

ضمان

مجلس الضمان الصحي
Council of Health Insurance

رؤية مستقبلية

التقرير السنوي
لمجلس الضمان الصحي



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



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



وطننا الذي نبنيه معا لن نقبل إلا أن نجعله في
مقدمة دول العالم، بالتعليم والتأهيل، بالفرص المتاحة
التي تتاح للجميع، والخدمات المتطورة، في التوظيف
والرعاية الصحية والسكن والترفيه وغيره.



خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود
حفظه الله



إن بلادكم ماضية في نهضتها التنموية وفق رؤية
٢٠٣٠ وبرامجها الطموحة، التي ستبقي المملكة
بتوفيق الله في تقدم مستمر، وستحقق للمواطنين
سبل الحياة الكريمة.

لمحة عن المجلس

يشرف على أعماله مجلس إدارة برئاسة معالي وزير الصحة، ويضم 10 أعضاء يمثل خمسة منهم وزارات ومصالح حكومية، ويمثل الباقون جهات معنية من القطاع الخاص كمجلس الغرف التجارية الصناعية السعودية، وشركات التأمين التعاوني، والقطاع الصحي الخاص، والقطاعات الصحية الحكومية، ويتم تعيين أعضاء المجلس وتجديد عضويتهم بقرار من مجلس الوزراء لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد.

مجلس الضمان الصحي جهة حكومية ذات شخصية اعتبارية مستقلة، تم إنشاؤه بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (71) وتاريخ 27/4/1420 هـ الموافق 11/8/1999 م، والذي نص على إنشاء المجلس للإشراف على تطبيق نظام الضمان الصحي في المملكة بهدف رفع المستوى الصحي للفئات المستهدفة بالتأمين الصحي الخاص، وحماية حقوق المؤمن لهم، إضافة إلى تقديم الخدمات التنظيمية والرقابية، وتعزيزها من خلال الإمكانيات الرقمية.

المهام الرئيسية لمجلس الضمان الصحي



الإشراف على
منصة نفيس
(SHIB)



اعتماد وتأهيل مزودي
الخدمات الصحية لتقديم
الخدمات الصحية والإشراف
السلوكي عليها



تحديد المشمولين
بالتغطية الإلزامية



تطبيق إلزامية
التأمين الصحي

رئيس وأعضاء المجلس الدورة السابعة



**معالي الأستاذ
فهد بن عبدالرحمن الجلال**

وزير الصحة
رئيس مجلس الضمان الصحي



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



**سعادة الأستاذ
عبدالعزیز بن سعود الدحيم**
عضو المجلس
ممثل وزارة التجارة



**سعادة الأستاذ
فيصل بن محمد الشريف**
عضو المجلس
ممثل وزارة المالية



**سعادة الدكتور
طلال بن عبدالرحمن التويجري**
عضو المجلس
ممثل وزارة الصحة



**معالي الدكتور
عبدالله بن ناصر أبو ثنين**
عضو المجلس
ممثل وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



**سعادة الدكتور
عماد بن عبدالعزيز الذكير**
عضو المجلس
ممثل القطاع الصحي الخاص



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



**سعادة الدكتور
خالد بن مكيم العنزي**
عضو المجلس
ممثل اتحاد الغرف التجارية
السعودية



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



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

أولاً:
القسم
التمهيدي

كلمة رئيس مجلس الإدارة



**معالي الأستاذ
فهد بن عبدالرحمن الجلال**

وزير الصحة
رئيس مجلس الضمان الصحي

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على رسوله الأمين

امتداداً لما توليه القيادة الحكيمة من اهتمام ورعاية بالغة بالقطاع الصحي وتوجهات من مقام خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود ودعم ومتابعة من سمو ولي العهد رئيس مجلس الوزراء صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبد العزيز آل سعود - حفظهما الله - فقد دأب مجلس الضمان الصحي منذ تأسيسه عام ١٩٩٩م على رفع جودة الخدمات المقدمة وحماية حقوق مستفيدي التأمين الصحي الخاص، وما زال يسعى لتحقيق المزيد من التطور في هذا المجال، سعياً لتحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ للقطاع الصحي؛ والذي يعتبر أحد أهم القطاعات الحيوية في المملكة. ويأتي هذا التقرير السنوي لعام ٢٠٢٣ ليرسل الضوء على الإنجازات والتحديات التي واجهها المجلس خلال العام الماضي؛ حيث حقق نجاحات

واضحة وتمكن من إحداث تغيير إيجابي في قطاع التأمين الصحي الخاص، وساهم في إدخال التحسينات الهائلة في هذا المجال من خلال تعزيز الوصول إلى الرعاية الصحية وتحسين الجودة ورفع الكفاءة؛ لتعزيز صحة ورفاهية المواطن والمقيم. كما واصل المجلس تمكين الفئات المستهدفة من المواطنين والمقيمين من الحصول على التغطية الصحية الإلزامية، وشهد عدد المستفيدين من المؤمن لهم زيادة ملحوظة حيث ارتفع العدد من ١١,٥ مليون مستفيد في عام ٢٠٢٢ إلى ١٢ مليون مستفيد في عام ٢٠٢٣، إضافة إلى جانب النمو المطرد في الطلب على منتجات التأمين الصحي حيث ارتفع عدد المستفيدين من منتجات التأمين الصحي للقادمين بفرض زيارة المملكة (زيارة سياحة عمرة) إلى ١٥,١٢٥,٥٣٨ مليون مستفيد بزيادة مئوية تقدر بـ ٤٧% عن العام الماضي، وذلك تأكيداً على أهمية نشاط التأمين الصحي. وقد شهد عام ٢٠٢٣ إنشاء هيئة التأمين وهي خطوة بارزة نحو تعزيز وتطوير قطاع التأمين

في المملكة، وفي هذا السياق؛ ساهم مجلس الضمان الصحي مساهمة بالغة في المواءمة معه الخطوة الاستراتيجية ودعم إنشاء الهيئة التي تهدف إلى تعزيز الوعي التأميني، وحماية حقوق المؤمن لهم، وتنمية وتطوير قطاع التأمين في المملكة، وذلك بنقل كافة مهام واختصاصات قطاع التأمين الصحي إلى الهيئة واستمرار المجلس في أدواره المتعلقة بتطبيق إلزامية التأمين الصحي وتحديد المشمولين بالتغطية الإلزامية، إلى جانب اعتماد مقدمي خدمات الرعاية الصحية والإشراف السلوكي عليها، والإشراف على منصة نفيس وبهذه المناسبة لا يسعني إلا أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكافة منسوبي المجلس على ما بذلوه من جهود جلية ساهمت في تعزيز صحة المستفيدين وانعكست آثارها الإيجابية على الشركاء من المستفيدين ومقدمي الخدمات الصحية في المملكة.



كلمة الأمين العام



د. شَبَّاب بن سعد الفغمدي

الأمين العام

منذ إطلاق سيدي صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان ولي العهد رئيس مجلس الوزراء - حفظه الله - رؤية السعودية 2030 الطموحة وجميع الجهات تعمل على مواءمة الجهود المبذولة من أجل تحقيق مستهدفاتها في مختلف القطاعات. يسعى مجلس الضمان الصحي أن يكون جزءاً لا يتجزأ من نسيج عملي متكامل مع بقية الجهات ذات العلاقة، عبر سلسلة من البرامج والمبادرات، للمساهمة في الوصول إلى مجتمع حيوي، وطن طموح واقتصاد مزدهر. وكذلك ضمان يتطلع إلى أن يكون جهة رائدة عالمياً في الوقاية وتعزيز الجودة وكفاءة الخدمات الصحية لمستفيدي الضمان الصحي، فإنه لا يدخر جهداً في سبيل تمكين الفئات المستهدفة من الحصول على التغطية

والحماية الكاملتين، إضافة إلى تمكين القطاع ليكون قطاعاً تحفزه الجودة وجهة تنظيمية متطورة تعزز التحول الرقمي.

ومن هذا المنطلق، نسعد بأن نشركم عبر التقرير السنوي، جزء من أبرز المنجزات والأهداف التي حققها مجلس الضمان الصحي في عام 2023م، الذي سعينا خلاله إلى مواصلة مواءمة الجهود مع بقية الجهات لمحاكاة أهداف رؤية المستقبل، متطلعين إلى تعزيز صحة المستفيدين من خلال بيئة تنظيمية تركز على الوقاية وتمكّن أصحاب العلاقة وتحقق الشفافية والعدالة والجودة، متسلّحين بقيمتنا المتمثلة في الاتقان، الاحترافية، الإبداع والابتكار، والتعاون.

وبما أن تمكين المستفيدين يتصدر أولوياتنا في مجلس الضمان الصحي فقد تمكّننا من رفع نسبة إلزامية التأمين، لتصل بفضل الله سبحانه وتعالى إلى 90% مقارنة بـ 86% في العام 2022م، مما يساهم في حماية حقوق المستفيدين وضمان التغطية الشاملة لهم، والعمل مستمر للوصول لأكثر من 95% في نهاية عام 2024م، ونواصل التعاون المستمر مع شركائنا المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، بالإضافة إلى مركز المعلومات الوطني، بهدف توحيد تصنيف البيانات وتعزيز إطار المشاركة ويهدف هذا التعاون إلى تحسين قياس المؤشرات المستخدمة وتعزيز التوافق حولها.

واستكمالاً لدور المجلس في تحسين الرعاية الوقائية والعلاجية الشاملة للأمراض المزمنة، فقد أطلق المجلس مبادرة الرعاية الصحية الأولية لمستفيدي الضمان الصحي، وذلك بالتعاون مع عدد من مقدمي الخدمة من مختلف مناطق المملكة، والتي تهدف لرفع كفاءة الخدمات الصحية، وزيادة الاستفادة من المنافع التأمينية الأساسية،

إضافة إلى تحسين تجربة المستفيدين ورفع رضاهم، وحرصاً على تحسين صحة الإنسان والحفاظ عليها، عمل المجلس على إطلاق مشروع إدارة صحة المستفيدين لتأسيس برنامج يتسم بأفضل الممارسات العالمية والذي سيساهم في التركيز على تحسين المخرجات الصحية والوقاية من الأمراض والمخاطر الصحية لمستفيدي الضمان الصحي.

ومن أجل الوصول إلى قطاع ممكّن، أطلق مجلس الضمان الصحي العديد من المبادرات والبرامج وأبرم عدة شراكات استراتيجية تهدف إلى دعم وتمكين التوجه نحو الرعاية المبنية على الجودة والكفاءة VBHC، إلى جانب إطلاق استراتيجية قياس مخرجات الرعاية الصحية المبنية على تقييم مستفيدي الضمان الصحي (PROMs)؛ بهدف تحقيق الرعاية المبنية على الجودة والكفاءة VBHC.

ونحو تحقيق قطاع تحفزه الجودة، أطلق مجلس الضمان الصحي مركز العمليات والذكاء الاصطناعي؛ من أجل تحسين الاستدامة والابتكار، للمساهمة في دعم اتخاذ القرارات المبنية على البيانات مما يحسن من جودة المخرجات ويرفع التزام القطاع. وأطلق مجلس الضمان الصحي عبر أفق رجب في سماء إنجازات 2023م، ضمن إطار سعيه إلى أن يكون جهة تنظيمية متطورة، من خلال تحقيق إنجاز الأداء المؤسسي للاستراتيجية الحالية بنسبة 96.62% مع نهاية العام 2023م إثر تميزه في تنفيذ العديد من المبادرات الاستراتيجية ذات الأثر على التأمين الصحي الخاص.

وامتدت قفزات نجاح المجلس بالجهود المبذولة في تعزيز ثقافة الجودة والتميز المؤسسي من خلال تحسين معرفة الموظف ومهاراته وقدراته

التي انعكست على تحسين إجراءات العمل، وأثمرت عن حصد المجلس العديد من الاعترافات والجوائز المحلية والعالمية، التي من أبرزها جائزتي الابتكار للعام وتجربة المستفيد لعام 2023م، وجائزة الملك عبدالعزيز للجودة والتميز المؤسسي لعام 2022 والتي تلقاها المجلس في مطلع 2023م، وتتطلع لإستمرار التميز والحصول على الجائزة لهذا العام. وعلى صعيد التحول الرقمي، عزّز مجلس الضمان الصحي سلسلة نجاحاته من خلال وصول نسبة تغطية منصة نفيس في القطاع الصحي إلى 93%، مما ينعكس بشكل إيجابي على تعزيز النضج الرقمي لقطاع التأمين الصحي وتطوير البيئة التحتية للبيانات والقدرات التشغيلية، ويدعم الجهود المبذولة في سبيل تحقيق الوصول إلى مستهدفات الملف الطبي الموحد وسط تطلعات للالتزام الجميع في 2024م. إطلاقات مضيئة استعرضتها سريعاً، لبعض إنجازات مجلس الضمان الصحي في عام 2023، والجهود المبذولة بالتعاون مع الجهات الأخرى، التي ساهمت في نمو نسبة التأمين الصحي ليصل إلى 59% من إجمالي الأقساط المكتتبة للقطاع مقارنة ببقية أنواع التأمين، وبذلك نسلم الراية للزملاء في هيئة التأمين لإكمال مسيرة الإشراف على شركات التأمين.

وفي الختام.. نحمد الله عز وجل على ما تحقق من إنجازات بفضل سبجانه وتعالى ثم بالدعم الكبير الذي يحظى به هذا القطاع الحيوي من حكومة خادم الحرمين الشريفين وولي عهده الأمين حفظهما الله ورعاهما، والجهود المبذولة من القائمين على المجلس ومنسوبيه والجهات الأخرى ذات العلاقة. ونسأل المولى عز وجل المزيد من التوفيق والسداد.



تعريف بالمصطلحات

حيثما وردت المصطلحات أدناه في التقرير أو ملحقاته فإنها تعني المعنى المبين إلى جانبها، ما لم يقتض السياق خلافه:

المصطلح	التعريفات
شركة إدارة مطالبات التأمين الصحي (TPA)	شركات تسوية المطالبات التأمينية والمصرح لها العمل في المملكة، والتي تم تأهيلها لممارسة إدارة مطالبات الضمان الصحي التعاوني من قبل المجلس.
النظام	نظام الضمان الصحي التعاوني المطبق في المملكة.
التغطية التأمينية	المنافع الصحية الأساسية المتاحة للمستفيد، والمحددة بالوثيقة.
العقد الاسترشادي لتقديم خدمات الرعاية الصحية	هو عقد معتمد من المجلس يمكن لأطراف العلاقة التأمينية، الاستعانة به لتنظيم العلاقة بين الشركة ومقدم الخدمة. مع مراعاة ما ورد في نص المادة رقم (95) من هذه اللائحة.
المطالبة	طلب مقدم إلى شركة التأمين أو من يمثلها من مقدم خدمة، أو المؤمن له، أو من حامل الوثيقة بفرض استعاضة قيمة نفقات الخدمات الصحية المشمولة ضمن تغطية الوثيقة، ويكون مشفوعاً بالمستندات المالية والطبية المؤيدة له.
رفض طلب الاعتماد	إجراء يخص فقط مرحلة طلب الاعتماد، عندما يتبين للمجلس عدم صحة أي من المعلومات التي قدمها مقدم الخدمة للمجلس من أجل الحصول على الاعتماد: مثل (تزوير بعض الأوراق أو التراخيص المقدمة، أو الإدلاء بمعلومات غير صحيحة، أو ما شابه).
إلغاء الاعتماد	قرار يتم اتخاذه جراء مخالفة جسيمة للنظام ولائحته، يرتكبها مقدم الخدمة.
المنصة الوطنية الصحية الموحدة (نفيس)	برنامج يشرف المجلس على تنفيذه ويهدف إلى تبادل المعلومات والبيانات والتعاملات الخاصة بالتأمين الصحي بين مقدمي الخدمة وشركات التأمين وشركات إدارة المطالبات والمجلس وفق معايير البيانات التأمينية، وبطريقة إلكترونية آمنة وموثوق بها.
البيانات الأساسية	ما تحدده الأمانة العامة من بيانات خاصة بحامل الوثيقة أو بالمستفيد، وعلى سبيل المثال بيانات الهوية الوطنية / بيانات إقامة العامل).
هيئة التأمين	الجهة المعنية بتنظيم قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية والتي تهدف إلى بناء قطاع أكثر فعالية.

المصطلح	التعريفات
التقرير	التقرير السنوي لمجلس الضمان الصحي حسب المادة 29 من نظام مجلس الوزراء.
المجلس	مجلس الضمان الصحي.
التأمين الصحي	التأمين الصحي الذي يقرره النظام ولائحته التنفيذية، و تمارسه شركات التأمين التعاوني المرخص لها العمل في المملكة وفقاً لنظام مراقبة شركات التأمين.
الوثيقة	هي وثيقة الضمان الصحي الأساسية التي أقرها مجلس الضمان الصحي والتي تتضمن التحديدات والمنافع والاستثناءات والشروط العامة، وتصدر من شركة التأمين بموجب طلب تأمين مقدم من صاحب عمل (حامل الوثيقة).
أطراف العلاقة التأمينية	حملة الوثائق، شركات التأمين الصحي، شركات إدارة مطالبات التأمين الصحي (TPA)، ومقدمو الخدمة.
المؤمن له (المستفيد)	هو الشخص الطبيعي الذي تقررت التغطية لصالحه بموجب الوثيقة.
المشترك	هو المشترك في وثائق التأمين الصحي. ويشمل ذلك السعوديين وغير السعوديين سواء كانوا موظفين أو تابعيين.
شركة التأمين	شركة التأمين التعاوني المصرح لها بالعمل في المملكة، والتي تم تأهيلها لممارسة أعمال الضمان الصحي التعاوني من قبل المجلس.
مقدم الخدمة	المرفق الصحي الحكومي أو غير الحكومي المصرح له بتقديم الخدمات الصحية في المملكة وفقاً للأنظمة والقواعد ذات العلاقة والمعتمد من المجلس، وعلى سبيل المثال: مستشفى مركز تشخيص عيادة، صيدلية، مختبر مركز علاج طبيعي، أو مركز علاج بالإشعاع.

جدول المحتويات

9	أولًا: القسم التمهيدي	34	ثالثًا: نظرة عامة على الوضع الراهن للمجلس
10	1/1 تقديم	36	1. الهيكل التنظيمي
12	2/1 المصطلحات	38	2. وضع القوى البشرية
14	3/1 جدول المحتويات	42	3. اعتمادات الميزانية
16	4/1 الملخص التنفيذي	46	4. إيرادات المجلس
18	ثانيًا: التقرير التفصيلي	48	5. مشاركة القطاع الخاص
19	2/1 المقدمة	52	6. أرقام وإحصائيات
20	2/2 التوجه الاستراتيجي		
32	3/2 موجز الأداء الاستراتيجي		
	1. مؤشرات الأداء الرئيسية لعام 2023		
	2. حالة المبادرات الاستراتيجية		
	3. مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة		
47	4/2 أبرز الأعمال والإنجازات		
	1. التكاليف والتوجيهات		
	2. أعمال وإنجازات المجلس التشغيلية والرأسمالية خلال عام 2023		
	3. تطوير رأس المال البشري		
	4. النشاطات الاجتماعية والمؤتمرات والحوائر العالمية والمحلية التي حققها المجلس		
	5. ورش العمل والدورات التدريبية		
28	5/2 الفرص والعوامل المساعدة على تحقيقها		
	5/2 أبرز التحديات		

الملخص التنفيذي

يمثل هذا التقرير ملخصاً شاملاً للجهود والمبادرات التي قام بها مجلس الضمان الصحي خلال العام الماضي، في إطار استراتيجيته الموجهة نحو تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030، وبرنامج التحول الوطني للقطاع الصحي. يتناول التقرير تحديداً المبادرات التي اتخذها المجلس لتحقيق هذه الأهداف، والنجاحات التي حققها في هذا السياق.

يقدم التقرير تحليلاً مفصلاً للأداء المالي والتنظيمي والتأثير والتقييم الذي يتيح فهماً أعمق للضمان الصحي. ويهدف التقرير إلى توجيه السياسات الصحية وتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة من قبل المجلس. يحتوي التقرير على:

1. ملخص للأهداف الاستراتيجية: يتمحور التقرير حول مساهمة مجلس الضمان الصحي في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 وبرنامج التحول الوطني للقطاع الصحي، من خلال توجيه استراتيجيته نحو مواءمة هذه الأهداف.

2. النجاحات والإنجازات: يتم تسليط الضوء في هذا الجزء على النجاحات والإنجازات التي حققها المجلس خلال العام، وكيفية تحويل التحديات إلى فرص للتطوير والتقدم.

3. المحاور الاستراتيجية والمبادرات: يُقدم التقرير نظرة عامة على المحاور الاستراتيجية التي اعتمدها المجلس، والمبادرات التي اتخذها لتحقيق هذه المحاور، مع تسليط الضوء على الإنجازات المحققة في هذا السياق.

4. التحديات والفرص: يتناول التقرير التحديات التي واجهها المجلس خلال العام، وكيف استثمارها لتحقيق الفرص الجديدة، مع التركيز على الجهود المبذولة لتعزيز دور قطاع التأمين الصحي في مسيرة التنمية الوطنية.

5. التقييم والتطوير: يشتمل التقرير على آلية التقييم التي اعتمدها المجلس، وكيفية استخدامها لتحسين الأداء وتطوير البرامج والمبادرات في السنوات القادمة.

6. الإحصاءات والأرقام: يُقدم التقرير إحصائيات وأرقام توضح التطورات والتحديات التي شهدتها قطاع التأمين الصحي خلال العام الماضي، مما يساهم في تقييم أداء المجلس وتحديد اتجاهات العمل المستقبلية.

7. الخطة المستقبلية: يختتم التقرير بتقديم الخطة المستقبلية للمجلس، والتي تشمل استمرار الجهود في تحقيق الأهداف الاستراتيجية ومواجهة التحديات القادمة، بالإضافة إلى استثمار الفرص الجديدة وتعزيز دور قطاع التأمين الصحي في دعم التنمية الوطنية.

المقدمة

أعدّ مجلس الضمان الصحي هذا التقرير الذي يلخص أبرز إنجازاته للعام المالي 2023م ويستعرض الجهود والأعمال التي بذلها خلال العام، وذلك استجابة لمتطلبات المادة رقم (29) من نظام مجلس الوزراء، والتي نصت على: "وعلى جميع الوزارات والأجهزة الحكومية الأخرى أن ترفع إلى رئيس مجلس الوزراء خلال تسعين يوماً من بداية كل سنة مالية تقريراً عما حققته من إنجازات مقارنة بما ورد في الخطة العامة للتنمية خلال السنة المالية المنقضية، وما واجهها من صعوبات، وما تراه من مقترحات لحسن سير العمل فيه"، وتماشياً مع متطلبات الدليل الموحد للتقارير السنوية للأجهزة العامة المعد من قبل المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة "أداء" والمعتمد بقرار مجلس الوزراء المؤرخ رقم (233) وتاريخ 18/4/1443هـ.

تكمن أهمية أهداف مجلس الضمان الصحي في تحقيق رؤية 2030 في تطبيق إلزامية التأمين الصحي وتحديد المشمولين بها إلى جانب اعتماد وتأهيل مزودي الخدمة، مما يساهم في تعزيز جودة وكفاءة الخدمات الصحية.

