



Circular To health service providers and private health insurance

As part of the Council of Health Insurance strategy to enable the beneficiaries and improve quality and efficiency of the services provided to them, and in reference to the circular issued on 25/11/2012 AD regarding the design of two panels, one in Arabic and the other in English, clarifying the CHI communication channels in case the beneficiary wants to make inquiries or comments about the health insurance services provided, and based on part (6) of Article seven of the Protection of Health Insurance Beneficiaries bylaw, approved by Board Resolution No. (117) dated 7/11/2021 AD, and due to the importance of clarifying the communicating channels to the beneficiaries, we would like to inform you of the following:

1. Health insurance companies and health care providers must include a link in their main website page to the Council of Health Insurance website:
<https://www.chi.gov.sa/Pages/default.aspx>
2. Health insurance companies and health care providers, must notify beneficiaries via text messages, emails, or any other communication channels with all CHI communication channels when issuing the insurance policy through the link below:
<https://chi.gov.sa/en/Help/Pages/ContactUs.aspx>
Health Insurance Beneficiaries bylaw
<https://www.chi.gov.sa/Rules/Pages/default.aspx>
3. Update the signage board according to the new brand guideline and the communication channels.
<https://chi.gov.sa/en/Rules/Documents/Decisions/Sigange.pdf>

تعميم

لكافة مزودي الخدمات الصحية المعتمدين وشركات التأمين الصحي المؤهلة

إنطلاقاً من أهداف مجلس الضمان الصحي الاستراتيجية لتمكين المستفيدين ورفع جودة وكفاءة الخدمات المقدمة لهم، وإشارة إلى التعميم الصادر بتاريخ 1434/1/11 هـ الموافق 25/11/2012م، بشأن عمل لوحتين إحداهما باللغة العربية والأخرى باللغة الإنجليزية يتبين فهما وسائل التواصل مع الأمانة العامة للمجلس في حال رغبة المستفيد التقدم باستفسارات أو ملاحظات حول خدمات الضمان الصحي المقدمة، وإستناداً إلى الفقرة (6) من المادة السابعة من لائحة حماية مستفيدي الضمان الصحي المعتمدة بقرار مجلس الإدارة رقم (117) وتاريخ 2021/11/7م، ولأهمية وضوح آلية التواصل مع المستفيد، عليه نود إفادتكم بالتالي:

1. على شركات التأمين ومقدمي الخدمات الصحية عند تواصلهم مع مستفيديهم من خلال الصفحة الرئيسية في مواقعهم الإلكترونية إدراج الرابط الإلكتروني لبوابة المجلس:
<https://www.chi.gov.sa/Pages/default.aspx>
2. أن يلتزم كلاً من شركات التأمين ومقدمي الخدمة الصحية عند إصدار وثيقة التأمين من خلال التواصل مع المستفيد عبر الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني أو اي وسيلة تواصل نصية أخرى، أن يتم إشعار المستفيد بجميع قنوات التواصل مع المجلس عبر الرابط التالي:
<https://www.chi.gov.sa/Help/Pages/ContactUs.aspx>
ولائحة حماية مستفيدي الضمان الصحي حسب الصياغة المناسبة مع إدراج رابط اللائحة:
<https://www.chi.gov.sa/Rules/Pages/list5.aspx>
3. تحديث اللوحات الإعلانية الموضح فيها قنوات التواصل الخاصة للمجلس بحسب قنوات التواصل و الهوية الجديدة.
<https://chi.gov.sa/Rules/Documents/Decisions/Sigange.pdf>