين المجلس والشركاء الرئيسيين، مما يسهم في تحسين تجربة المستفيدين وتعزيز كفاءة النظام الصحي بشكل عام.

يهدف المشروع إلى تطوير إطار تنظيمي شامل يتوافق مع أفضل الممارسات الدولية، ويتبع الاستخدام الأمثل لمنتجات الحليب مع تقليل المخاطر المحتملة. يركز هذا الإطار على:

توحيد ممارسات وصف المنتجات الحليب. عدم نموذج الرعاية الصحية المستند إلى القيمة.

تعزيز الوصول العادل والميسور إلى خدمات الرعاية الصحية. تعزيز صحة المرضى وتقديم رعاية صحية متمحورة حول احتياجاتهم.

تنظيم المبررات الطبية لتطبيقات منتجات الحليب (بدائل حليب الأم) ضمن "حزمة المنافع الأساسية" (EBP). الالتزام بالمعايير الدولية في تقديم الرعاية الصحية.

تهدف المبادرة إلى تمكين المستفيدين من الوصول إلى منتجات الحليب الأساسية (بدائل حليب الأم) ودعمهم في إدارة الأمراض المزمنة، مع ضمان سلامة المرضى وتطبيق الرعاية الصحية وفق أفضل المعايير لضمان تحسين مستوى الرعاية الصحية بشكل عام.

04 **MDS**

نظام الحد الأدنى من البيانات

05 **لقاء التواصل**

مع الأمين العام

06 **دليل ضمان**

"لمنتجات الحليب"

يهدف إلى تطوير إطار تنظيمي شامل يتواءق مع أفضل الممارسات الدولية، مما يضمن الاستخدام الأمثل للأجهزة الطبية وتقليل المخاطر المحتملة.

يركز هذا الإطار على تنظيم المبررات الطبية لتفطية الأجهزة الطبية ومنتجات الحليب بما يتوافق مع التفطية التأمينية للأجهزة ضمن "حزمة المنافع الأساسية" (EBP)، ويعزز صحة المرضى من خلال تقديم رعاية صحية متمحورة حول احتياجاتهم. كما يدعم نموذج الرعاية الصحية المستند إلى القيمة ويعمل على توحيد ممارسات وصف الأجهزة الطبية، مع تعزيز الوصول العادل والميسور إلى خدمات الرعاية الصحية والالتزام بالمعايير الدولية في تقديم الرعاية الصحية. تهدف المبادرة إلى تمكين المستفيدين من الوصول إلى الأجهزة الطبية الأساسية، دعمهم في إدارة الأمراض المزمنة، وضمان سلامتهم، وذلك وفقاً لأفضل المعايير الصحية المعتمدة.

يهدف البرنامج إلى تأسيس وتنفيذ المرحلة التجريبية للتطبيق الذي يركز على تحسين صحة المستفيدين من خلال مراقبة وإدارة حالاتهم الصحية بشكل مستمر.

تم البدء في تطبيق المرحلة التجريبية للبرنامج، التي تصل نسبة الإنجاز فيها إلى 80%， بهدف تحسين مستوى الرعاية الصحية وتقديم حلول مبتكرة تسهم في تحسين تجربة المستفيدين وتوفير الرعاية المناسبة لهم.

تم إطلاق المرحلة الأولى لعرض خدمات مجلس الضمان الصحي في تطبيق توكلنا، حيث تم تفعيل خدمة الاستعلام عن التأمين الصحي.

تهدف هذه الخدمة إلى تسهيل الوصول للمستفيدين والتحقق من تفاصيل التفطية التأمينية بسرعة وسهولة، مما يعزز تجربة المستخدم ويضمن الوصول الفعال للمعلومات المتعلقة بالتأمين الصحي.

حقق الترميز الصحي السعودي الموحد لنظام الفوترة نسبة التزام تفوق 95%， مما يعكس التزام الجهات المعنية بتطبيق المعايير الموحدة لتحسين دقة وكفاءة عمليات الفوترة في القطاع الصحي.

12

مشروع دليل ضمان الأجهزة الطبية

13

مشروع برنامج إدارة صحة المستفيدين

14

خدمات مجلس الضمان الصحي في تطبيق توكلنا

15

تطبيق الترميز الصحي السعودي الموحد لنظام الفوترة

يهدف المشروع إلى تمكين المستفيدين من الوصول إلى الأدوية الأساسية ودعمهم في إدارة الأمراض، مع ضمان سلامة المرضى وتطبيق الرعاية الصحية وفقاً لأفضل المعايير.

كما يساهم في تحسين رحلة المريض العلاجية من خلال توفير تفطية تأمينية فعالة وتعزيز الاستخدام الرشيد للأدوية بناءً على قيمتها الطبية، مما يحقق العدالة في الوصول لجميع مستفيدي الضمان الصحي. يتم تحديث الدليل بشكل دوري لضمان شمول الأدوية الآمنة والفعالة، استناداً إلى أحدث الأدلة العلمية، مما يعزز توحيد الممارسات الدوائية في القطاع الخاص ويساهم في تقليل تكاليف الأدوية ضمن النظام الصحي، ومن أبرز الآثار لتطبيق الدليل ما يلي:

بلغ إجمالي الوفورات حوالي 531.3 مليون ريال سعودي خلال الفترة من أكتوبر 2022م - سبتمبر 2023م وما يقارب 941.6 مليون ريال سعودي خلال الفترة الدراسية (أكتوبر 2023م - سبتمبر 2024م).
نسبة إستهلاك الأدوية الجنيسة يمثل 74% مقابل 24% للأدوية المبتكرة خلال الفترة (أكتوبر 2023م - سبتمبر 2024م).
(تشمل المقارنة جميع الأدوية المبتكرة التي يتوفّر أو لا يتوفّر لها بديل جنيس)

%48 إلى %36

انخفاض الإنفاق على الأدوية المبتكرة

ارتفاع استهلاك الأدوية الجنيسة من 81.7% إلى 82.8%، ارتفاع الإنفاق على الأدوية الجنيسة من 60.2% إلى 63% في الفترة ما بين (أكتوبر 2022م - سبتمبر 2023م) و (أكتوبر 2023م - سبتمبر 2024م). (استثناء الأدوية المبتكرة التي لا يتوفّر لها جنيس بديل)

الزيادة في حصة الإنفاق للأدوية الجنيسة مقابل المبتكرة في القطاع الخاص السعودي: تتوافق مع الاتجاهات العالمية بمعدل 83% لبني الأدوية الجنيسة للفترة من أكتوبر 2023م - سبتمبر 2024م (استثناء الأدوية المبتكرة التي لا يتوفّر لها جنيس بديل) الزيادة في استخدام الجنيس الحيوي في القطاع الخاص السعودي، التي بلغت نحو 16% في 2024م، تعكس تزايد الثقة والاطمئنان لدى مقدمي الرعاية الصحية في وصف الأدوية الحيوية الجنيسة.

تشكل الأدوية الحيوية (البيولوجية) 22% من الإنفاق الدوائي في القطاع الخاص - وهو أقل بكثير من نسبة 40% في الاتحاد الأوروبي، مما يستدعي تعزيز الشفافية وتنفيذ مبادرات دعم النمو المستقبلي.

تفوق الأدوية المحلية على نظيراتها المستوردة: تبلغ حصة الاستخدام الأدوية المحلية 47% في القطاع الخاص السعودي، مما يسهم بمبلغ 1.46 مليار ريال سعودي من إجمالي الإنفاق على الأدوية، بالرغم من الاعتماد بنسبة 70% على الواردات في سوق المملكة العربية السعودية.

11

مشروع تحديث دليل الأدوية التأميني الموحد



أطلق مجلس الضمان الصحي حملة أكاديمية "نفيس" (NPHIES) والتي تم إنشاؤها بهدف تسهيل انضمام المنشآت لمنصة "نفيس" (NPHIES) من خلال التسجيل بالأكاديمية وإنضمام الدورات التدريبية، حيث تتضمن هذه الدورات نظرة شاملة ومعرفة حول منصة "نفيس" (NPHIES) وخدماتها وميزاتها إضافة إلى طرق الربط للمنشآت مع المنصة واستخدامها. تقدم الأكاديمية مع نهاية الدورات التدريبية، شهادة إنضمام للدورات يتم مشاركتها مع سفراء "نفيس" (NPHIES) من المنشآت كتجهيز للخطوة المقبلة على كل منشأة بعد إتمام الرحلة المعرفية.

تم تنظيم أكثر من 40 ورشة عمل خاصة بمنصة "نفيس" (NPHIES) خلال عام 2024م، وذلك بالتعاون مع منشآت القطاع الصحي بشكل شهري، حيث تجاوز عدد الورش في بعض الأشهر خمس ورش عمل. هدفت هذه الورش إلى توعية القطاعات بأالية عمل المنصة، والتعرف على أبرز التحديات التي تواجههم أبناء الربط، والعمل على إيجاد حلول فعالة تسهم في استدامة أعمال المنشآت وتبنيها من قبل المجلس.

شاركت كافة الفرق المعنية من المجلس في هذه الورش للرد على استفسارات القطاع والتجاوب مع التحديات بشكل مباشر، كما تضمنت الورش مناقشة مشاريع ومبادرات أخرى يتم تطبيقها داخل المنصة، مثل مشروع الحد الأدنى لبيانات المستفيد، ودليل الأدوية، وغيرها من المبادرات التي تسهم في تحسين الخدمات الصحية وتعزيز أداء المنصة، مما يساهم في ضمان تكامل العمليات وتحسين تجربة المستفيدين من خلال رفع الكفاءة وتقديم خدمات صحية أكثر سلاسة.

20

إطلاق حملة أكاديمية "نفيس" (NPHIES)

21

عقد أكثر من 40+ ورشة عمل حول منصة "نفيس" (NPHIES) خلال 2024م

تم تطوير أنظمة رفع وثائق التأمين الصحي لتحسين كفاءتها وجودة البيانات المرتبطة بها، حيث شملت التحسينات تعديل مؤشرات أداء لضمان دقة وجودة البيانات وتحسين استجابة الأنظمة. تضمنت هذه الجهد تطوير نظام رفع وثائق التأمين المطور (HIDP) مع تحسين بنائه التحتية، وتفعيل نظام مراقبة الأداء، وتنفيذ ورش عمل مع شركات التأمين لتعزيز جودة البيانات المرفوعة. كما تم إطلاق خدمات العامة للتأمينات الاجتماعية، إضافة إلى تفعيل نظام العمالة المنزلية. كذلك، تم تحسين نظامي رفع وثائق التأمين للسائحين والزائرين وإقامة المميزة من خلال إضافة 4 شركات جديدة لكل نظام، وتعزيز التكامل مع الجهات ذات العلاقة. في إطار تحسين تجربة المستخدمين،تمكن فريق دعم التطبيقات من معالجة وإغلاق 3190 شكوى لجميع انتظام التأمين الصحي مما يعكس كفاءة النظام وسرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين

نظم مجلس الضمان الصحي سلسلة من ورش العمل التي ركزت على التفكير التصميمي مع منشآت القطاع الصحي.

هدفت هذه الورش إلى تعزيز منهجيات التفكير الإبداعي والتصميم المتمحور حول المستفيد، وذلك لتحسين تجربة المريض وتطوير حلول مبتكرة تلبي احتياجات المستفيدين من الرعاية الصحية.

تم تنظيم العديد من ورش العمل الخاصة بمنصة "نفيس" (NPHIES) بالتعاون مع منشآت القطاع الصحي بشكل شهري، حيث تجاوز عددها في بعض الأشهر 5 ورش عمل. هدفت هذه الورش إلى الوقوف على أبرز التحديات التي تواجه القطاع في استخدام المنصة، واقتراح حلول تساهمن في استدامة أعمال المنشآت وتبنيها من قبل المجلس. شاركت كافة الفرق المعنية من المجلس في هذه الورش للرد على تحديات القطاع والتجاوب معها بشكل مباشر. كما تضمنت الورش مناقشة مشاريع أخرى يتم تطبيقها داخل المنصة، مثل مشروع الحد الأدنى لبيانات المستفيد، ودليل الأدوية، وغيرها من المبادرات التي تسهم في تحسين الخدمات الصحية وتعزيز أداء المنصة.

16

نظام رفع وثائق التأمين المطور (HIDP)

17

إقامة ورش عمل حول التفكير التصميمي مع منشآت القطاع الصحي

18

خطة ورش العمل الشهيرية الخاصة بمنصة "نفيس" (NPHIES)

19

عقد 70+ زيارة لمنشآت القطاع الصحي

تم توقيع شراكة مع جامعة الفيصل لدعم البحث والتطوير وتبادل المعرفة. كما بدأ التعاون البحثي مع جامعة الأميرة نورة، بالإضافة إلى توقيع شراكة مع جامعة الملك سعود لدعم نفس المجال. تهدف هذه الشراكات إلى تعزيز التعاون الأكاديمي والبحثي، مما يساهم في تطوير المعرفة في مجالات الرعاية الصحية والابتكار.

بينما تم تقييم قطاع التأمين على المعايير المطورة بنسبة %70

تمت تهيئة القطاع على المعايير المطورة بنسبة %100

كما تم العمل على تحسين الإجراءات المتبعة لمواصلة الأنظمة مع المعايير الجديدة، مما يساهم في رفع مستوى الأداء والتزام القطاع بالمعايير العالمية.

تم عقد

3

ورش عمل

مع مقدمي الخدمة الصحية، شركات التأمين وأصحاب المصلحة حول إدارة صحة المستفيدين، بهدف تبادل الخبرات وتعزيز التعاون لتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة، وتحديد آليات فعالة لدعم صحة المستفيدين وتحقيق أهداف البرنامج في تحسين تجربة الرعاية الصحية.

يهدف إلى تهيئة القطاع الصحي على المعايير المطورة وتقييم مقدمي الخدمة وفقاً لهذه المعايير.