كما يستعرض التقرير استراتيجية المجلس 2020-2024، والمراحل الثلاث التي وضعها المجلس في رحلته الاستراتيجية، والأهداف والإنجازات التي تم إنجازها، تقيماً لمؤشرات الأداء الرئيسية للمجلس، ومدى رضا المستفيدين عن خدمات التأمين الصحي، وأبرز الأعمال المرتبطة برؤية 2030، بالإضافة إلى أهم الجوائز التي نالها المجلس خلال العام، وموجز لواقع قطاع التأمين الصحي مدعماً بالأرقام والإحصاءات.

وبشكل عام الهدف من التقرير السنوي لمجلس الضمان الصحي هو توفير صورة شاملة وشفافة عن أداء قطاع التأمين الصحي الخاص، وتوجيه الجهود نحو تحسين الرعاية الصحية وتحقيق التنمية المستدامة في هذا القطاع الحيوي؛ حيث تم اتباع أكثر من نهج في هذا التقرير.

أبرز مكونات التقرير



ثانياً: التقرير التفصيلي

التوجه الاستراتيجي



رؤية 2030 واستراتيجية المجلس

أطلقت الرؤية لتكون منهجاً و خارطة طريق تلتزم العمل بها كافة مؤسسات الدولة، بكل ما من شأنه تعزيز المكانة الرائدة للمملكة، في إطار تكاملي بين محاور الرؤية الثلاثة (اقتصاد مزدهر-مجتمع حيوي-وطن طموح) تسعى رؤية المملكة 2030 إلى الوصول بها لتكون نموذجاً ناجحاً على مستوى العالم في مختلف المجالات، وعلى كافة الأصعدة.

تهدف رؤية المملكة العربية السعودية 2030 الطموحة إلى تحقيق نقلة نوعية في عدة قطاعات مختلفة، بما في ذلك الصحة، التعليم، البنية التحتية، الترفيه، والسياحة، من خلال تحسين جودة الخدمات و كفاءتها وتعزيز القطاعات الاقتصادية المختلفة.

تعد برامج تحقيق الرؤية القوة الدافعة لتحقيق رؤية السعودية 2030، حيث تعمل على ترجمتها وتحويلها إلى واقع ملموس، يمثل كل برنامج خارطة طريق محددة، تتم مواءمتها من خلال خطط التنفيذ المعتمدة، التي تسترشد بالأهداف المحددة مسبقاً ومؤشرات الأداء الرئيسية في غضون خمس سنوات.

ومع تطور رؤية السعودية 2030، أعيدت هيكلة بعض برامج تحقيق الرؤية؛ لتلبية الاحتياجات المتغيرة، وعكس طموحات وقدرات المملكة، وضمان تحقيق رؤية 2030 على أكمل وجه.

وقد تضمنت رؤية المملكة 2030 عدداً من البرامج التنفيذية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية، والتوجهات العامة للرؤية. وسعى المجلس إلى تعزيز مساهمته في برامج تحقيق الرؤية، حيث يعمل على مبادرات برنامج التحول الصحي 2030، ويدعم ويشارك في عدة برامج ومبادرات للمساهمة في تحقيق الرؤية المنشودة.

ومن أبرز برامج الرؤية الذي يساهم مجلس الضمان الصحي في دعم تحقيق مستهدفاتها (برنامج تحول القطاع الصحي، برنامج القطاع المالي وارتباطه بقطاع التأمين الصحي الخاص).



برنامج تحول القطاع الصحي

برنامج تحول القطاع الصحي



برنامج تحول القطاع الصحي يشكل الأداة الأبرز لوزارة الصحة في تحقيق مستهدفات الرؤية، نظراً لدوره في تمكين التحول الشامل في القطاع، وإعادة هيكلة ليكون نظاماً صحياً شاملاً وفعالاً متكاملًا، وما يقوم به من مواءمة وتنسيق جميع جهات القطاع الصحي بما فيها مجلس الضمان الصحي الذي تلتقي استراتيجيته بأهدافها المحددة مع خطط البرنامج ومستهدفاته، وبرامج تحقيق الرؤية والجهات الحكومية ذات الصلة.

يهدف البرنامج إلى إعادة هيكلة القطاع الصحي في المملكة بما يساهم في تعزيز مكانته وتفعيل مقوماته كنظام صحي فعال ومتكامل، يركز على صحة المستفيد بالاعتماد على مبدأ القيمة المحصلة من المخرجات، ويطبق قيم الشفافية والاستدامة المالية من خلال تعزيز الصحة العامة والوقاية من الأمراض، بالإضافة إلى تطبيق نموذج الرعاية الصحية الحديث.

الأهداف الاستراتيجية لبرنامج تحول القطاع الصحي



تعزيز السلامة المرورية



تعزيز الوقاية ضد المخاطر الصحية



تسهيل الحصول على الخدمات الصحية



تحسين جودة وكفاءة الخدمات

برنامج القطاع المالي وارتباطه بقطاع التأمين الصحي الخاص

برنامج تطوير
القطاع المالي

تتضمن أهداف هذا البرنامج، زيادة عروض التأمين الصحي الخاصة التي تهدف إلى تحفيز المزيد من الشركات العاملة في مجال التأمين الصحي الخاص على تقديم خدماتها؛ كما أن البرنامج يسعى إلى تعزيز الشفافية والمساءلة في قطاع التأمين الصحي الخاص، من خلال وضع معايير وقوانين تنظم العمل وتتطلب من الشركات تقديم تقارير دورية حول أدائها، بالإضافة إلى توسيع الوصول للخدمات الصحية؛ وذلك لضمان حصول جميع فئات المجتمع على العناية الصحية اللازمة.

يوصل برنامج القطاع المالي خلال المرحلة المقبلة تحقيق رؤيته؛ من خلال أهداف محددة، قد تم إدراجها في خطته السنوية وزيادة حصة المعاملات غير النقدية من 36% في عام 2019 إلى 70% بحلول العام 2025.

أهداف برنامج القطاع المالي



تعزيز الشفافية المالية
والمساءلة



الحد من الممارسات
الاحتيالية



زيادة عمق سوق التأمين
(إجمالي الأقساط المكتتبة إلى
الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي)
لتصل إلى 2.4% في عام 2025

ويعتبر البرنامج أحد الجهود المبذولة لتطوير القطاع الصحي؛ وتعزيز الوصول إلى خدمات رعاية صحية جيدة للمواطنين والمقيمين على حد سواء، ويهدف هذا البرنامج في الأساس إلى تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة وتوسيع نطاقها، وقد كان للمبادرة المحورية الرابعة لبرنامج التحول المالي فرض التأمين الإلزامي على التأمين الصحي دور كبير في الحد من الممارسات الاحتيالية، و مواصلة تطوير قطاع التأمين القائم؛ بما في ذلك زيادة إجمالي الأقساط المكتتبة، وزيادة الحجم وتقليل نسبة التكلفة.

كما يهدف البرنامج إلى دعم وإنشاء هيئة التأمين التي من أهم أهدافها تعزيز الوعي التأميني، وحماية حقوق المؤمن لهم، وتنمية وتطوير قطاع التأمين في المملكة بما يضمن توفير الخدمات الصحية بجودة عالية للمواطنين والمقيمين في المملكة على حد سواء، ويسهم في تعزيز صحة ورفاهية المجتمع.

ومن المتوقع أن يؤدي فرض التأمين الصحي الإلزامي إلى ارتفاع تغطية التأمين الصحي في المملكة؛ حتى يصل إلى نسبة 45% في عام 2025، بمعدل زيادة سنوية قدرها 2% كل عام، وإلى زيادة إجمالي الأقساط المكتتبة إلى الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي إلى 2.4% بحلول العام 2025.

■ مواءمة استراتيجية المجلس لرؤية المملكة 2030

يأتي دور مجلس الضمان الصحي الذي يعتبر مكونًا أساسيًا في استراتيجية القطاع الصحي ضمن أهداف رؤية 2030، حيث أن استراتيجية مجلس الضمان الصحي تركز على عدة محاور أساسية تتوافق مع أهداف رؤية 2030، ومن أبرزها:

تمكين المستفيدين

أي الفئات المستهدفة من الحصول على التغطية والحماية الكاملتين.

قطاع مُمكن

يمكن شركات التأمين ومقدمي الخدمات من رفع مستوى خدماتهم للمستفيدين بتوفير أنظمة وسياسات متطورة.

قطاع تحفزه الجودة

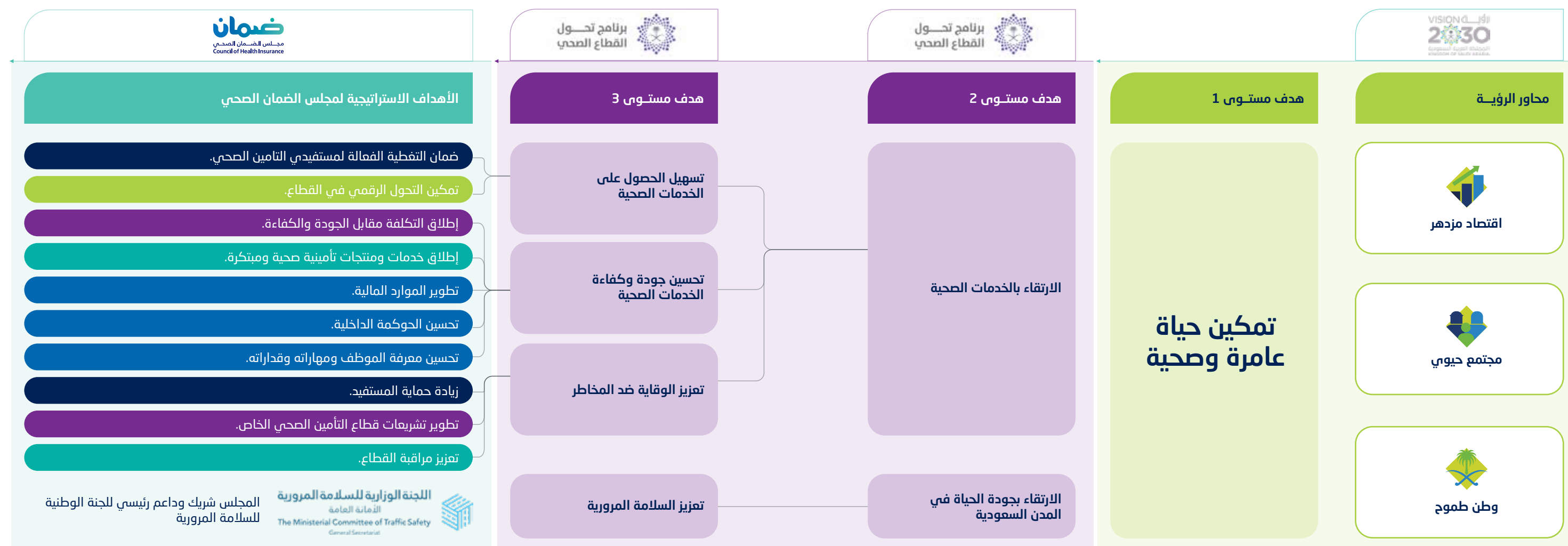
يتولى تحسين الاستدامة والابتكار في القطاع.

جهة تنظيمية متطورة

لديها القدرة على المرونة والتعلم.

التحول الرقمي

تحفيز التحول الرقمي في القطاع.



الخريطة الاستراتيجية

الرؤية

أن نكون جهة رائدة عالميًا في الوقاية وتعزيز جودة وكفاءة الخدمات الصحية لمستفيدي الضمان الصحي.



الرسالة

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



القيم



التعاون

الإبداع والابتكار

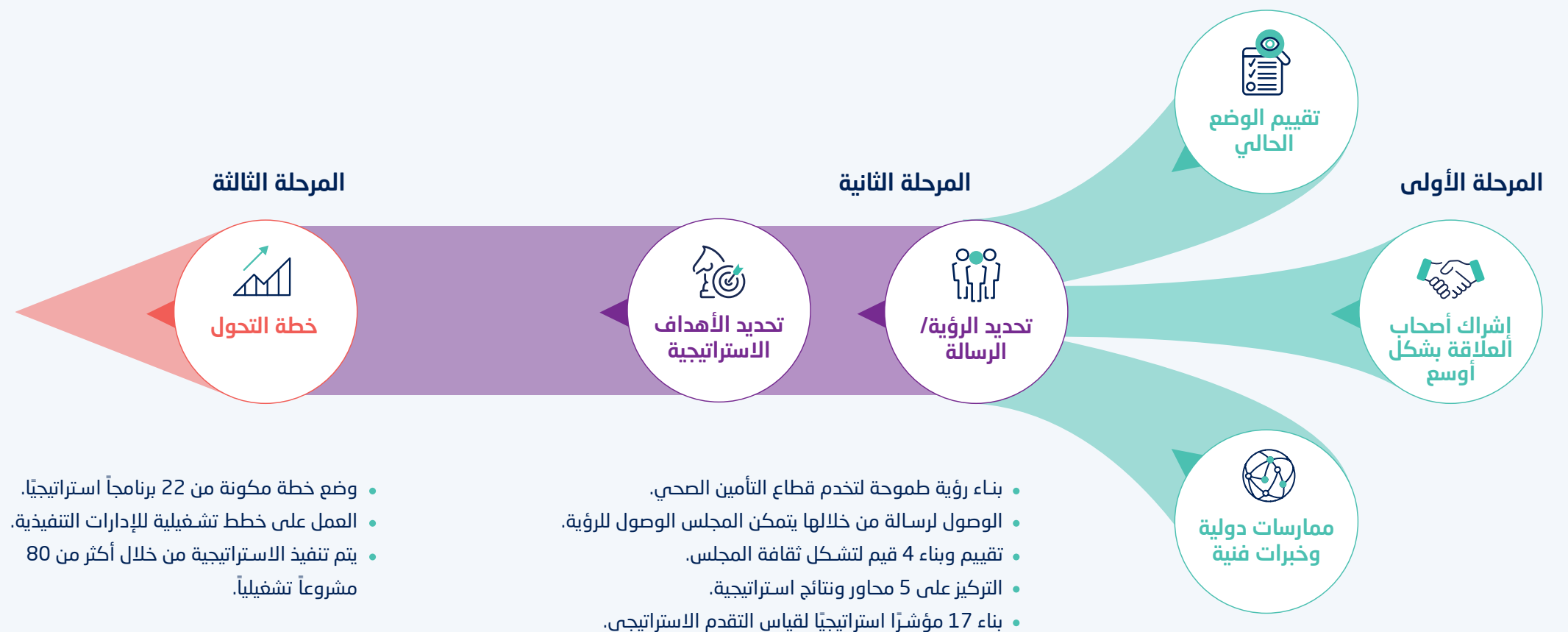
الإحترافية

الإنجاز

المحاور الاستراتيجية	النتائج الاستراتيجية	الأهداف الاستراتيجية	المؤشرات الاستراتيجية	المبادرات الاستراتيجية
1. تمكين المستفيدين	تمكين الفئات المستهدفة من الحصول على التغطية والحماية الكاملتين	1. زيادة حماية المستفيد	1.1. % معدل رضا المستفيدين	1.1. التميز في خدمة العملاء
2. قطاع ممكن	تمكين شركات التأمين ومقدمي الخدمات من رفع مستوى خدماتهم للمستفيدين بوجود تنظيمات وسياسات متطورة	2. ضمان التغطية الفعالة لمستفيدي التأمين الصحي	2.1. % استخدام برنامج تغطية المستفيدين	1.2. برنامج تطوير وثيقة الضمان وبناء قدرات المجلس
3. قطاع تحفزه الجودة	تحسين الاستدامة والابتكار في القطاع	3. تطوير تشريعات قطاع التأمين الصحي الخاص	2.2. % معدل الامتثال للتغطية الصحية التأمينية	1.3. الصحة العامة
4. جهة تنظيمية متطورة	العمل كجهة تنظيمية رائدة ولديها القدرة على المرونة والتعلم	4. إطلاق الدفع مقابل الجودة والكفاءة	3.1. % رضا مقدمي الرعاية الصحية عن المجلس	2.1. برنامج ضمان للمسؤولية المجتمعية لتغطية المستفيدين
5. التحول الرقمي	تحفيز التحول الرقمي في القطاع	5. إطلاق خدمات ومنتجات تأمينية صحية مبتكرة	3.2. % رضا شركات التأمين الصحي عن المجلس	3.1. برنامج تصنيف واعتماد مقدمي الخدمة وتأهيل شركات التأمين وإدارة المطالبات
		6. تعزيز مراقبة القطاع	3.3. % المطالبات المدفوعة	3.2. فعالية البيئة التنظيمية
		7. تطوير الموارد المالية	4.1. % المطالبات على أساس نظام الفواتير السعودي	4.1. الدفع مقابل الجودة والكفاءة
		8. تحسين الحوكمة الداخلية	5.1. منتجات التأمين الجديدة	5.1. تطوير منتجات التأمين الصحي
		9. تحسين معرفة الموظف ومهاراته وقدراته	6.1. مؤشرات السوق المنشورة	6.1. أداء قطاع التأمين الصحي
			7.1. % الفائض التراكمي	7.1. تطوير الموارد المالية
			7.2. % صافي إيرادات الاستثمار	8.1. التميز التشغيلي
			7.3. % معدل النفقات على الإيرادات	8.2. الشراكات الاستراتيجية
			8.1. % مؤشر تفاعل الموظف	9.1. تحسين معرفة الموظف ومهاراته وقدراته
			9.1. % الموظفين الذين تم تدريبهم	
			10.1. % مؤشر التحول الرقمي	10.1. محفظة الامن السيبراني
			10.2. % مؤشر نضج جودة البيانات	10.2. تعزيز النضج الرقمي لقطاع التأمين الصحي
			10.3. % مؤشر الأمن السيبراني	10.3. رقمنة عروض الخدمة الخارجية للمجلس
				10.4. بناء القدرات الداخلية للمجلس
				10.5. تمكين القطاع من تطوير العروض الرقمية
				10.6. إطلاق منصة نفيس
				10.7. تطوير البنية التحتية للبيانات والقدرات التشغيلية
				10.8. إنشاء مصدر موثوق للبيانات
				10.9. استنتاج المعرفة من البيانات والمعلومات
5 محاور استراتيجية	10 أهداف استراتيجية	17 مؤشر استراتيجي	22 برنامج ومبادرة	

2/2 التوجه الاستراتيجي للمجلس

وقد تم بناء استراتيجية مجلس الضمان الصحي 2020-2024 وفقاً لمنهجية محكومة على ثلاث مراحل:



اللقاء الاستراتيجي السنوي

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

تستند استراتيجية المجلس للفترة الممتدة من عام 2020 إلى نهاية عام 2024 على ثلاث مراحل أساسية؛ حيث تهدف كل مرحلة إلى تحقيق أهداف محددة:

خارطة طريق استراتيجية مجلس الضمان الصحي 2020-2024م

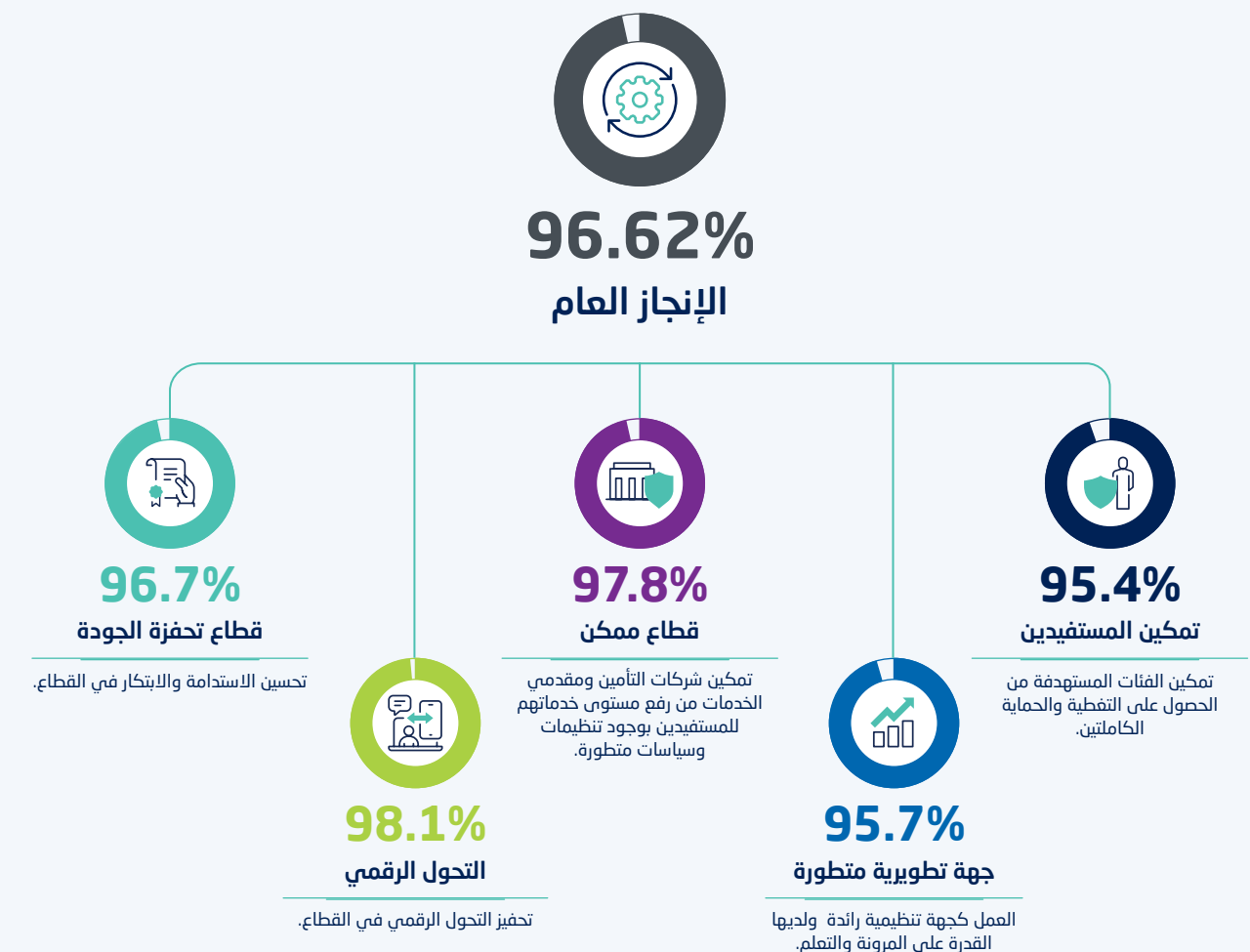


موجز الأداء

رؤية 2030 واستراتيجية المجلس

موجز الأداء الاستراتيجي يعتبر تقييماً شاملاً لكيفية تحقيق المجلس لأهدافه الاستراتيجية على المدى الطويل، حيث يشمل هذا التقييم تحليلاً لأداء المجلس في تحقيق أهدافه ومبادئه الاستراتيجية المحددة، ويساعد موجز الأداء الاستراتيجي لمراجعة الأداء في المجلس وتحديد الأولويات، ومواءمة أهدافه الاستراتيجية لبرامج رؤية 2030.

