

ننشر مجلة الخمان الصبي



كلمة الأمين العام



د. شباب الغامدي الأمين العام لمجلس الضمان الصحي

ولأن المجلس يولي اهتماماً بالغاً تجاه التطور المهني والمعرفي لمنسوبينا ومنسوبياتنا قمنا بعمل العديد من ورش العمل، والتي تسهم في تحسين مهاراتهم وأدائهم الوظيفي.

وختاماً أوجه بالغ الشكر لجميع منسوبي المجلس على جهودهم الجليلة 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 تكون 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 الممتنعين للقطاع الصحي الخاص وتشجيعهم على إبراز إمكاناتهم، لقطاعي الأفراد والمؤسسات بمختلف مساراتها الثلاثة لتحقيق الاستدامة في القطاع وفق معايير تخضع لتقدير لجنة من الحكام والخبراء المحايدين.

كما حققنا في المجلس خلال الربع الثالث لعام 2023م إنجازات متعددة أسرّعها في مختلف المجالات والخدمات كتأهيل شركة (سيجنا وورلد وايد إنسورانس الأمريكية) كأول شركة أجنبية تقدم خدمات التأمين الطبي في المملكة. وفي إطار تكامل الجهود وتوظيف الشراكات والاتفاقيات مع الجهات ذات العلاقة قمنا بتوقيع مذكرة تفاهم بين مجلس الضمان الصحي والهيئة السعودية للخدمات 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 لتوسيعية المستفيدين بحقوقهم التأمينية، كما عقدنا سلسلة من ورش العمل لتوسيعية قطاعات التأمين الصحي بنظام الفوترة السعودي بهدف تمكين شركات التأمين ومقدمي خدمات الرعاية الصحية من رفع مستوى خدماتهم.

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

إنجازاتنا



أ. علي الفوزان
المدير التنفيذي لإدارة
الشؤون القانونية



أ. إيمان الطريقي

المدير التنفيذي لإدارة
التواصل والتميز في خدمة
العملاء

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 وسبعين 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 ومحضرة، كما قامت بمراجعة قرابة (25) من اللوائح والسياسات التنظيمية الداخلية والسياسات المنظمة لقطاع التأمين الصحي، وإعداد ومراجعة (39) اتفاقية تشمل: مذكرات تفاهم، عقود وملائق، اتفاقية تعاون وغيرها.

واصلت إدارة التواصيل 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، 2023م) 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.

إنجازات



أ. أسامة الفايز
المدير التنفيذي لإدارة
الشؤون المالية



ريم بوبشيت
المدير التنفيذي لإدارة
الاستراتيجية والتميز
المؤسسي

حققت الإدارة التنفيذية للشؤون المالية إنجازات عدّة خلال الربع الثالث من عام 2023م، فقد تم اعتماد مجلس الإدارة للحساب الخاتمي للمجلس عن العام المالي 2022-2023م، كما قام فريق تنمية الموارد بتحقيق عائد استثمار قارب 8%، وإيقاف 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 الدمام
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.

حققت الإدارة التنفيذية للإستراتيجية والتميز المؤسسي إنجازات عدّة خلال الربع الثالث من عام 2023م، حيث تم إصدار تقرير الأداء الاستراتيجي الربعي والذي يعكس مستوى تقديم أداء المجلس نحو تحقيق أستراتيجيته 2020-2024م، واستمراً لجهود الإدارة نشر وتعزيز استراتيجية المجلس والتحديثات بخصوصها وتمت المواءمة مع أصحاب العلاقة داخلياً وخارجياً وذلك بعرضها في مختلف المحافل واللقاءات والمجتمعات الرئيسية، وكجزء من تمكين المحور الاستراتيجي الرابع أن يكون ضمان جهة تنظيمية منظورة 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 ومتتابعة طرح المشاريع المعتمدة خلال العام وإطلاقها، وإصدار التقارير المالية والفنية للمشاريع بما يفوق 20 تقريراً، واستكمال إغلاق ما يقارب 21 مشروعًا.

إنجازات



د. ناصر الجهني
المدير التنفيذي لإدارة
التمكين والإشراف



أ. وليد السياري
المدير التنفيذي المكلف
لإدارة الموارد البشرية
والخدمات المساعدة

تمكنست الإدارة الطبية للتمكين والإشراف خلال الربع الثالث من عام 2023م، من تحقيق إنجازات عدّة تمثّلت في مشروع الأدلة الطبية والذي كان يتضمّن إصدار سياسة الأدلة الطبية في مجلس الضمان الصحي وتحديد أكثر 100 خدمة مرفوضة من منصة نفيس والعمل على استراتيجية لخفض هذه المروضات والكثير من المنجزات داخل هذا المشروع، كما تم العمل على تحديث رموز الرفض الخاصة بالمطالبات والموافقات الطبية بالقطاع الخاص على منصة نفيس وغيرها من التحديات ضمن مشروع تحديد رموز رفض المروضات والمطالبات الطبية، بالإضافة إلى تحديد نطاق عمل المشروع، الفئة المستهدفة، ومنهج التدريب دخل مشروع تدريب أطباء التأمين على المروضات 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 عدّة داخل مشروع تحسين المروضات الطبية ومشروع الجودة ومخرجات الرعاية ومشروع إدارة صحة المستفيدين.