وقد تم تنفيذ

75%

من التهيئة والتقييم مما يعكس التقدم الكبير نحو ضمان تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

2. المحور الثاني: قطاع ممكّن



01

الشراكات مع الجامعات لدعم البحث والتطوير



02

التهيئة



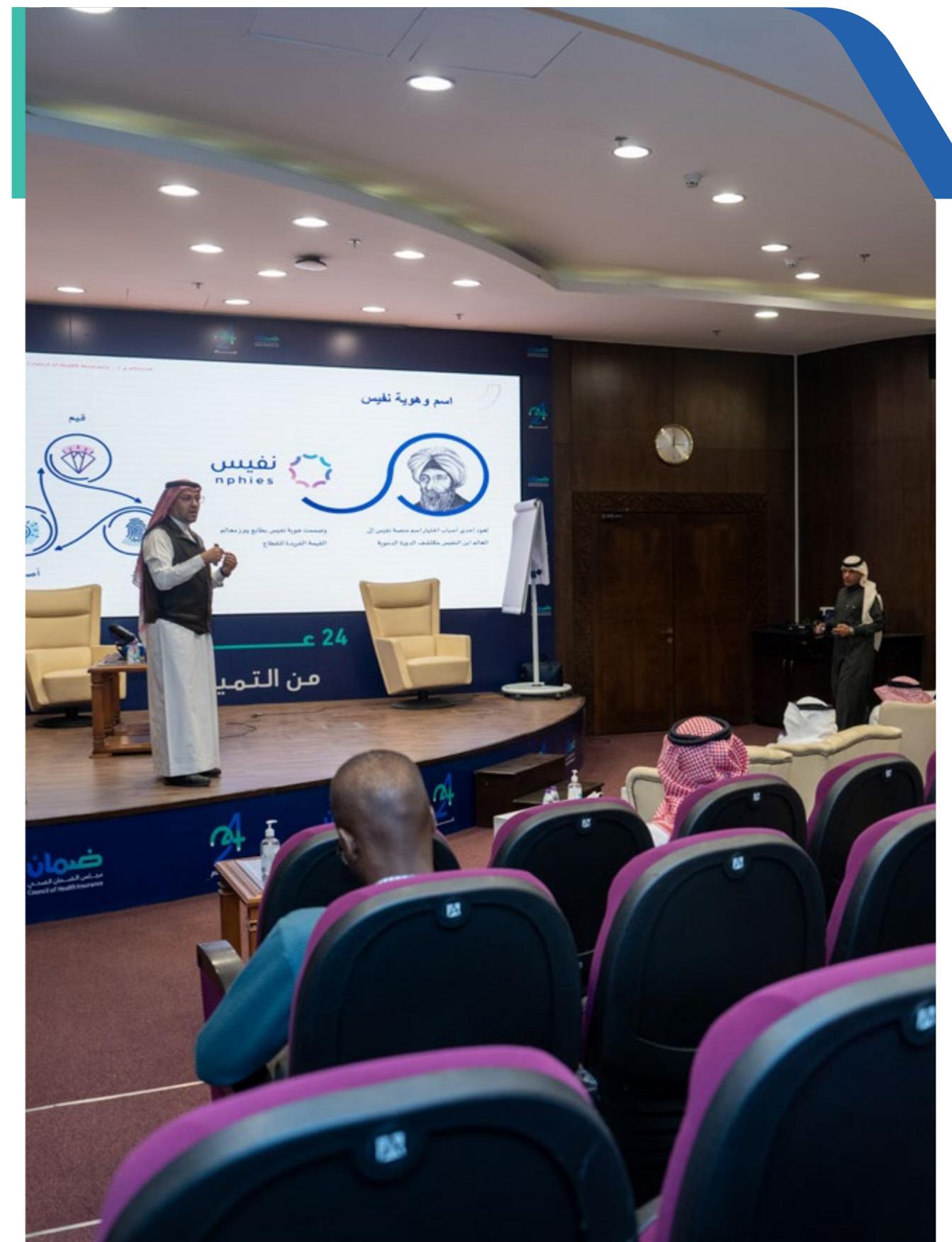
03

إدارة صحة المستفيدين



04

برنامج تصنيف مقدمي الخدمة الصحية



قام فريق تهيئة وتمكين القطاع بتنفيذ 1,879 زيارة ميدانية للمنشآت الصحية بهدف الوقوف على أبرز التحديات المتعلقة بمنصة "نفيس" (NPHIES)، ومراجعة السياسات واللوائح المطبقة من المجلس على آلية عمل المنصة والمنشآت الصحية.



09

الزيارات الميدانية لفريق تهيئة وتمكين القطاع

لتعزيز كفاءة منصة "نفيس" (NPHIES)

956
زيارة سرية



923
زيارة إشرافية



تفاصيل الزيارات الميدانية

إصدار
21,811
صاحب عمل مخالف
لعدم توفير التأمين الصحي
لموظفيهم أو معاليهم.

رقم
1,196
مخالفة
منها 128 مخالفة تمت إحالتها
إلى لجنة مخالفات المؤسسات
الصحية.

نتائج الزيارات

التعامل مع
75
بالأغا
حوال شهادات الاحتياط والهد
وسوء الاستخدام، وتم التحقق
منها واتخاذ الإجراءات الازمة.

فرض غرامات على
8
من أصحاب العمل
الذين لم يستجبوا لتحقيق
المخالفات عبر لجنة النظر في
مخالفات نظام الضمان الصحي.

إصدار
2,359
بسبب عدم التزامه
بمنصة "نفيس" (NPHIES).

تهدف هذه الجهود إلى تحسين الخدمات الصحية، ورفع جودة الرعاية الصحية، وضمان مواعيدها مع معايير الرعاية
المبنية على الجودة والكافأة.

عقدت اجتماعات تعريفية ومتابعة أعمال مع مقدمي الرعاية الصحية، شركات التأمين، أصحاب العمل، والجهات التنظيمية. تم خلالها تقديم الدعم اللازم وتوضيح آلية العمل والتعاون لضمان تحسين وتطوير الأداء في تقديم الخدمات الصحية وضمان التزام الجميع بالمعايير المعتمدة.



05

متابعة الأعمال والالتزام بالمعايير



06

مؤشرات الجودة وصحة المستفيدين



07

رفع الوعي ببرنامج ادارة صحة المستفيدين

إعداد عدة محتويات تشمل



رسائل توعوية وفيديوهات وصور

لرفع الوعي ببرنامج إدارة صحة المستفيدين وأهدافه عبر منصات التواصل الاجتماعي.

يهدف هذا المحتوى إلى توصيل رسالة البرنامج بشكل فعال للمستفيدين، مع تسليط الضوء على أهمية تحسين صحة المستفيدين، وتحقيق أهداف البرنامج في تقديم رعاية صحية متكاملة وفعالة من خلال نظام متطور ومبني على البيانات.



08

اعتماد وتجديد اعتماد مقدمي الخدمات الصحية وشركات إدارة دورة الإيرادات

تم اعتماد وتجديد الاعتماد المبدئي لـ إجمالي عدد شركات إدارة دورة الإيرادات المعتمدة مبدئياً لإدارة دورة الإيرادات، بالإضافة إلى اعتماد وتجديد اعتماد 6,516 مقدم خدمة للعمل في التأمين الصحي، مما يعزز قدرة النظام الصحي على توفير خدمات متكاملة للمستفيدين. كما تم رفع مستوى جاهزية المرافق الصحية الحكومية المعتمدة من 72% إلى 83%，وعدد الزيارات التقييمية إلى 60 زيارة، مما يعكس تحسيناً كبيراً في استعداد هذه المرافق لتقديم خدمات صحية ذات جودة عالية، ويفكك على التزام القطاع الصحي بتحقيق معايير التميز والجودة في تقديم الرعاية الصحية.



بالتعاون مع هيئة التأمين، ويتسيق مع المركز الوطني للوثائق والمحفوظات، أنهى قسم الاتصالات الإدارية والوثائق والمحفوظات عملية نقل الوثائق الخاصة بقطاع التأمين من مجلس الضمان الصحي إلى هيئة التأمين.

شملت العملية نقل

753 ملفاً

ما يعكس الجهد المشترك بين الجهات المعنية لضمان تنظيم الوثائق، وحفظها وفق أعلى المعايير الإدارية.

10

نقل الوثائق



11

مبادرة الدفع مقابل القيمة

تم تنفيذ تجربة لمبادرة "الدفع مقابل القيمة" التي تهدف إلى ربط تكاليف تقديم الرعاية الصحية بالقيمة المقدمة للمريض. وقد تم إطلاق وتنفيذ مشروع "الدفع مقابل القيمة" ضمن استراتيجية قياس مخرجات الرعاية الصحية الوطنية، بالتعاون مع خمس من مقدمي الخدمة، بنسبة إنجاز بلغت 80%.

تعزز هذه المبادرة تحسين مخرجات الرعاية الصحية المقدمة للمريض، مما يسهم بشكل كبير في تحسين صحة المستفيد وتقديم رعاية صحية أكثر فعالية وكفاءة.



12

مشروع القائمة المرجعية الاسترشادية لأسعار الخدمات الصحية

تم إطلاق وتنفيذ مشروع "القائمة المرجعية الاسترشادية لأسعار الخدمات الصحية" من خلال عقد ورش عمل متتابعة لإنجاز المشروع بنسبة 80%. يهدف هذا المشروع إلى رفع مستوى الشفافية والتنافسية في القطاع الصحي، مما يساهم في ضمان تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية وبأسعار عادلة للمستفيدين.



13

الإطار التنظيمي لحكومة النشر العلمي وبيانات المجلس

تم وضع الإطار التنظيمي لحكومة النشر العلمي وبيانات المجلس، سواء من خلال منصة "نفيس" (NPHIES) أو منصة إدارة الوثائق، بالتعاون مع الجهات الخارجية أو منسوبي المجلس. الإطار في مرحلة المراجعة من قبل الإدارة القانونية ويعكس التزام المجلس بوضع سياسات منتظمة تنظم عمليات النشر والمشاركة لبيانات العلمية، مع ضمان الالتزام بالمعايير القانونية والأخلاقية. نسبة الإنجاز: 90%.

المحور الثالث: قطاع تحفيز الجودة

تم إعداد أداة مبتكرة لإبلاغ المستشفيات بمؤشرات أداء حيوية تشمل معدلات إعادة التويم، ومتوسط مدة إقامة المرضى، ونسب المرضى المنومين. تهدف هذه الأداة إلى مقارنة أداء المستشفيات بعضها ومعايير الأداء المحلية والدولية، مما يتيح تحديد نقاط التحسين ورفع كفاءة الخدمات الصحية.

تم تعزيز كفاءة الأداة باستخدام تقنية أمنة الروبوتات الرقمية (RPA)، التي تسهم في تسريع عملية جمع البيانات وتحليلها بدقة عالية، وتقليل الجهد البشري المطلوب. تتيح هذه التقنية تقديم تقارير دورية للمستشفيات لدعمها في تحسين الأداء، وضمان تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية تلبي احتياجات المستفيدين بفعالية.

05

تطوير أداة تحسين أداء المستشفيات باستخدام تقنيات متقدمة

تم تحديد الأوصاف والمعايير الخاصة بـ 6 جوائز مميزة في مجال صحة المستفيدين، التي سيتم منحها ضمن جائزة ضمان لمسارى مقدمي الرعاية وأصحاب العمل. هذه الجوائز تهدف إلى تكريم المنشآت التي تميزت في تقديم خدمات صحية عالية الجودة وتحسين تجربة المستفيدين

06

وضع الأوصاف والمعايير لجوائز صحة المستفيدين ضمن جائزة ضمان

تمت المشاركة في تقرير تجربة المستفيدين النصف سنوي 2024، حيث تم تسليط الضوء على الإنجازات والتحديات في قطاع التأمين الصحي. شمل التقرير قياس رضا المستفيدين وتحليل المؤشرات الصحية، بالإضافة إلى عرض المبادرات التي تم تنفيذها لتحسين جودة الرعاية الصحية وتجربة المستفيدين.

07

إعداد تقرير أداء القطاع وتقرير تجربة المستفيدين

بدأت المرحلة التجريبية لتطبيق نموذج "الدفع مقابل الجودة والكافاءة" الذي يهدف إلى تحسين مخرجات الرعاية الصحية وتعزيز الكفاءة التشغيلية. تشمل المرحلة الأولى قياس مخرجات الرعاية الصحية لعدد 5 من مقدمي الخدمات الصحية لعمليات المياه البيضاء، بمشاركة 615 مستفيد. تهدف هذه المبادرة إلى تقديم رعاية صحية قائمة على القيمة، مع التركيز على تحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز تجربة المستفيدين.

01

إطلاق المحطة التجريبية من الدفع مقابل الجودة والكافاءة

تم إعداد دراسة 7 حالات متعلقة بالحزام المجمع بالتعاون مع عدد من المستشفيات القطاع الخاص، بهدف تحسين كفاءة تقديم الرعاية الصحية وتوحيد آليات الفوترة. تسعى هذه المبادرة إلى تعزيز الشفافية، تحسين تجربة المستفيد، وخفض التكاليف من خلال تطبيق نماذج مبتكرة تركز على القيمة الصحية للمريض.

02

إعداد دراسة الحزام المجمع بالتعاون مع مستشفيات القطاع الخاص

تم اعتماد 7 مؤشرات تعنى بجودة الرعاية الصحية، مع تحديد خطوط الأساس والمقارنات المعاشرة العالمية والمحلية. تهدف هذه المؤشرات إلى تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة، وضمان توافقها مع أفضل الممارسات الدولية والمحلية.

03

اعتماد مؤشرات جودة الرعاية الصحية

ضمن جهود تحسين أداء قطاع التأمين الصحي الخاص، تم تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي لرصد وتوقع حالات إعادة التويم، ومتوسط إقامة المرضى، ومعدلات التويم في المستشفيات.

يهدف هذا الاستخدام المبتكر إلى تحليل الأنماط الصحية بشكل استباقي لتحديد المرضى الأكثر عرضة لإعادة التويم، مما يتيح تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تقليل مدة الإقامة في المستشفيات وتحسين استغلال الموارد الطبية.

04

تطبيق الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة الرعاية الصحية

المotor الرابع: جهة تنظيمية متطرفة

في إطار تعزيز منظومة التأليف والنشر العلمي بما يتماشى مع معايير الجودة والأصالة، تأتي هذه المسودة لتكون مرجعاً تنظيمياً يحدد الفوابط والإجراءات المتعلقة بإعداد ونشر المؤلفات العلمية.

01

الإطار التنظيمي للتأليف والنشر العلمي

تهدف هذه السياسة إلى تعزيز منظومة البحث والتطوير والابتكار لتحقيق الاستدامة والتميز المؤسسي. وتحدد الإطار التنظيمي لدعم الأفكار الإبداعية وتحويلها إلى حلول عملية تخدم المجتمع وتساهم في تحقيق أهداف التنمية الشاملة.