الإنجاز العام لمؤشرات أداء المجلس لعام 2023م



التقويم السنوي لمؤشرات الأداء الرئيسية للمجلس 2023م

نموذج رقم (1): مؤشرات الأداء الرئيسية لمجلس الضمان الصحي للعام المالي 2023 م / 1444-1445هـ

المؤشرات الرئيسية		الأهداف الاستراتيجية		المحاور الاستراتيجية		
الحالة	نسبة الإنجاز من المستهدف	المؤشر	الحالة	المحقق	الهدف الاستراتيجي	نسبة الإنجاز من المستهدف
●	95.1%	1.1 معدل رضا المستفيدين	●	95.1%	1.1 زيادة حماية المستفيد	95.4%
●	100%	1.2.1 استخدام برنامج التغطية للمستفيدين	●	95.8%	1.2 ضمان التغطية الفعالة لمستفيدي التأمين الصحي	97.8%
●	93.7%	1.2.2 معدل الامتثال للتغطية الصحية التأمينية للمستفيدين	●	96.7%	2.1 تطوير تشريعات قطاع التأمين الصحي الخاص	96.7%
●	100%	2.1.1 رضا مقدمي الرعاية الصحية عن المجلس	●	100%	2.2 إطلاق التكلفة مقابل الجودة والكفاءة	95.7%
●	86.7%	2.1.2 رضا شركات التأمين الصحي عن المجلس	●	100%	3.1 إطلاق خدمات ومنتجات تأمينية صحية مبتكرة	95.4%
●	100%	2.1.3 المطالبات المدفوعة	●	93.3%	3.2 تعزيز مراقبة القطاع	98.1%
●	100%	2.2.1 المطالبات على أساس نظام الفواتير السعودي	●	100%	4.1 تطوير الموارد المالية	95.7%
●	100%	3.1.1 منتجات التأمين الجديدة	●	82.8%	4.2 تحسين الحوكمة الداخلية	95.7%
●	93.3%	3.2.1 مؤشرات السوق المنشورة	●	100%	4.3 تحسين معرفة الموظف ومهاراته وقدراته	95.7%
●	100%	4.1.1 الفائض التراكمي	●	97.8%	5.1.1 مؤشر التحول الرقمي	95.7%
●	100%	4.1.2 صافي إيرادات الاستثمار	●	94.7%	5.1.2 مؤشر نضج جودة البيانات	95.7%
●	100%	4.1.3 معدل النفقات على الإيرادات	●	*	5.1.3 مؤشر الأمن السيبراني	95.7%
●	82.8%	4.2.1 مؤشر تفاعل الموظف	●			
●	100%	4.3.1 الموظفون الذين تم تدريبهم	●			

*بحسب سياسات الهيئة الوطنية للأمن السيبراني يعد هذا المؤشر غير قابل للنشر

● المستهدف محقق ● المستهدف محقق جزئياً ● المستهدف لم يحقق

2/3 موجز الأداء الاستراتيجي

توضح الجداول التالية حالة مؤشرات الأداء الرئيسية للمجلس مقسمة على المحاور والأهداف الاستراتيجية ضمن كل محور.

المحور الاستراتيجي الثالث: قطاع تحفزه الجودة							
اسم مؤشر الأداء	الوزن	المستهدف عام 2023	المحقق الفعلي لعام 2023	نسبة الإنجاز من المستهدف	قطبية المؤشر	دورية القياس	حالة المؤشر
الهدف الخامس: إطلاق خدمات ومنتجات تأمينية صحية مبتكرة وصف الهدف: تقديم أفضل الخدمات عالية الجودة، ومنتجات التأمين الصحي التي تلبي احتياجات المستفيدين بما يتوافق مع برنامج رؤية ٢٠٣٠ التنفيذي (التحول الوطني) المرتبط بتحسين جودة وكفاءة الخدمات الصحية، ورؤية المجلس الاستراتيجية.							
منتجات التأمين الجديدة	5%	15%	15	100%	تصاعدي	ربعي	●
الهدف السادس: تعزيز مراقبة القطاع وصف الهدف: تعزيز وتحسين مراقبة منتجات التأمين من قبل المجلس ودعم القطاع في اعتماد مؤشرات التأمين الصحي.							
مؤشرات السوق المنشورة	5%	150%	140	93.3%	تصاعدي	ربعي	●

المحور الاستراتيجي الرابع: جهة تنظيمية متطورة							
اسم مؤشر الأداء	الوزن	المستهدف عام 2023	المحقق الفعلي لعام 2023	نسبة الإنجاز من المستهدف	قطبية المؤشر	دورية القياس	حالة المؤشر
الهدف السابع: تطوير الموارد المالية وصف الهدف: عملية مُستمرة ومُنظمة تتضمن العديد من الإجراءات العلمية، مثل التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، وضبط ومراقبة استخدام المصادر المالية الحالية والمُستقبلية.							
الفائض التراكمي	6%	10%	21%	100%	تصاعدي	ربعي	●
صافي إيرادات الاستثمار	2%	6%	9%	100%	تصاعدي	ربعي	●
معدل النفقات على الإيرادات	4%	65%	41%	100%	تنازلي	ربعي	●



المحور الاستراتيجي الأول: تمكين المستفيدين							
اسم مؤشر الأداء	الوزن	المستهدف عام 2023	المحقق الفعلي لعام 2023	نسبة الإنجاز من المستهدف	قطبية المؤشر	دورية القياس	حالة المؤشر
الهدف الأول: زيادة حماية المستفيد وصف الهدف: تعزيز التغطية الشاملة والحماية لمستفيدي التأمين الصحي من خلال رفع مستوى الوعي التأميني لديهم.							
معدل رضا المستفيدين	15%	75%	71.3%	95.1%	تصاعدي	ربعي	●
الهدف الثاني: ضمان التغطية الفعالة لمستفيدي التأمين الصحي وصف الهدف: ضمان التغطية الطبية للمستفيدين من خلال برنامج صندوق الضمان الصحي التعاوني لهدف تغطية الحالات الطبية لمن تجاوز الحد الأعلى للوثيقة الموحدة للمؤمن لهم.							
استخدام برنامج تغطية المستفيدين	5%	85%	100%	100%	تصاعدي	ربعي	●
معدل الامتثال للتغطية الصحية التأمينية	10%	95%	89%	93.7%	تصاعدي	ربعي	●

المحور الاستراتيجي الثاني: قطاع ممكن							
اسم مؤشر الأداء	الوزن	المستهدف عام 2023	المحقق الفعلي لعام 2023	نسبة الإنجاز من المستهدف	قطبية المؤشر	دورية القياس	حالة المؤشر
الهدف الثالث: تطوير تشريعات قطاع التأمين الصحي الخاص وصف الهدف: تمكين شركات التأمين ومقدمي الخدمة من رفع مستوى خدماتهم للمستفيدين بوجود تنظيمات وتشريعات متطورة.							
رضا مقدمي الرعاية الصحية عن المجلس	2.5%	75%	80.2%	100%	تصاعدي	سنوي	●
رضا شركات التأمين الصحي عن المجلس	2.5%	75%	65%	86.7%	تصاعدي	سنوي	●
المطالبات المدفوعة	5%	85%	91.36%	100%	تصاعدي	ربعي	●
الهدف الرابع: إطلاق التكلفة مقابل الجودة والكفاءة وصف الهدف: جميع الأنشطة المخطط لها ومنهجية تنفيذها في إطار منظومة الجودة التي توفر الثقة بكفاءة المنتج أو الخدمة وأنها ستفي بمتطلبات الجودة.							
المطالبات على أساس نظام الفواتير السعودي	5%	95%	96.3%	100%	تصاعدي	ربعي	●



2/3 موجز الأداء الاستراتيجي

المحور الاستراتيجي الأول: تمكين المستفيدين			
المبادرة	وصف المبادرة	حالة المبادرة	نسبة الاكتمال الفعلية
الهدف الأول: زيادة حماية المستفيد وصف الهدف: تعزيز التغطية الشاملة والحماية لمستفيدي التأمين الصحي من خلال رفع مستوى الوعي التأميني لديهم.			
التميز في خدمة العملاء	الوصول بخدمات التأمين الصحي الخاص إلى أعلى مستويات التكامل بين كافة أطراف العلاقة قطاع التأمين الصحي الخاص، وتحسين قنوات تواصله مع هذه الأطراف عن طريق مركز الخدمة الشاملة في إطار من الحوكمة القابلة للقياس.	●	98%
برنامج تطوير وثيقة الضمان وبناء قدرات المجلس	تهدف المبادرة الى تطوير لائحة حماية المستفيدين وحزمة المنافع الأساسية وحدود التغطية ودليل الأدوية التأمينية بما يضمن تحقيق المنفعة للمستفيدين.	●	100%
صحة مستفيدي الضمان الصحي	تعزيز التغطية الشاملة والحماية للمستفيدين، من أجل الحفاظ على صحتهم الجسدية والنفسية وتفعيل سبل الوقاية من الأمراض وتعزيز الصحة.	●	72.25%
الهدف الثاني: ضمان التغطية الفعالة لمستفيدي التأمين الصحي وصف الهدف: ضمان التغطية الطبية للمستفيدين من خلال برنامج ضمان للمسؤولية الإجتماعية لتغطية المستفيدين لهدف تغطية الحالات الطبية لمن تجاوز الحد الأعلى للوثيقة الموحدة للمؤمن لهم كما يهدف إلى تعزيز التغطية الشاملة والحماية للمستفيدين، من أجل الحفاظ على صحتهم الجسدية والنفسية وتفعيل سبل الوقاية من الأمراض.			
برنامج تغطية مستفيدي الضمان الصحي	إطلاق برنامج ضمان للمسؤولية الاجتماعية وتشغيله، وتصميم وتشغيل صندوق دعم مستفيدي ضمان.	●	100%

المحور الاستراتيجي الثاني: قطاع ممكن			
المبادرة	وصف المبادرة	حالة المبادرة	نسبة الاكتمال الفعلية
الهدف الثالث: تطوير تشريعات قطاع التأمين الصحي الخاص وصف الهدف: تمكين شركات التأمين ومقدمي الخدمة من رفع مستوى خدماتهم للمستفيدين بوجود تنظيمات وتشريعات متطورة.			
برنامج تصنيف واعتماد مقدمي الخدمة وتأهيل شركات التأمين وإدارة المطالبات وإعداد متطلبات الخدمة وتأهيل شركات التأمين	تصنيف واعتماد مقدمي الخدمة وتأهيل شركات التأمين وإدارة المطالبات وإعداد متطلبات المعايير والوزن النسبي، وتفعيل متطلبات التأهيل الجديدة لشركات التأمين، إضافة إلى متطلبات التصنيف لمقدمي خدمات الرعاية الصحية.	●	63.66%
فاعلية البيئة التنظيمية	تحديث النظام واللوائح والرقم بها للاعتماد، وتفعيل نموذج الحوكمة الجديد، إلى جانب تقديم الدعم القانوني لمقد SHIB وعقود التحول الرقمي. وتقديم الدعم القانوني للإدارة التنفيذية للشؤون القانونية، وتقديم خدمات قانونية لعقود T&TD الخاصة بعمليات الاستحواذ، والعمل على مواءمة نموذج الحوكمة المقترح مع الجهات ذات العلاقة.	●	70.25%
الهدف الرابع: إطلاق التكلفة مقابل الجودة والكفاءة وصف الهدف: 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 والكفاءة	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.	●	62.75%

المحور الاستراتيجي الرابع: جهة تنظيمية متطورة							
اسم مؤشر الأداء	الوزن	المستهدف عام 2023	المحقق الفعلي لعام 2023	نسبة الإنجاز من المستهدف	قطبية المؤشر	دورية القياس	حالة المؤشر
الهدف الثامن: تحسين الحوكمة الداخلية وصف الهدف: : تحسين فاعلية الإجراءات الإدارية لرفع مستوى الرقابة ومعدل الشفافية عبر تحقيق التميز التشغيلي وإبرام الشراكات الاستراتيجية.							
مؤشر تفاعل الموظف	5%	85%	70.4%	82.8%	تصاعدي	سنوي	●
الهدف التاسع: تحسين معرفة الموظف ومهاراته وقدراته وصف الهدف: : تطوير الموظفين وإعادة تشكيل مهاراتهم تحقيقاً لأهداف المجلس ورسالته، عبر بناء برامج تدريبية ناجحة لتنمية المواهب ومواءمة احتياج القطاع وتعزيز التنافسية.							
الموظفون الذين تم تدريبهم	3%	200	200	100%	تصاعدي	ربعي	●

المحور الاستراتيجي الخامس: التحول الرقمي							
اسم مؤشر الأداء	الوزن	المستهدف عام 2023	المحقق الفعلي لعام 2023	نسبة الإنجاز من المستهدف	قطبية المؤشر	دورية القياس	حالة المؤشر
الهدف العاشر: تمكين التحول الرقمي وصف الهدف: تحفيز تطبيق التحول الرقمي من خلال تمكين الحوكمة الرقمية للقطاع؛ تحقيقاً لاستراتيجية المجلس في اعتماد الرقمنة وتطبيق التكنولوجيا الرقمية، وتعزيز الأمن السيبراني، وصولاً لتحقيق النضج الرقمي لقطاع التأمين الصحي، عبر بناء قدرات الرقمنة، واعتماد المصادر الموثوقة للبيانات.							
مؤشر التحول الرقمي	10%	90%	88.02%	88.02%	تصاعدي	سنوي	●
مؤشر نضج جودة البيانات	5%	95%	90%	94.7%	تصاعدي	ربعي	●
مؤشر الأمن السيبراني	10%	*	*	*	تصاعدي	ربعي	*

*بحسب سياسات الهيئة الوطنية للأمن السيبراني يعد هذا المؤشر غير قابل للنشر



حالة المبادرات الاستراتيجية

تهدف المبادرات الاستراتيجية إلى تعزيز قدرات مجلس الضمان الصحي وتحسين أدائه لتحقيق أهدافه المستقبلية، وتشمل خمسة محاور استراتيجية وهي تمكين المستفيدين، قطاع ممكن، وقطاع تحفزه الجودة، وجهة تنظيمية متطورة، والتحول الرقمي.

من خلال متابعة مبادرات المحاور السابقة يتم التأكد من تقدمها والتزام المجلس بجدول زمني محدد لتحقيق الأهداف المحددة، لتعكس حالة المبادرات الاستراتيجية التزام المجلس بتحقيق التحول والتطور المستمر، وتعزيز قدرته على تقديم خدمات صحية عالية الجودة وفقاً لأفضل الممارسات الدولية.

نموذج رقم (2) يوضح المحاور الاستراتيجية والمبادرات وحالتها:

2/3 موجز الأداء الاستراتيجي

المحور الاستراتيجي الخامس: التحول الرقمي			
المبادرة	وصف المبادرة	حالة المبادرة	نسبة الاكتمال الفعلية
الهدف العاشر: تمكين التحول الرقمي وصف الهدف:تحفيز تطبيق التحول الرقمي من خلال تمكين الحوكمة الرقمية للقطاع؛ تحقيقاً لاستراتيجية المجلس في اعتماد الرقمنة وتطبيق التكنولوجيا الرقمية، وتعزيز الأمن السيبراني، وصولاً لتحقيق النضج الرقمي لقطاع التأمين الصحي، عبر بناء قدرات الرقمنة، واعتماد المصادر الموثوقة للبيانات.			
محفظة الأمن السيبراني	استمرارية الأعمال وتقييم المخاطر، وإنشاء مركز لإدارة عمليات الأمن السيبراني وتطوير مشاريع تشغيلية للحماية والدفاع، وتقييم الإلتزام وتطوير نضج ومتطلبات الأمن السيبراني، وغيرها من الخدمات المتصلة.	*	*
تعزيز النضج الرقمي لقطاع التأمين الصحي الخاص	إطلاق عدة مبادرات لتعزيز النضج الرقمي في قطاع التأمين الصحي الخاص مثل إطلاق مؤشر قياس النضج الرقمي لشركات التأمين ومقدمي الخدمات الصحية.	●	90%
رقمنة الخدمات المقدمة للقطاع	ابتكار وتطوير الخدمات الرقمية المقدمة من المجلس لجميع أصحاب المصلحة في القطاع.	●	98%
بناء القدرات التقنية للمجلس	بناء وتطوير القدرات التقنية من كوادر بشرية وأدوات مما يساهم في تحقيق رؤية وأهداف المجلس.	●	88.33%
إطلاق منصة (نفس)	منصة تعنى بتسهيل تبادل المعلومات الصحية للمرضى ومشاركة البيانات المالية والإدارية التي توفر الرؤية والشفافية لجميع المستفيدين.	●	100%
تمكين القطاع رقميا من خلال الشراكات والمبادرات	دعم القطاع عن طريق تسهيل إبرام شراكات استراتيجية ومبادرات مع الهيئات والمؤسسات الرائدة محليا وعالميا لتمكين القطاع الرقمي.	●	92%
تطوير البنية التحتية للبيانات والقدرات التشغيلية	ترقية البنية التحتية من خوادم وشبكات وقواعد بيانات من ناحية الإستيعاب والقدرة التخزينية والمعالجة لتحقيق أكبر قدر ممكن من تحليل البيانات وتحويلها إلى معلومات ومعارف تفيد المستفيد النهائي.	●	80%
إنشاء مصدر موثوق للبيانات	توحيد مصدر البيانات بمصدر موثوق، موحد لنشر البيانات ومراجعتها وحوكمتها ليتماشى مع امثال تشريعات الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي لضبط ومراقبة البيانات لتصل لمستحقيها.	●	100%
استنتاج المعرفة من البيانات والمعلومات	الاعتماد على عمليات تحليل وتصوير البيانات للاستفادة منها في اتخاذ قرارات تساعد على تمكين قطاع التأمين وضمان استمراريته وتطويره لتحقيق أكبر قدر من الجودة والفاعلية وسرعة الاستجابة.	●	100

*بحسب سياسات الهيئة الوطنية للأمن السيبراني يعد هذا المؤشر غير قابل للنشر

المحور الاستراتيجي الثالث: قطاع تحفزه الجودة			
المبادرة	وصف المبادرة	حالة المبادرة	نسبة الاكتمال الفعلية
الهدف الخامس: إطلاق خدمات ومنتجات تأمينية صحية مبتكرة وصف الهدف: تقديم أفضل الخدمات عالية الجودة، ومنتجات التأمين الصحي التي تليبي احتياجات المستفيدين بما يتوافق مع برنامج رؤية 2030 التنفيذي (التحول الوطني) المرتبط بتحسين جودة وكفاءة الخدمات الصحية، ورؤية المجلس الاستراتيجية.			
إطلاق خدمات ومنتجات تأمينية صحية مبتكرة	دعم الابتكار في الخدمات التأمينية الصحية بما يضمن تقديم منتجات جديدة تعزز الجودة والكفاءة في القطاع.	●	95.40%
الهدف السادس: تعزيز مراقبة القطاع وصف الهدف: تعزيز وتحسين مراقبة منتجات التأمين من قبل المجلس ودعم القطاع في اعتماد مؤشرات التأمين الصحي.			
تعزيز مراقبة القطاع	صياغة سياسة سلوكيات سوق التأمين الصحي الخاص، بناءً على مؤشرات التأمين الصحي الخاص في المملكة مما يعزز الشفافية والتنافسية لتحقيق جودة في الرعاية الصحية.	●	72%

المحور الاستراتيجي الرابع: جهة تنظيمية متطورة			
المبادرة	وصف المبادرة	حالة المبادرة	نسبة الاكتمال الفعلية
الهدف السابع: تطوير الموارد المالية وصف الهدف: عملية قسّمة ومنظمة تتضمن العديد من الإجراءات العلمية، مثل التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، وضبط ومراقبة استخدام المصادر المالية الحالية والمستقبلية.			
تطوير الموارد المالية	دعم وتطوير الموارد المالية وفقا للائحة المالية للمجلس.	●	100%
الهدف الثامن: تحسين الحوكمة الداخلية وصف الهدف: تحسين فاعلية الإجراءات الإدارية لرفع مستوى الرقابة ومعدل الشفافية عبر تحقيق التميز التشغيلي وإبرام الشراكات الاستراتيجية.			
التميز التشغيلي	تقوم مبادرة التميز التشغيلي بمشاريع تهدف إلى رفع مستوى الجودة في الخدمات التي يقدمها المجلس عن طريق العمل على رفع الحوكمة الداخلية ودعم تطوير الموارد البشرية.	●	90.17%
الشراكات الاستراتيجية	لما للشراكات من أهمية في المواءمة والتنسيق وتكامل الأعمال بين المجلس والأعمال والجهات الأخرى، تأتي مبادرة الشراكات الاستراتيجية كمظلة لتطوير وتفعيل الشراكات في جميع الإدارات التنفيذية.	●	62%
الهدف التاسع: تحسين معرفة الموظف ومهاراته وقدراته وصف الهدف: تطوير الموظفين وإعادة تشكيل مهاراتهم تحقيقاً لأهداف المجلس ورسالته، عبر بناء برامج تدريبية ناجحة لتنمية المواهب ومواءمة احتياج القطاع وتعزيز التنافسية.			
تحسين معرفة الموظف ومهاراته وقدرته	تحسين معرفة الموظف ومهاراته وقدراته على مجموعة من البرامج التوجيهية لخلق مهارات الموظفين، إضافة إلى مواءمة المتطلبات التنظيمية للهيكل، وتنفيذ برنامج تنمية المواهب.	●	100%

● على المسار، الاختلاف 5% وما دون. ● متأخر عن المسار، أكثر من 5% إلى 51%. ● متأخر جدًا عن المسار أكثر من 51%.

مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة

يهدف مجلس الضمان الصحي لحماية حقوق مستخدمي التأمين الصحي الخاص ورفع مستوى الوعي التأميني لديهم، وحفظ وحماية حقوق المستفيدين وهو ما اشتملت عليه آلية عمل المجلس من خلال متابعة الشكاوى والتحقق منها واتخاذ الإجراءات اللازمة؛ كما عمل المجلس على برنامج التميز في خدمة العملاء ليحقق المحور الاستراتيجي الأول (تمكين المستفيدين)؛ حيث تم تطوير الاستراتيجية من خلال دراسة خرائط رحلة العميل، وتحليلها ودراسة التغذية الراجعة والتحديات التي واجهت المستفيدين، ودراسة المقارنات المعيارية التي شملت مشاريع تطويرية لتحسين تجربة المستفيدين.

