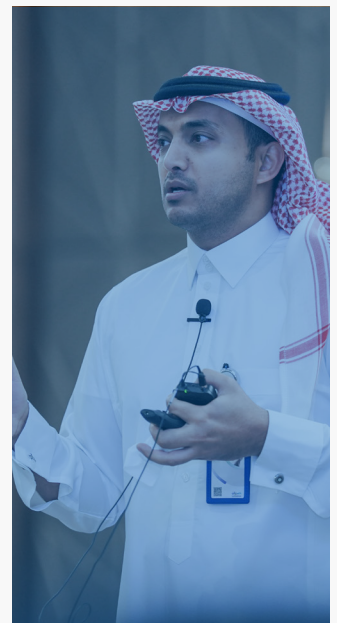


نشرة مجلس الضمان الصحي



كلمة الأمين العام



د. شَبَّاب الفامدي
الأمين العام لمجلس الضمان الصحي

ولأن المجلس يولي اهتماماً بالغاً تجاه التطور المهني والمعرفي لمنسوبينا ومنسوباتنا قمنا بعمل العديد من ورش العمل، والتي تسهم في تحسين مهاراتهم وأدائهم الوظيفي. وختاماً أوجه بالغ الشكر لجميع منسوبي المجلس على جهودهم الجلية خلال الفترة السابقة في سبيل تحقيق هذه الإنجازات وتحقيق التطلعات، ونسأل الله لنا التوفيق في خدمة هذا البلد.

نعمل في مجلس الضمان الصحي على أن نكون جهة تنظيمية رائدة عالمياً من خلال تحقيق أهداف المجلس الاستراتيجية كما نحرص على تمكين المستفيدين من الحصول على كامل حقوقهم من الحماية والرعاية الصحية بأعلى مستويات الجودة والكفاءة بهدف تنظيم قطاع التأمين الصحي من خلال تعزيز فاعلية وكفاءة الخدمات الصحية للمستفيدين وتمكين أصحاب المصلحة من تحقيق العدالة والشفافية والتفوق في الأداء والتميز. وحرصاً منا لتحقيق الجودة والكفاءة أطلقنا جائزة ضمان للتميز 2023 بنسختها الثانية، والتي تهدف لتعزيز التميز والابتكار وتحفيز جميع المنتمين للقطاع الصحي الخاص وتشجيعهم على إبراز إمكاناتهم، لقطاعي الأفراد والمؤسسات بمختلف مساراتها الثلاثة لتحقيق الاستدامة في القطاع وفق معايير تخضع لتقييم لجنة من الحكام والخبراء المحايدين.

كما حققنا في المجلس خلال الربع الثالث لعام 2023م إنجازات متعددة أسهمت في مختلف المجالات والخدمات كتأهيل شركة (سيجنا وورلد وايد إنشورانس الأمريكية) كأول شركة أجنبية تقدم خدمات التأمين الطبي في المملكة. وفي إطار تكامل الجهود وتظافر الشراكات والاتفاقيات مع الجهات ذات العلاقة قمنا بتوقيع مذكرة تفاهم بين مجلس الضمان الصحي والهيئة السعودية للتخصصات الصحية، بالإضافة إلى توقيع اتفاقية مع المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي)، كما تم التعاون مع شركة سديم واستحداث إجراء صحي لمكافحة العمى.

ومن خلال سعينا في الحفاظ على حقوق المستفيدين أطلقنا سلسلة الضمان يضمنك لتوعية المستفيدين بحقوقهم التأمينية، كما عقدنا سلسلة من ورش العمل لتوعية قطاعات التأمين الصحي بنظام الفوترة السعودي بهدف تمكين شركات التأمين ومقدمي خدمات الرعاية الصحية من رفع مستوى خدماتهم.

كما قام المجلس بالعديد من المشاركات في المؤتمرات والمعارض المحلية كالمشاركة في قمة التحول الرقمي ومجلس دعم منشآت، بالإضافة إلى مؤتمر IDC Saudi Arabia CIO 2023.