02

سياسة البحث والتطوير والابتكار

إعداد ملف شهري يتضمن أبرز الأحداث والمؤتمرات الرقمية المتعلقة بالتحول الرقمي، الذكاء الاصطناعي، والابتكار، بهدف تحفيز موظفي المجلس على حضورها والمشاركة فيها. يركز الملف على دعم التطوير الداخلي من خلال تعزيز المعرفة ومواكبة أحدث التقنيات، بما يسهم في تطوير مهارات الموظفين ورفع كفاءتهم لتحقيق أهداف المجلس الاستراتيجية.

03

تعزيز التطوير الداخلي في التحول الرقمي والابتكار

قامت إدارة تهيئة وتمكين القطاع بزيارة غرفة الشرقية التجارية لبحث سبل التعاون وتبادل الأفكار، بهدف تعزيز دور القطاع الخاص في تطوير منظومة التأمين الصحي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمجلس.

04

تهيئة وتمكين القطاع في زيارة غرفة الشرقية التجارية



تم تفعيل مبادرة إبصار للابتكار من خلال أربعة برامج متراقبة تشكل نظاماً متكاملاً لدورة الابتكار في القطاع الصحي:

مسرعة إبصار
برنامج مسرعة ابتكار مخصص لرواد الأعمال في مجال الصحة، يهدف إلى دعم الشركات الناشئة وتطوير حلول مبتكرة.

البيئة التجريبية الآمنة "إبصار"
بيئة تجريبية تنظيمية (Sandbox) تتيح للشركات الناشئة والشركاء والباحثين اختبار الحلول الابتكارية في بيئة آمنة متوافقة مع الأنظمة.

معلم ابتكار إبصار
معلم يعتمد منهجيات التفكير التصميمي لتحويل الأفكار الإبداعية والواعدة إلى حلول عملية ذات أثر ملموس تلبي احتياجات المستخدمين.

بنك الأفكار "إبصار"
منصة إلكترونية تتيح للأفراد مشاركة الأفكار والمقترحات الإبداعية لتعزيز التعاون في معالجة تحديات القطاع الصحي.

أبرز إنجازات مبادرة "إبصار":

177 شركة

ناشئة سعودية وعالمية تقدمت للمشاركة في برنامج مسرعة الابتكار.



126 مشاركاً

في 8 ورش عمل تفاعلية ضمن معلم الابتكار منذ إطلاقه التجاري في مارس 2024.

تولت إدارة العقود والمشتريات مسؤولية تدريب منسوبي مجلس الضمان الصحي، حيث نظمت ورش عمل متتابعة لتدريب الموظفين على إعداد كراسات الشروط والمواصفات، ومعايير تقييم العروض، وإجراءات وسياسات عمل الإدارة، بما يتوافق مع نظام المنافسات والمشتريات الحكومية.

09

مبادرة "إبصار"

يهدف هذا الاستبيان إلى قياس مدىوعي ومعرفة الإدارة بمفاهيم التحول الرقمي وأثره على تحسين الأداء وتمكين القطاع.

يسعى المجلس من خلال هذا القياس إلى تحديد فرص التطوير وتعزيز الجاهزية الرقمية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

05

استبيان

قياس المعرفة حول إدارة تهيئة وتمكين القطاع والتحول الرقمي

06

ورشة عمل توعوية حول

إدارة تهيئة وتمكين القطاع

بعد إجراء استبيان قياس المعرفة حول إدارة تهيئة وتمكين القطاع والتحول الرقمي، تبيّن وجود نقاط تحتاج إلى تعزيز الفهم والتطوير، بناءً على النتائج، قام المجلس بتنظيم ورشة عمل توعوية تستهدف تسليط الضوء على أبرز المحاور التي تم تحديدها من خلال الاستبيان.

07

اطلاق

نشرات البنية المؤسسية لتوسيع الموظفين داخلياً

في إطار تعزيز الوعي بالبنية المؤسسية وأهميتها في تحقيق أهداف المجلس، تم إطلاق سلسلة من النشرات التوعوية الموجهة للموظفين. تهدف هذه النشرات إلى تسليط الضوء على مفاهيم البنية المؤسسية، دورها في تحسين الأداء المؤسسي، وأهميتها في دعم التحول الرقمي. تتضمن النشرات معلومات مبسطة و شاملة حول مكونات البنية المؤسسية، المبادئ الأساسية، وأفضل الممارسات التي تساهم في تعزيز الكفاءة والتكميل داخل المجلس.

10

تدريب موظفي مجلس الضمان الصحي

شاركت إدارة تهيئة وتمكين القطاع في زيارة لغرفة جازان التجارية، بهدف تعزيز التعاون ومناقشة فرص التطوير المشترك لدعم القطاع الخاص وتحقيق مستهدفات المجلس.

08

مشاركة إدارة

تهيئة وتمكين القطاع في زيارة غرفة جازان التجارية

11

زيادة الوعي

بنظام المنافسات والمشتريات الحكومية



أطلقت إدارة العقود والمشتريات حملة توعوية تهدف إلى زيادة الوعي بـنظام المنافسات والمشتريات الحكومية، وذلك لتعزيز شفافية الوعي بأهمية النظام بين الموظفين وتوضيح إجراءات العمل المعتمدة بما يتناسب مع اللوائح والأنظمة الحكومية.

12

تنفيذ 4 مؤشرات لقياس التحول الرقمي

أنهى قسم الاتصالات الإدارية والوثائق والمحفوظات تنفيذ 4 مؤشرات لقياس التحول الرقمي، وذلك وفقاً لمتطلبات الهيئة الحكومية الرقمية (قياس) لعام 2024م.

تتعلق هذه المؤشرات بـنظامي الاتصالات الإدارية والوثائق والمحفوظات، بهدف تعزيز الكفاءة الرقمية وتحسين الأداء في تلك المجالات.

المحور الخامس: التحول الرقمي

حقق المجلس نسبة 86.28% في مؤشر قياس التحول الرقمي، مما أهله ليكون ضمن أفضل خمس جهات على مستوى المملكة في مجموعة القطاع الصحي.

يواصل المجلس جهوده لتعزيز التحول الرقمي، مستهدفاً الوصول إلى مرحلة الإبداع والريادة خلال العام القادم بإذن الله.

هي منصة رقمية متكاملة تهدف إلى أتمتة عمليات تقييم وتصنيف مقدمي الخدمات الصحية. تتيح المنصة لمقدمي الخدمة إجراء تقييم ذاتي لمنشآتهم مع إمكانية جمع الأدلة الداعمة للامتثال للمعايير المطلوبة. كما تمكن مقيمياً الأمانة العامة من تقييم مقدمي الخدمة بشكل آلي وسريعاً، مما يتيح للمجلس إصدار تقارير التصنيف بشكل فوري ومؤتمت بالكامل، مما يعزز كفاءة العمليات ودقة النتائج.

05

تصنيف المجلس ضمن أفضل 5 جهات صحية

06

منصة التقييم 360

07

إطلاق منصة الرعاية الصحية

08

تفعيل ودعم بروتوكول الإنترنت IPv6

تم إطلاق منصة الرعاية الصحية المبنية على الجودة والكفاءة بشكل كامل. تهدف المنصة إلى تحسين تقديم الخدمات الصحية من خلال تكييفها على معايير الكفاءة العالمية وجودة الرعاية. توفر المنصة أدوات مبتكرة تتيح لمقدمي الرعاية الصحية الوصول إلى بيانات دقيقة ومحدثة، مما يعزز من القدرة على اتخاذ قرارات علاجية فعالة وملائمة.

تم تفعيل ودعم بروتوكول الإنترنت IPv6 على كافة خدمات المجلس الإلكترونية بشكل كامل. هذا الانجاز يعزز من قدرة المجلس على توفير خدمات أكثر كفاءة وأماناً، حيث يتيح البروتوكول الجديد استدامة الشبكات الإلكترونية والتوسيع في استخدامها مستقبلاً.

أطلق مجلس الضمان الصحي سياسات جديدة لاستخدام نظام الوثائق الصحية، بهدف تحسين إدارة الوثائق الإلكترونية وضمان سهولة الوصول إليها بطريقة آمنة وفعالة. تهدف هذه السياسات إلى تعزيز الكفاءة في التعامل مع البيانات الصحية، بالإضافة إلى ضمان التزام جميع الأطراف المعنية بمعايير الأمان وحمايةخصوصية بما يتماشى مع أفضل الممارسات في القطاع الصحي.

01

سياسات استخدام نظام الوثائق الصحية

02

نظام إدارة علاقه العملاء CRM

03

المساعد الرقمي "بشرى"

أطلق مجلس الضمان الصحي المساعد الرقمي "بشرى" خطوة مبتكرة لتحسين تجربة المستفيدين وتعزيز الخدمات الرقمية. يهدف المساعد إلى تقديم إجابات فورية ودقيقة لاستفسارات المتعلقة بالتأمين الصحي، الإجراءات، والمعلومات العامة، مما يسهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات بشكل أسرع وأكثر كفاءة. كما يساهم "بشرى" في تحسين التفاعل مع المستفيدين عبر قنوات متعددة، ويساعد في أتمتة العديد من العمليات، مما يعزز من الفاعلية ويساهم في رفع مستوى رضا المستفيدين.

04

تفعيل الرقم الخامس لمركز الاتصال

تم تفعيل الرقم الخامس لمركز الاتصال في مجلس الضمان الصحي، وذلك لتسهيل الوصول إلى خدمات الدعم والاستفسار. يهدف الرقم الخامس إلى تقديم قناة اتصال سريعة وفعالة للمستفيدين، حيث يمكنهم التواصل بسهولة مع المركز لحل المشكلات، تقديم الشكاوى، أو الاستفسار.

تم إطلاق خدمة بطاقة العمل عبر نظام جيرا، التي تتيح لموظفي المجلس تقديم طلبات طباعة بطاقات العمل بسهولة وتكامل.

من خلال هذه الخدمة المؤتمتة، أصبح بالإمكان للموظفين طلب بطاقاتهم الشخصية بشكل سريع وفعال عبر النظام، مما يسهم في تحسين سير العمل وتوفير الوقت والجهد في عملية إصدار البطاقات.

13

خدمة بطاقة العمل عبر نظام جيرا

تم إطلاق خدمة اعتماد مؤشراتك، وهي خدمة رقمية تتيح للمستخدمين اعتماد مؤشرات القطاع بشكل محوكم وفعال. تهدف الخدمة إلى تعزيز الشفافية والتوثيق الرقمي للمؤشرات، مما يسهل عملية الموافقة والتقييم بشكل مباشر، ويعزز من دقة البيانات ويضمن الامتثال للمعايير المعتمدة.

14

خدمة اعتماد مؤشراتك

أطلق مجلس الضمان الصحي خدمة إدارة واجهة التطبيقات، وهي خطوة مهمة في تعزيز النجاح الرقمي للمجلس ورقمنة الخدمات المقدمة. تهدف الخدمة إلى تحسين وتسهيل عمليات تكامل الأنظمة المختلفة داخل المجلس، مما يسهم في تقديم خدمات متكاملة وسريعة للمستفيدن.

15

خدمة إدارة واجهة التطبيقات

تم إطلاق خدمة التقييم الذاتي لمنشآت القطاع الصحي، وهي خدمة متكررة تهدف إلى تمكين المنشآت الصحية من تقييم أدائها بشكل دوري وفق معايير محددة.

خدمة التقييم الذاتي لمنشآت القطاع الصحي

تم تفعيل وتنفيذ نظام شامل لمنع تسرب البيانات (DLP) على مستوى جميع الأنظمة والشبكات بشكل كامل. يهدف هذا النظام إلى تعزيز حماية البيانات الحساسة والسرية، مما يضمن عدم تسرب أو فقدان المعلومات المهمة للمجلس.

09

نظام شامل منع تسرب البيانات (DLP)

قدم الدعم الفني والخدمات التقنية للمجلس من خلال معالجة 12,620 نذكرة دعم، مع تحقيق معدل رضا مرتفع بلغ 96%. كما تم الالتزام باتفاقية مستوى الخدمة (SLA) بنسبة 90%， مما يعكس التزام المجلس بتوفير خدمات تقنية فعالة وسريعة لضمان سير العمل بكفاءة عالية.

10

الدعم الفني والخدمات التقنية

دعم بناء الـ Semantic Layer في مجلس الضمان الصحي يهدف إلى تحسين إدارة البيانات وتحليلها بشكل يسهل الوصول إلى المعلومات ذات القيمة للمستفيدن والموظفين على حد سواء. من خلال بناء هذه الطبقة، يتم تجميع البيانات من مصادر متعددة وتوحيدتها باستخدام مصطلحات ومفاهيم متفق عليها، مما يساعد على تحسين فهم البيانات وتبسيط استعلامات التحليل.

11

دعم بناء الـ Semantic Layer

تم إطلاق خدمة أداة تطوير البيانات التي تتيح للموظفين تقديم طلبات البيانات المطلوبة بسهولة عبر نظام جيرا. تهدف هذه الخدمة إلى تبسيط وتسهيل عملية طلب البيانات، مما يسهم في تسريع وتيرة العمل وتحسين كفاءة اتخاذ القرارات داخل مجلس الضمان الصحي.

12

خدمة أداة تطوير البيانات

تم تحقيق الرابط الآلي واللحظي مع التأمينات الاجتماعية، مما يتيح تبادل البيانات بشكل سريع ودقيق بين النظائر، ويعزز كفاءة الإجراءات ويسهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين.

21 الربط الآلي واللحظي مع التأمينات الاجتماعية

تم تفعيل الرابط مع البريد السعودي (سبل) لتمكين الوصول إلى العناوين البريدية بشكل دقيق وآلي، مما يسهم في تحسين عمليات التوصيل والتواصل مع المستفيدين، ويعزز من فعالية الخدمات اللوجستية المقدمة.

22 الربط مع البريد السعودي (سبل)

تم تفعيل الرابط مع تطبيق "صحي" لتمكين عرض الموافقات الطبية بشكل آلي، مما يسهم في تسريع الإجراءات وتسهيل الوصول إلى المعلومات الصحية المتعلقة بالمستفيدين، ويعزز من كفاءة تقديم خدمات الرعاية الصحية.