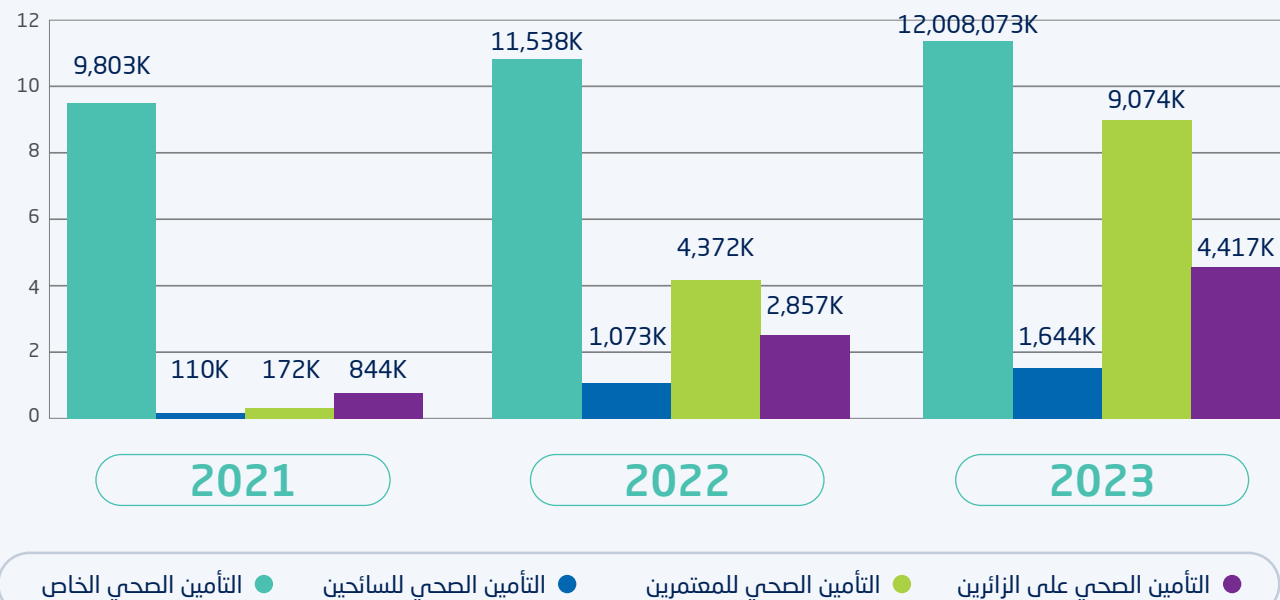
كما يقدم المجلس خدمات مباشرة للمستفيدين من خلال التواصل المباشر أو مراكز الخدمة أو المنصات الإلكترونية عبر مركز الاتصال الذي يتمحور عمله على تقديم خدمات التواصل والتسويق عبر مختلف القنوات المتاحة شاملة الهاتف سواء الصادرة أو الواردة والبريد الإلكتروني.

12

مليون

التغطية التأمينية للمستفيدين من
التأمين الصحي في السعودية

نمو أعداد مستخدمي التأمين الصحي (2021,2022,2023)

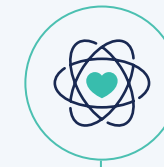


أبرز المبادرات المكتملة خلال عام 2023م

برنامج تصنيف واعتماد مقدمي
الخدمة وتأهيل شركات التأمين
وإدارة المطالبات



إطلاق خدمات ومنتجات
تأمينية صحية مبتكرة



برنامج تغطية مستخدمي
الضمان الصحي



المنصة الوطنية الصحية
الموحدة "نفس"



فاعلية البيئة التنظيمية



الشراكات الاستراتيجية



تحسين معرفة الموظف
ومهاراته وقدراته



تعزيز مراقبة القطاع



2/3 موجز الأداء الاستراتيجي

المراحل التي يمر بها العميل:

قبل الحصول على الخدمة العلاجية

الحصول على التغطية التأمينية

فهم الخدمات والتغطية التأمينية

معرفة الحقوق

أثناء الخدمة

الوصول للخدمة

التعامل مع مقدم الرعاية الصحية

طلب الموافقة الطبية

الحصول على الخدمة

بعد الحصول على الخدمة

التواصل مع مجلس الضمان عند الحاجة

رفع الشكاوى والاقتراحات لمجلس الضمان الصحي

التواصل مع شركة التأمين الصحي عن الحاجة

رفع شكوى لدى شركة التأمين عند الحاجة

تجربة مستخدمي الضمان الصحي

يشمل قياس مستخدمي الضمان الصحي مجموعة من المؤشرات التي تقيم تجربة وتفاعلات المستخدمين بدءاً من استلام حزمة منافع التأمين وحتى الحصول على الرعاية الصحية، من خلال إرسال استبيانات حيث تشمل:

- التقييم العام لمجلس الضمان الصحي ومستوى الرضا عن الخدمات المقدمة.
- خدمات شركات التأمين الصحي وشمولية المعلومات وأداء مراكز خدمة العملاء.
- تقييم أداء مقدمي الرعاية الصحية بالنسبة للمرضى المنومين والمرضى في العيادات الخارجية والمرضى في الطوارئ.
- آلية الموافقات الطبية ومدى الرضا عن مستوى التنسيق بين شركات التأمين الصحي ومقدمي الرعاية الصحية ووضوح أسباب الرفض إن وجد.

المنهجية

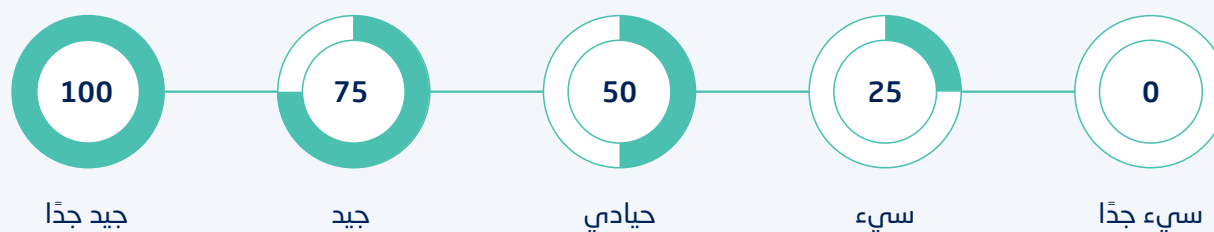
تتم هذه الدراسات عبر استبيانات شركة Press Ganey الموثوقة علمياً والتي تقيس تجربة المستخدمين والمرضى، ويتم القياس باستخدام أداة ليكرت من 1-5 ومن ثم يتم احتساب متوسط الدرجة لكل نطاق على مستوى شركات التأمين الصحي ومقدمي الرعاية الصحية، ويتم إرسال الاستبيانات عبر الرسائل النصية للمستخدمين خلال يوم واحد من بعد تلقي الخدمة.

مصادر المعلومات

بيانات مجلس الضمان الصحي
(مركز الاتصال ومنصة نفيس)

استبيان شركة
Press Ganey
لقياس تجربة المستخدم

الاستبيان

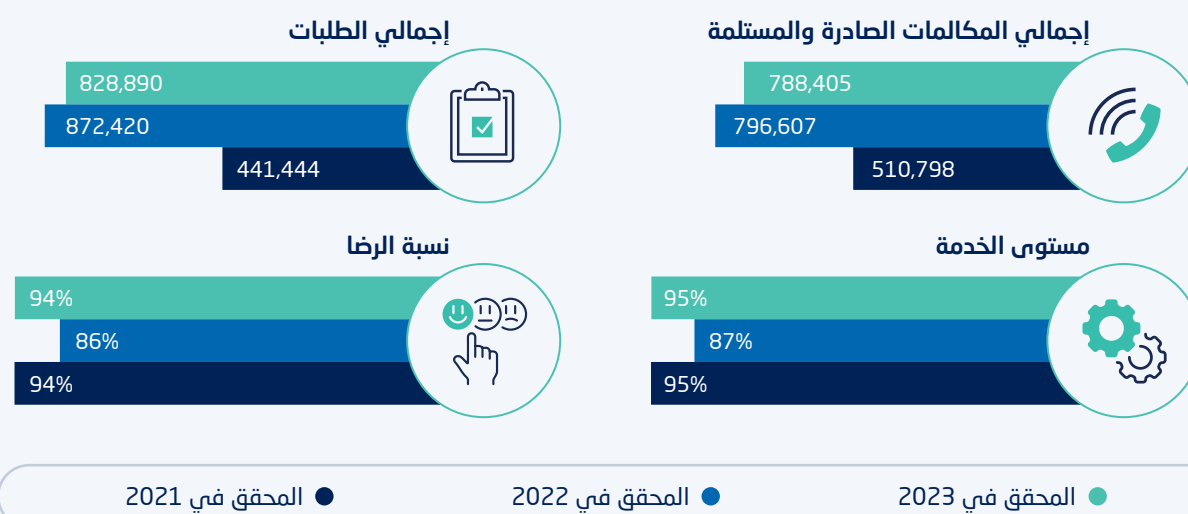


2/3 موجز الأداء الاستراتيجي

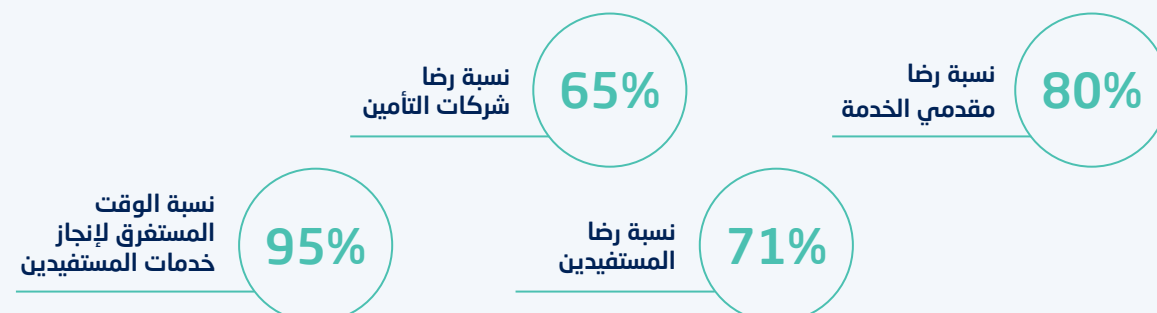
جميع قنوات التواصل في المجلس مؤتمتة من خلال عدة أنظمة



ما بين أعوام 2023, 2022, 2021



مدى رضا المستفيدين



كما يعتمد المجلس في قياس رضا المستفيد على استخدام عدد من القنوات والأساليب، منها ورش العمل واستطلاعات الرأي، وفي ذلك نجد في النموذج التالي معرفة كيف يتم قياس رضا المستفيدين في استبيان يوضح اسم الاستبيان، ونوع الاستبيان (ربعي-نصف سنوي-سنوي)، والهدف من هذا الاستبيان، والمخرجات:

اسم الاستبيان	نوع الاستبيان	الهدف
استبيان تجربة المستفيد	ربعي	قياس تجربة المستفيدين مع مجلس الضمان وشركات التأمين وعملية الموافقات الطبية.
استبيان التأهيل والاعتماد	سنوي	قياس تجربة شركات التأمين ومقدمي الرعاية عن المجلس وعن الخدمات المقدمة في التأهيل والاعتماد.
استبيان أصحاب العمل	سنوي	قياس تجربة أصحاب العمل مع العملية التأمينية وشركات التأمين.

حيث نجح المجلس في الارتقاء بتجربة المستفيدين في سبيل رضا المستفيدين عام 2023 م، من أبرز هذه الإنجازات:

الإنجازات	الإحصائيات
إعداد ونشر تقارير تجربة المستفيدين بشكل عام في وسائل التواصل والموقع الإلكتروني في كل ربع.	4 تقارير
إطار تميز خدمات مركز الاتصال.	تدريب 100% من ممثلي مركز الاتصال
ملتقى تحسين تجربة المستفيدين مع أصحاب المصلحة.	ملتقيين
اجتماعات دورية حضورية وافتراضية مع شركات التأمين ومقدمي الرعاية لمراجعة المؤشرات ووضع خطط لتحسين تجربة المستفيدين ومتابعتها.	4 اجتماعات افتراضية (وبينار) و10 زيارة ميدانية لأكثر شركات التأمين ومقدمي الرعاية
تحليل وسائل التواصل الاجتماعي.	

مؤشرات الأداء لمقدمي الرعاية الصحية (PREMs)



2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

2/3 موجز الأداء الاستراتيجي

نظرة شاملة على أداء المجلس في خدمة المستفيدين لعام 2023

التكليفات والتوجيهات

التكليفات والتوجيهات الواردة للمجلس خلال فترة التقرير وما تم بشأنها، حيث صدر في عام 2023 م العديد من القرارات/البرقيات التي تم إنجازها في عام 2023م.

نموذج رقم (3): بيان التكليفات والتوجيهات- وماذا تم بشأنه خلال العام المالي: 1444 / 1445هـ

الأدوات النظامية

التسلسل	نوع القرار	الرقم	التاريخ	موضوع الأداة الخاصة	الأعمال التي تمت في شأنه	بيان حالة التنفيذ
1	قرار مجلس الوزراء	(85)	1445/1/28هـ	الموافقة على إنشاء هيئة التأمين.	اختصاص مجلس الضمان الصحي	تم التنفيذ
2	قرار مجلس الوزراء	(377)	1444/6/3هـ	ضوابط تعاقد الجهات الحكومية مع الشركات التي ليس لها مقر إقليمي في المملكة والأطراف ذوي العلاقة.	قرار مجلس الوزراء	(377)
3	قرار مجلس الوزراء	(14)	1445/1/2هـ	قواعد تنظيم البرمجيات الحكومية الحرة ومفتوحة المصدر.	قرار مجلس الوزراء	(14)
5	الديوان الملكي	(99156)	1445/1/21هـ	دراسة تحديات المستثمرين في القطاع الصحي بالمملكة والتوصيات المقترحة.	الديوان الملكي	(99156)

إجمالي عدد المكالمات و الطلبات خلال العام 2023

87,604 رقم

استقبال ومعالجة طلبات الموقع الإلكتروني

611,006

استقبال ومعالجة طلبات مركز الاتصال

788,405

عدد المكالمات المستلمة والصادرة

46,816

استقبال ومعالجة طلبات وسائل التواصل الاجتماعي

35,348

استقبال ومعالجة طلبات بريد INFO

36,003

استقبال ومعالجة طلبات تطبيق الهاتف الذكي

1,617,295

إجمالي عدد المكالمات والطلبات

مقارنة عدد المكالمات والطلبات ما بين 2022 و2023

عدد الردود على منصات التواصل الاجتماعي

46,816

40,359

نسبة الزيادة: 16.00%

عدد المكالمات و الطلبات

1,617,295

1,669,365

نسبة الزيادة: -3.12%

● المحقق في 2022

● المحقق في 2023

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

أعمال وإنجازات المجلس التشغيلية والرأسمالية خلال عام 2023م

بحمد الله وفضله، تكللت الجهود بإنجازات نجح المجلس بتحقيقها فيه عام 2023م؛ حيث أن هذه المنجزات توزعت على محاور المجلس الاستراتيجية في إطار مبادراته التشغيلية ويوضح الجدول رقم (8) أبرز الأعمال والإنجازات الاستراتيجية والأثر الاقتصادي والاجتماعي لهذه الإنجازات.

ملخص لأبرز الإنجازات 2023م

نجح المجلس خلال العام 2023 في تحقيق العديد من المنجزات توزعت على خمسة محاور في إطار مبادراته التشغيلية، وقد بلغت في مجموعها إنجازات كثيرة عكست مستوى الأداء في أعمال أمانة المجلس وإداراته المختلفة، وكان من أبرز تلك الإنجازات، وستظهر كافة هذه الإنجازات مقترنة بالمحاور والمبادرات في الصفحات التالية من هذا التقرير السنوي.

الإنجازات

20. تهيئة وتقييم القطاع على المعايير المطورة.

21. إجاز رحلة الاعتماد والتأهيل بإطلاق مبادرة اليوم الواحد.

22. زيادة معدل الوعي بالعلامة التجارية بين المستفيدين.

23. تفعيل تطبيق المادة 11.

24. تنفيذ خطة الشراكة والتواصل.

25. إطلاق خدمة بلغ ضمان الخاصة ببلاعات الاحتيال / سوء الاستخدام.

26. تنظيم أكثر من 50+ ورشة عمل للقطاع.

27. إضافة 3 باقات للإقامة المميزة.

28. الربط التقني مع عدد من أنظمة المؤسسات الحكومية.

29. إطلاق عدد من السياسات المتمثلة.

30. إطلاق دليل تصميم المستندات النظامية

31. اعتماد ثلاثة برامج تدريبية في الترميز الطبي وإدارة المعلومات الصحية.

32. تغطية أكثر من 93% من إجمالي القطاع التأميني الصحي.

33. تأهيل وتمكين أكثر من 1048 منشأة للانضمام لمنصة نفيس.

34. إطلاق خدمة التحقق من حالة التأمين لمجموعة مستفيدين.

قطاع ممكن

الإنجازات

35. إطلاق جائزة ضمان للتميز.

36. إطلاق مبادرة «خدمة المستفيد أمانة».

37. إعداد ملف يتضمن أبرز وأهم الأحداث والمؤتمرات محلياً وعالمياً.

38. تطوير برنامج تهيئة الموظف الجديد وتحقيق الأثر في سرعة اندماج الموظفين.

39. تنفيذ 50 جولة تعريفية لمنسوبي المجلس ولجهات خارجية في مركز الوثائق والمحفوظات مع تقديم تعريف عن طبيعة العمل والمشاريع.

40. استقبال 3 جهات خارجية وتقديم الدعم لهم بالمعلومات والخبرة:

- الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة.

- المديرية العامة لمكافحة المخدرات.

- المركز الوطني للوثائق والمحفوظات.

41. تطبيق الأنظمة والتشريعات التابعة لهيئة المحتوى المحلي والمستشفيات الحكومية.

42. تطبيق كراسات الشروط والمواصفات وفق هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية.

43. التطوير المستمر في نظام ERP وخصوصاً في ما يخص منصة اعتماد.

44. تحقيق العائد على الاستثمار بنسبة 10% ومبلغ يقارب 138 مليون عن المعتمد بنسبة 217%.

45. تحصيل كافة إيرادات المجلس بفائض عن المعتمد يقدر بنسبة 20%.

46. تفعيل دور الرقابة المالية لامتثالها لجميع متطلبات الجهات الرقابية.

جهة تنظيمية متطورة

الإنجازات

1. إنطلاق مشروع الأدلة الطبية.

2. إنطلاق برنامج تحسين الرعاية الأولية.

3. تمكين المستفيد بمعدل 95.4% عبر مشروع تحسين تجربة المستفيد.

4. عمل تقارير دورية احترافية تعكس أعمال المجلس.

5. بناء مسار مخصص لاقتراحات المستفيدين.

6. إطلاق خدمة الاستعلام عن تأمين الزائرين / السائحين /المعتمرين والحجاج.

7. تحسين إجراءات العمل على الشكاوى.

8. إطلاق خدمة مركز المعرفة لتحسين تجربة المستفيد.

9. إطلاق لائحة التعامل مع زائري مركز ضمان العملاء.

10. تحقيق نسبة 70.3% في تقييم Press Ganey بزيادة تقدر ب 3.1% مقارنة بعام 2022.

11. تطوير نظام رفع وثائق التأمين للسائحين والمعتمرين وأصحاب الإقامة المميزة والزائرين.

12. إطلاق سياسة الإقامة المميزة.

13. التصديق الرقمي.

14. تطبيق دليل الأدوية التأمينية وتطبيق الصرف بالأسماء الجنيصة للأدوية.

15. آلية علاج الحالات الطارئة للأسنان في قطاع التأمين.

16. تشغيل منصة Sprinkler لإدارة منصات التواصل الاجتماعي.

17. جهود التعاون بين مجلس الضمان الصحي وهيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة لتمكين هذه الفئة وتحسين جودة وكفاءة الخدمات الصحية المقدمة لهم.

18. منجزات صندوق ضمان الالتزام بالترميز الطبي.

19. نظام التفتيش الإلكتروني (سحاب).

تمكين المستفيدين

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

ملخص لأبرز الإنجازات 2023م

قطاع تحفزه الجودة

الإنجازات

- 47. إطلاق وسم #ضمان_يهتم.
- 48. إصدار شهادة الجودة لإجراءات وأنظمة المجلس.
- 49. إطلاق خدمة طلب الوصول لبيانات.

التحول الرقمي

الإنجازات

- 50. إنشاء منصة نفيس كأكبر مشروع للقطاع الصحي بالتعاون مع المركز الوطني للمعلومات الصحية.
- 51. تحقيق مستوى التكامل في تقييم قياس التحول الرقمي 2023.
- 52. الوصول إلى أكثر من 243 مليون عملية تأمينية عبر المنصة.
- 53. إطلاق البيئة التجريبية للشركات الناشئة في القطاع الصحي.
- 54. إطلاق نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات (ITSM).
- 55. المشاركة في مؤتمر IDC لعام 2023 من خلال جناح خاص بالمجلس واستعراض أبرز المشاريع الرقمية الخاصة بالمجلس.
- CRM DARS نفيس IHUB
- 56. مبادرة IHUB (مركز الابتكار).
- 57. إكمال التجهيز التقني لمركز العمليات ومراقبة الأداء بنجاح.
- 58. إطلاق نظام خدمة العملاء الجديد.
- 59. الحصول على المستوى الثالث في المنهجية الوطنية للبيئة المؤسسية.
- 60. تقديم الدعم الفني للمجلس بمجموع 4242 تذكرة وبمعدل رضا بلغ 93.6%.
- 61. إطلاق نظام مراقبة التطبيقات.
- 62. إطلاق أداة منع تسرب البيانات.
- 63. المشاركة في مؤتمر الرعاية الصحية الذكية 2023.
- 64. إطلاق وتدشين أكاديمية نفيس.
- 65. إطلاق أداة الوصول الآمن والدخول عن بعد لمستخدمي شبكة وتطبيق المجلس.
- 66. المشاركة في ملتقى Insur Tech في يناير 2023 وتسليط الضوء على مبادرة مسرعة الابتكار IHUB.
- 67. إطلاق حزمة من الخدمات والمنصات الرقمية داخليًا وخارجيًا.
- 68. المشاركة في قمة التحول الرقمي في أغسطس.
- 69. إطلاق نظام دورة حياة اختبارات الأنظمة.
- 70. إطلاق موقع شامل ودليل لجميع أطباء طب الأسرة وممارسي الرعاية الأولية.
- 71. تطوير نظام رفع الوثائق التأمينية HIDP.
- 72. البدء بالعمل على قيادة وتنفيذ مشروع NPHIES Benefits Realisation.

التحول الرقمي

الإنجازات

- 73. تحديث صفحة الأدلة الطبية.
- 74. نظام إدارة الشكاوى الجديد.
- 75. إطلاق النسخة الثانية من نظام الفوترة السموذي.
- 76. إطلاق الخدمة الذاتية للبيانات بنسبة 100%.
- 77. تحقيق مركز أداء العمليات والقطاع.
- 78. اكتمال لوحة المعلومات في نظام الاحتيال بنسبة 70%.
- 79. إطلاق نظام تصنيف الاعتماد الرقمي (DARS).
- 80. إطلاق المرحلة الثالثة لتأهيل وتمكين القطاع للانضمام لمنصة نفيس.
- 81. منع تسرب البيانات.
- 82. حظر رسائل التهديد عبر بوابة البريد الإلكتروني.
- 83. الحاوية الرملية.
- 84. بناء شبكة خاصة افتراضية مكونة من 92 تطبيقاً مُعداً للوصول عن بُعد.
- 85. جدار الحماية
- 86. تحقيق 100% في التواصل التوعوي.
- 87. حاوية بيانات تجريبية.
- 88. الدائرة الرقمية.
- 89. بيانات مرجعية.
- 90. منصة بيانات كلوديرا.
- 91. حوكمة وإدارة البيانات والحفاظ على الخصوصية.

إنجازات المحور الأول: تمكين المستفيدين

تعمل سياسة الأدلة الطبية في المجلس على توفير إرشادات وإجراءات محددة تضمن الشفافية والموثوقية في اتخاذ القرارات الطبية وتمكين المستفيدين من الخدمات الطبية بأقصى درجة من الجودة والفاعلية.