إنجازاتنا



أ. علي الفوزان
المدير التنفيذي لإدارة
الشؤون القانونية

تواصل الإدارة التنفيذية للشؤون القانونية خلال الربع الثالث من عام 2023م، جهودها في رفع مستوى التزام قطاع التأمين الصحي بالأنظمة واللوائح وتطوير التشريعات والسياسات بما يضمن حماية حقوق أصحاب العلاقة التأمينية، من خلال رصد عدد من الممارسات المخالفة لأنظمة ولوائح وقرارات المجلس، على إثر ذلك تم إحالة عدد من شركات التأمين الصحي، إلى لجنة النظر في مخالفات أحكام نظام الضمان الصحي وذلك لتنفيذ العقوبات المالية عليها، وقد تضمنت إصدار عدة جزاءات على تلك الشركات بما يقارب مائتين وخمسة وتسعين ألفاً وستمائة (295,600) ريال، وإجراءات تسوية لـ (15) طلب صلح بين طرفي العلاقة التأمينية وذلك عبر مركز الصلح والتسويات، وفي إطار المحافظة على موارد المجلس، وحماية حقوقه فقد تم التصدي لعدد (12) دعوى قضائية مرفوعة على المجلس وقراراته التنظيمية الصادرة تطبيقاً لأحكام نظام الضمان الصحي ولوائحه التنفيذية، كما قدمت الإدارة التنفيذية للشؤون القانونية الدعم والمشورة لكافة الإدارات الداخلية في المجلس، حيث عملت على ما يقارب (70) استشارة منها خطابات واستشارات مفصلة ومختصرة، كما قامت بمراجعة قرابة (25) من اللوائح والسياسات التنظيمية الداخلية والسياسات المنظمة لقطاع التأمين الصحي، وإعداد ومراجعة (39) اتفاقية تشمل: مذكرات تفاهم، عقود وملاحق، اتفاقية تعاون وغيرها.



أ.إيمان الطريقي
المدير التنفيذي لإدارة
التواصل والتميز في خدمة
العملاء

واصلت إدارة التواصل والتميز في خدمة العملاء تحقيق مستهدفاتها في تعزيز الشراكة مع المستفيدين وأصحاب العلاقة ودعم التغيير الإيجابي في القطاع لفترة الربع الثالث من هذا العام، حيث تم إطلاق عدد من الحملات الإعلامية والاتصالية حقق المجلس من خلالها نتائج ملموسة في رفع الوعي بحقوق المستفيدين من التأمين الصحي الخاص كما تم تنفيذ برنامج قياس تجربة المستفيد والذي يهدف إلى تمكين المستفيدين من التأمين الصحي وذويهم من المشاركة في التحسين عبر قياس رضاهم بعد الحصول على الخدمات الصحية المختلفة، عن طريق تطوير استبيانات متخصصة لقياس رضا المستفيدين، والذي من أبرز أهدافه تقييم خدمات شركات التأمين الصحي وشمولية المعلومات المقدمة، وأداء مراكز خدمة العملاء بالإضافة إلى وضع معيار خاص بمستويات تجربة المريض على المستوى الوطني وغيرها من الأهداف، ومن أهم منجزات قياس تجربة المستفيد خلال (2022م)، إقامة ملتقى تحسين تجربة المستفيد الذي ناقش عدد من الموضوعات لتحسين تجربة مستفيدي التأمين الصحي، كما تم عمل العديد من اللقاءات الافتراضية وورش العمل لوضع خطط تحسينية للتعامل مع التحديات، وإصدار التقارير الدورية التي ترصد مدى التقدم في إنجاز برامج تعزيز العلاقة مع المستفيد، وتم زيارة العديد من مقدمي الخدمة وشركات التأمين لمناقشة الأداء وطرح الحلول لتحسين تجربة المستفيد، بالإضافة إلى أداء قنوات التواصل في مجلس الضمان بشكل ربع سنوي نستهدف من خلالها المستفيدين وأصحاب العلاقة الداخليين.

إنجازاتنا



أ. أسامة الفايز
المدير التنفيذي لإدارة
الشؤون المالية

حققت الإدارة التنفيذية للشؤون المالية إنجازات عدة خلال الربع الثالث من عام 2023م، فقد تم اعتماد مجلس الإدارة للحساب الختامي للمجلس عن العام المالي 2022م، كما قام فريق تنمية الموارد بتحقيق عائد استثمار قارب 8%، وإقفال الربعين الأول والثاني لحسابات المجلس 2023م، بالإضافة إلى عرض تقارير الأداء المالي على القيادة، وانطلاق أعمال المراجعة الخارجية لحسابات المجلس للأعوام 2023-2025م.