23 الربط مع تطبيق صحي

تم تطوير صفحة لوحة المراقبة العامة (Public BI) لعرض بيانات مبسطة ومرئية عن مستفيدي الضمان الصحي. تتيح الصفحة للمسخدمين الاطلاع على إحصائيات رئيسية بشكل دوري، مثل عدد المستفيدين، التوزيع الجغرافي، وحالة التغطية التأمينية، مما يساهم في تسهيل متابعة الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمجلس.

24 تطوير صفحة لوحة المراقبة العامة (Public BI)

تم إطلاق عدة خدمات عبر نظام جира لتحسين الكفاءة الرقمية في مجلس الضمان الصحي، تشمل خدمة توثيق وإرفاق شهادات الدورات التدريبية لإدارة التطوير المهني، بالإضافة إلى خدمات الإدارية القانونية التي تساهم في متابعة الإجراءات القانونية بشكل فعال. كما تم إطلاق خدمة طلب الأدوات المكتبية لتسهيل تنظيم الطلبات، وببوابة التوظيف التي تتيح تقديم الطلبات للوظائف بطريقة سهلة وفعالة، مما يعزز التحول الرقمي ويساهم في تحسين سير العمل.

17 إطلاق عدة خدمات عبر نظام جира

تم أتمتة عملية إرسال الإشعارات باستخدام تقنية RPA، حيث تم إرسال إجمالي 21,811 إنذاراً لأصحاب العمل بخصوص إلزامية التأمين الصحي.

كما شملت العملية إرسال خطابات إنذار للمخالفين لضمان التزامهم بالتنظيمات والتشريعات المعتمدة في نظام التأمين الصحي، مما يعزز الامتثال ويضمن حقوق المستفيدين.

18 إرسال إشعارات وخطابات إنذار

تم إطلاق مبادرة "غرفة الحالات الحرجة"، والتي تستهدف التعامل مع الحالات التي تتطلب تدخلًا سريعاً لحل التحديات الحساسة، وذلك لضمان تقديم الدعم الفوري والفعال في الحالات الطارئة والدرجة ضمن القطاع الصحي.

19 غرفة الحالات الحرجة

تم إنشاء إدارة الذكاء الاصطناعي وتطوير أربع حالات استخدام متقدمة، بالإضافة إلى تفعيل خصائص متقدمة مثل التشخيص والاستشارة في مركز العمليات والذكاء الاصطناعي، بهدف تعزيز كفاءة التحليل واتخاذ القرارات المدعومة بالبيانات في المجلس.

20 إنشاء إدارة الذكاء الاصطناعي

تمت أتمتة عدد من النماذج والإجراءات الإدارية في المجلس، بما في ذلك:

نموذج شهادة الخدمة.

نموذج مقابلة نهاية الخدمة.

نموذج مخالصة مكافأة نهاية الخدمة.

نموذج إخلاء طرف.

طلب صرف العمل الإضافي من خلال النظام.

تأتي هذه الأتمتة في إطار تحسين الكفاءة وتقليل الوقت والجهد المبذول في العمليات الإدارية، مما يساهم في تسريع الإجراءات وتعزيز تجربة الموظفين.

27

أتمتة النماذج والإجراءات الإدارية

عمل قسم الاتصالات الإدارية والوثائق والمحفوظات على



أتمتة الوثائق الورقية

حيث بلغ عدد الوثائق المؤتمتة

2,200,000 وثيقة

كما قدم القسم خدمات رقمية في برنامجي الاتصالات الإدارية والوثائق والمحفوظات بإجمالي 1,554 خدمة. وتم تنفيذ معاملات إلكترونية لوارد وصادر عام المجلس بإجمالي 4,118 معاملة.

كما تم أتمتة إجراءات خاصة بقسم عمليات رأس المال البشري، تشمل: طلبات المستشارين غير المترغبين، شهادة نهاية الخدمة، فترة التجربة، المخالصة، مقابلة نهاية الخدمة، إخلاء الطرف، وطلب العمل الإضافي، مما يساهم في تسريع الإجراءات وتحسين الكفاءة.

تم تفعيل الرابط مع منصة العناية بالمستفيدين (Press Ganny)، لسحب بيانات الاستبيانات وتقييم الخدمات بشكل آلي. هذا الرابط يتيح جمع وتحليل البيانات بشكل فعال لتعزيز جودة الخدمات المقدمة، كما يسهم في تسريع عمليات التقييم واتخاذ القرارات المستنيرة. بالإضافة إلى ذلك، تم تطوير نموذج يعتمد على الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة البيانات، من خلال معالجة البيانات وتقييمها لضمان دقتها وموثوقيتها. يساهم النموذج في تعزيز كفاءة النظام وت تقديم رؤية دقيقة حول تقييم الخدمات ومستوى رضا المستفيدين.

28

الربط مع منصة العناية بالمستفيدين (Press Ganny)

تمت أتمتة إجراءات الإدارة التنفيذية للتحول الرقمي وبعض الإدارات التنفيذية الأخرى عبر إطلاق نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات (ITSM)، الذي يهدف إلى: تفizer وتسريع التحول الرقمي. تحسين عملية تطوير الأنظمة من خلال تطبيق أفضل ممارسات ITIL. تعزيز التواصل التفاعلي والسرعى بين الإدارات. إطلاق دليل الخدمات 7 التي تم من خلالها أتمتة 54 خدمة للإدارات التالية:

- الإدارة التنفيذية لل استراتيجية والتميز المؤسسي.
- الإدارة التنفيذية للموارد البشرية والخدمات المساعدة.
- الإدارة التنفيذية للتواصل والتميز لخدمة العملاء.
- الإدارة التنفيذية للتقنية والتحول الرقمي.
- الإدارة التنفيذية للسياسات والالتزام.
- الإدارة التنفيذية للأمن السيبراني وإدارة المخاطر.
- الإدارة التنفيذية للشؤون القانونية.

أتمتة عمليات اختبارات الأنظمة الرقمية وتفعيل دورة اختبارات الأنظمة (STLC).

25

أتمتة الوثائق الورقية

26

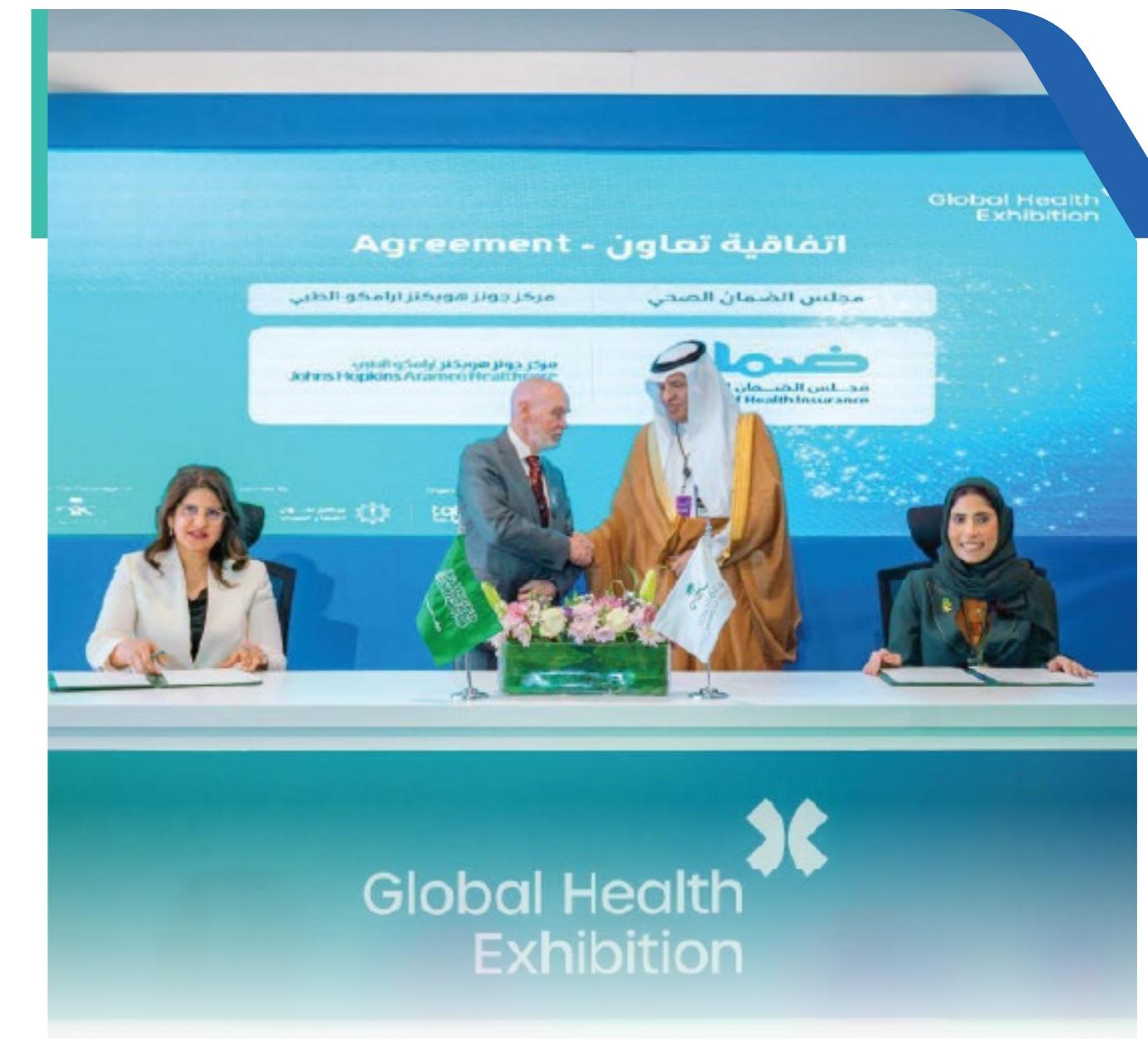
إجراءات الإدارات



**مذكرة التفاهم
مع الهيئة العامة للغذاء والدواء**



**مذكرة التفاهم
مع المركز السعودي لسلامة المرضى**



**مذكرة التفاهم
مع مركز جونز هوبكنز أرامكو الطبي**



مذكرة التفاهم
مع جامعة الفيصل



مذكرة التفاهم
مع هيئة الزكاة والضريبة والجمارك



مذكرة التفاهم
مع جامعة الملك سعود



اتفاقية التحالف
الدولي لقياس مخرجات الرعاية الصحية

الزيارات:

في إطار تعزيز الشراكات وتبادل الخبرات، شهدت الفترة الماضية سلسلة من الزيارات القيادية المتميزة التي تعكس التزامنا بالريادة في قطاع الصحة والتنمية. تضمنت هذه الزيارات حضور نخبة من المسؤولين التنفيذيين والخبراء من مختلف القطاعات، بهدف توحيد الجهود واستكشاف فرص التعاون التي تسهم في تحقيق أهدافنا الاستراتيجية والارتقاء بمستوى الخدمات الصحية:



زيارة مستشار معالي وزير الصحة
الدكتور أحمد بن محمد أبو عبة



زيارة مستشار معالي وزير الصحة
الدكتور عمر سيد الشنفيطي



زيارة معالي الرئيس التنفيذي لمستشفى الملك فيصل
الشخصي ومركز الأبحاث
الدكتور ماجد بن إبراهيم الفياض.



زيارة معالي محافظ هيئة الحكومة الرقمية
المهندس أحمد بن محمد الصويان.



زيارة وفد قيادي
من شركة آدم جيل.



زيارة
الدكتور نزار بن محمد باهبري.



زيارة معالي الرئيس التنفيذي للهيئة العامة للفضاء والدواء
الدكتور هشام بن سعد الجضعي.



زيارة معالي الرئيس التنفيذي للهيئة العامة للمنافسة
الدكتور عبدالعزيز بن عبدالله الزوم.



زيارة الرئيس التنفيذي لتجمع الباحثة الصحية
الدكتور منشيب بن سعيد الأسمري.



زيارة الرئيس التنفيذي لمستشفى الملك خالد
التخصصي للعيون
الدكتور عبدالعزيز بن إبراهيم الراجحي.



زيارة معالي مستشار معالي وزير الصحة
الأستاذ محمد بن عبدالله القاسم.



زيارة معالي
الأستاذ حمد بن محمد الضويلع.



زيارة وفد قيادي من تجمع عسير الصحي.



زيارة الرئيس التنفيذي لجتمع نجران الصحي
الدكتور خالد بن عايش عسيري



زيارة مدير تحسين الأداء بالخدمات الصحية في وزارة الدفاع
الدكتور ياسر كتاب العتيبي.



زيارة الرئيس التنفيذي لجتمع الشرقية الأول
الدكتور عبدالعزيز بن عبدالرحمن الفامدي.



زيارة الرئيس التنفيذي لشركة الدواء للخدمات الطبية
الأستاذ محمد سعد الفراج.



زيارة وفد قيادي من هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية.



زيارة وفد قيادي من الهيئة الملكية للجبيل وينبع



زيارة المدير التنفيذي للجودة وسلامة المرضى في
الشؤون الصحية بالحرس الوطني
الدكتور علي بن محمد الختمي.



زيارة رئيس مجلس إدارة شركة دلة للخدمات الصحية
المهندس طارق بن عثمان القصبي.



زيارة الرئيس التنفيذي لجتمع حفر الباطن الصحي
الدكتور تركي بن عبدالله المقبل



زيارة الرئيس التنفيذي ورئيس مجلس إدارة مركز
جونز هوبكينز أرامكو الطبي
الدكتور ماجد والش



زيارة الرئيس التنفيذي لهيئة التأمين
المهندس ناجي الفيصل التميمي.



زيارة الرئيس التنفيذي لشركة رعاية الطبية الدكتور عبدالعزيز بن صالح العبيدي.



زيارة رئيس مجلس إدارة مجموعة فقيه للرعاية الصحية الدكتور مازن بن سليمان فقيه.



زيارة الرئيس التنفيذي لهيئة المحتوى المحلي والمشترات الحكومية الأستاذ عبدالرحمن بن عبدالله السماري



زيارة وكيل وزارة الصحة للشؤون المالية المهندس محمد بن عبداللطيف الحزامي.



زيارة أمين عام اللجنة الوزارية للصحة في كل السياسات الدكتورة نوف بنت سليمان النمير.



زيارة الرئيس التنفيذي لمجموعة المواصلة الأستاذ ناصر بن سلطان السبعيني.



زيارة مدير عام المركز السعودي لزراعة الأعضاء الدكتور طلال بن تركي القوфи.