1

الإنجاز

إطلاق مشروع الأدلة الطبية.

الهدف

زيادة حماية المستفيدين من خلال اعتماد الأدلة الطبية المبنية على التوصيات العلمية الحديثة والتي توضح نطاق الممارسة السريرية لتحسين جودة الرعاية الصحية من خلال مرجعية موحدة لمقدمي الرعاية الصحية وشركات التأمين.

المحور

تمكين المستفيدين

2

الإنجاز

إطلاق برنامج تحسين الرعاية الأولية.

الهدف

برنامج طموح متكامل يتكون من مجموعة من المبادرات التي تحتوي على سياسات ومعايير وخطة تنفيذ للنهوض بالرعاية الأولية في القطاع التأميني الخاص لمستفيدي الضمان.

المحور

تمكين المستفيدين

3

الإنجاز

تمكين المستفيد بمعدل 95.4% عبر مشروع تحسين تجربة المستفيد.

الهدف

- زيادة حماية المستفيد.
- ضمان التغطية الفعالة لمستفيدي التأمين الصحي.

المحور

تمكين المستفيدين

أسهم المشروع على تحسين تجربة المستفيد في رفع نسبة تمكين المستفيد بنسبة 95.4% هذا المنجز يمثل الجهود المستمرة من المجلس لزيادة حماية المستفيد وضمان التغطية الفعالة لمستفيدي التأمين الصحي. من خلال هذا المشروع، تم تعزيز تجربة المستفيد وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة له، مما يسهم في تعزيز ثقته في النظام الصحي وزيادة استفادته من الخدمات بشكل أفضل وأكثر فاعلية.

4

الإنجاز

عمل تقارير دورية احترافية تعكس أعمال المجلس.

الهدف

- تمكين أصحاب المصلحة من التحسين المستمر واتخاذ القرارات المناسبة.

المحور

تمكين المستفيدين

أحد الإنجازات الملموسة التي حققها مجلس الضمان الصحي، هو عمل تقارير دورية؛ وذلك بهدف تمكين أصحاب المصلحة من التحسين المستمر، واتخاذ القرارات المناسبة، ويأتي هذا الإنجاز في إطار المحور الاستراتيجي لتمكين المستفيدين؛ حيث يعمل المجلس على توفير معلومات كافية ودقيقة لأصحاب المصلحة بانتظام من خلال تقارير منظمة ومنتظمة. تلك التقارير تشمل تحليلًا شاملاً للأداء والتطورات والتحديات التي يواجهها القطاع الصحي، مما يمكن أصحاب المصلحة من اتخاذ الإجراءات اللازمة واتخاذ القرارات المستنيرة بناءً على بيانات دقيقة ومعلومات موثوقة.

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

7



الإنجاز

تحسين إجراءات العمل على الشكاوى.



الهدف

- تحسين الاستجابة لشكاوى المستفيدين لتعزيز رضاهم.



المحور

تمكين المستفيدين

يهدف هذا الإنجاز إلى تحسين عملية تقديم الشكاوى ومعالجتها بشكل أكثر فاعلية، ويسعى المجلس من خلال هذا الإنجاز إلى تعزيز التواصل مع المستفيدين، وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم بشكل أفضل؛ وذلك من خلال تطوير الآليات والأساليب المستخدمة في استقبال الشكاوى ومعالجتها، وتتضمن هذه التحسينات تبسيط الإجراءات، وتحسين وقت الاستجابة وزيادة الشفافية في معالجة الشكاوى؛ بحيث يهدف هذا الإنجاز إلى تعزيز ثقة المستفيدين في خدمات المجلس وضمان حصولهم على الرعاية والدعم المناسبين في حالة وجود أية مشاكل أو استفسارات.

5



الإنجاز

بناء مسار مخصص لاقتراحات المستفيدين.



الهدف

- تطوير وتحسين الخدمات المقدمة واللوائح والسياسات المرتبطة بها.



المحور

تمكين المستفيدين

حرصًا من المجلس على تطوير وتحسين الخدمات المقدمة واللوائح والسياسات المرتبطة بها، قام ببناء مسار مخصص لاقتراحات المستفيدين يأتي هذا الإنجاز في إطار المحور الاستراتيجي لتمكين المستفيدين؛ حيث يسعى المجلس جاهدًا للتفاعل مع اقتراحات المستفيدين وتحويلها إلى إجراءات فعالة تساهم في تطوير النظام الصحي بشكل مستدام. من خلال هذا المسار المخصص، يتمكن المستفيدون من التعبير عن آرائهم واقتراحاتهم بشكل مباشر، مما يساهم في تحسين تجربتهم وزيادة رضاهم عن الخدمات الصحية المقدمة لهم.

6



الإنجاز

إطلاق خدمة الاستعلام عن تأمين الزائرين / السائحين / المعتمرين والحجاج.



الهدف

- توفير الخدمة لأي زائر لمعرفة نوع التأمين ومدة سريانه وتبسيط العمليات وتحسين تجربة الزوار.



المحور

تمكين المستفيدين

أحد الإنجازات البارزة التي قدمها المجلس في العام 2024 هو إطلاق خدمة الاستعلام عن تأمين الزائرين، والسائحين، والمعتمرين، والحجاج. يأتي هذا الإنجاز في إطار المحور الاستراتيجي لتمكين المستفيدين؛ حيث يهدف إلى تسهيل عملية الاستعلام عن حالة التأمين الصحي للأفراد القادمين إلى المملكة لأغراض سياحية أو دينية. من خلال هذه الخدمة، يمكن للزائرين والمعتمرين والحجاج التحقق من تغطيتهم التأمينية والتأكد من توافر الحماية الصحية لهم أثناء فترة إقامتهم في المملكة. تقدم هذه الخدمة بشكل مباشر عبر الإنترنت أو من خلال وسائل الاتصال المتاحة، مما يسهل عملية الاستعلام ويضمن توفير المعلومات الضرورية للمستفيدين بسرعة وفاعلية.

8



الإنجاز

إطلاق خدمة مركز المعرفة لتحسين تجربة المستفيد.



الهدف

- تحسين تجربة المستفيد، لتوفير مصدر موثوق للمعلومات والدعم للمستفيدين.



المحور

تمكين المستفيدين

تم إطلاق خدمة مركز المعرفة لتحسين تجربة المستفيد. يهدف توفير مصدر موثوق وشامل للمعرفة والمعلومات للمستفيدين، بهدف تعزيز فهمهم للخدمات الصحية وحقوقهم والإجراءات المتاحة لهم.

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

9



الإنجاز

إطلاق لائحة التعامل مع زائري مركز ضمان العملاء.



الهدف

- تحديد الإجراءات والسياسات المتعلقة بتعامل المركز مع زواره لتوفير إرشادات واضحة لتعزيز تجربة الزوار.



المحور

تمكين المستفيدين

تم العمل على هذا المنجز لتوفير إطار واضح ومحدد لعملية التعامل مع زوار مركز ضمان العملاء، بهدف تحسين تجربتهم وضمان تقديم خدمة عالية الجودة وفقاً للمعايير المعتمدة؛ بحيث يهدف المقترح إلى تعزيز شفافية وفاعلية عملية التفاعل مع الزوار وتوجيههم بشكل سليم لتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم.

10



الإنجاز

تحقيق نسبة 70.3% في تقييم Press Ganey بزيادة تقدر ب 3.1% مقارنة بعام 2022.



الهدف

تحسين مستوى رضا المستفيدين وتقديم خدمات صحية متميزة، لزيادة مستوى الرضا بنسبة 3.1% مقارنة بالعام السابق، مما يعكس تحسناً في تقييم الخدمات.



المحور

تمكين المستفيدين

تمكن المجلس خلال العام 2023 من تحقيق نسبة تقييم تبلغ 70.3% في تقييم Press Ganey، وهو رقم يعكس تقدماً ملحوظاً مقارنة بالعام السابق؛ حيث بلغت الزيادة في هذا التقييم حوالي 3.1%، مما يعكس الجهود المستمرة التي بذلها المجلس لتحسين تجربة المستفيدين.

11



الإنجاز

تطوير نظام رفع وثائق التأمين للسائحين والمُعتمَرين وأصحاب الإقامة المميزة والزائرين.



الهدف

تحسين نظام رفع وثائق التأمين للسائح والزوار والإقامة المميزة، تصميم واجهة استعلام تفصيلية، تحسين أداء شركات التأمين، إضافة شركات جديدة، زيادة التغطية لجنسيات إضافية، تسهيل رفع يدوي بواسطة واجهة الاستثناء، وتطوير خيارات التأمين



المحور

تمكين المستفيدين

تم تطوير نظام رفع وثائق التأمين للسائحين والمُعتمَرين وأصحاب الإقامة المميزة والزائرين وعمل التحسينات التالية:

- شاشة الاستعلام عن المعلومات التفصيلية لبوليصة سائح.
- العمل مع بعض شركات التأمين لتحسين أدائها.
- شاشة استثناء الفيز للرفع اليدوي.
- إضافة 3 شركات جديدة.
- إضافة 6 جنسيات جديدة.
- عقد ورشة عمل بالتعاون مع إدارة البيانات مع شركات التأمين تمهيداً لفرض الحد الأدنى لعدد مقدمي الخدمة على الشبكات.
- المشاركة في تطوير 3 خيارات للفئات خدمة للعميل، لاختيار أحدها عند التقدم بطلب التأمين.

12



الإنجاز

إطلاق سياسة الإقامة المميزة.



الهدف

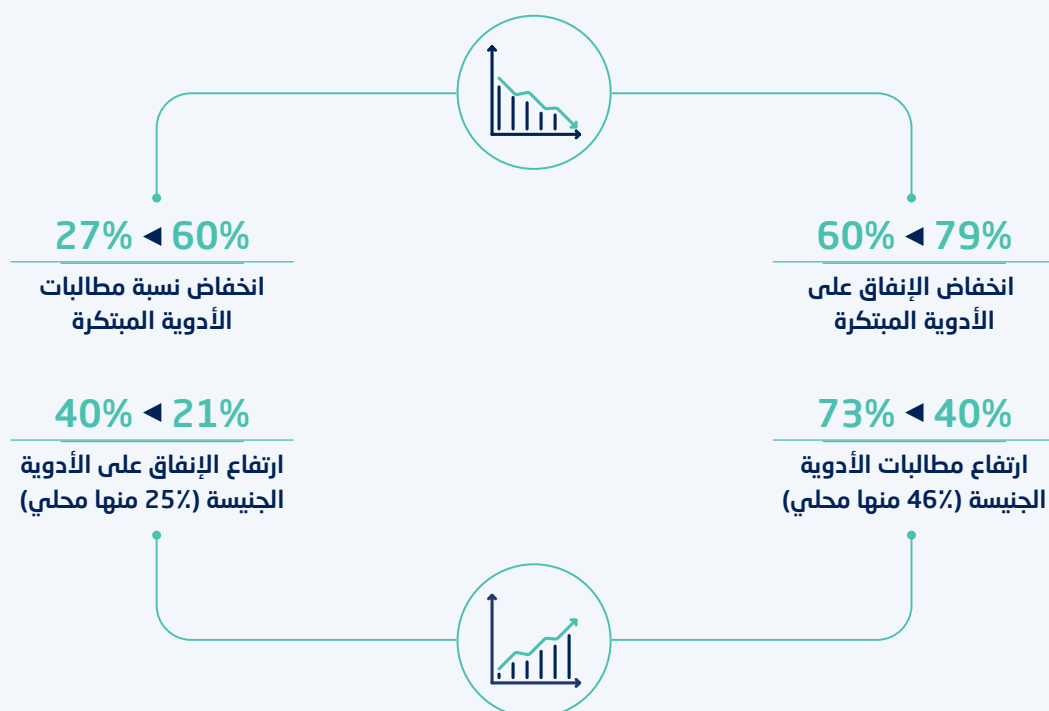
التغطية التأمينية لحاملي سياسة الإقامة المميزة؛ توضيح الإجراءات اللازمة لتفعيل التأمين الصحي الإلزامي لحاملي الإقامة المميزة؛ مما يساعدهم على فهم حقوقهم والخدمات المتاحة لهم.



المحور

تمكين المستفيدين

أثر التطبيق بالمقارنة مع بيانات عام 2019



15

الإنجاز

آلية علاج الحالات الطارئة للأسنان في قطاع التأمين.

الهدف

- توضيح الخدمات المعرفة لحالات الطارئة للأسنان في قطاع التأمين للمستفيدين ومقدمي الخدمة وشركات التأمين مما يساهم بالوضوح بشأن الخدمات التأمينية المغطاة لهذه الحالات.

المحور

تمكين المستفيدين

في إطار جهود المجلس المستمرة لتحسين تجربة المستفيد أطلق في العام 2023 آلية علاج الحالات الطارئة للأسنان في قطاع التأمين، تهدف هذه الآلية إلى توفير خدمات علاجية فعالة وسريعة لحالات الطوارئ للأسنان؛ مما يساهم في تقديم الرعاية الصحية الشاملة والمتكاملة للمستفيدين؛ بحيث يسعى المجلس من خلال هذا الإنجاز لتحقيق محور تمكين المستفيدين، وضمان تقديم الرعاية الصحية العاجلة والمناسبة في أوقات الطوارئ لضمان راحتهم وسلامتهم.

13

الإنجاز

التصديق الرقمي.

الهدف

- حوكمة الوثائق والتوقيع الرقمي المعتمد
- تخفيض التكاليف المالية فيما يتعلق بالطباعة.

المحور

تمكين المستفيدين

تمكن المجلس خلال العام 2023 من تنفيذ مبادرة التصديق الرقمي، وهي خطوة مهمة نحو تحسين حوكمة الوثائق وتعزيز الثقة في التوقيع الرقمي المعتمد، ويأتي هذا الإنجاز في إطار الجهود المستمرة لتمكين المستفيدين وتحسين تجربتهم. ومن بين هذه الأهداف الرئيسة للمبادرة هو تقليل التكاليف المالية المتعلقة بالطباعة، مما يساهم في تحقيق كفاءة مالية وتوفير موارد إضافية لتطوير الخدمات الصحية.

14

الإنجاز

تطبيق دليل الأدوية التأمينية و تطبيق الصرف بالأسماء الجنيسة للأدوية.

الهدف

- خفض التكلفة الإجمالية للصرف على الأدوية.

المحور


تمكين المستفيدين


بفضل تطبيق دليل الأدوية التأمينية وتطبيق الصرف بالأسماء الجنيسة للأدوية، يتسنى للمؤمن عليهم الحصول على الأدوية اللازمة بتكلفة أقل، ويقوم هذا النهج على تشجيع استخدام الأدوية الجنيسة بدلاً من الأدوية ذات العلامات التجارية المكلفة، مما يساهم في تقليل النفقات الطبية الإجمالية وتخفيض تكلفة العلاج للمستفيدين.


بالإضافة إلى ذلك، يوفر تطبيق دليل الأدوية التأمينية معلومات شاملة عن الأدوية المغطاة بالتأمين الصحي، مما يسهل على المستفيدين الحصول على المعرفة اللازمة حول الأدوية المتوفرة وتكلفتها، وبالتالي يمكنهم اتخاذ قرارات أفضل بشأن علاجهم الطبي. هذا يساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية وزيادة الوعي الصحي لدى المستفيدين.

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

18

الإنجاز • 

الهدف • 

المحور • 


منجزات صندوق ضمان الالتزام بالترميز الطبي.


له دور كبير في العملية الطبية عن طريق تحويل التقارير التي يكتبها الأطباء في السجل الطبي للمريض إلى رموز أبجدية ورقمية من خلال مراجعة وتحليل وترجمة المعلومات الطبية باستخدام نظام تصنيف صحي دولي لتحسين جودة الرعاية الصحية.


تمكين المستفيدين

يعتبر هذا الإنجاز أحد أهم إنجازات المجلس خلال العام 2023 إحدى إنجازاتنا الهامة في مجال الرعاية الصحية؛ حيث يعتبر الترميز الطبي من العناصر الأساسية في إدارة المعلومات الصحية وتوثيق الخدمات الطبية المقدمة للمرضى. وبفضل الالتزام بتطبيق الترميز الطبي بدقة، تم تحسين دقة توثيق الحالات الصحية وتسهيل التواصل بين مختلف الجهات الصحية. ويهدف هذا الإنجاز إلى توفير بيئة صحية آمنة وموثوقة للمستفيدين، وضمان دقة وسرعة توثيق المعلومات الطبية، مما يساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية بشكل عام.

19

الإنجاز • 

الهدف • 

المحور • 

نظام التفتيش الإلكتروني (سحاب).

تحسين كفاءة الرقابة والمتابعة مع تعزيز قدرة المجلس على مراقبة وتحسين أداء قطاع التأمين الصحي.

تمكين المستفيدين

يعتبر نظام التفتيش الإلكتروني أداة حيوية لتعزيز جهود المجلس في مجال الرقابة والمتابعة، وتحقيق أقصى قدر من الجودة في قطاع التأمين الصحي من خلال تيسير العمليات التفتيشية والمراقبة، بالإضافة إلى تقديم بيانات موثوقة ومحدثة تتعلق بأداء الشركات التأمينية ومقدمي الخدمات الصحية، مما يساهم في اتخاذ القرارات الصائبة بناءً على معلومات دقيقة. كما يساهم في تحسين أدائه وتحقيق أقصى قدر من الفائدة والجودة في قطاع التأمين الصحي.

16

الإنجاز • 

الهدف • 

المحور • 


تشغيل منصة Sprinkler لإدارة منصات التواصل الاجتماعي.


تعزيز حضور مجلس الضمان الصحي على منصات التواصل الاجتماعي.


تمكين المستفيدين

تعتبر منصة Sprinkler أداة لتنظيم وجدولة محتوى التواصل الاجتماعي ومراقبة أداء الحملات بشكل متكامل، فهي تساعد فريق التسويق والاتصال في مجلس الضمان الصحي على جدولة المحتوى بمنصات التواصل الاجتماعي بسهولة، وإدارة عدة حسابات على منصات التواصل الاجتماعي في آن واحد، مما يوفر الوقت والجهد، بالإضافة إلى تعزيز التنسيق والتعاون بشكل فعال بين مختلف الأقسام والتخصصات عبر منصة واحدة.

17

الإنجاز • 

الهدف • 

المحور • 

جهود التعاون بين مجلس الضمان الصحي وهيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة لتمكين هذه الفئة وتحسين جودة وكفاءة الخدمات الصحية المقدمة لهم.

- توفير الوصول الشامل والمتساوي للخدمات الصحية.

- تعزيز الوعي والتثقيف بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

تمكين المستفيدين

تعتبر رعاية وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة إحدى أولويات الجهات المعنية بهذه الفئة، وتتطلب تكاملاً في الجهود من جميع الجهات المعنية من أجل تحقيق ذلك، حيث قدم المجلس ووزارة الصحة بالتعاون مع هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة جهوداً مشتركة لمراجعة التحديات التي تواجه هذه الفئة الهامة وتحديد الخطوات اللازمة لتحسين وتعزيز جودة حياتهم

ومن تلك المبادرات المهمة:

- إنشاء دليل موحد للأجهزة الطبية.
- المواومة مع الجهات المعنية للحصول على دعمهم في توفير أدلة طبية محوكة لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة.
- حصر التحديات لدراسة إمكانية إضافتها في التحديث القادم لحزمة المنافع.
- مشاركة المجلس في ورش العمل المقامة من قبل الهيئة.

إنجازات المحور الثاني: قطاع ممكن

تتركز جهودات مجلس الضمان الصحي على تطوير وتحسين الأنظمة والتشريعات الضرورية لتمكين قطاع التأمين الصحي في المملكة، يعمل المجلس على تعزيز قدرات هذا القطاع من خلال شراكات تشاركية وتكاملية مع جميع الجهات ذات الصلة. كما يسعى المجلس إلى تحقيق التكامل في الرقابة الداخلية والخارجية، ويسعى إلى تجنب التداخل والتكرار من خلال الاعتماد على إدارتين أساسيتين: الإدارة التنفيذية للشؤون القانونية وإدارة المراجعة الداخلية.

تم إيجاز رحلة الاعتماد والتأهيل من خلال إطلاق مبادرة اليوم الواحد، التي تهدف إلى اعتماد مقدمي الخدمة خلال يوم عمل واحد فقط، مما يسهل ويسرع عملية الاعتماد للمستفيدين. ساهمت هذه المبادرة في تحسين التجربة وتوفير الخدمات الصحية بشكل أفضل وأكثر فعالية وبالتالي تم تحقيق الهدف الذي تم إنشاء هذا المنجز من أجله.

21	الإنجاز	إيجاز رحلة الاعتماد والتأهيل بإطلاق مبادرة اليوم الواحد.
	الهدف	اعتماد مقدمي الخدمة خلال يوم عمل واحد.
	المحور	قطاع ممكن

زيادة معدل الوعي بالعلامة التجارية بين المستفيدين يعد إنجازاً هاماً يعزز التواصل والثقة بين المؤسسة والمستفيدين. وقد تمكن المجلس من تحقيق هذا الإنجاز من خلال إطلاق حملات توعية مستهدفة، وتقديم خدمات عالية الجودة تفوق توقعات المستفيدين، وتوفير تجارب إيجابية لهم، كما استخدم المجلس وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية لتعزيز الوعي بالعلامة التجارية وتقديم محتوى مفيد وجذاب يجذب انتباه المستفيدين ويحقق تفاعلهم.

20	الإنجاز	تهيئة وتقييم القطاع على المعايير المطورة،
	الهدف	- ضمان تطبيق المعايير المطورة بشكل فعال واتخاذ إجراءات ملموسة لتحسين البنية التحتية وتعزيز القدرات وتطوير السياسات والإجراءات للتأكد من تحقيق المعايير المطورة.
	المحور	قطاع ممكن

نفذ مجلس الضمان الصحي بنجاح برنامجاً شاملاً لتهيئة وتقييم قطاع التأمين الصحي على المعايير المطورة خلال العام 203 حيث أقيم 16 ورشة عمل متخصصة لتهيئة مقدمي الخدمة، تم تصميم هذه الورش لتوفير بيئة محفزة لتحليل وتقييم أداء مقدمي الخدمة وفقاً للمعايير الجديدة والمحدثة، وضمان تماشيهم مع معايير الجودة والكفاءة المطلوبة.