د. أحمد الدماسي
المدير التنفيذي لإدارة
الأمن السيبراني والمخاطر

تواصل الإدارة التنفيذية للأمن السيبراني والمخاطر في تعزيز ورفع مستوى الوعي السيبراني لدى منسوبي مجلس الضمان الصحي خلال الربع الثالث لعام 2023م، من خلال تفعيل حملات توعوية بالأمن السيبراني وتسريب البيانات، وذلك بهدف حماية البيانات وتقليل احتمالات تسرب البيانات ودور الفرد كأحد خطوط الدفاع الأولى في الجهة، كما نحرص على تطبيق أفضل الممارسات العالمية في إدارة المخاطر المؤسسية واستمرارية الأعمال لضمان استدامة سير أعمال المجلس عند حدوث انقطاعات أو السيناريوهات غير المتوقعة.



ريم بوشيت
المدير التنفيذي لإدارة
الاستراتيجية والتميز
المؤسسي

حققت الإدارة التنفيذية للإستراتيجية والتميز المؤسسي إنجازات عدة خلال الربع الثالث من عام 2023م، حيث تم إصدار تقرير الأداء الاستراتيجي الربعي والذي يعكس مستوى تقدم أداء المجلس نحو تحقيق استراتيجيته 2020-2024م، واستمراراً لجهود الإدارة نشر وتعميم استراتيجية المجلس والتحديثات بخصوصها وتمت المواءمة مع أصحاب العلاقة داخلياً وخارجياً وذلك بعرضها في مختلف المحافل واللقاءات والاجتماعات الرئيسية، وكجزء من تمكين المحور الاستراتيجي الرابع أن يكون ضمان جهة تنظيمية متطورة تم تعزيز مفهوم اتخاذ القرارات وفقاً للبيانات والمعلومات بعرض الأداء الاستراتيجي والتشغيلي ضمن مركز العمليات والأداء لضمان المراقبة الفعالة بشكل دوري، وفي إطار بذل الجهود لدعم مستفيدي التأمين الصحي الخاص وتمكين القطاع تم توقيع عدد من الشراكات الاستراتيجية ومذكرات التفاهم مع عدد من المنظمات والجهات مثل الهيئة السعودية للتخصصات الصحية، والمركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية، ومشروع نيوم إلى جانب تجديد مذكرة تفاهم مع مركز التطوع الصحي بوزارة الصحة. وحرصاً على تطوير ومراقبة حوكمة أعمال المجلس الداخلية، فقد تم خلال الربع الثالث اعتماد وتحديث أكثر من 9 سياسات وإجراءات مما سيسهم في رفع فاعلية أعمال المجلس بما يخدم عملاءه الداخليين والخارجيين، كما تمت المشاركة في ورش بناء الاستراتيجية الوطنية للجودة والتميز المؤسسي المنظم من قبل الهيئة السعودية للمواصفات وإتمام التقييم الذاتي للمجلس، إلى جانب مراقبة جميع مشاريع ومبادرات المجلس القائمة والمعتمدة للسنة الحالية ومتابعة طرح المشاريع المعتمدة خلال العام و إطلاقها، وإصدار التقارير المالية والفنية للمشاريع بما يفوق 20 تقريراً، واستكمال إغلاق ما يقارب 21 مشروعاً.