زيارة وكيل محافظ هيئة الزكاة والضريبة والجمارك المهندس حمد بن عبدالعزيز الحميدي.



زيارة الرئيس التنفيذي لمركز التأمين الصحي الوطني الأستاذ ياسر بن محمد القهيدان.



زيارة الرئيس التنفيذي لمجموعة مستشفيات المانع العامة الأستاذ مانع بن منصور المانع.



زيارة نائب رئيس شركة الصحة القابضة الدكتور عبدالرحمن بن سعد القحطاني.



زيارة رئيس مجلس إدارة مجموعة مستشفيات السعودي الألماني المهندس صحيبي بن عبدالجليل بترجي.



زيارة وفد قيادي من مقدمي الخدمة الصحية الأمريكية



زيارة رئيس جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل الأستاذ الدكتور فهد بن أحمد الحربي.



زيارة وفد من التحالف الدولي لقياس مخرجات الرعاية الصحية ICHOM



زيارة الرئيس التنفيذي لمجموعة مستشفيات الموسى الأستاذ مالك بن عبدالعزيز الموسى.



زيارة نائب رئيس جامعة الفيصل للشؤون المالية والإدارية عميد كلية الطب الدكتور خالد بن مناع القطان.



زيارة المدير التنفيذي لقطاع الصحة والرفاهية والتقنيات الحيوية في نيوم الدكتور إبراهيم بن محمد الهرفي



زيارة اللجنة الوطنية للصيديليات المجتمعية باتحاد الغرف التجارية



زيارة نائب رئيس مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية لقطاع الصحة الدكتورة بتول بنت محمد باز.



النشاطات الاجتماعية والمؤتمرات والجوائز العالمية وال محلية التي حققها المجلس:

انطلاقاً من أهمية التعاون وتطوير القطاع الصحي، يولي مجلس الضمان الصحي أهمية كبيرة للمشاركة في الفعاليات المحلية والدولية، وتنظيم المؤتمرات التي تسلط الضوء على أهم القضايا والتحديات في قطاع التأمين الصحي. كما يحرص على تقديم الرعاية للمبادرات النوعية والبرامج الداعمة التي تسهم في رفع جودة الخدمات الصحية وتعزيز الابتكار في هذا المجال.

وإيمانًا منه على هذا الالتزام، انعكست أُسسه على مشاركات المجلس المتعددة من مؤتمرات وملتقيات محورية، وتنظيم لفعاليات متخصصة، فضلاً عن إطلاق الجوائز والمبادرات التي تهدف إلى تحفيز الشركاء على التميز والابتكار، بما يعزز التكامل بين أطراف القطاع ويحقق رضا المستفيدين. ويعتبر الحراك المستمر دليلاً لحرص المجلس على مواكبة التحولات الصحية والتقنية محلياً ودولياً، وترسيخ دوره كجهة تنظيمية رائدة تسهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030.

الحملات الإعلامية التي أطلقها المجلس في عام 2024:

تتضمن هذه المجموعة من الحملات الهامة التي أطلقها مجلس الضمان الصحي بهدف تحسين وتطوير الخدمات الصحية وتجربة المستفيدين في المملكة. تم تصميم هذه الحملات لتفطية مختلف الجوانب المتعلقة بالصحة العامة، سواء من خلال تحسين الخدمات المقدمة أو تعزيز التوعية الصحية، بالإضافة إلى تطبيق الأنظمة والسياسات الحديثة التي تضمن استدامة التطوير والتقدم في قطاع الرعاية الصحية.

تنوع هذه الحملات بين تلك التي تركز على التوعية والعلاج، بالإضافة إلى حملات تهدف إلى تحسين الكفاءة والجودة في تقديم الرعاية الصحية. جميع هذه الحملات تهدف إلى تحقيق الالتزام بأعلى معايير الجودة في تنفيذ السياسات الصحية، مما يسهم في تحقيق أهداف مجلس الضمان الصحي في تعزيز الخدمة الصحية المستدامة والمتكاملة لجميع فئات المجتمع.



التفعيلات الإعلامية التي نفذها المجلس في عام 2024:

تفطية المؤتمر العالمي الرائد لاقتصاديات الصحة وخرجات البحث.	تفطية المؤتمر الخامس للطب الاتصالي.	تفطية حضور حفل تخرج أكاديمية الدكتور سليمان الحبيب.	تفطية مشاركة المجلس في مؤتمر الالتزام بصحة مكة المكرمة.
تفطية المؤتمر حائل لطب نمط الحياة.	Data Center XPO.	تفطية حضور حفل جائزة أداء الصحة.	تفطية مشاركة المجلس في مؤتمر حفر الباطن للصحة الريفية.
US-Saudi Healthcare Partnership Forum.	Annual Saudi Society of Clinical Pharmacy (SSCP) International Conference.	تفطية حضور حفل تدشين نظام الملف الصحي الإلكتروني.	تفطية حضور حفل الجائزة الوطنية لسلامة المرضى.
تفطية ملتقى الصدقة العالمية.	تفطية ملتقى استثمار بالصحة.	تفطية مشاركة المجلس في المنتدى السعودي الأمريكي للرعاية الصحية.	تفطية مشاركة المجلس في HIMSS 2024.
تفطية مؤتمر الصدقة السكانية.	تفطية مؤتمر تطوير كوادر الرعاية الصحية الرقمية.	تفطية مشاركة المجلس في المؤتمر الخامس للطب الاتصالي.	تفطية مشاركة المجلس في المؤتمر السعودي الدولي السادس لسلامة والصحة المهنية.
Value-Centric Quality Conference: Enhancing Outcomes Through VBHC.	تفطية مؤتمر تعزيز صحة السكان والرعاية القائمة على القيمة في المملكة - مركز جونز هوبكنز آرامكو.	تفطية مشاركة المجلس في المؤتمر العالمي الرائد لاقتصاديات الصحة وخرجات البحث.	تفطية زيارة مصنع شركة الدواء للخدمات الطبية (دمسكو) ومصنع الأجهزة الطبية في مدينة سدير للصناعة والأعمال.
2nd Annual Family Medicine Symposium.	1st HMG International Quality And Patient Safety Symposium.	تفطية مشاركة المجلس في المؤتمر حائل لطب نمط الحياة.	تفطية حضور حفل افتتاح مستشفى الموسى للتأهيل.
تفطية معرض CPHI الشرق الأوسط.	The Saudi No Code Innovation Summit.		تفطية لقاء د.شباب في غرفة الشرقية.





الأيام العالمية التي شارك المجلس فيها في عام 2024م:

اليوم العالمي للإسعافات الأولية



اليوم العالمي للتهاب الكبد الوبائي



يوم المسؤولية الاجتماعية



اليوم الوطني السعودي



اليوم العالمي للشباب



يوم المرأة العالمي



اليوم العالمي لتجربة العميل



اليوم العالمي لسلامة المرضى



يوم العا



اليوم العالمي للصحة النفسية



اليوم العالمي للقلب



يوم الصحة العالمي



الأسبوع العالمي للرضاعة الطبيعية



اليوم العالمي للتوعية بالمضادات



اليوم العالمي لصحة الفم والأسنان



الأسبوع العالمي للتوعية بمضادات الميكروبات



اليوم العالمي للإبصار



اليوم العالمي للطفل الخليجي



شهر التوعية بسرطان الثدي



اليوم العالمي للسكري



اليوم العالمي للتمريض



اليوم العالمي للجودة



اليوم العالمي للتبرع بالدم



اليوم العالمي للأشخاص ذوي الإعاقة



اليوم العالمي للسرطان



تطوير رأس المال البشري:

يعد رأس المال البشري أساس النجاح والتطوير لأي منشأة، وهو من ضمن الأولويات في مجلس الضمان الصحي. وضمن المحور الاستراتيجي "جهة تنظيمية متغيرة"، يواصل المجلس جهوده لتعزيز قدرات كوادره البشرية من خلال برامج وتدريبات متخصصة تهدف إلى تطوير المهارات، نقل المعرفة، وتبادل الخبرات لتحقيق التميز المؤسسي.

المنصة	المتابعون	المنشورات	التفاعل	الظهور	الوسائل (فيديو وصور)	البرامح والتدريبات التي تم تنفيذها	الأثر الناتج عن هذه البرامح التدريبية والتطویرية	عدد المستفیدين منها
X	241,362	944	774	12.08K	1,615,965,673			60
in	251,329	606	436	46.42K	4,391,409			220
f	87,147	1,189	1,134	25.46K	35,540,028			10
@	8,546	830	826	1.1K	93,057			40
YouTube	3,590	161	161	1.69K	358,000			10
du	36,918	92	92	45.39K	7,155,591			

أعداد الملتحقين بالبرامج التدريبية خلال العام المالي 2024:

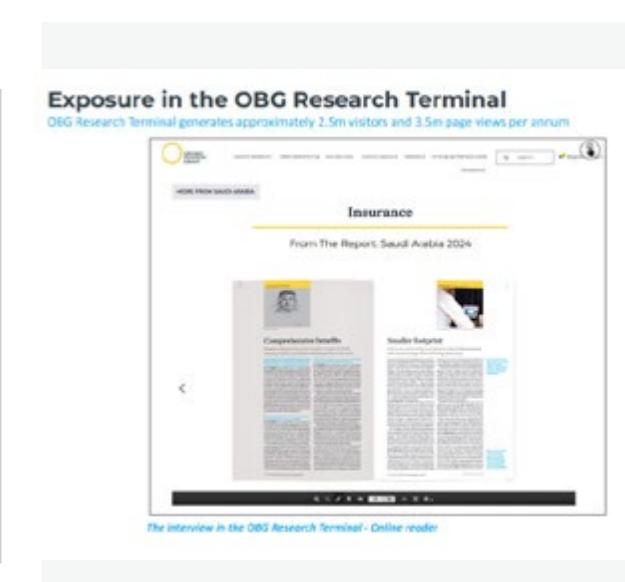
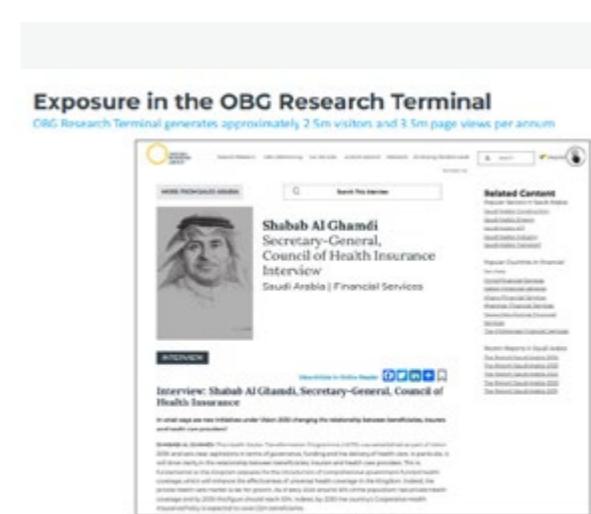
البيانات	المستهدف	الدورات	المحقق	ملتحقون
%91.63	216	495	198	نسبة المحقق من المستهدف

حضور المجلس على موقع التواصل الاجتماعي في عام 2024 :

المنصة	المتابعون	المنشورات	التفاعل	الظهور
X	241,362	944	774	12.08K
in	251,329	606	436	46.42K
f	87,147	1,189	1,134	25.46K
@	8,546	830	826	1.1K
YouTube	3,590	161	161	1.69K
du	36,918	92	92	45.39K

حضور أمين عام المجلس على موقع التواصل الاجتماعي في عام 2024 :

المنصة	المتابعون	المنشورات	التفاعل	الظهور
X	15,054	57	40	9K



من أبرز الشهادات والبرامج الاحترافية:

شهادة التخطيط الاستراتيجي.

برنامج الشهادة المتقدمة في إدارة الموارد البشرية.

برنامج إدارة التغيير.

برنامج نظام المنافسات والمشتريات الحكومية.

محترف موارد بشرية مشارك APHRITM مع الاختبار.

محترف إدارة المخاطر الاحترافية.

الشهادة المهنية لمسؤول الالتزام المعتمد.

برنامج إدارة الوثائق والمحفوظات في الأجهزة الحكومية.

.Professional Certificate in Leadership & Communication



الحملات الداخلية:

تهدف الحملات الداخلية في مجلس الضمان الصحي إلى خلق بيئة عمل تساهم في تعزيز التواصل والتعاون بين الموظفين، وتحقيق الالتزام بالجودة والمسؤولية، مع التركيز على تطوير مهارات الموظفين لتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين.



من أبرز الدورات القيادة التنفيذية:

برنامج الإدارة العامة.

تهيئة الرئيس التنفيذي.

.Oxford Senior Leadership Executive Programme

.The Harvard Leadership Program

.Professional Certification in Leadership & Communication

.Oxford Senior Leadership Executive Programme

.Leadership

.Mentorship Program

.Advanced Management Program

.Senior Executive Leadership Program

مشاركات المجلس في المؤتمرات والفعاليات لعام 2024:



● مؤتمر الشرق الأوسط للرعاية الصحية الافتراضية (MENA Telehealth)

شهدت مشاركة المجلس في هذا المؤتمر عرضاً للحلول الرقمية التي أسهمت في تعزيز خدمات الرعاية الصحية الافتراضية. تم التطرق إلى أهمية التكامل بين التأمين الصحي والخدمات الصحية الرقمية لتحسين الوصول إلى الرعاية وزيادة كفاءتها.



● مؤتمر الصحة العالمي Global Health Exhibition في مدينة الرياض

يعد هذا المؤتمر واحداً من أبرز الفعاليات الصحية في منطقة الشرق الأوسط، حيث يتيح الفرصة لتبادل المعرفة بين قادة الصحة، الممارسين، والخبراء. تم خلاله استعراض الابتكارات في تقديم الخدمات الصحية، والتكنولوجيا، بالإضافة إلى أنظمة التأمين والرعاية الوقائية. وقد أسهم هذا المؤتمر في تحسين نتائج الصحة العامة في المملكة من خلال تعزيز الوعي حول دور التقنيات الحديثة في تحسين الرعاية الصحية.



● مؤتمر ICHOM2024 في مدينة أمستردام

ركز هذا المؤتمر على شتى نتائج الرعاية الصحية المبنية على الجودة والكفاءة (VBHC)، وجمع متخصصين في الرعاية الصحية لمناقشة كيفية تحسين نتائج المرضي باستخدام هذا النموذج. تم خلال المؤتمر استعراض الأبحاث والممارسات الحديثة في قياس نتائج الرعاية الصحية وتعزيز كفاءة النظام الصحي، مما يوفر إطاراً مستداماً لتحسين الأداء في الرعاية الصحية.