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

25

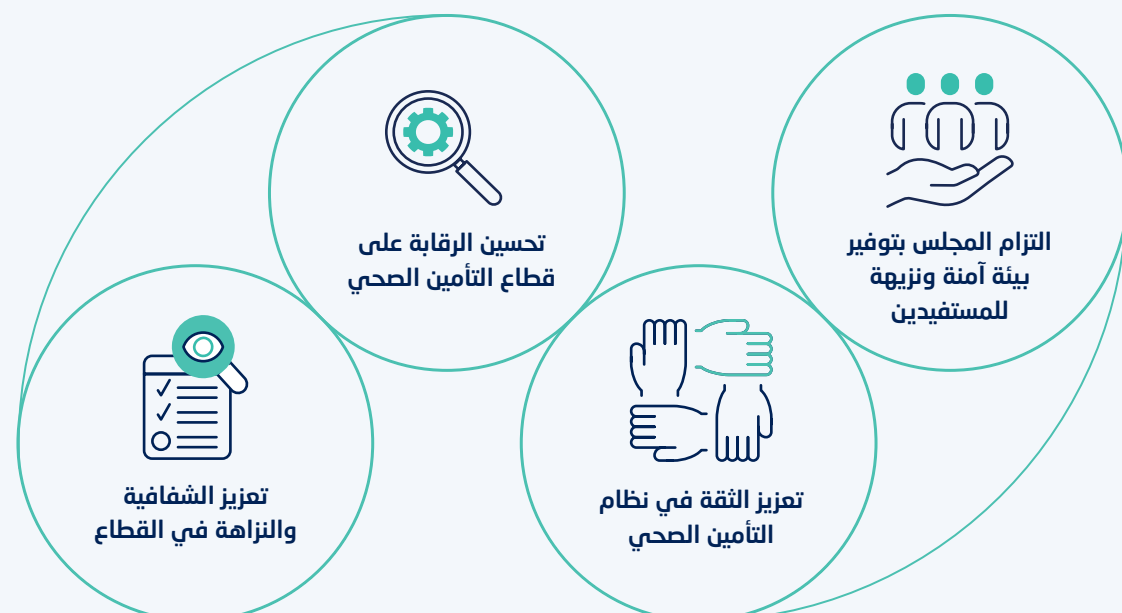
الإنجاز إطلاق خدمة بلغ ضمان الخاصة ببلاغات الاحتيال / سوء الاستخدام.

الهدف - توفير آلية للإبلاغ عن الاحتيال وسوء الاستخدام وضمان سرعة الاستجابة لتحسين حماية المستفيدين.

المحور قطاع ممكن

أطلق المجلس خدمة بلغ ضمان الجديدة في العام 2023، والتي تهدف إلى تعزيز الحماية والأمان لجميع المستفيدين، وتأتي هذه الخدمة في إطار التزام المجلس بمكافحة الاحتيال وسوء الاستخدام في قطاع التأمين الصحي. تتيح خدمة بلغ ضمان للمستفيدين إمكانية الإبلاغ عن أي حالات احتيال أو سوء استخدام تتعلق بالتأمين الصحي. حيث يمكن للمستفيدين الاتصال بالمجلس عبر القنوات المتاحة وتقديم بلاغاتهم بسرية تامة وسهولة.

تعكس خدمة بلغ ضمان



23

الإنجاز تفعيل تطبيق المادة 11.

الهدف - تهدف هذه المادة إلى تنظيم علاقة التعاون بين الشركات الحكومية وقطاع التأمين وتحديد إطار قانوني واضح لتقديم الخدمات الحكومية، وهي إحدى بنود اللائحة التنفيذية للمجلس وتعتبر عقدًا موحدًا بين الشركات الحكومية وقطاع التأمين.

المحور قطاع ممكن

24


الإنجاز تنفيذ خطة الشراكة والتواصل.

الهدف تحديد قنوات التواصل المناسبة لتعزيز التواصل والتعاون بين الشركاء ومتابعة تقدم الخطة وتقييم النتائج بانتظام، وذلك يعزز تنفيذ الخطة التعاون والتنسيق ويسهم في تحقيق النجاح المشترك.


المحور قطاع ممكن

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات


28

الإنجاز 

الربط التقني مع عدد من أنظمة المؤسسات الحكومية.

الهدف 


- المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.
- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- وزارة السياحة.
- مركز الإقامة المميزة .

المحور 


قطاع ممكن

تم الربط التقني مع عدد من أنظمة المؤسسات الحكومية الرائدة؛ وذلك بهدف تعزيز التواصل وتبادل البيانات بشكل آمن وفعال وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين، وهي وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، والمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.


29

الإنجاز 

إطلاق عدد من السياسات المتمثلة.

الهدف 


التغطية التأمينية لحاملي سياسة الإقامة المميزة:
- توضيح الإجراءات اللازمة لتفعيل التأمين الصحي الإلزامي لحاملي الإقامة المميزة
مما يساعدهم على فهم حقوقهم والخدمات المتاحة لهم.

المحور 


قطاع ممكن

شهد المجلس خلال العام 2023 إطلاق عدد من السياسات الجديدة التي تهدف إلى تحسين وتطوير الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين وتعزيز التميز في القطاع، تأتي هذه السياسات كجزء من التزامنا بتحقيق الرؤية الاستراتيجية للمملكة 2030 وتحسين جودة الخدمات الصحية


26

الإنجاز 

تنظيم أكثر من 50 ورشة عمل للقطاع.

الهدف 

- الحصول على شهادات مهنية من خلال 50 دورة تدريبية لموظفي الشؤون المالية
لتعزيز مهاراتهم وزيادة كفاءتهم.

المحور 


قطاع ممكن

قام المجلس خلال العام 2023 بتنظيم أكثر من 50 ورشة عمل ناجحة للقطاع؛ وذلك في إطار التزامه بتعزيز التواصل والتعاون المستمر مع شركائه في القطاع الصحي. تضمنت هذه الورش العديد من المواضيع الهامة والمتنوعة التي تهم مقدمي الخدمات الصحية وشركات التأمين، بما في ذلك مواضيع التحسين المستمر، وتطوير الخدمات، والتحديات التشغيلية والقانونية، والتوجيهات الرئيسية لتحسين جودة الخدمات، بالإضافة إلى ورش الأدلة الإكلينيكية.


ساهمت هذه الورش في:

- توفير فرصة للتفاعل المباشر وتبادل الخبرات والأفكار بين الشركات ومقدمي الخدمات
- بناء جسور التعاون والتفاهم المشترك
- تعزيز جودة الخدمات وتطوير قطاع التأمين الصحي بشكل عام.


27

الإنجاز 

إضافة 3 باقات للإقامة المميزة.

الهدف 

- توضيح الإجراءات اللازمة لتفعيل التأمين الصحي الإلزامي لحاملي الإقامة المميزة
مما يساعدهم على فهم حقوقهم والخدمات المتاحة لهم.

المحور 

قطاع ممكن

السياسات التي تم إطلاقها في عام 2023



سياسة الأدلة الطبية

سياسة وإجراءات إصدار
التعاميم الخاصة بالقطاعسياسة وإجراءات تأهيل الشركات
الناجمة عن الاندماج والاستحواذسياسة وإجراءات طلبات
الموافقات المسبقة

31

الإنجاز

اعتماد ثلاثة برامج تدريبية في الترميز الطبي وإدارة المعلومات الصحية.

الهدف

إطلاق مجموعة برامج توعوية بخصوص التميز الطبي والحزم التشخيصية لقطاع التأمين الصحي الخاص.

المحور

قطاع ممكن

تم اعتماد برامج تدريبية متخصصة في مجالي الترميز الطبي وإدارة المعلومات الصحية؛ وذلك بهدف تطوير مهارات الكوادر الصحية وتأهيلهم للعمل في هذا المجال.

30

الإنجاز

إطلاق دليل تصميم المستندات النظامية.

الهدف

يفصل آلية وأساليب إصدار المستندات والسياسات الداخلية والخارجية وفق أحدث الممارسات العالمية في هذا المجال.

المحور

قطاع ممكن

تم إطلاق دليل تصميم المستندات النظامية، وهو مبادرة تهدف إلى توحيد شكل وهيكل المستندات الرسمية والقانونية المستخدمة داخل المجلس، ويهدف هذا الدليل إلى تحسين فاعلية العمليات الداخلية، وتبسيط الإجراءات، وزيادة الشفافية والتواصل الفعال داخل المنظمة.

32

الإنجاز

تغطية أكثر من 93% من إجمالي القطاع التأميني الصحي.

الهدف

- توفير حماية صحية شاملة ومعتمدة للأفراد والعائلات.
- العمل على تحسين الوصول إلى الرعاية الصحية .
- تقديم خدمات ذات جودة عالية مما يسهم ذلك في تعزيز الصحة ورفاهية المجتمع.

المحور

قطاع ممكن

يعد تحقيق تغطية تزيد عن 93% من إجمالي القطاع التأميني الصحي إنجازًا كبيرًا يعكس التزام وجهود مستمرة لتوفير الرعاية الصحية لأكبر عدد ممكن من الأفراد.

تفاصيل تحقيق تغطية تزيد عن 93% من إجمالي القطاع التأميني الصحي



- 34
- الإنجاز** إطلاق خدمة التحقق من حالة التأمين لمجموعة مستفيدين.
- الهدف** توفير آلية لمساعدة شركات التأمين في الاستفسار عن ازدواجية التأمين وتسهيل عمليات التحقق من صحة وحالة التأمين الخاصة بالمستفيدين.
- المحور** قطاع ممكن

تهدف خدمة التحقق من حالة التأمين لمجموعة المستفيدين إلى توفير آلية فعالة لمساعدة شركات التأمين في التحقق من صحة وحالة التأمين لهذه المجموعة. يعمل هذا النظام على تسهيل عمليات التحقق وتقديم المعلومات اللازمة بسرعة ودقة، مما يساهم في تحسين كفاءة وفعالية العمليات التأمينية.

من خلال هذه الخدمة، يمكن لشركات التأمين الاطلاع بسهولة على معلومات تتعلق بتغطية التأمين لمجموعة المستفيدين، والتحقق من وجود أي ازدواجية في التأمين، وذلك بطريقة سريعة وموثوقة. يتيح هذا النظام أيضًا فحص البيانات بشكل دوري ومستمر لضمان تحديثها وصحتها، وتطبيق هذه الخدمة يعزز مفهوم الشفافية والمصداقية في قطاع التأمين، ويساهم في بناء علاقات جيدة بين شركات التأمين والمستفيدين؛ كما يعمل على تقديم تجربة تأمينية موثوقة للمستفيدين، مما يعزز رضاهم على الخدمات المقدمة من شركات التأمين.

خدمات الاستعلام والتأمين في النظام الحكومي



- 33
- الإنجاز** تأهيل وتمكين أكثر من 1048 منشأة للانضمام لمنصة نفيس.
- الهدف** - تعزيز التواصل والتعاون الرقمي بين المؤسسات.
- توفير واجهة مستخدم، سهلة الاستخدام و بمميزات متقدمة.
- تحقيق مزايا تنافسية وزيادة فرص النجاح في سوق الأعمال الرقمية المتنامي.
- المحور** قطاع ممكن

من خلال تأهيل وتمكين أكثر من 1048 منشأة للانضمام إلى منصة نفيس، يتم توسيع نطاق توفير الخدمات الصحية الرقمية وزيادة إمكانية الوصول إليها للمستفيدين في جميع أنحاء المملكة؛ وبذلك يساهم هذا الإنجاز في تحقيق أهداف التحول الرقمي في القطاع الصحي وتعزيز جودة الرعاية الصحية المقدمة للمواطنين والمقيمين.

إنجازات المحور الثالث: جهة تنظيمية متطورة

35	الإنجاز	إطلاق جائزة ضمان للتميز.
الهدف	الهدف	- إبراز المتميزين من الجهات في قطاع التأمين الصحي والرعاية الصحية. - حثهم على التنافس في تبني أعلى معايير الجودة والتميز في قطاع التأمين الصحي والرعاية الصحية بما يحقق مستهدفات التحول في القطاع.
المحور	المحور	جهة تنظيمية متطورة

من خلال إطلاق هذه الجائزة، يسعى مجلس الضمان الصحي إلى تشجيع الابتكار والتطوير في مجالات الخدمات الصحية والتأمين الصحي، و تكريم الإنجازات الملموسة التي تسهم في تحسين جودة الخدمات وتعزيز تجربة المستفيدين، ومن المتوقع أن تلقى هذه الجائزة استجابة إيجابية من الجهات المعنية، مما سيسهم في رفع مستوى الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للتحول في قطاع التأمين الصحي والرعاية الصحية.

36	الإنجاز	إطلاق مبادرة "خدمة المستفيد أمانة".
الهدف	الهدف	- تعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين.
المحور	المحور	جهة تنظيمية متطورة

تركز هذه المبادرة على تحسين تجربة المستفيدين من خلال توفير خدمات صحية مبتكرة وفعالة، مع التركيز على الشفافية والمساءلة من خلال إقامة آليات لرصد جودة الخدمات ومتابعة رضا المستفيدين، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء وتلبية توقعات المستفيدين؛ كما تهدف "خدمة المستفيد أمانة" إلى بناء الثقة بين المستفيدين والمجتمع ومجلس الضمان الصحي من خلال توفير خدمات ذات جودة عالية وتفاعلية تلبي احتياجاتهم وتطلعاتهم.

37 الإنجاز

إعداد ملف يتضمن أبرز وأهم الأحداث والمؤتمرات محلياً وعالمياً في المجالات التالية:

- الذكاء الاصطناعي.
- التأمين الصحي.
- تقنية المعلومات.
- التحول الرقمي.
- الرعاية الصحية.
- إدارة البيانات.

عمل استبيان داخلي لموظفي الإدارة لمعرفة الأحداث والمؤتمرات التي يرغب الموظفون بالمشاركة فيها.

التعاون مع شركة (جارتنر) وإنشاء ملف يتضمن العديد من ورش العمل والدورات التدريبية في مجالات متعددة.

الهدف

- تعزيز تطوير الموارد البشرية.

- توفير نظرة شاملة لفرص المشاركة والتطوير المتاحة لموظفي الإدارة في المجلس.

- تحديد الأولويات وتلبية احتياجات موظفي المجلس بشكل أفضل.

- توفير فرص تطوير مهارات الموظفين في مجالات متعددة بما يتماشى مع أهداف واحتياجات المجلس.

المحور

جهة تنظيمية متطورة

تم العمل على إعداد ملف يتضمن أبرز وأهم الأحداث والمؤتمرات في مجالات التحول الرقمي، الرعاية الصحية، إدارة البيانات، الذكاء الاصطناعي، التأمين الصحي، وتقنية المعلومات، والقيام بتحديثه بشكل مستمر ومشاركته مع موظفي إدارة التقنية والتحول الرقمي شهرياً.

تم أيضاً إجراء استبيان داخلي لموظفي الإدارة لمعرفة الأحداث والمؤتمرات التي يفضلون المشاركة فيها، وقد شملت النتائج المشاركة في أكثر من 8 أحداث، مع تمكين أكثر من 25 موظفًا من الحضور والمشاركة في هذه الأحداث، بالإضافة إلى تسليط الضوء على أكثر من 7 منتجات رقمية خلال المشاركة في الأحداث.

و بالتعاون مع شركة (جارتنر)، تم إنشاء ملف يضم العديد من ورش العمل والدورات التدريبية في مجالات متعددة مثل التحول الرقمي، البيانات، سلاسل الإمداد، التسويق، الموارد البشرية، الذكاء الاصطناعي، وتقنية المعلومات؛ حيث تم إقامة أكثر من 115 دورة تدريبية وورشة عمل، بالإضافة إلى تحديث ومشاركة أكثر من 7 نسخ داخلياً على مدار 7 شهور.

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

40

الإنجاز

استقبال 3 جهات خارجية وتقديم الدعم لهم بالمعلومات والخبرة:
1. الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة
2. المديرية العامة لمكافحة المخدرات
3. المركز الوطني للوثائق والمحفوظات

الهدف

تعزيز التعاون والتبادل المفيد وتعزيز الشراكات بين المنظمة والجهات الأخرى في المجالات ذات الصلة.

المحور

جهة تنظيمية متطورة

قدم مجلس الضمان الصحي خلال هذه الزيارات تبادل المعلومات والخبرات في مجالات الصحة والرعاية الصحية، وتقديم الدعم فيما يتعلق بتطوير وتحسين الخدمات الصحية للمواطنين والزوار، بالإضافة إلى تبادل الخبرات والممارسات الفعالة في مجال مكافحة المخدرات وتعزيز الوعي الصحي بين المجتمع، مما يساهم في تعزيز التعاون المؤسسي وتحقيق أهداف مشتركة لصالح المجتمع.

41

الإنجاز

تطبيق الأنظمة والتشريعات التابعة لهيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية.

الهدف

ضمان تعزيز المشتريات الحكومية من الموردين المحليين وتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة.

المحور

جهة تنظيمية متطورة

قام المجلس بالالتزام الكامل بتوجيهات ومتطلبات هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية، وذلك بهدف تعزيز الشراكة المحلية ودعم الاقتصاد المحلي. تمثل هذه الجهود في تنفيذ العديد من المشاريع والمبادرات الصحية باستخدام المنتجات والخدمات المحلية، مما ساهم في تعزيز الصناعات المحلية وتوفير فرص العمل وتحفيز الاقتصاد. بالإضافة إلى ذلك، قام المجلس بتطوير وتنفيذ إجراءات وآليات لضمان استيفاء المعايير والمتطلبات المحددة للمحتوى المحلي في جميع عقود المشتريات الحكومية في قطاع الصحة.

38

الإنجاز

تطوير برنامج تهيئة الموظف الجديد وتحقيق الأثر في سرعة اندماج الموظفين.

الهدف

- تسهيل وتسريع عملية اندماج الموظفين
- تحقيق الأثر في سرعة التأقلم للموظفين مع بيئة العمل ومتطلبات الوظيفة.

المحور

جهة تنظيمية متطورة

تم العمل على تطوير برامج تهيئة الموظف الجديد بهدف تسهيل عملية اندماجه في البيئة العملية وتعزيز فاعليتها في الأداء، ويتمثل الهدف الرئيسي لهذه البرامج في تحقيق الأثر الإيجابي في سرعة اندماج الموظفين وتعزيز فهمهم الشامل للمهام والمسؤوليات، مما يساهم في بناء فريق عمل متكامل ومتجانس، وتحفيز الموظفين الجدد على تقديم أداء متميز والمساهمة بشكل فعال في تحقيق أهداف المجلس.

39

الإنجاز

تنفيذ 50 جولة تعريفية لمنسوبي المجلس ولجهات خارجية في مركز الوثائق والمحفوظات مع تقديم تعريف عن طبيعة العمل والمشاريع.

الهدف

- تعزيز الوعي والفهم حول طبيعة العمل والمشاريع المتعلقة بالمركز.
- توفير فهم شامل للمشاركين حول الأنشطة والخدمات التي يقدمها المركز، بما في ذلك تخزين وحفظ الوثائق.

المحور

جهة تنظيمية متطورة

تم تنفيذ 50 جولة تعريفية ناجحة في مركز الوثائق والمحفوظات لمنسوبي مجلس الضمان الصحي وجهات خارجية. خلال هذه الجولات، تم تقديم معلومات شاملة حول طبيعة العمل والمشاريع المنفذة في المركز.

من خلال هذه الجولات، تم تحقيق هدف تعزيز التواصل والتفاعل بين منسوبي المجلس والجهات الخارجية مع مركز الوثائق والمحفوظات، مما يساهم في تعزيز شراكات مستقبلية وتعزيز الثقة والتفاهم المتبادل بين الأطراف المعنية.

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

44

الإنجاز



تحقيق العائد على الاستثمار بنسبة 10% ومبلغ يقارب 138 مليون عن المعتمد بنسبة 217%.

الهدف



- تعزيز الاستقرار المالي وتحقيق النمو المستدام.
- الفعالية في إدارة الموارد والاستثمارات.

المحور



جهة تنظيمية متطورة

تمكن مجلس الضمان الصحي من تحقيق عائد على الاستثمار بنسبة 10% خلال الفترة الماضية، مما يعكس فاعلية استراتيجيته في إدارة الموارد والاستفادة المثلى من الفرص الاستثمارية. وتم تحقيق مجلس الضمان الصحي بمبلغ يقارب 138 مليون بنسبة 217% من المعتمد، وهو إنجاز يعكس قدرته على تحقيق نتائج متميزة وفعالة في تحقيق الأهداف المالية المحددة. مما يبرز التزام مجلس الضمان الصحي بالاستدامة المالية والإدارة الفعالة للموارد، وتعزز ثقة المستثمرين والمستفيدين في قدرته على تحقيق النمو والتطور المستدام في مجالات الرعاية الصحية.

45

الإنجاز



تحصيل كافة إيرادات المجلس بفائض عن المعتمد يقدر بنسبة 20%.

الهدف



- تعزيز الاستقرار المالي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية
- توفير خدمات صحية متميزة للمستفيدين بشكل مستدام.

المحور



جهة تنظيمية متطورة

تمكن مجلس الضمان الصحي من تحصيل كافة الإيرادات المتوقعة بنجاح، مما أسهم في تحقيق فائض يبلغ 20% عن المعتمد، هذا الفائض يمثل تفوقاً على التوقعات ويعكس النجاح في إدارة الإيرادات والتحكم في التكاليف.

مما يسهم في تعزيز الاستقرار المالي لمجلس الضمان الصحي، ويضمن قدرته على تلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية، بالإضافة إلى إمكانية تمويل مشاريع النمو والتطوير التي تعزز الخدمات الصحية المقدمة وتسهم في تحسين الجودة والكفاءة.

42

الإنجاز



تطبيق كراسات الشروط ومواصفات وفق هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية.

الهدف



ضمان شفافية ونزاهة العمليات التنافسية وضمان تحقيق أقصى قيمة ممكنة للمال العام.

المحور



جهة تنظيمية متطورة

يعتمد مجلس الضمان الصحي على كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية كمرجعية أساسية في تطبيق كراسات الشروط ومواصفات في مشاريعه من خلال التحليل والتقييم لكافة المشاريع وفقاً لمعايير ومواصفات هيئة كفاءة الإنفاق، مع التركيز على الجودة والكفاءة والتكلفة المناسبة، ومراعاة المعايير الفنية والإجرائية المحددة. بالإضافة إلى متابعة أداء المشاريع لضمان الامتثال للمعايير والجودة المطلوبة، مما يعزز الثقة والاستقرار، ويسهم في تحقيق أهداف الجودة والكفاءة في الخدمات الصحية.

43

الإنجاز



التطوير المستمر في نظام ERP وخصوصاً في ما يخص منصة اعتماد.

الهدف



- تحسين كفاءة وفعالية العمليات الإدارية.
- تعزيز التكامل والأمان.
- تعزيز الأداء الشامل للمجلس.
- تحقيق أهدافه بكفاءة أكبر.

المحور



جهة تنظيمية متطورة

تعتبر منصة اعتماد جزءاً حيوياً من نظام ERP؛ حيث تلعب دوراً أساسياً في تيسير الإجراءات التشغيلية وتوثيق المعاملات المالية لدى الجهات الحكومية.

تم التركيز على تحسين واجهة المستخدم لجعلها أكثر سهولة ومرونة، مما يسهل عملية التنقل والوصول بشكل أكثر فعالية، وتعزيز مستويات الأمان والموثوقية، مما يسهم في تحسين الإنتاجية وتبسيط العمليات الإدارية وتعزيز الأداء الشامل للمجلس.

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

48

الإنجاز

إصدار شهادة الجودة لإجراءات وأنظمة المجلس.

الهدف

رفع جودة و كفاءة المخرجات الرقمية التي يتم استخدامها داخل المجلس وخارجه.

المحور

قطاع تحفزه الجودة

تم عمل الاختبارات اللازمة من قبل فريق التطوير التقني وتقديم الشهادة لكل طلب تم العمل عليه بهدف التحقق من جودتها وفعاليتها، وتأتي هذه الخطوة في إطار الجهود المستمرة لرفع جودة وكفاءة المخرجات الرقمية التي يتم تطويرها واستخدامها داخل المجلس وخارجه؛ كما تم وضع خطة للمتابعة والتحسين المستمر لإجراءات وأنظمة المجلس، بهدف تطويرها وتحسين أدائها بشكل مستمر.