إنجازاتنا



د. ناصر الجهني

المدير التنفيذي لإدارة
التمكين والإشراف

تمكنت الإدارة الطبية للتمكين والإشراف خلال الربع الثالث من عام 2023م، من تحقيق إنجازات عدة تمثلت في مشروع الأدلة الطبية والذي كان يتضمن إصدار سياسة الأدلة الطبية في مجلس الضمان الصحي وتحديد أكثر 100 خدمة مرفوضة من منصة نفيس والعمل على استراتيجية لخفض هذه المرفوضات والكثير من المنجزات داخل هذا المشروع، كما تم العمل على تحديث رموز الرفض الخاصة بالمطالبات والموافقات الطبية بالقطاع الخاص على منصة نفيس وغيرها من التحديثات ضمن مشروع تحديث رموز رفض الموافقات والمطالبات الطبية، بالإضافة إلى تحديد نطاق عمل المشروع، الفئة المستهدفة، ومنهج التدريب دخل مشروع تدريب أطباء التأمين على الموافقات الطبية، بالإضافة إلى توقيع اتفاقية تعاون مع الهيئة السعودية للتخصصات الطبية، كما تم العمل مع شركة PWC على وضع معايير تصنيف مقدمي خدمات الرعاية الأولية بالقطاع الخاص لمشروع الرعاية الأولية، بالإضافة إلى منجزات عدة داخل مشروع تحسين الموافقات الطبية ومشروع الجودة ومخرجات الرعاية ومشروع إدارة صحة المستفيدين. وانطلاقاً من دور المجلس الإشرافي والرقابي فقد باشرت الفرق الرقابية بإيقاف اعتماد أحد مقدمي خدمات الرعاية الصحية لعدم الالتزام بأنظمة ولوائح المجلس ويأتي ذلك لضمان حقوق المستفيدين وتقديم أفضل الخدمات التأمينية لهم.



أ. وليد السيارى

المدير التنفيذي المكلف
لإدارة الموارد البشرية
والخدمات المساندة

أبرز إنجازات الإدارة التنفيذية للموارد البشرية والخدمات المساندة خلال الربع الثالث لعام 2023م، قام قسم التوظيف بتعيين (5) موظفين جدد وعمل برنامج تهيئة لهم، بالإضافة إلى تجديد عقود عدد (3) مستشارين غير متفرغين والتعاقد مع مستشارين غير متفرغين عدد (6) كما تم تحديث واعتماد الهيكل التنظيمي لإدارة الاستراتيجية والتميز المؤسسي، وتزويد قسم المواهب بالجدارات المطلوبة للموظفين الجدد، بالإضافة إلى إنشاء أوصاف وظيفية جديدة باللغتين: (قسم إدارة حوكمة البيانات) إدارة تقنية المعلومات (رئيس قسم الجودة) لإدارة الاستراتيجية والابتكار المؤسسي.

كما تم في إدارة الخدمات المساندة تركيب نظام جديد لكاميرات المراقبة، وتركيب كاميرات إضافية في المبنى، وتم تغيير (20) كاشف طوارئ في مواقف السيارات، بالإضافة إلى فحص النظام من قبل الأمن السيبراني ووضع خطة لإنهاء المشروع في نهاية سبتمبر 2023. كما تم في إدارة العقود والمشتريات متابعة سير طلبات المشاريع وكراساتها (رفاهية الموظفين و ISO ومنصة تجربة الموظف) على منصة اعتماد.

كما نفذت وحدة الوثائق والمحفوظات مشروع برنامج وثيقة ربط برنامج وثيقة مع برنامج (مراسلات) وبرنامج (ERP)، ومشروع إدارة وثائق ومحفوظات المجلس، والذي تم فيه عقد اجتماعين لمتابعة عمل المشروع (ما بين المتعهد والمجلس) بخلاف المتابعة اليومية والرد على استفسارات فريق العمل.

إنجازاتنا

منجزات ضمان العملاء

نسبة الرضا	مستوى الخدمة	عدد المكالمات الصادرة والمستلمة
95%	94%	209,762
	عدد الاستفسارات	عدد الشكاوى
	119,388	99,547

منجزات الإشراف

عدد المخالفات	الزيارات السرية	الزيارات الإشرافية	عدد الزيارات
2,494	352	1569	1921
	بلاغات الاحتيال والشكاوى	إيقاف مقدمي خدمة صحية	إنذارات أصحاب العمل
	04	01	406

إنجازاتنا

إدارة الاعتماد والتأهيل

ورش عمل لتمكين (74) مقدم خدمة صحية في تطبيق معايير مجلس الضمان المطورة	12 ورش
عدد تقارير الزيارات التقييمية لشركات التأمين الصحي تطبيق معايير مجلس الضمان المطورة	85 زيارة
عدد الزيارات التقييمية لمقدمي الخدمات الصحية لفرض تطبيق معايير مجلس الضمان المطورة	25 زيارة

إصدار التعاميم لكافة مقدمي خدمات الرعاية الصحية وشركات التأمين الصحي

عدد
التعاميم 27

مقدمي خدمات الرعاية الصحية وشركات التأمين الصحي الذي تم اعتمادهم وتأهيلهم

تجديد تأهيل شركات
التأمين الصحي 03

إعادة تأهيل شركات
التأمين الصحي 02

اعتماد جديد لمقدمي
خدمات الرعاية الصحية 257

تجديد اعتماد لمقدمي
خدمات الرعاية الصحية 2,102

أخبار المجلس

الإعلان عن إطلاق جائزة ضمان للتميز للعام 2023.