● مؤتمر التقنية الدولي (LEAP)

شارك مجلس الضمان الصحي ضمن جناح السعودية الرقمية في مؤتمر التقنية الدولي "LEAP"، حيث استعرض أبرز المشاريع والخدمات الرقمية، مثل منصة "نفيس" (NPHIES)، التي تمثل نقلة نوعية في التحول الرقمي في قطاع التأمين الصحي. جاءت المشاركة لتسليط الضوء على جهود المجلس في تحسين تجربة المستفيدين من خلال التقنيات الرقمية.



● مؤتمر في مدينة الخبر : Advancing Population Health and Value-Based Healthcare

تمت مناقشة التوجهات الحديثة في تعزيز صحة السكان وتطوير النماذج الصحية القائمة على القيمة، حيث ركز المؤتمر على كيفية تحسين صحة المجتمع باستخدام سياسات صحية فعالة ونماذج صحية مستدامة. كما تناول استراتيجيات للتعامل مع التحديات الصحية العامة مثل الأمراض المزمنة.



● مؤتمر في مدينة الرياض : Primary Care Orchestra: Conducting a Symphony of Wellness

ناقشت هذا المؤتمر دور الرعاية الأولية كحجر أساس في تحسين صحة الأفراد والمجتمعات. تم التركيز على التكامل بين التخصصات الطبية المختلفة وتأكيد دور الرعاية الأولية في الوقاية والعلاج. كما تم تسليط الضوء على أهمية التنسيق بين مختلف مستويات الرعاية الصحية لتحقيق نتائج صحية أفضل للمجتمع.



● مؤتمر في مدينة جدة : Population Health Management Conference 2024

شكل هذا المؤتمر منصة لتبادل المعرفة حول إدارة صحة السكان، وتنطلق إلى موضوعات الوقاية من الأمراض، إدارة الأمراض المزمنة، وتحسين الوصول إلى الرعاية الصحية. تم خلاله مناقشة سبل تعزيز التعاون بين مختلف الأطراف في النظام الصحي لتحقيق تحسينات ملحوظة في صحة المجتمع.



● مؤتمر المنظم Value-Centric Quality Conference: Enhancing Outcomes Through VBHC

من قبل السعودي الألماني الصحي في مدينة الرياض : من قبل السعودي الألماني الصحي في مدينة الرياض

استعرض هذا المؤتمر أهمية نماذج الرعاية الصحية المبنية على الجودة والكفاءة في تحسين جودة الرعاية الصحية. تم التركيز على دور المؤسسات الصحية في تطبيق هذه النماذج لتعزيز الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات، بما يسهم في تحسين نتائج المرضى وتقديم رعاية صحية أكثر شمولًا.



● مؤتمر الشرق الأوسط للسمنة والسكري والغدد الصماء :

تناول المؤتمر تحديات الأمراض المزمنة مثل السمنة، السكري، والغدد الصماء. تم استعراض أحدث الأبحاث في الوقاية والعلاج لهذه الأمراض بالإضافة إلى أفضل طرق التشخيص، بما يسهم في رفع مستوى الوعي بين الأطباء والمجتمع حول هذه الأمراض وكيفية التعامل معها بفعالية.



● المؤتمر الرابع لجمعية اقتصاديات الصحة :

ناقشت هذا المؤتمر قضايا الاقتصاد في الرعاية الصحية، بما في ذلك تحليل التكلفة والعائد، واستراتيجيات تمويل الرعاية الصحية. كان الهدف من المشاركة في هذا المؤتمر هو تعزيز الوعي حول الكفاءة المالية في الأنظمة الصحية وكيفية تحسين جودة الخدمات بأقل التكاليف.



● مؤتمر تجربة المريض :

ركزت مشاركة المجلس في هذا المؤتمر على تصميم الخدمات الصحية التي تتمحور حول المستفيد. استعرض المجلس مبادراته لتحسين تجربة المستفيدين وضمان حصولهم على خدمات تأمينية متميزة، مما عزز رضاهم عن خدمات التأمين الصحي.



● المؤتمر الدولي للجودة والتميز المؤسسي :

تمت مناقشة أهمية الجودة في الرعاية الصحية وكيفية تحقيق التميز المؤسسي من خلال تطبيق أفضل معايير الجودة. تم التركيز على تحسين الأداء المؤسسي وتطوير الخدمات الصحية بما يتوافق مع متطلبات المستفيدين وتوجهات القطاع الصحي العالمي.



شهادة
الجودة السعودية «حياك» :

حصل مجلس الضمان الصحي على شهادتي الجودة السعودية «حياك» لمرافق خدمة المستفيدين، ممثلاً في مركز اتصال المجلس ومركز ضمان العملاء، نظير اسهامه في تحسين جودة الخدمات المقدمة. وبعكس هذا الإنجاز حرص المجلس على تحقيق رضا المستفيدين، إذ بلغت نسبة الرضا 94% مع تطبيق معايير موحدة لرفع كفاءة الخدمة وتحسين تجربة المستفيدين، بما يضمن حقوقهم ويوفر الوقت والجهد.

شهادات
الإيزو :

لُنْنَج جائزة الإيزو مقابل أنظمة إدارة الجودة العالمية المختلفة، والتي حصل مجلس الضمان الصحي على 9 شهادات فيها بعد تحقيقه أهم المعايير، وهي تشمل الشهادات التالية:

نظام إدارة المعرفة
ISO 30401:2018

المبادئ التوجيهية لتقارير الموارد البشرية
ISO 30414:2018

نظام إدارة البيئة
ISO 14001:2015

نظام إدارة علاقات العمل التعاونية
ISO 44001:2017

إجراءات إدارة التغيير التنظيمي
ISO 10020:2022

مواصفة إرشادية إدارة المخاطر
ISO 31000:2018

مواصفة إرشادية نظام إدارة الإبتكار
ISO 56002:2019

مواصفة إرشادية المسؤولية المجتمعية
ISO 26001:2010



جائزة
الملك عبدالعزيز للجودة :

حقق مجلس الضمان الصحي جائزة الملك عبدالعزيز للجودة 2024م في الدورة السابعة، حيث حصل على مستوى فضي في فئة القطاع الحكومي، تكريماً لجهوده المستمرة في تحسين الخدمات الصحية وتطوير كفاءتها، حيث يركز المجلس على تطبيق استراتيجيات تهدف إلى تقديم خدمات صحية متميزة تضمن حقوق ورعاية المستفيدين. وتحقيق الجائزة إلى تحفيز القطاعات لتطبيق أسس وتقنيات الجودة الشاملة، مما يرفع مستوى جودة الأداء، ويحقق رضا المستفيدين، ويؤسس نهجاً لتحقيق معايير الخدمات ذات الجودة المتميزة.

جائزة
تجربة العميل :

تعتبر جائزة تجربة العميل نقلة استراتيجية متقدمة من مجلس الضمان الصحي، ومن ضمن مركبات المنظومة التنظيمية التي تركز على الوقاية، وتعزز تمكين الشركاء وأصحاب العلاقة. تبرز الجائزة الريادة من خلال تكريم الأفراد ومقدمي خدمات الرعاية الصحية وأصحاب العمل الذين يحدثون فرقاً ملحوظاً في جودة الرعاية الصحية، مسحومة في رفع معايير الخدمة وتعزيز التفاصيل في المملكة. وتمثل أهداف الجائزة في التشجيع على التميز، التحفيز نحو الإبداع، وتعزيز الابتكار، إلى جانب تقدير الجهات الاستثنائية. وتعتمد عملية الاختيار على معايير دقة وإجراءات تقييم محايدة تضمن أعلى درجات النزاهة والشفافية، مما يعكس التزاماً حقيقياً بتطوير قطاع الرعاية الصحية ورفع كفاءاته.





● رعاية استراتيجية - المؤتمر الخامس لتجربة المريض

حققت مجموعة مستشفيات المانع العامة إنجازاً نوعياً بحصولها على ثلاثة جوائز، من بينها جائزة من مجلس الضمان الصحي، وذلك خلال مشاركتها في المؤتمر السنوي الخامس لتميز تجربة المريض في الرياض. جاءت الجائزة الأولى تقديرًا لتطوير حلول ابتكارية لتحسين تجربة المريض، والثانية لتميزها في تحقيق أعلى نسبة تحسين في مؤشر تجربة المريض، ضمن المشروع الوطني الذي يشمل 17 مستشفى خاصًا.

يعكس دعم مجلس الضمان الصحي المستمر اهتمامه برفع جودة الرعاية الصحية، وتعزيز تجربة المستفيدين ضمن منظومة متكاملة من الطول التغذيري.

● رعاية مؤتمر ICHOM 2024

شارك مجلس الضمان الصحي كراعي بلاتيني في مؤتمر ICHOM بمدينة أمستردام خلال الفترة من 21 إلى 22 أكتوبر 2024، تأكيدًا للتزامه بالريادة في تعزيز جودة وكفاءة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين. مثل المجلس في الجلسة الافتتاحية مدير إدارة صحة المستفيدين، د. نبراس أبو الحمایل، وشارك في جلسة مشتركة مع التحالف الدولي لقياس مخرجات الرعاية الصحية، حيث استعرض أهداف الشراكة في توحيد جمع البيانات المبلفة من المرضى، وتعزيز وعي المنظومة بأهمية مخرجاتهم لتحسين الرعاية الصحية.

قدم جناح المجلس في المعرض المصاحب أبرز البرامج والمبادرات التي تهدف إلى تطوير تجربة المستفيدين من خلال اعتماد ممارسات قائمة على الجودة والقيمة، وأكملت المجلس بالتزامه المستمر في تطوير الموارد البشرية المتخصصة وتبني التقنيات الحديثة لتحقيق تطلعات رؤية المملكة 2030 في القطاع الصحي.

● رعايات مجلس الضمان الصحي لعام 2024م

● رعاية استراتيجية - HIMSS2024

ضمن استراتيجية 2024-2020، لتحقيق بيئة تنظيمية متقدمة ترفع كفاءة الخدمات المقدمة للمستفيدين، تمت مشاركة مجلس الضمان الصحي في مؤتمر ومعرض الصحة الرقمية (HIMSS) الافتراضي الذي عقد برعاية معالي وزير الصحة الدكتور توفيق الربيعة.

● رعاية استراتيجية - جائزة أداء

تعكس الجائزة الريادة في التمكين وبناء القدرات وتعزيز ثقافة قياس الأداء، مواكبة للتحول المتسارع في مجال الرعاية الصحية. وتهدف إلى تقدير الممارسين الصحيين ذوي الأداء المتميز، والتسويق للحلول المبتكرة والممارسات الملهمة، بالإضافة إلى توفير منصة تفاعلية لعرض التجارب المميزة واستقطاب الخبراء الرائد. كما تسعى الجائزة إلى تحفيز المنظومات الصحية الداعمة، بما يسهم في تعزيز التميز ورفع كفاءة الخدمات الصحية في المملكة.

● رعاية استراتيجية - أوركسترا الرعاية الأولية

في إطار تعزيز الشراكات الاستراتيجية التي تدعم مسيرة تطوير القطاع الصحي في المملكة، شارك مجلس الضمان الصحي في مؤتمر أوركسترا الرعاية الأولية الذي أقيم احتفاظ يوم طيب الأسرة العالمي لعام 2024، برعاية كريمة من المجلس، وذلك تقديرًا لدوره الريادي في دعم الرعاية الصحية الأولية وتمكين مقدميها.

وبهذه المناسبة، عبرت الجمعية السعودية لطب الأسرة والمجتمع عن شكرها وامتنانها لمجلس الضمان الصحي على رعايته السخية ودعمه المتواصل لجهود تحسين الخدمات الصحية وتعزيز جودة الممارسات الطبية. بنيابة عن المجلس، تسلم سعادة الأمين العام الدكتور شباب الغامدي الدرع التذكاري للمؤتمر، تعبيرًا عن الشكر والتقدير لمساهمات المجلس في تعزيز الابتكار والتميز في قطاع الرعاية الصحية.

● رعاية استراتيجية - مؤتمر تطوير كواذر الرعاية الصحية الرقمية

شارك مجلس الضمان الصحي في مؤتمر تطوير كواذر الرعاية الصحية الرقمية بمحاضرات ونقاشات مثمرة من شأنها عكس أهداف المجلس بالتزامه المستمر في تطوير الموارد البشرية المتخصصة وتبني التقنيات الحديثة لتحقيق تطلعات رؤية المملكة 2030 في القطاع الصحي.

ورش العمل والدورات التدريبية للقطاع:

نظم مجلس الضمان الصحي خلال عام 2024م سلسلة من ورش العمل والدورات التدريبية المتخصصة؛ تلبيةً لاحتياجات القطاع الصحي وتأهيل الكوادر، ومواكبةً للتطورات التقنية والتنظيمية، بهدف تعزيز جودة الأداء، وتحقيقًا للاستدامة في العمليات حيث شملت هذه الأنشطة التدريبية موضوعات متعددة، من بينها الأمان السيبراني، وتحسين الرعاية الصحية الأولية، وإدارة المشاريع والمخطط، بالإضافة إلى ورش العمل التي أكانت على تطبيق الأدلة الطبية في تعزيز الكفاءة وتقليل الأخطاء.

واستكمالاً لمبادرات المجلس، تم تضمين برامج متخصصة في القيادة وإدارة التغيير لدعم القيادات المؤسسية وتمكينها من مواجهة التحديات بكفاءة، وانعكست هذه الجهود المتواصلة بحرص المجلس على تحسين بيئة العمل، وتعزيز مهارات الموظفين على المستويين الشخصي والمهني، بما يسهم في تحقيق أهداف المجلس الاستراتيجية ويواكب مستهدفات رؤية المملكة 2030.



