

# الأسئلة الشائعة

## ما هي الفئة المستهدفة في هذا الاستبيان؟

المستفيدون من التأمين الصحي الذين حصلوا على خدمات الرعاية الصحية في إحدى المنشآت الصحية المعتمدة.

## كيف لي أن أشارك في الاستبيان؟

يصل الاستبيان لعينة عشوائية من المستفيدين بشكل تلقائي وبدون تدخل بشري عن طريق الرسائل القصيرة SMS والتي تحوي رابط الاستبيان، وذلك بعد الانتهاء من جميع إجراءات الخدمة الصحية واكتمالها.

## ماذا يقيس الاستبيان؟

يشمل الاستبيان ثلاثة نطاقات ليتم تقييمها: دور مجلس الضمان الصحي، خدمات شركات التأمين الصحي وشمولية المعلومات وأداء مراكز خدمة العملاء، آلية الموافقات الطبية ومدى الرضا عن مستوى التنسيق بين شركات التأمين الصحي ومقدمي الرعاية الصحية.

## هل تدخل الاستبيانات غير المكتملة ضمن نتائج الاستبيان؟

نعم، حيث يتم قياس كل إجابة على نحو فردي بغض النظر عن إكمال الاستبيان.

## ماذا عن مؤشرات قياس أداء مقدمي الرعاية الصحية؟

يتم إرسال استبيان لقياس تجربة المرضى مع مقدمي الرعاية الصحية في ثلاث خدمات وهي: المرضى النومين، والمرضى في الطوارئ والمرضى في العيادات الخارجية. عن طريق الرسائل القصيرة

## إذا كانت نسبة من أكملوا الاستبيان قليلة، هل يعني ذلك أن نتائج الاستبيان غير دقيقة؟

لا يرتبط معدل الإجابة بأي شكل بدقة النتائج إحصائياً في الدراسات الإحصائية؛ حيث إن كل إجابة مهمة، وتعكس واقع الخدمة والذي بدوره يساعد على فهم مناطق التحسين الممكنة

## هل بالإمكان الاطلاع على النتائج بشكل تفصيلي؟ وهل هي محايدة؟

نعم، سيتم رفع التقارير الدورية لنتائج لاستبيانات على الموقع الإلكتروني لمجلس الضمان الصحي وبكل شفافية.  
نعم، النتائج محايدة حيث إن العمليات بالكامل تتم عن طريق طرف ثالث (شركة بريس غيني Press Ganey) العالمية وهي متخصصة في مجال الاستبيانات والدراسات للقطاع الصحي، وتستند إلى منهجية علمية معتمدة في عملية القياس.

## ماذا بعد صدور النتائج؟

يوجد إدارة تعنى بتجربة المستفيد في مجلس الضمان الصحي، تعمل بشكل وثيق مع أصحاب المصلحة الداخليين في مجلس الضمان الصحي وأصحاب المصلحة الخارجيين مثل شركات التأمين ومزودي الرعاية الصحية وأصحاب العمل لدراسة الاستبيانات وتحليلها لتعيين نقاط الضعف المختلفة والعمل على تحسينها وفق أفضل الممارسات الدولية في مجال تحسين تجارب المستفيدين، وتتم متابعة النتائج بشكل متواصل عبر لوحة بيانات مخصصة باهتمام كبير ومباشر من قيادات المجلس.

## كيف تحمون سرية معلوماتي؟

جميع المعلومات المقدمة لا يوجد فيها بيانات المريض الصحية أو الشخصية، ولا يستطيع مجلس الضمان الصحي بأي شكل من الأشكال الاطلاع على هوية المستجيبين للاستبيانات ما لم يفصح عن معلوماته في خانة التعليقات، ويوافق على مشاركتها.

# FAQ



## Who is the targeted group in this survey?

Health insurance beneficiaries who has received services at accredited health care providers.

## How do I participate in the survey?

The survey is sent automatically to a random sample of beneficiaries, without any human intervention through SMS, which includes a survey link, and that is after having a full healthcare service.

## What the survey measures?

The survey includes three domains to be measured: Council of Health Insurance role and perception, Health insurance companies' services and information adequacy and customer care performance, Pre-authorization process and coordination level between insurance companies and health providers.

## What about measuring Health care indicators?

A survey is sent via SMS to measure the patients' experience with health care providers in three services: inpatients, patients in emergency and outpatient. The results reflects the average scores

## Will incomplete surveys be included in the survey results?

Yes, all answers will be measured individually even for incomplete surveys.

## If the number of those who answered the survey is low, does it mean that the results are inaccurate?

The response rate doesn't by anyway relate to the statistic accuracy of the results, where each answer is important and reflects the service, which helps in understanding the sector and determine the improvement areas.

## Can results be shared in details? Are they neutral?

Yes, the reports will be published periodically on the CHI website with full transparency.

Yes, the results are neutral, as the whole process is carried out by a third party (Press Ganey) which is an international company that is specialized in health sector surveys and analysis.

## What could happen after results are released?

There is a dedicated department in Council of Health Insurance for Beneficiary's Experience that works fully with CHI internal and external stakeholders, in order to study and analyze the surveys to determine the weaknesses points and develop a plan based on best practices in customer experience field. The results been monitored continuously by CHI leaders via dashboard.

## How do you protect the confidentiality of my information?

All information provided doesn't contain the patient's health or personal data. In any way, the Council of Health Insurance can't view participant identity unless the participant writes his/her information in the comments section and approves to share.