عقد سلسلة ورش عمل نظام الفوترة السعودي.

مجلس الضمان الصحي بالتعاون مع شركة سديم يستحدثان إجراءً صحيًا لمكافحة العمى من خلال استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي ضمن منظومة نظام الفوترة السعودي لتقديم خدمات صحية مبتكرة للمستفيدين.

إطلاق سلسلة فيديوهات الضمان يضمنك لتوعية بحقوق المستفيدين.

الإعلان عن تأهيل شركة سيجنا وورلد وايد إنشورانس الأمريكية كأول شركة أجنبية لتقديم خدمات التأمين الطبي في المملكة.

cigna
healthcare

مجلس الضمان الصحي
Council of Health Insurance

تفعيل اليوم العالمي للشباب.

إقامة اجتماع تحضيرى لأعضاء لجنة تحكيم جائزة ضمان للتميز؛ لمناقشة تقييم الجوائز وفق معايير محددة.

توقيع اتفاقية إطارية بالتعاون مع المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي) تهدف إلى تعزيز الشراكة بين الطرفين لتطوير آليات الإشراف والاعتماد المشتركة بينهم والمقدمة لمقدمي الرعاية الصحية.

أخبار المجلس



المشاركة في قمة التحول الرقمي لاستعراض جهود المجلس في التحول الرقمي ودور التقنية في تسهيل التعاملات الصحية التأمينية.



استمراراً لسلسلة البرامج المهنية والتطويرية لمنسوبي مجلس الضمان الصحي؛ حضر عدد من منسوبي المجلس برنامج إدارة المخاطر RMP.



المشاركة في مجلس دعم منشآت للتعريف بالدور التكاملي للمجلس في القطاع الصحي وأبرز البرامج والمبادرات المقدمة.



عقد اجتماع المائة وأربع وعشرون برئاسة معالي وزير الصحة رئيس مجلس الضمان الصحي أ. فهد بن عبدالرحمن الجلال؛ لمناقشة الموضوعات المدرجة على جدول الأعمال واستعراض عدد من مشروعات المجلس.



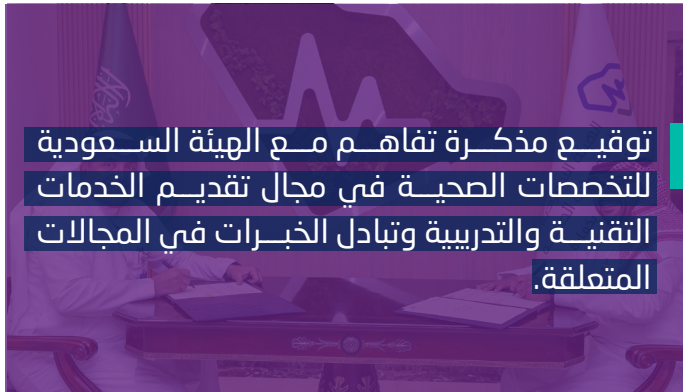
الإعلان عن قرار إيقاف اعتماد أحد مقدمي خدمات الرعاية الصحية بسبب عدم الالتزام بأنظمة ولوائح المجلس.



المشاركة في IDC Saudi Arabia CIO 2023 لتسليط الضوء على دور المجلس في تبني التقنيات الحديثة والابتكارات الرقمية.

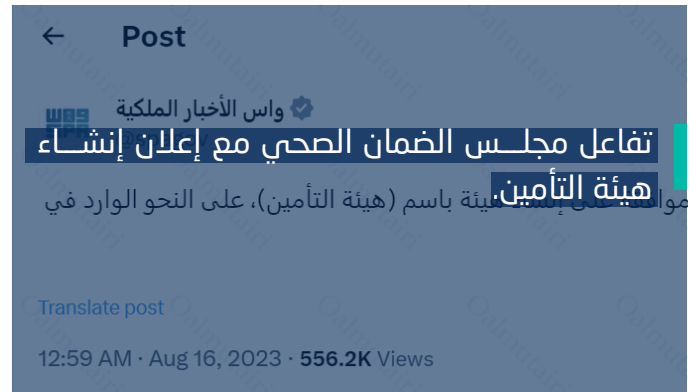


تفعيل اليوم العالمي للزهايمر.