وانطلاقاً من دور المجلس الإشرافي والرقابي فقد باشرت الفرق الرقابية بياقاف اعتماد أحد مقدمي خدمات الرعاية الصحية لعدم الالتزام بأنظمة ولوائح المجلس ويأتي ذلك لضمان حقوق المستفيدين وتقديم أفضل الخدمات التأمينية لهم.

أبرز إنجازات الإدارة التنفيذية للموارد البشرية والخدمات المساعدة 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 تحديد واعتماد الهيكل التنظيمي لإدارة الاستراتيجية والتميز المؤسسي، وتنويع قسم المواهب بالجبارات 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 المساعدة تركيب نظام جديد لكاميرات المراقبة، وتركيب كاميرات إضافية في المبني، وتم تغيير (20) كاشف طوارئ في مواقف السيارات، بالإضافة إلى فحص النظام من قبل الأمن السيبراني ووضع خطة لإنهاق المشروع في نهاية سبتمبر 2023. كما تم في إدارة العقود والمشتريات متابعة سير طلبات المشاريع وكراساتها (رافاهية الموظفين وISO 9001 ومنصة تجربة الموظف) على منصة اعتماد.

كما نفذت وحدة الوثائق والمحفوظات مشروع برنامج وثيقة بربط برنامج وثيقة مع برنامج (مراكسات) 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.

إنجازات

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

إصدار التعاميم لكافه مقدمي خدمات الرعاية الصحية وشركات التأمين الصحي

عدد التعاميم 27

مقدمي خدمات الرعاية الصحية وشركات التأمين الصحي الذى تم اعتمادهم وتأهيلهم

تجديد تأهيل شركات التأمين الصحي 03	اعتماد جديد لمقدمي خدمات الرعاية الصحية 257
إعادة تأهيل شركات التأمين الصحي 02	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.

ضمان
 مجلس الضمان الصحي
Council of Health Insurance



إطلاق سلسلة فيديوهات الضمان يضمنك لتوعية بحقوق المستفيدين.



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

cigna
healthcare

ضمان
 مجلس الضمان الصحي
Council of Health Insurance



تفعيل اليوم العالمي للشباب.



إقامة اجتماع تحضيري 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.



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



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



عقد اجتماع المائة وأربع وعشرون رئيسة معايير ووزير الصحة رئيس مجلس الضمان الصحي أ. فهد بن عبدالرحمن الجلاجل؛ 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 للزهائير.



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

أخبار المجلس



المشاركة في مؤتمر الجودة الطبية لاستعراض
جهود المجلس في تعزيز جودة وكتفافة الخدمات
المقدمة للمستفيدين.



حضور منسوبي المجلس لبرنامج إدارة المخاطر
استمرار لسلسلة البرامج المهنية والتطويرية.



الإعلان عن انتهاء فترة التسجيل في جائزة ضمان
للتميز.



المشاركة في ديوانية المنشآت الطبية لمناقشة
أهم التحديات التي تواجه القطاع الصحي الخاص.



← Post

واس الأخبار الملكية تفاعل مجلس الضمان الصحي مع إعلان إنشاء
موانئ التأمين. هيئة باسم (هيئة التأمين)، على النحو الوارد في

Translate post

12:59 AM · Aug 16, 2023 · 556.2K Views

إحصائيات

المستفيدون من التأمين الصحي الخاص

8,176,623

موظف

3,671,661

تابع

11,848,284
الإجمالي

حق من حقوقك



يحق للمسني المستفيد 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.



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



تفطلي وثيقة الضمان الصحي الموحد تكاليف السماعات الطبية بحد أقصى 6000 ريال.



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



تفطلي وثيقة الضمان الصحي الأساسية تكاليف علاج التشوهات الخلقية التي قد تشكل تهديداً حالياً أو مستقبلاً على الحياة.



تفطلي وثيقة الضمان الصحي الموحد تكاليف ذوي الإعاقة بحد أقصى 100,000 ريال.

جريدة ضمان

متلازمة تململ الساقين



الدكتور وائل يار
المدير الطبي

حالة يشعر بها الشخص بحاجة ملحة لتحريك الساقين أو عدم الارتياح، يصعب بالعادة وصف هذا الشعور، يحدث غالباً بالمساء عندما يكون الشخص جالساً أو متندداً على الفراش، ويختفي أو يخف هذا الشعور عند المشي أو الحركة أو الانتقال إلى مكان آخر، تعتبر متلازمة تململ الساقين أحد أكثر اضطرابات النوم شيوعاً، ولكن الجهل بالحالة يجعل المريض يتأخّر بطلب التشخيص والعلاج.

عوامل الخطورة

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

طرق الوقاية

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

مجلتنا

احتفال اليوم الوطني السعودي 93

احتفل منسوبي مجلس الضمان الصحي بذكرى ميلاد المملكة العربية السعودية 93 على توحيد الممالك.

ذكرى 24 عام لضمان

احتفل الأمين العام د. شتات الغامدي بذكرى ميلاد مجلس الضمان 24 عاماً مع منسوبيه في اللقاء الدوري الشهري وعرض أبرز الإنجازات والتحديات خلال رحلة مجلس الضمان في السنوات الماضية إلى الوقت الحالي.

ضمان يغير حالة الطقس (يوم الآيس كريم)

تفعيل اليوم العالمي للآيس كريم وسط أجواء مليئة بالانتعاش.

عيادنا يكمل فيكم

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