49

الإنجاز

إطلاق خدمة طلب الوصول لبيانات.

الهدف

توفير آلية لمشاركة البيانات المصرح نشرها والاستفسار عنها، والتي تشمل البيانات المتعلقة بشركات التأمين ومقدمي الخدمات، والمستفيدين وأصحاب العمل والجهات الحكومية الأخرى، بما في ذلك البيانات الصادرة عن كافة الجهات الداخلية والخارجية.

المحور

قطاع تحفزه الجودة

تعد هذه الخدمة آلية مبتكرة لتبادل البيانات والاستعلام عنها؛ وذلك بهدف تحقيق أقصى استفادة من المعلومات المتاحة؛ كما تمكن خدمة طلب الوصول لبيانات شركات التأمين ومقدمي الخدمات، والمستفيدين، وأصحاب العمل، والجهات الحكومية الأخرى من الوصول إلى مجموعة متنوعة من البيانات المصرح نشرها.

مما يساهم في تعزيز مبدأ الشفافية والشمولية في تبادل البيانات، وتحسين عمليات اتخاذ القرارات وتطوير الخدمات الصحية، كما تضمن الخدمة الالتزام بأعلى معايير الأمان والخصوصية في تبادل البيانات، مما يحمي سرية المعلومات ويضمن سلامتها.

46

الإنجاز

تفعيل دور الرقابة المالية لامتها لجميع متطلبات الجهات الرقابية.

الهدف

- تحقيق الامتثال الكامل لجميع متطلبات الجهات الرقابية
- بناء سمعة قوية ككيان مالي موثوق به في مجال الرعاية الصحية.

المحور

جهة تنظيمية متطورة

تعتبر الرقابة المالية دورًا أساسيًا في ضمان شفافية ونزاهة العمليات المالية لمجلس الضمان الصحي، وتضمن الامتثال لجميع متطلبات الجهات الرقابية المختلفة، وتفعيل دور الرقابة المالية من خلال وضع سياسات وإجراءات دقيقة لإدارة الأموال والموارد المالية، مع تشكيل هيكل رقابي داخلية تضمن فحص ومراقبة العمليات المالية، بالإضافة إلى تبني أفضل الممارسات في مجال الرقابة المالية، وتطوير الإجراءات بناءً على استنتاجات التقارير الداخلية والخارجية لتحسين الأداء المالي.

إنجازات المحور الرابع: قطاع تحفزه الجودة

47

الإنجاز

إطلاق وسم #ضمان_يهتم.

الهدف

- ضمان حماية أصحاب العلاقة من خلال توفير تغطية صحية شمولية.
- رفع كفاءة استخدام الخدمات الصحية والموارد المالية لأصحاب العلاقة من خلال تيسير الوصول وتحسين إدارة الموارد الصحية.
- تعزيز العدالة والشفافية للقطاع التأميني من خلال تقديم خدمات تأمينية شفافة مواثية لجميع الأطراف المعنية.

المحور

قطاع تحفزه الجودة

يهدف إطلاق وسم #ضمان_يهتم إلى ضمان كفاءة استخدام وتقديم الخدمات التأمينية لجميع الأطراف المعنية. وتوفير تغطية صحية شمولية لجميع أصحاب العلاقة، مما يضمن حمايتهم وتوفير الرعاية الصحية اللازمة لهم في جميع الأوقات.



إنجازات المحور الخامس: التحول الرقمي



51

الإنجاز

تحقيق مستوى التكامل في تقييم قياس التحول الرقمي 2023.

الهدف

- المساهمة في تقدم المملكة في المؤشرات الدولية من خلال تطوير الحكومة الرقمية.
- تحقيق متطلبات التحول الرقمي من خلال التطبيق الأمثل للمعايير الأساسية للتحول الرقمي.
- رفع مستوى التزام الجهات الحكومية للأوامر والقرارات المتعلقة بالتحول الرقمي وتحسين أدائها وفعاليتها.

المحور

التحول الرقمي

يعتبر قياس التحول الرقمي جزءاً من مبادرات هيئة الحكومة الرقمية، ويعد تحقيق مجلس الضمان الصحي مستوى التكامل في تقييم قياس التحول الرقمي 2023 دليلاً على التزام المجلس الراسخ بتعزيز الابتكار وتحسين تجربة المستخدم، كما يؤكد على قدرته على التكيف مع التحديات التقنية والاقتصادية المتغيرة والتي تواجهها المؤسسات في العصر الرقمي.

آلية احتساب نتيجة الجهة في قياس التحول الرقمي 2023

المؤشر الفرعي الثالث

الإبداع في التحول الرقمي.

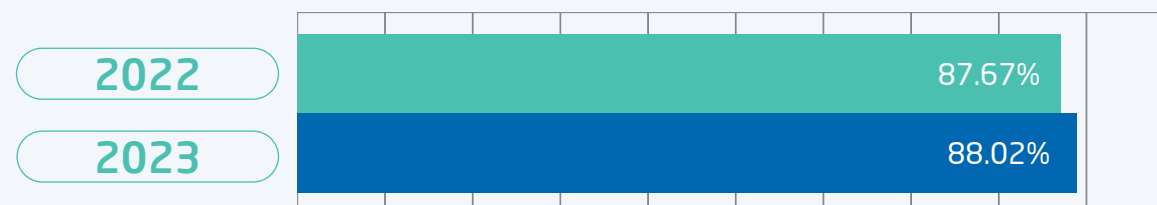
المؤشر الفرعي الثاني

معايير التحول الرقمي.

المؤشر الفرعي الأول

المعايير المستمدة من الأوامر السامية وقرارات مجلس الوزراء والتعاميم.

قياس التحول الرقمي



50

الإنجاز

إنشاء منصة نفيس كأكبر مشروع للقطاع الصحي بالتعاون مع المركز الوطني للمعلومات الصحية.

الهدف

- تعزيز التحول الرقمي في القطاع الصحي وتحسين جودة الخدمات الصحية.
- تسهيل الوصول للخدمات الصحية ورفع مستوى الرضا للمستفيدين.

المحور

التحول الرقمي

تم تأسيس منصة نفيس لتعزيز التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الصحية، وهي أحد أهم مبادرات مجلس الضمان. تسعى المنصة لتسهيل وتحسين تجربة المستفيدين عبر تسهيل الوصول للخدمات الصحية وتعزيز الشفافية وتوفير البيانات. الإنجازات حتى الآن تشمل وصول الاستعلام عن أهلية العلاج للمؤمن في 5 ثواني كحد أقصى، وتأهيل وتمكين أكثر من 3747 منشأة للانضمام للمنصة، إضافة إلى نسبة رضا تبلغ 94% عن الخدمات المقدمة.

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

54

الإنجاز

إطلاق نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات (ITSM).

الهدف

تحفيز وتسريع التحول الرقمي من خلال توفير بنية تحتية تقنية تدعم العمليات الرقمية. تحسين عملية تطوير الأنظمة عن طريق تطبيق أفضل ممارسات دورة حياة تطوير البرمجيات (SDLC).
تيسير التواصل التفاعلي وتحسين سرعة التفاعل بين الإدارات داخل المؤسسة. تطبيق سياسات التصعيد وقياس الكفاءة لضمان تقديم خدمات تقنية المعلومات بكفاءة وفعالية.

المحور

التحول الرقمي

يتضمن النظام مجموعة من الميزات التي تدعم الهيكل التقني للمجلس وتعزز كفاءته وفعاليته، ومن بين هذه الميزات:

- **تحسين عملية تطوير الأنظمة:** يتضمن النظام تطبيق أفضل ممارسات دورة حياة تطوير البرمجيات (SDLC)، مما يساهم في تحسين جودة وسرعة تطوير الأنظمة والتطبيقات التقنية داخل المؤسسة.
- **تيسير التواصل والتفاعل الداخلي:** يعزز النظام التواصل التفاعلي ويحسن سرعة التفاعل بين الإدارات داخل المؤسسة، مما يساهم في تحسين تنسيق الجهود وزيادة الإنتاجية.
- **تطبيق سياسات التصعيد وقياس الكفاءة:** يتيح النظام تطبيق سياسات التصعيد وقياس كفاءة العمليات، مما يساعد في ضمان تقديم خدمات تقنية المعلومات بكفاءة وفعالية، وتحقيق رضا المستخدمين والمستفيدين.

مما يعزز قدرة مجلس الضمان الصحي على التحول الرقمي وتقديم خدمات تقنية المعلومات بمستوى عالٍ من الكفاءة والجودة.

52

الإنجاز

الوصول إلى أكثر من 243 مليون عملية تأمينية عبر المنصة.

الهدف

ضمان توفير خدمات التأمين لجميع الفئات المستحقة وتحقيق الشمولية في التغطية الصحية.

المحور

التحول الرقمي

هذا الإنجاز يعكس التزام المجلس بتوفير خدمات تأمينية متميزة وشاملة لجميع أصحاب العلاقة في المملكة، فبلوغ المجلس إلى هذا العدد الكبير من عمليات التأمين يعزز موقعه كمنصة رائدة في تقديم الخدمات الصحية وتوفير الحلول الرقمية المبتكرة. ويعتبر هذا الإنجاز نتيجة للجهود المستمرة التي يبذلها في تطوير وتحسين منصته لتلبية احتياجات عملائه وزيادة كفاءة عمليات التأمين وتسهيل إجراءاتها، ويساهم في تعزيز قطاع التأمين الصحي بشكل عام.

53

الإنجاز

إطلاق البيئة التجريبية للشركات الناشئة في القطاع الصحي.

الهدف

- تسريع تطوير حلول الرعاية الصحية عالية التأثير.
- تعزيز نظام مبتكر مزدهر في مجال الرعاية الصحية.
- تحسين نتائج الرعاية الصحية في قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية.

المحور

التحول الرقمي

يُوفّر هذا البرنامج بيئة داعمة وآمنة داخل مجلس التأمين الصحي للمشاركين، تهدف إلى تجربة وتطوير حلول مبتكرة في مجال الرعاية الصحية، مع التركيز على تعزيز التعاون بين المبتكرين والجهات التنظيمية. يُمكن البرنامج المشاركين من الشركات الناشئة ومقدمي الرعاية الصحية والمؤمنين والباحثين من المشاركة، بهدف تسريع تطوير البرامج والحلول الصحية الجديدة التي تعالج التحديات الرئيسية في مجال الرعاية الصحية وتحسين تجربة المريض.

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

56



الإنجاز

مبادرة IHUB (مركز الابتكار).



الهدف

- حل التحديات الخاصة بالصناعة الطبية.
- تطوير السياسات واللوائح الرقمية في مجال التأمين الصحي.
- بناء شراكة استراتيجية.
- تمكين اقتصاد الشركات الناشئة.
- تعزيز عروض خدمات CHI الإلكترونية.



المحور

التحول الرقمي

مبادرة IHUB (مركز الابتكار) التي أطلقها مجلس الضمان الصحي تعتبر ركيزة أساسية في تحقيق رؤيته لتعزيز التحول الرقمي في قطاع الرعاية الصحية. فهي تساهم في بناء شراكات استراتيجية مع الشركات الناشئة والمؤسسات البحثية والجهات الحكومية والصناعية، لتعزيز التعاون وتبادل المعرفة والخبرات في مجال التحول الرقمي وتطوير حلول مبتكرة في مجال الرعاية الصحية. بالإضافة إلى توفير بيئة داعمة ومشجعة للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا الصحية، مما يساعدها على النمو والتطور وتطبيق حلولها الابتكارية في قطاع الرعاية الصحية. ويعمل IHUB على دعم تطوير السياسات واللوائح الرقمية التي تساهم في تعزيز فعالية قطاع التأمين الصحي، وتحسين جودة الخدمات وزيادة رضا المستفيدين.

57



الإنجاز

إكمال التجهيز التقني لمركز العمليات ومراقبة الأداء بنجاح.



الهدف

ضمان استخدام أحدث التقنيات والأدوات لرصد ومراقبة مستمرة لأداء الأنظمة والخدمات.



المحور

التحول الرقمي

يأتي هذا بفرض ضمان استخدام أحدث التقنيات والأدوات لرصد ومراقبة مستمرة لأداء الأنظمة والخدمات؛ كما تم تنفيذ هذه الخطوة بهدف تحسين الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات الصحية، وضمان تلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل. يشمل الإكمال التقني للمركز استحداث وتطوير نظم مراقبة متقدمة، وتنصيب البرامج الضرورية لتحليل وتقييم البيانات، بالإضافة إلى تدريب الكوادر الفنية على استخدام هذه التقنيات بشكل فعال. تعكس هذه الخطوة التزام المجلس بتطبيق أعلى معايير الجودة والأمان في خدماته الصحية، وتأمين بيئة موثوقة ومستقرة للمستفيدين وجميع أطراف العملية الصحية.

55



الإنجاز

المشاركة في مؤتمر IDC لعام 2023 من خلال جناح خاص بالمجلس واستعراض أبرز المشاريع الرقمية الخاصة بالمجلس:

CRM - DARS - نفيس - IHUB -



الهدف

تسليط الضوء على جهود مجلس الضمان الصحي في تحقيق التحول الرقمي وتعزيز الجودة والفعالية في خدماته.



المحور

التحول الرقمي

- **IHUB:** يعتبر IHUB مشروعًا رئيسيًا لمجلس الضمان الصحي؛ حيث يهدف إلى توفير بيئة رقمية متكاملة لتحسين تجربة المستفيدين وتيسير الوصول إلى الخدمات الصحية بشكل أفضل.
- **نفيس:** يعد نفيس منصة رقمية تهدف إلى تحسين عمليات إدارة وتحليل البيانات في مجلس الضمان الصحي، مما يسهل اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتحسين أداء القطاع الصحي بشكل عام.
- **DARS:** هو نظام متكامل لإدارة الموارد البشرية في مجلس الضمان الصحي، يهدف إلى تحسين عمليات توظيف وإدارة الموظفين وتطوير القدرات البشرية داخل المؤسسة.
- **CRM:** يعتبر نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) أحد المشاريع الرئيسية التي يعتمد عليها مجلس الضمان الصحي لتحسين تفاعله مع المستفيدين وتقديم خدمات متخصصة وفعالة.

تمت استعراض هذه المشاريع بتفصيل خلال فعاليات المؤتمر، مما ساهم في إبراز الجهود التي يبذلها المجلس في تطوير وتحسين البنية التحتية الرقمية وتعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة. وبالإضافة إلى ذلك، فقد تم تمكين عدد من قادة التحول الرقمي في المجلس للمشاركة في جلسة حوارية خلال المؤتمر. كما شارك مدير إدارة البيانات والذكاء الاصطناعي في مناقشة استراتيجية التحول الرقمي في المجلس، ومدير إدارة الخدمات التقنية في جلسة حوارية تحت عنوان "إدارة موردي الخدمة".

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

60

الإنجاز إتمام تقديم الدعم الفني للمجلس بمجموع 4242 تذكرة وبمعدل رضا بلغ 93.6%.

الهدف تلبية احتياجات ومتطلبات المستخدمين وحل المشاكل التقنية المتعلقة بنظام المجلس، مما يعكس جودة وفعالية الدعم المقدم وقدرته على تلبية احتياجات المستخدمين وإيجاد حلول لمشاكلهم بشكل مرضٍ.

المحور التحول الرقمي

نجح القسم في تقديم الدعم الفني للمجلس بمجموع 4242 تذكرة ومعدل رضا بلغ 93.6% والذي يعد إنجازاً ملموساً يعكس التزام القسم بتقديم الخدمات بجودة وكفاءة.

61

الإنجاز إطلاق نظام مراقبة التطبيقات.

الهدف ضمان سلامة وأمان التطبيقات وحماية المستخدمين ويهدف النظام إلى تعزيز الثقة والشفافية في استخدام التطبيقات وضمان تجربة استخدام آمنة وسلسة للمستخدمين.

المحور التحول الرقمي

قام المجلس خلال العام 2023 بإطلاق نظام مراقبة التطبيقات الذي يعتبر خطوة مهمة نحو تعزيز أمان وجودة الخدمات المقدمة للمستخدمين بهدف تحقيق الأهداف التالية:

- **اكتشاف الأخطاء وحلها بشكل استباقي:** يهدف إلى اكتشاف الأخطاء في التطبيقات وحلها قبل أن تؤثر على تجربة المستخدمين النهائية، مما يساهم في تعزيز استقرار التطبيق وجودته.
- **مساعدة فرق العمليات والتطوير في التشخيص:** يوفر النظام دعمًا فعليًا لفرق العمليات والتطوير من خلال توفير بيانات دقيقة بعد حدوث مشكلات وأخطاء، وذلك لتسهيل عمليات التشخيص وتحليل الأداء والتوفر للتطبيق.
- **تحسين تجربة العملاء:** يهدف النظام إلى تقليل مشكلات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وبالتالي تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم.
- **تقليل الوقت الكلي لحل المشكلات:** من خلال تحديد المشكلات والأخطاء بشكل سريع وفعال، يساهم النظام في تقليل الوقت الكلي المستغرق في حل المشكلات بما في ذلك مشكلات الأداء الصعبة.

58

الإنجاز إطلاق نظام خدمة العملاء الجديد.

الهدف تحسين إنتاجية الموظفين، سرعة معالجة الشكاوى، مصدرًا قيمًا للتغذية الراجعة، أتمتة جميع أنواع الشكاوى وطريقة معالجتها.

المحور التحول الرقمي

تم إطلاق نظام خدمة العملاء الجديد، والذي يأتي بهدف تحسين تجربة المستفيد وتعزيز كفاءة العمل في المجلس، بالإضافة إلى تحسين إنتاجية الموظفين من خلال توفير أدوات وموارد تساعد الموظفين على أداء مهامهم بكفاءة أكبر وبشكل أكثر فعالية. كما يتيح النظام معالجة الشكاوى بشكل آلي وفوري، مما يساهم في تقليل وقت الاستجابة وتحسين رضا المستفيدين، ويقدم النظام حلولاً تقنية متقدمة لأتمتة معالجة الشكاوى بكافة أشكالها، مما يضمن معالجتها بشكل شامل وفعال. يوفر النظام بيئة تفاعلية تسهل التواصل بين الإدارات داخل المجلس، مما يعزز التعاون والتنسيق بين الأقسام والوحدات المختلفة.

59




الإنجاز الحصول على المستوى الثالث في المنهجية الوطنية للبنية المؤسسية.

الهدف تحقيق التميز والكفاءة وتحسين الأداء المؤسسي.

المحور التحول الرقمي

بفضل التقييم الذي أجرته هيئة الحكومة الرقمية، تمكن المجلس من الحصول على المستوى الثالث في المنهجية الوطنية للبنية المؤسسية، مما يعكس التزامهم بتطبيق أفضل الممارسات في هذا المجال.




2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

إطلاق وتدشين أكاديمية نفيس.	الإنجاز	
تسهيل انضمام المنشآت لمنصة نفيس وذلك عبر دورات تدريبية افتراضية يتم تجاوزها عبر المنصة.	الهدف	
التحول الرقمي	المحور	

شهد العام 2023 إطلاق وتدشين أكاديمية نفيس، وهي منصة تعليمية متخصصة تهدف إلى توفير فرص تعليمية متميزة في مجالات الرعاية الصحية والتأمين الصحي. تتميز أكاديمية نفيس بمنهج تعليمي متطور يشمل مجموعة متنوعة من الدورات والبرامج التدريبية التي تغطي مختلف جوانب الرعاية الصحية والتأمين الصحي.



62

- الإنتاج** (Production) - 
 - إطلاق أداة منع تسرب البيانات.
- الهدف** (Goal) - 
 - توفير حماية عالية للبيانات.
 - منع تداول البيانات الرسمية خارج نطاق المجلس.
 - أتمتة تصنيف البيانات.
 - الحفاظ على سرية البيانات.
- المحور** (Axis) - 
 - التحول الرقمي

وهي أداة فعالة تهدف إلى حماية البيانات الحساسة ومنع تسريبها أو استخدامها غير المشروع، تعتمد أداة منع التسريبات على تقنيات متقدمة للكشف عن أي محاولات للوصول غير المصرح به إلى البيانات، وتعزيز الحماية من التهديدات السيبرانية، تبسيط وتسريع عمليات تصنيف البيانات بشكل آلي وتأكيد عدم تداول البيانات الرسمية خارج الهيئة لضمان السيطرة والامتثال لمتطلبات الخصوصية والأمان.

63	الإنجاز	المشاركة في مؤتمر الرعاية الصحية الذكية 2023.
	الهدف	تعزيز التواصل والتبادل المعرفي في مجال الرعاية الصحية الذكية وعرض أحدث التقنيات والابتكارات في هذا المجال.
	المحور	التحول الرقمي

شارك القسم في مؤتمر الرعاية الصحية الذكية 2023 وقام باستعراض نفيس كمشال نوعي في عالم الخدمات الصحية.

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

67

الإنجاز إطلاق حزمة من الخدمات والمنصات الرقمية داخليًا وخارجيًا.

الهدف تعزيز الفاعلية والكفاءة في تقديم الخدمات، وتحسين تجربة المستخدمين سواء داخل الهيئة وخارجها.

المحور التحول الرقمي

تم إطلاق حزمة متميزة من الخدمات والمنصات الرقمية، التي تمثل تطورًا هامًا في تقديم الخدمات داخليًا وخارجيًا، تضمن هذه الحزمة مجموعة متنوعة من الخدمات الرقمية المبتكرة التي تهدف إلى تحسين كفاءة العمل وتسهيل الوصول إلى المعلومات والبيانات الحيوية في الوقت المناسب؛ كما تشمل الخدمات الرقمية الداخلية أدوات ومنصات لإدارة الموارد البشرية، ومتابعة الأداء، وإدارة العمليات، وتطوير الأنظمة الداخلية، مما يساهم في تعزيز التنظيم وتحسين جودة الخدمات.

65

الإنجاز إطلاق أداة الوصول الآمن والدخول عن بعد لمستخدمي شبكة وتطبيق المجلس.

الهدف توفير واجهة مستخدم سهلة الاستخدام وأمنة للاتصال والتفاعل مع المجلس وتطبيقاته، مما يساهم في تحسين تجربة المستخدم وزيادة الكفاءة والإنتاجية.

المحور التحول الرقمي

في إطار التحول الرقمي الذي يشهده المجلس لمواكبة رؤية 2030 تم إطلاق هذه الأداة والتي تهدف إلى:

- تمكن المستخدمين من الوصول لشبكة وتطبيق المجلس عن بعد وفق حماية عالية،
- ضمان السرية وحماية المستخدمين من الهجمات الضارة والتهديدات السيبرانية.
- حماية المستخدمين والمعلومات من التهديدات السيبرانية والخطرة.
- حجب الوصول إلى المواقع الضارة والخطرة لضمان تجنب التدخل وحماية المستخدمين.

الخدمات والمنصات الرقمية التي تم إطلاقها في العام 2023



66

الإنجاز المشاركة في ملتقى Insur Tech في يناير 2023 وتسليط الضوء على مبادرة مسرعة الابتكار IHUB.

الهدف تعزيز التحول الرقمي وتعزيز التواصل مع الشركات الناشئة ورواد الأعمال.