توقيع مذكرة تفاهم مع الهيئة السعودية للتخصصات الصحية في مجال تقديم الخدمات التقنية والتدريبية وتبادل الخبرات في المجالات المتعلقة.

أخبار المجلس



إحصائيات

المستفيدين من التأمين الصحي الخاص

8,176,623

موظف

3,671,661

تابع

11,848,284

الإجمالي

حق من حقوقك



يحق للمستفيد ترقية فئته التأمينية لفئة أعلى وفق أحكام عقد شركة التأمين الصحي مع صاحب العمل، وفي هذه الحالة على المستفيد أن يدفع الفرق المادي بين فئته التأمينية والفئة التأمينية الأعلى في حال الموافقة.



تغطي وثيقة الضمان الصحي الأساسية تكاليف علاج حالات التلف في صمامات القلب وفق حدود المنفعة المحددة في جدول الوثيقة.



تغطي وثيقة الضمان الصحي الموحد تكاليف السمعاعات الطبية بحد أقصى 6000 ريال.



تغطي وثيقة الضمان الصحي الأساسية الإجراءات الوقائية مثل التطعيمات بما في ذلك التطعيمات الموسمية، ورعاية الأمومة والطفولة وذلك وفق التعليمات الصادرة عن وزارة الصحة وهيئة الصحة العامة.



تغطي وثيقة الضمان الصحي الأساسية تكاليف علاج التشوهات الخلقية التي قد تشكل تهديدًا حاليًا أو مستقبليًا على الحياة.



تغطي وثيقة الضمان الصحي الموحدة تكاليف ذوي الإعاقة بحد أقصى 100,000 ريال.

جرعة ضمان



متلازمة تملل الساقين

حالة يشعر بها الشخص بحاجة ملحة لتحريك الساقين أو عدم الارتياح، يصعب بالعادة وصف هذا الشعور، يحدث غالبًا بالمساء عندما يكون الشخص جالسًا أو متمدّدًا على الفراش، ويختفي أو يخف هذا الشعور عند المشي أو الحركة أو الانتقال إلى مكان آخر، تعتبر متلازمة تملل الساقين أحد أكثر اضطرابات النوم شيوعًا، ولكن الجهل بالحالة يجعل المريض يتأخر بطلب التشخيص والعلاج.

عوامل الخطورة

- نقص مخزون الحديد
- اضطرابات النوم
- نقص ساعات النوم
- اعتلال الأعصاب الطرفية
- أمراض الفشل الكلوي
- الحمل
- استخدام أدوية الدوبامين
- مرض باركنسون
- التصلب اللويحي
- التاريخ المرضي للعائلة

طرق الوقاية

- الحصول على نوم كافي 7-9 ساعات بدون تقطع
- علاج اضطرابات النوم
- تعويض مخزون الحديد
- علاج المرض المزمن الذي قد يسبب الحالة
- تجنب القهوة والأدوية التي قد تحفز الحال

مجلسنا

احتفال اليوم الوطني السعودي 93

احتفل منسوبو مجلس الضمان الصحي بذكرى مرور 93 عامًا على توحيد المملكة العربية السعودية.

ذكرى 24 عام لضمان

احتفل الأمين العام د. شبيب الفاميدي بذكرى مرور 24 عامًا مع منسوبي ضمان في اللقاء الدوري الشهري وعرض أبرز الإنجازات والتحديات خلال رحلة المجلس في السنوات الماضية إلى الوقت الحالي.

ضمان يغير حالة الطقس (يوم الآيس كريم)

تفعيل اليوم العالمي للآيس كريم وسط أجواء مليئة بالانتعاش.

عيدنا يكمل فيكم

احتفلت أسرة ضمان بعيد الأضحى المبارك لعام 1444هـ سعيًا لتعزيز التواصل بين الموظفين في المناسبات الاجتماعية بما ينعكس على الأداء والانتماء.