- | | |
|---|--|
| ورش عمل الاستراتيجية | ورش عمل "نفيس" (NPHIES) |
| ورشة عمل Bundle Payments | ورش عمل DRG |
| ورشة سجل المخاطر ISO | ورش عمل مراجعة الأداء المؤسسي (الربع الأول - الرابع) |
| ورشة عمل مراجعة الأداء المؤسسي | الثاني - الرابع الثالث لعام 2024م) |
| ورشة عمل تهيئة الموظفين | ورش عمل مسرعة إيهار |
| ورشة عمل دور مركز العمليات | ورشة مع مقدمي خدمات الرعاية الصحية |
| ورشة عمل تقنيات اختراق الشبكات | ورشة حزم التشخيص الطبية |
| ورشة عمل إطلاق مشروع الأجهزة الطبية | ورشة عمل خدمة المستفيدين |
| ورشة عمل إيهار | ورشة نظام خدمة العملاء |
| ورشة عمل قسم الاستراتيجيات | ورشة عمل تحسين تجربة العميل |
| ورشة عمل الاستراتيجية الوطنية | ورشة عمل خدمة العملاء |
| ورشة عمل تحسين تجربة المستخدم | ورشة عمل الحزم الشخصية في القطاع الصحي الخاص |
| ورشة عمل هيئة المحتوى المحلي والمشتريات | ورشة التفكير التصميمي |
| ورشة عمل برنامج إدارة صحة المستفيدين | ورش عمل القائمة المرجعية لأسعار الخدمات الصحية |
| الجلسة الحوارية للخدمة الصحية المهنية | ورشة عمل ازدواجية التأمين |
| جلسة التعلم الثانية لمشروع تحسين تجربة المريض | ورشة عمل أوركسترا الرعاية الأولية |
| المنعقة في مستشفى دلة | ورشة عمل خدمة المستفيدين |
| دوره Enhanced Primary Care Program | ورشة عمل هيئة الغذاء والدواء |
| دوره الذكاء العاطفي | ورشة عمل المراجعات الداخلية |
| دورات العادات السبع | ورشة عمل برنامج معايير التصنيف المطورة |
| دوره البرنامج القيادي | ورشة عمل الإئام السسى |

أبرز أعمال المجلس المرتبطة ببرامج الرؤية:

• تعزيز الشفافية وحقوق المستفيدين:

في إطار تعزيز الشفافية وحماية حقوق المستفيدين، تم إطلاق مبادرات متعددة تهدف إلى زيادة الوعي بحقوقهم، من خلال حملات إعلامية وتوعوية تسهم في نشر الثقافة التأمينية وتعريف المستفيدين بمزايا التقنية الصحية. كما تم تطبيق نظام "وثيقة الضمان الصحي الإلزامية"، الذي يضمن حقوق المرضى ويوسع نطاق التقنية الصحية، مما يعزز الالتزام بالمعايير الصحية ويحقق الحماية الالزمة للمستفيدين.

يسهم مجلس الضمان الصحي بشكل فاعل في تعزيز تطور القطاع الصحي بالمملكة، وذلك من خلال دوره في تنظيم العلاقة بين أطراف التأمين الصحي، وتحقيق التوازن بين تقديم الخدمات بجودة عالية وضمان استدامة العمليات. ويعمل المجلس ضمن إطار رؤية المملكة 2030 على دعم التحولات النوعية في القطاع الصحي، من خلال تطوير السياسات والأنظمة التي ترقى بمستوى الكفاءة وتعزز التكامل بين الجهات المختلفة. يركز المجلس على تمهين القطاع الصحي بمبادرات متكررة، تسعى إلى تحسين تجربة المستفيدين، وتحقيق العدالة في الوصول إلى الخدمات الصحية. كما يحرص على مواكبة التطورات التقنية والتنظيمية بما يضمن بناء منظومة صحية متكاملة تُسهم في رفع جودة الحياة للمواطنين والمقيمين.

• تحسين جودة الرعاية الصحية:

لتحسين جودة الرعاية الصحية، تم اعتماد معايير قياس الأداء لضمان تقديم خدمات عالية الجودة من قبل جميع أصحاب العلاقة، إلى جانب تنفيذ جولات إشرافية ورقابية دورية لتميز الالتزام بالمعايير المعتمدة. كما تم إطلاق مبادرة "الرعاية الصحية المبنية على الجودة والكفاءة" (VBHC)، والتي ترتكز على 4 ركائز أساسية وتشمل 11 مبادرة نوعية تهدف إلى تحسين مخرجات الرعاية الصحية وتعزيز الكفاءة التشغيلية بما يحقق أفضل النتائج للمستفيدين.

تضمن البرامج الداعمة للتحول الصحي إطلاق المنصة الوطنية للتعاملات التأمينية ورشة "نفيس" (NPHIES) ، التي تهدف إلى تسهيل تبادل البيانات بين شركات التأمين ومقدمي الخدمات الصحية، مما يعزز كفاءة العمليات وسرعتها. كما تشمل أتمتها الخدمات من خلال تقديم حلول إلكترونية شاملة تُسهل الإجراءات مثل إصدار وتجديد الاعتمادات الصحية، ورفع الالتزام بالتقنية الصحية الإلكترونية، مما يساهم في زيادة نسبة الامتنال بأنظمة التأمين الصحي وتحقيق التحول الرقمي في القطاع.





5/2 الفرص والعوامل المساعدة على تحقيقها

في إطار العمل الدائم لمجلس الضمان الصحي لتحقيق التميز والتطور المستمر في تقديم خدماته، تبرز العديد من الفرص والعوامل التي تساهم في تعزيز الأداء وتحقيق الأهداف المرجوة. يعتمد المجلس على استثمار التطور التقني والذكاء الاصطناعي لدعم مقدمي الخدمات الصحية، بما يساعدهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. ومن بين العوامل المساعدة لتحقيق هذا التطور، يمكن تسلیط الضوء على عدة خطوات استراتيجية:

- **رفع الملاحظات والمشاكل التقنية ومتابعتها مع إدارة التقنية:**

من خلال التواصل المستمر مع فريق التقنية، يمكن تحديد ومعالجة المشاكل التقنية في وقت مبكر، مما يساعدهم في تحسين الأداء العام لنظام العمل الرقمي وضمان تقديم خدمات تقنية فعالة.



- **الاستمرار بتزويد إدارة التواصل بالملاحظات لتحسين صفحات الإدارة على موقع المجلس:**

يعد تزويد إدارة التواصل بالملاحظات من الأمور المهمة لضمان تحديث وتحسين محتوى الموقع الإلكتروني للمجلس. هذا يعزز من تجربة المستخدم ويسهل الوصول إلى المعلومات بشكل أكثر فعالية.



- **تطوير طرق العرض وترجمة صفحات إدارة الاعتماد والتأهيل على موقع المجلس:**

يعكس تحسين طرق العرض وترجمة المحتوى على الموقع الإلكتروني اهتمام المجلس بتوفير معلومات دقيقة ومتوفرة بلغات متعددة، مما يعزز من شمولية الوصول إلى الخدمات ويضمن تلبية احتياجات المستفيدين من جميع الفئات.



- **استغلال التطور التقني والذكاء الاصطناعي في مساعدة مقدمي الخدمات الصحية:**

يسعى المجلس لاستغلال أحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي لتقديم حلول متقدمة لدعم مقدمي الخدمات الصحية، من خلال أتمتة العمليات وتحليل البيانات بشكل أفضل، مما يساعدهم في تحسين جودة خدماتهم وتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أكثر دقة وفعالية.



بفضل هذه الفرص والعوامل المساعدة، يتطلع المجلس إلى تحقيق تطور مستدام يواكب أحدث الاتجاهات التكنولوجية، مما يساعدهم في رفع كفاءة الأداء وجودة الخدمات الصحية المقدمة.



التحديات والدعم المطلوب

في سياق سعي مجلس الضمان الصحي لتحقيق أهدافه الاستراتيجية وتطوير منظومة التأمين الصحي في المملكة، يواجه المجلس مجموعة من التحديات التي تتطلب التخطيط الدقيق والإيكار المستمر. هذه التحديات ترتبط بالتحولات الكبرى التي يشهدها القطاع الصحي، بما في ذلك التطور التقني المتتسارع، وضمان استدامة الموارد، ورفع كفاءة الخدمات الصحية لتلبية تطلعات المستفيدين. يركز المجلس على مواجهة هذه التحديات من خلال بناء شراكات استراتيجية، وتعزيز قدراته التقنية والتنظيمية، بما يضمن تقديم خدمات صحية متكاملة تسهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030.

التحديات والدعم المطلوب

التحدي	تأثيره	المطلوب	نوع الدعم	القرار/ الدعم	المسؤول عن تقديم الدعم	الخلفية الرئيسية/ التبريرات
عدم وجود برامج تدعم تحليل البيانات	عالي	توفير البرنامج	تشريعى / تقنى	حكومة البيانات	عدم وجود البرنامج يؤثر على الدراسات الأكاديمية ودراسة آثر البيانات وتأثيره في عدد المشاريع البحثية المنجزة	
صعوبة الوصول للصفحات بعد تحديث الموقع الخارجي الحالي وعدم وجود ترجمة	متوسط	تحسين موقع الخارجي	تقنى	التوافق والتميز في خدمة العملاء	لتحسين رحلة العميل للوصول لصفحات الموقع	
عدم اعتماد اللائحة التنظيمية لإدارة دورة الإيرادات	عالي	إضافة الاعتماد للمبدئي لشركات دورة إدارة الإيرادات في النظام	تشريعى / قانوني	مجلس الإدارة	اعتماد السندي النظمي للائحة إدارة دورة الإيرادات	
عدم إضافة الاعتماد للمبدئي لشركات دورة إدارة الإيرادات في النظام	عالي	إضافة الاعتماد للمبدئي لشركات دورة إدارة الإيرادات في النظام	تشريعى / قانوني	مجلس الإدارة		
عدم التأكد من صحة بيانات التواصل لمقدمي الخدمة وشركات التأمين في النظام	متوسط	تحسين صحة بيانات التواصل والمكافحة في النظام	تقنى	الإدارة التقنية والتحول الرقمي		

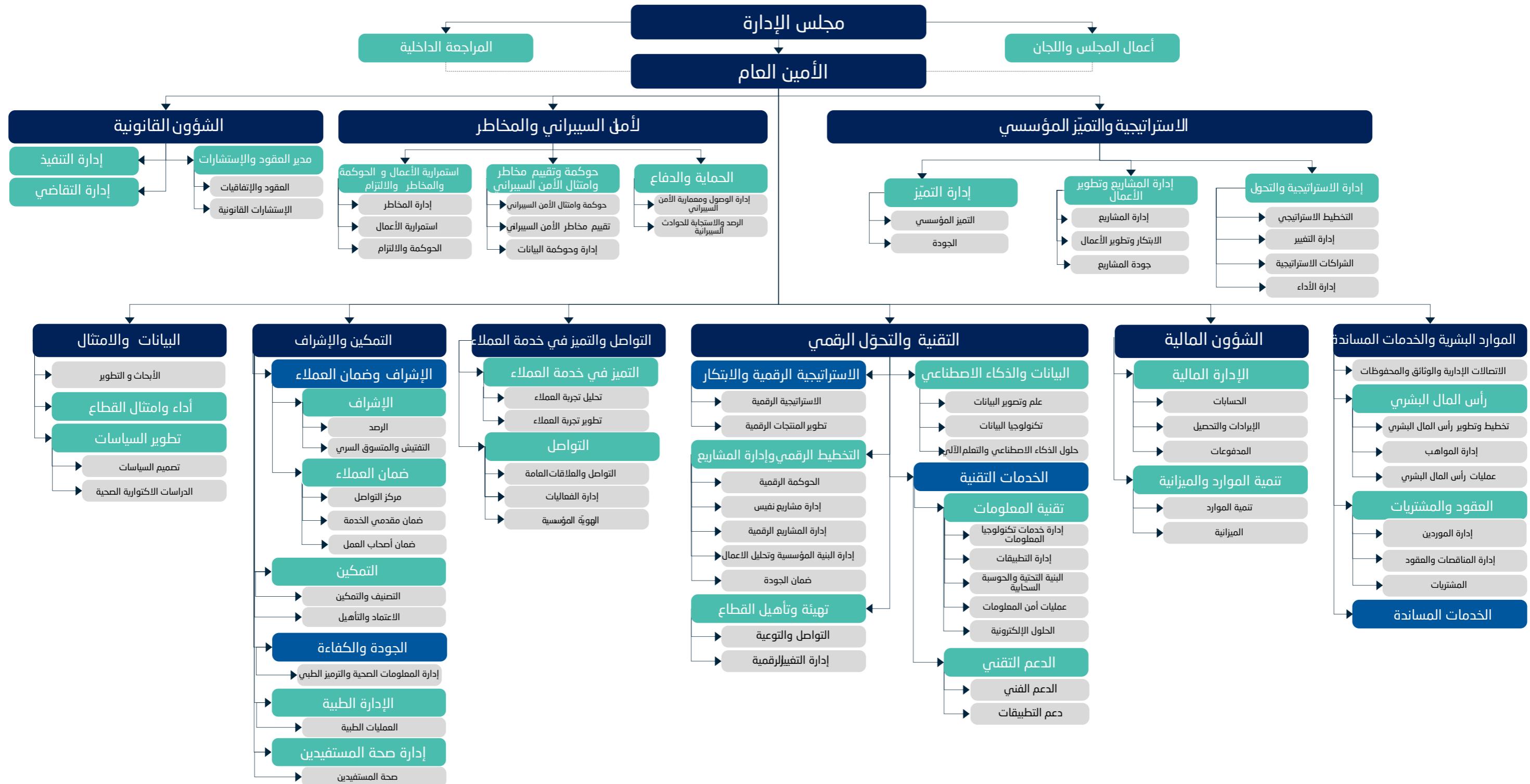


03

نظرة عامة على الوضع الراهن للمجلس

1/3 الهيكل التنظيمي	124
2/3 وضع القوى البشرية	126
3/3 اعتمادات الميزانية	127
4/3 إيرادات المجلس	127
5/3 عقود المشروعات	128
6/3 الوضع الراهن للمباني المخصصة للمجلس	129
7/3 مشاركة القطاع الخاص	130
8/3 أرقام وإحصائيات	133

الهيكل التنظيمي 1/3



3/3 اعتمادات الميزانية

في إطار تعزيز الإدارة المالية الفعالة وضمان استدامة الموارد، تم إعداد ميزانية المجلس لعام 2024م بأسلوب يواكب متطلبات المرحلة الحالية، ويحقق التوازن بين الإمكانيات والطموحات. وحرص المجلس على توجيه هذه الميزانية نحو دعم البرامج التنموية والمشروعات الاستراتيجية، مع تعزيز آليات الإنفاق لتحقيق أعلى درجات الكفاءة والشفافية.

نسبة المنصرف الفعلي إلى المعمتمد في الميزانية (%)	الوفر (المتبقي)	المنصرف الفعلي من المعمتمد	المعتمد في الميزانية	نوع الباب
%88	19,000,000	135,000,000	154,000,000	تكلفة الرواتب والمزايا
%85	35,000,000	195,000,000	231,000,000	تكلفة المشاريع
%93	2,000,000	29,000,000	31,000,000	المصروفات العامة
%100	0	10,500,000	10,500,000	الدعم المجتمعي
%87	56,000,000	369,500,000	426,500,000	المجموع

4/3 إيرادات المجلس

تماشياً مع توجه المجلس نحو تحقيق تنمية مستدامة وتعظيم أثر الإيرادات، تم اعتماد خطة شاملة لإدارة الإيرادات لعام 2024م. وتهدف الخطة إلى تنويع مصادر الدخل وزيادة كفاءتها لدعم المشروعات والأنشطة المستقبلية، مع التركيز على الحكومة المالية والتخطيط المدروس بما يتماشى مع رؤية المجلس وأهدافه الاستراتيجية.

(%) النسبة	الإيراد الفعلي	الإيراد التقديرية	الحسابات الرئيسية
%103	34,000,000	33,000,000	إيرادات النشاط
%100	116,000,000	116,000,000	» NPHIES « (نفيس)
%100 +	82,000,000	-	الإيرادات أخرى (عوائد استثمار)
%156	232,000,000	149,000,000	المجموع:

2/3 وضع القوى البشرية

يهدف هذا التقرير إلى تسليط الضوء على قدرات الموظفين لتطويرها، وتقييم كفاءاتهم ومهاراتهم الحالية لتحديد الاحتياجات التدريبية والتطويرية بهدف تحسين الأداء وتقديم خدمات فعالة في إطار استراتيجيات الضمان الصحي.

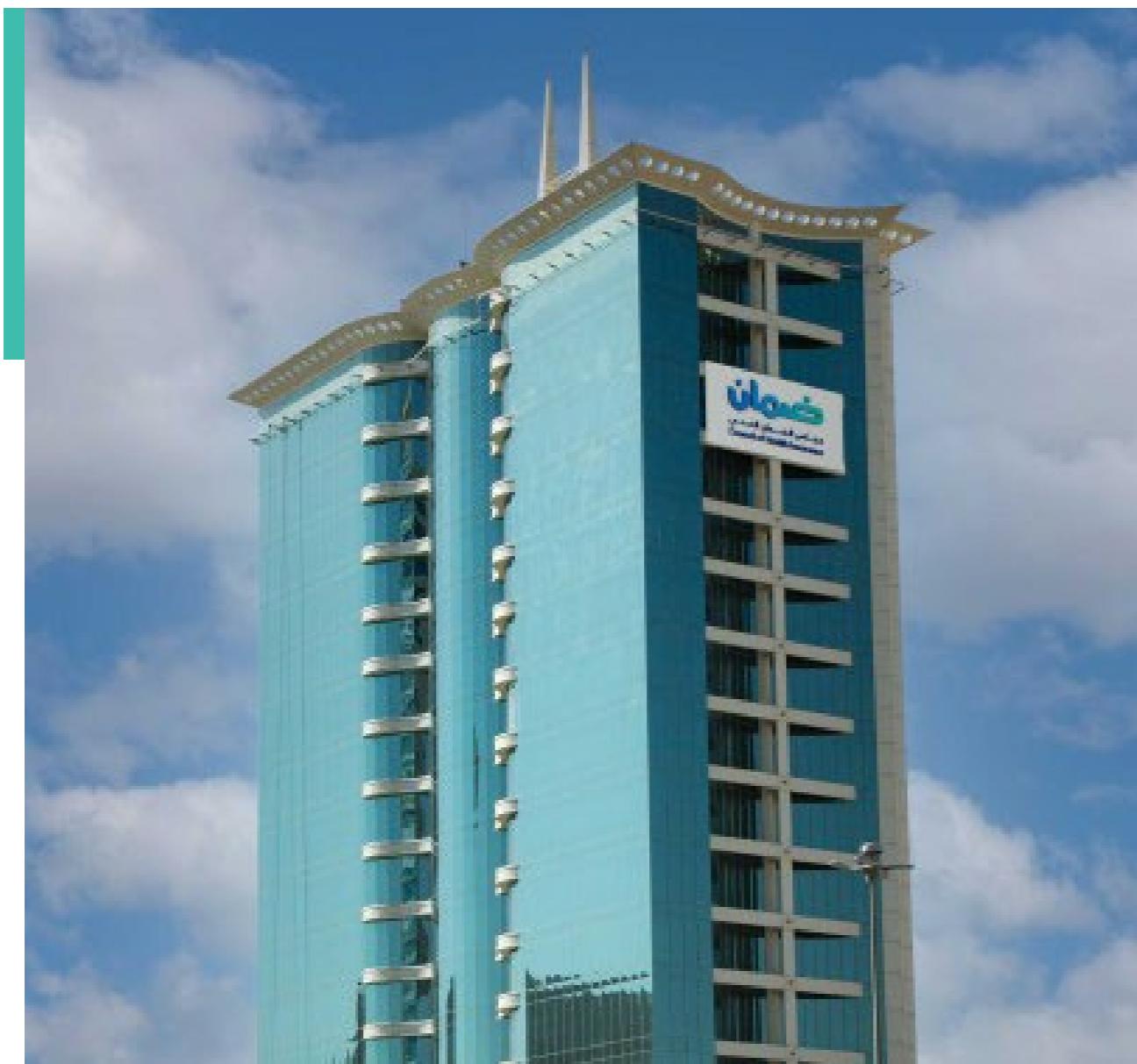
الوضع الراهن للقوى البشرية إجمالي الوظائف



6/3 الوضع الراهن للمباني المخصصة للمجلس

الوضع الراهن لمبني الجهاز العام المملوكة والمستثارة:

مدة الاستئجار	قيمة الإيجار السنوية	نوع الاستخدام	مملوك مستأجر	عدد الأدوار	مساحة الأرض	الموقع (المدينة، الحي، الشارع)	اسم المبني	م
2027	7,050,000	مستأجر		20	3,379.7	الرياض الملقا	ضمان	1



5/3 عقود المشروعات

انطلاقاً من التزام المجلس بتطبيق أفضل الممارسات في إدارة المشروعات، تم وضع منهجية متكاملة لعقود المشاريع للعام 2024م. وتركز هذه المنهجية على اختيار الشركاء المناسبين وفق معايير الجودة والشفافية، مع ضمان تحقيق القيمة المضافة من خلال تنفيذ المشروعات بكفاءة عالية تلبي تطلعات المجلس وتحقق أهدافه المستقبلية.

نموذج رقم: عقود المشروعات الموقعة وسير العمل فيها للعام المالي: 1445 / 1446 هـ 2024 م

التنفيذ	الموقع	التكلفة ريال (سعودي)	المدة (شهر)	تاريخ التسلیم	تاريخ التوقيع	الجنسية (المنفذة) الشركة (المنفذة)	اسم المقاول	نوع العقد (1)	اسم رقم العقد
جديد	مركز الوثائق والمحفوظات 11 الدور الجهة الجنوبية	787.750	8 أشهر	٢٠٢٥/٠٢/١٢	٢٠٢٤/١٢/٥	شركة وطنية	مجموعة العوج التجارية	توريـد عام	مشروع تجهيز مركز الوثائق والمحفوظات لحفظ الوثائق السريـة
اتفاقية اطارية	داخل المجلس مع الاتصالات الإدارية خارج المجلس مع جميع الجهات التي تصدر من المجلس مخاطبات لهم	230.000	12 شهر	٢٠٢٦/٠٤/٢١	٢٠٢٤/١٢/٤	شركة وطنية	شركة سمسا للنقل السريع	اتفاقية اطارية	مشروع تسليم معاملات صادر عام مجلس الضمان الصحي
قيد العمل	تحسين 4 أدوار بمبنى المجلس	4,196,108.59	365 يوم	٢٠٢٥/٠٢/١٢	٢٠٢٣/١٦/١١	شركة وطنية	مؤسسة حسين محمد العواجي	توريـد عام	مشروع تحسينات المبني
تم الانتهاء	الأسوار الخارجية للمبني	738,973.9	180 يوم		٢٠٢٣/٢٤/١٠	شركة وطنية	مؤسسة حسين محمد العواجي	توريـد عام	تحسين المساحة الخارجية

7/3 مشاركة القطاع الخاص

● مشروع تطوير مجلس الضمان الصحي الإلكتروني:

بالشراكة مع جهات تقنية من القطاع الخاص، تم تطوير نظام مجلس الضمان الصحي الإلكتروني، مع إضافة المساعد الرقمي “بشرى” الذي يتيح للمستفيدين سهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات، مع تحسين سرعة الاستجابة.

يولى مجلس الضمان الصحي أهمية كبيرة لمشاركة القطاع الخاص في دعم رؤية المملكة 2030، حيث يسعى المجلس إلى تعزيز التعاون مع هذا القطاع الحيوي، بما يسهم في تمكينه من لعب دوره التنموي في تشغيل وتمويل المشاريع وتحسين كفاءتها الإنتاجية، إلى جانب ضمان خفض التكاليف على الموازنة العامة للدولة. ويأتي ذلك من خلال مبادرات وشراكات استراتيجية تهدف إلى تحقيق الأهداف التنموية وتعزيز التكامل بين القطاعين العام والخاص.

● المشاركة في جلسات حوارية مع الغرف التجارية:

عقد المجلس جلسات تفاعلية مع الغرف التجارية في الرياض والشرقية لمناقشة التحديات التي تواجه القطاع الخاص ودراسة حلول تمكينه، مما يعزز الشراكة المستدامة بين القطاعين.

أبرز مشاريع الشراكات الاستراتيجية مع القطاع الخاص:

● الحملات التوعوية:

أطلق المجلس العديد من الحملات التوعوية بالتعاون مع القطاع الخاص لزيادةوعي بحقوق المستفيدين وأهمية التأمين الصحي، مما يعزز من التزام الشركات والمستفيدين بالنظام الصحي الوطني.



● ملتقى تحسين تجربة المستفيدين:

تم تنظيم ملتقيات دورية بمشاركة القطاع الخاص لتحليل احتياجات المستفيدين وتقديم مقتراحات لتحسين تجربة العملاء، مما يخلق بيئة صحية متكاملة ومتطرفة.

● مبادرات قياس وتحسين تجربة المستفيدين:

يسعى المجلس بالشراكة مع القطاع الخاص إلى قياس رضا المستفيدين باستمرار من خلال استبيانات واستطلاعات، مع تطوير حلول متقدمة لتحسين مخرجات الرعاية الصحية وجودة الخدمات المقدمة.

● ملتقى ضمان للتميز وجائزة الضمان:

يمثل هذا الملتقى منصة لتكريم الشركاء المميزين من القطاع الخاص الذين ساهموا في تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز تجربة المستفيدين، مما يشجع على تبني أفضل الممارسات.

أهداف الشراكة:

- رفع كفاءة الأداء الصحي:

من خلال تبني أحدث الممارسات العالمية التي يقدمها القطاع الخاص.



- تعزيز الاستدامة الاقتصادية:

عبر إشراك القطاع الخاص في تمويل المشاريع وتقليل العبء على الميزانية العامة.



- الابتكار والتحول الرقمي:

عبر إطلاق منصات وتقنيات متقدمة بالتعاون مع الشركاء.



8/3 أرقام وإحصائيات

إجمالي عدد شركات إدارة دورة الإيرادات المعتمدة المحقق 2024

26

إجمالي مقدمي الخدمة المعتمدين المحقق 2024

6,516

إجمالي المخالفات المرصودة المحقق 2024

1,196

إجمالي الزيارات الميدانية المحقق 2024

1,879

إجمالي إنذارات أصحاب العمل المحقق 2024

21,811

إجمالي إنذارات "نفيس" (NPHIES) المحقق 2024

2,359

استقبال ومعالجة طلبات وسائل التواصل الاجتماعي المحقق 2024

35,609

إجمالي عدد المكالمات و الطلبات المحقق 2024

996,131

يمضي مجلس الضمان الصحي قدماً في تعزيز مشاركة القطاع الخاص، كشريك استراتيجي، مما يسهم في تحقيق نظام صحي أكثر كفاءة واستدامة يخدم المستفيدين ويساعد في بناء مستقبل مششرق للقطاع الصحي بالمملكة.





04

الخاتمة

136 الخاتمة 134

الخاتمة



في ختام التقرير السنوي لعام 2024، يبرز مجلس الضمان الصحي مسيرة حافلة بالإنجازات التي تعكس التزامه بالريادة المؤسسية في تعزيز منظومة الرعاية الصحية الوطنية، مع التركيز على تجربة المستفيد كركيزة أساسية.

تأتي هذه الإنجازات تماشياً مع تطلعات القيادة الرشيدة ورؤية المملكة 2030، حيث استمر المجلس في تقديم جهود متميزة شملت الابتكار، والاستدامة، والتميز في الأداء التنظيمي والإشرافي، بدءاً من تطوير السياسات وتحسينها وصولاً إلى التحول الرقمي، حيث يمثل تحديث السياسات الركيزة الأساسية لتحقيق تحول رقمي مؤسسي يعكس التطلعات ويتراجمها إلى واقع ملموس.

وقد استندت هذه النجاحات إلى الاستثمار في الكفاءات الوطنية، وتعزيز الشراكات الاستراتيجية، والمشاركة الفعالة في المحافل الدولية، مما عزز مكانة المجلس كشريك استراتيجي في تطوير القطاع الصحي. ومع موافقة الجهات لتحقيق المزيد من التكامل والتطوير، وأضاعف رضا المستفيدين واستدامة القطاع الصحي ضمن أولوياته الأساسية. يُعد هذا التقرير توثيقاً للجهود المبذولة خلال العام الماضي، ودليلًا على الإمكانيات التي تتحقق عند تضافر الرؤية مع العمل المؤسسي المنظم. نسأل الله أن يوفقنا جميعاً لخدمة وطننا الغالي، والارتقاء بجودة حياة مواطنيه والمقيمين فيه، بما يجسد طموحات المملكة ويحقق أهدافها السامية تحت قيادتها الحكيمية.

ضمان

مجلس الضمان الصحي
Council of Health Insurance

التقرير |
السنوي |
2024