المحور التحول الرقمي

تعتبر المشاركة في هذا الملتقى خطوة هامة في رحلة المجلس نحو تعزيز التحول الرقمي وتعزيز مكانته كرواد في مجال الابتكار في قطاع التأمين الصحي. وتؤكد استمراره في تقديم الحلول المبتكرة والمستدامة التي تلبي احتياجات المجتمع وتعزز جودة الخدمات الصحية المقدمة.

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

70

إطلاق موقع شامل ودليل لجميع أطباء طب الأسرة وممارسي الرعاية الأولية.	الإنجاز	
توفير مصدر موثوق ومرجع شامل للمرضى والمجتمع للعثور على أطباء طب الأسرة وممارسي الرعاية.	الهدف	
التحول الرقمي	المحور	

في خطوة تؤكد حرص المجلس على توفير الوسائل الموثوقة للمرضى لاختيار وتقييم الأطباء والوصول إليهم بكل يسر وسهولة وتم إطلاق موقع شامل لجميع أطباء طب الأسرة وممارسي الرعاية الأولية، وقد تم تصميم الموقع ليكون مصدرًا موثوقًا وشاملاً للمعلومات حول أطباء طب الأسرة وممارسي الرعاية الأولية؛ حيث يوفر قائمة شاملة تضم أسماء الأطباء ومعلومات الاتصال بهم، بالإضافة إلى تقييمات المرضى وآرائهم. يشمل:

- توفير مورد طبي محلي موحد.
- إنشاء محرك بحث متقدم وقابل للتخصيص للمعرفة الطبية.
- إنشاء توحيد الممارسة الطبية والتعليم.
- تعزيز وجود CHI و SSFCM في المجال الطبي مع المجتمعات النشطة.

71

تطوير نظام رفع الوثائق التأمينية HIDP.	الإنجاز	
تحسين وتنظيم عملية اختبار الأنظمة وضمان جودتها وأدائها المطلوب ويهدف إلى توفير إطار عمل متكامل لإدارة جميع مراحل اختبار الأنظمة، بدءًا من تحليل المتطلبات وتصميم الاختبارات وحتى تنفيذها وتقييم النتائج.	الهدف	
التحول الرقمي	المحور	

تطوير واجهات عرض الملفات المرفوعة من شركات التأمين، و تطوير شاشة الاستعلام عن الكفيل وتحديث بياناته، و إدراج شركات تأمين جديدة، وتحسين شاشة عرض الملفات المرفوعة من شركات التأمين لتعزيز سهولة الوصول وفحص الوثائق، بالإضافة إلى تطوير شاشة الاستعلام عن الكفيل وتحديث بياناته لتيسير التعامل مع المعلومات ذات الصلة.

68

المشاركة في قمة التحول الرقمي في أغسطس.	الإنجاز	
تسليط الضوء على دور المجلس في تعزيز التحول الرقمي على مستوى القطاع والمجلس.	الهدف	
التحول الرقمي	المحور	

شارك المجلس في قمة التحول الرقمي التي عُقدت في أغسطس؛ حيث تم تسليط الضوء على أحدث التطورات والابتكارات في مجال التكنولوجيا الرقمية. تمثلت مشاركة المجلس في القمة في عرض أفضل الممارسات والتجارب التقنية التي يطبقها المجلس في تحسين الخدمات والعمليات الداخلية وتعزيز التواصل مع الجمهور. ومثل المجلس في هذه المشاركة:

المهندس أسامة الخربوش مدير إدارة الاستراتيجية الرقمية والابتكار للحديث حول الاستراتيجية الرقمية للمجلس.

أ.خرام حميد مستشار لدى مجلس الضمان الصحي للحديث حول الذكاء الاصطناعي التوليدي

69

إطلاق نظام دورة حياة اختبارات الأنظمة.	الإنجاز	
تعزيز التحول الرقمي وتحسين تجربة المستخدم وزيادة الكفاءة والإنتاجية بإطلاق هذه الحزمة.	الهدف	
التحول الرقمي	المحور	

تم تنفيذ وإطلاق نظام دورة حياة اختبارات الأنظمة ؛ وذلك من خلال أتمتة عمل قسم الضمان والجودة مما ساهم في توثيق مراحل الاختبارات، وذلك من خلال إنشاء خطة الاختبار وسيناريوهاتها بالإضافة إلى نتائج الاختبارات والتقارير المطلوبة.

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

74



الإنجاز

نظام إدارة الشكاوى الجديد.



الهدف

تسهيل وتحسين عملية رفع وثائق التأمين في البيئة الرقمية، وتحسين كفاءة وسرعة إرسال الوثائق.



المحور

التحول الرقمي

إطلاق نظام إدارة الشكاوى الجديد، والذي يهدف إلى تحسين عملية استقبال ومعالجة الشكاوى بشكل أكثر فعالية وشفافية. تم تصميم النظام الجديد ليوفر واجهة سهلة الاستخدام للمستخدمين؛ حيث يتيح لهم تقديم الشكاوى ومتابعتها بكل يسر ويسرع عملية التعامل معها.

75



الإنجاز

إطلاق النسخة الثانية من نظام الفوترة السعودي.



الهدف

- تحسين تجربة المستخدم وتيسير عمليات الفوترة والتسويات المالية للمؤسسات الصحية.
- تعزيز الشفافية والدقة في عمليات الفوترة.

المحور

التحول الرقمي

إطلاق النسخة الثانية من نظام الفوترة السعودي، يعكس الالتزام بتطوير الخدمات الصحية وتسهيل العمليات المالية للمؤسسات الصحية في المملكة. تأتي النسخة الثانية من النظام بمجموعة من التحسينات التي تهدف إلى تحسين تجربة المستخدم وتيسير عمليات الفوترة والتسويات المالية، بالإضافة إلى تعزيز الشفافية والدقة في هذه العمليات.

كما تسعى النسخة الثانية إلى تيسير عمليات الفوترة والتسويات المالية للمؤسسات الصحية من خلال تقديم خيارات متقدمة لإدارة الفواتير ومتابعة حالة المدفوعات والمعاملات المالية. بالإضافة إلى ذلك، تسعى النسخة الثانية إلى تعزيز الشفافية والدقة في عمليات الفوترة، من خلال توفير آليات للتحقق والتدقيق التلقائي للبيانات المالية، وضمان دقة المعلومات المالية والتقارير المالية المنشورة عبر النظام.

72



الإنجاز

البدء بالعمل على قيادة وتنفيذ مشروع NPHIES Benefits Realisation.



الهدف

- تعزيز الصحة العامة للسكان.
- تحسين تجربة المستفيدين.
- خفض التكاليف التشغيلية.
- خلق تجربة أفضل لشركات التأمين ومقدمي الرعاية الصحية.

المحور

التحول الرقمي

البدء بالعمل على قيادة وتنفيذ مشروع NPHIES Benefits Realisation من خلال تحليل مخرجات المنصة المالية والصحية وانعكاسها على صحة المواطن والمقيم وارتباطها في برنامج تحول القطاع الصحي؛ إذ يسعى المشروع إلى تحقيق أربعة أهداف رئيسة تنسجم انسجاماً كلياً مع برنامج تحول القطاع الصحي من خلال:

- تعزيز الصحة العامة للسكان
- تحسين تجربة المستفيدين
- خفض التكاليف التشغيلية
- خلق تجربة أفضل لشركات التأمين ومقدمي الرعاية الصحية.

وتم العمل على تحسين مخرجات المنصة بما يتواءم مع تحقيق الأهداف من خلال تحديد أبرز التحديات عن طريق عقد ورش عمل واستبيانات مع شريحة كبير في القطاع التأميني الصحي.

73



الإنجاز

تحديث صفحة الأدلة الطبية.



الهدف

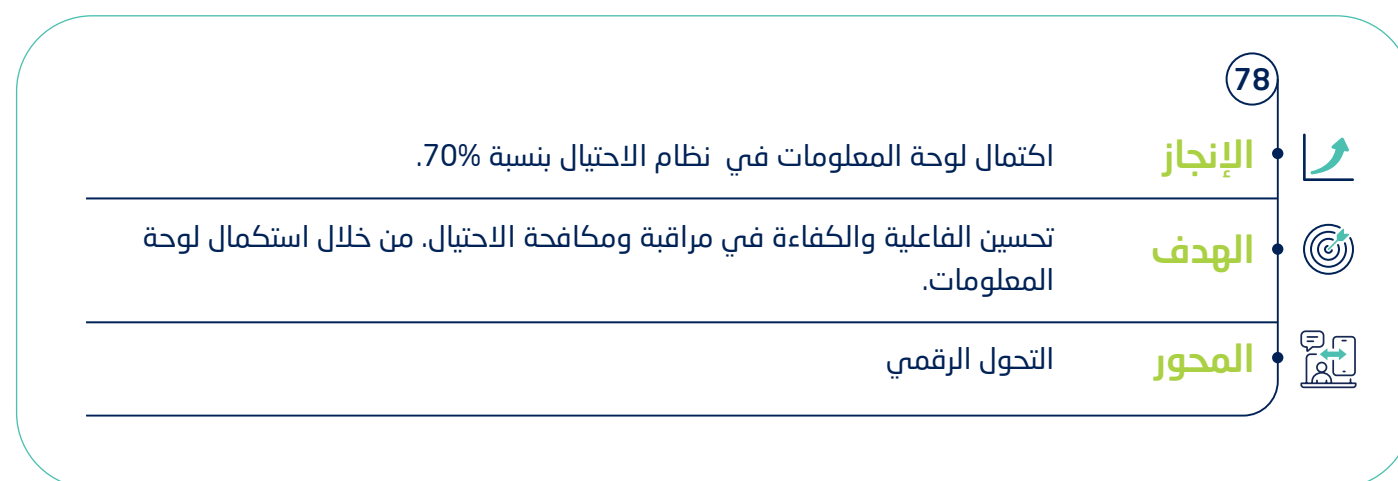
تسهيل الوصول للأدلة الطبية لمعايير التغطية التأمينية من خلال تصنيف الأدلة وإضافة قابلية البحث وتاريخ التحديث على الدليل، بالإضافة إلى تصفح الدليل مباشرة من خلال الموقع.



المحور

التحول الرقمي

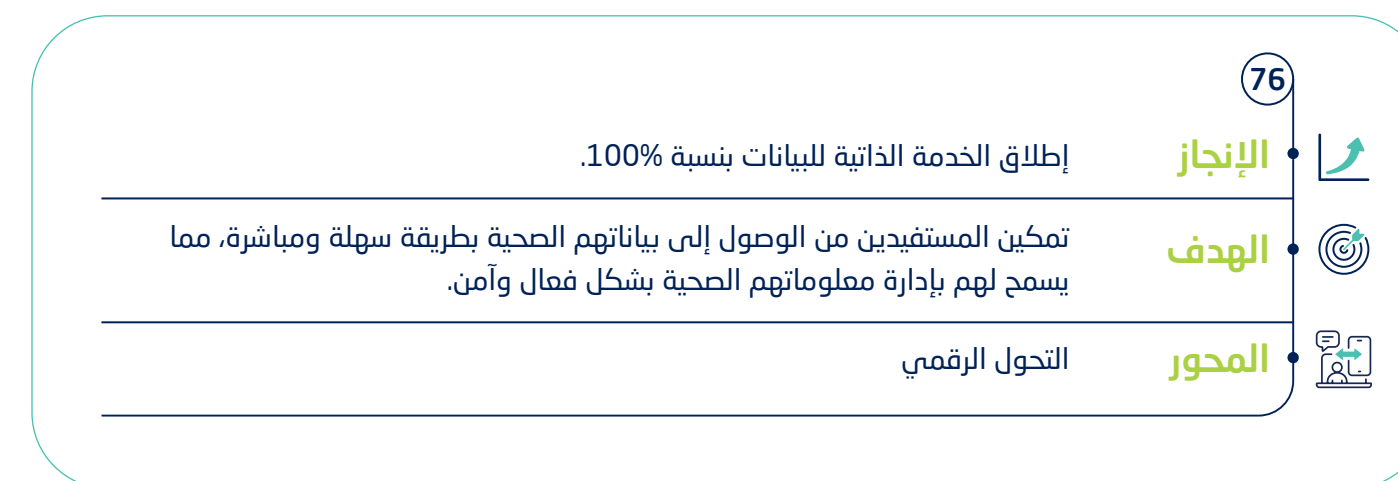
2/4 أبرز الأعمال والإنجازات



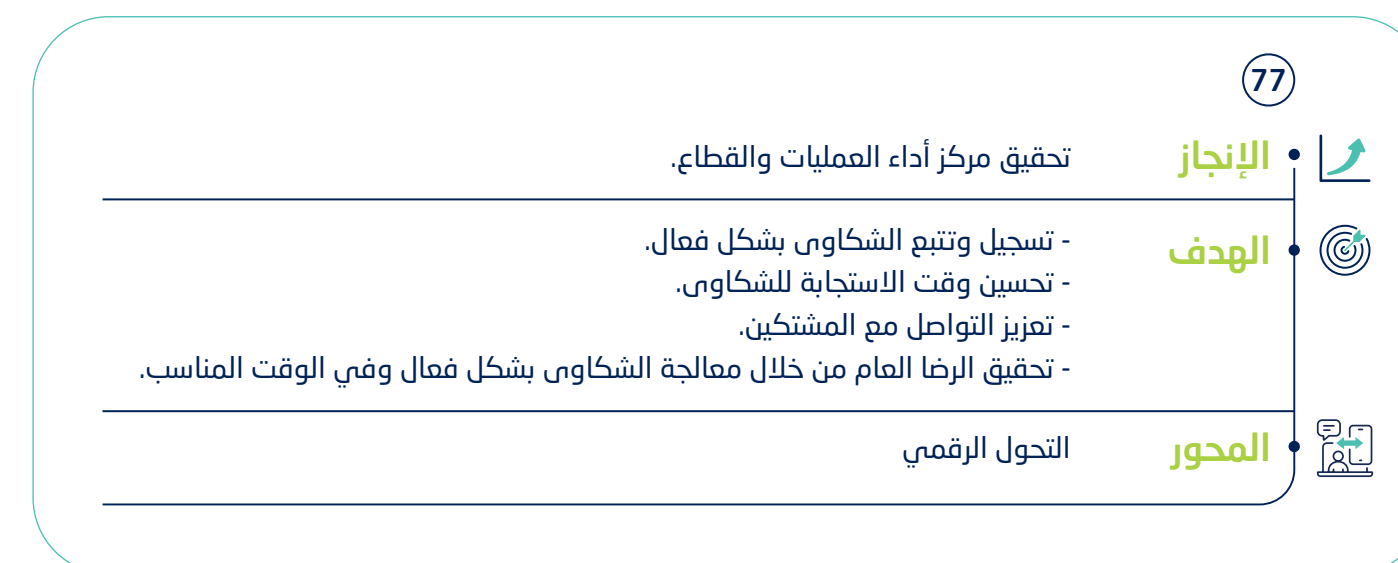
شهد العام 2023 اكتمال لوحة المعلومات في نظام الاحتيال بنسبة تصل إلى 70%، وهذا يعكس التقدم الكبير الذي تحقق في تطوير النظام وتحسين أدائه، تمكن المجلس من إضافة وتحسين العديد من الميزات والوظائف في لوحة المعلومات، مما يتيح للمستخدمين الوصول إلى البيانات والمعلومات الحيوية بسهولة وفعالية. وقد أكدت هذه النسبة المرتفعة قدرة المجلس على كشف ومكافحة الاحتيال بشكل أفضل، وتوفير بيئة أكثر أمانًا وثقة لجميع المستخدمين والشركاء.



وقد تم من خلال:
تقييم مقدمي الرعاية الصحية (HCPs) البالغ عددهم 10، وذلك لضمان جودة الخدمات الصحية المقدمة.
تقييم دافعي الرعاية الصحية (HICs) البالغ عددهم 13، وذلك لتعزيز الفعالية والكفاءة في تقديم الرعاية الصحية.



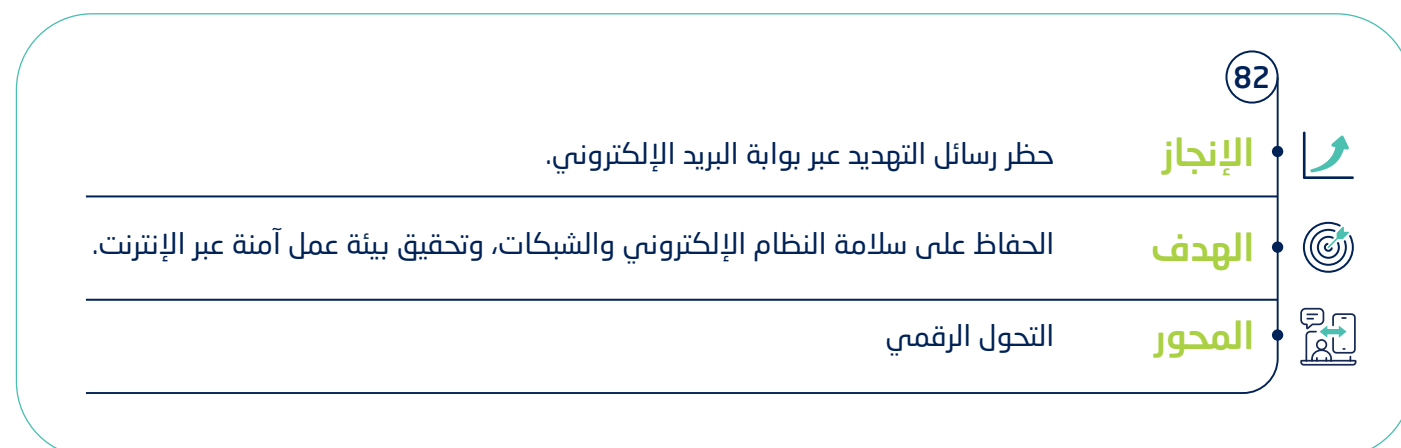
تتيح هذه الخدمة إدارة بياناتهم الشخصية بكل سهولة وتمكنهم من تحديث وتعديل بياناتهم الشخصية بنفسهم دون الحاجة إلى التواصل مع الجهات المعنية أو موظفي الدعم الفني.



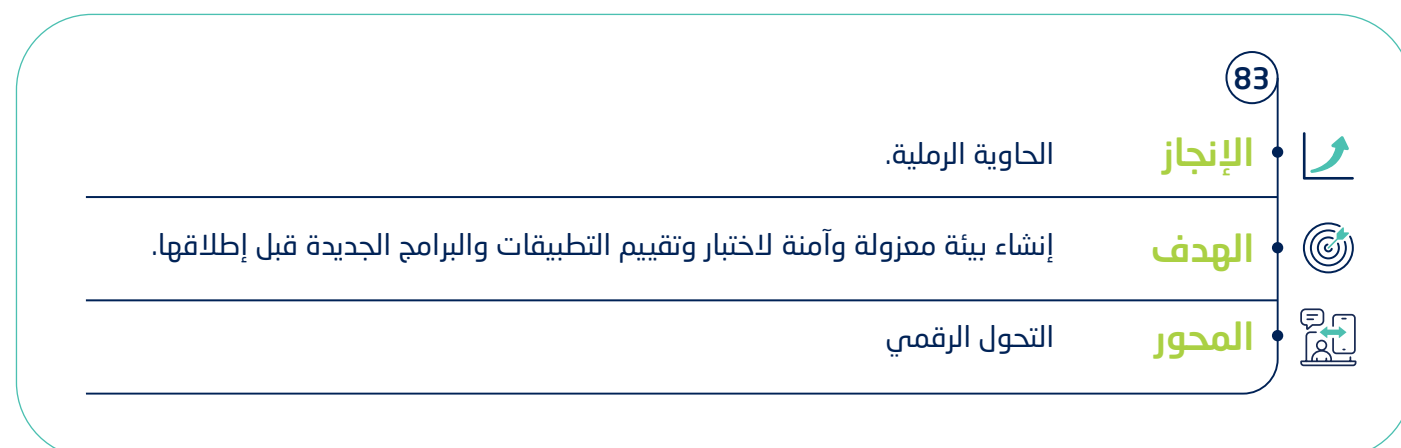
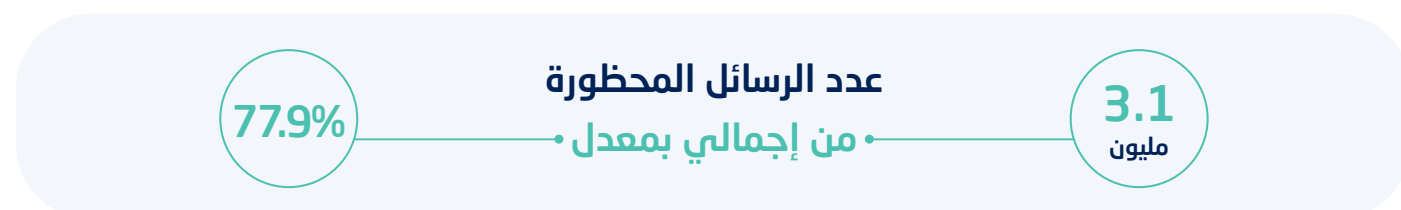
تحقيق مركز أداء العمليات بنسبة 85% إلى 100% في مؤشرات الأداء الرئيسية المطورة وذلك ضمن إطار جهود المجلس المستمرة لتطوير وتحسين أداء مركز العمليات والقطاع.



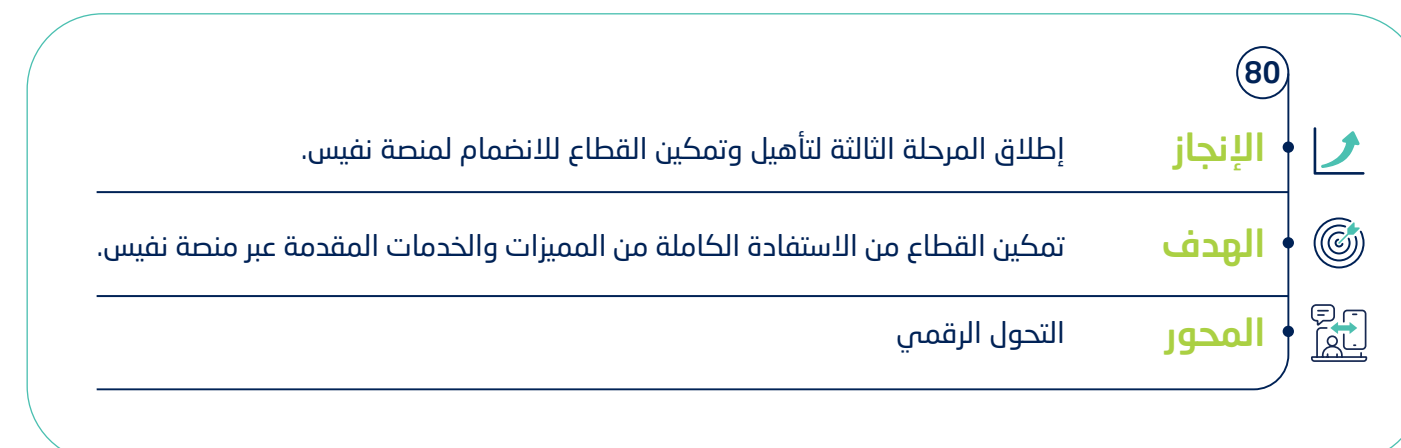
2/4 أبرز الأعمال والإنجازات



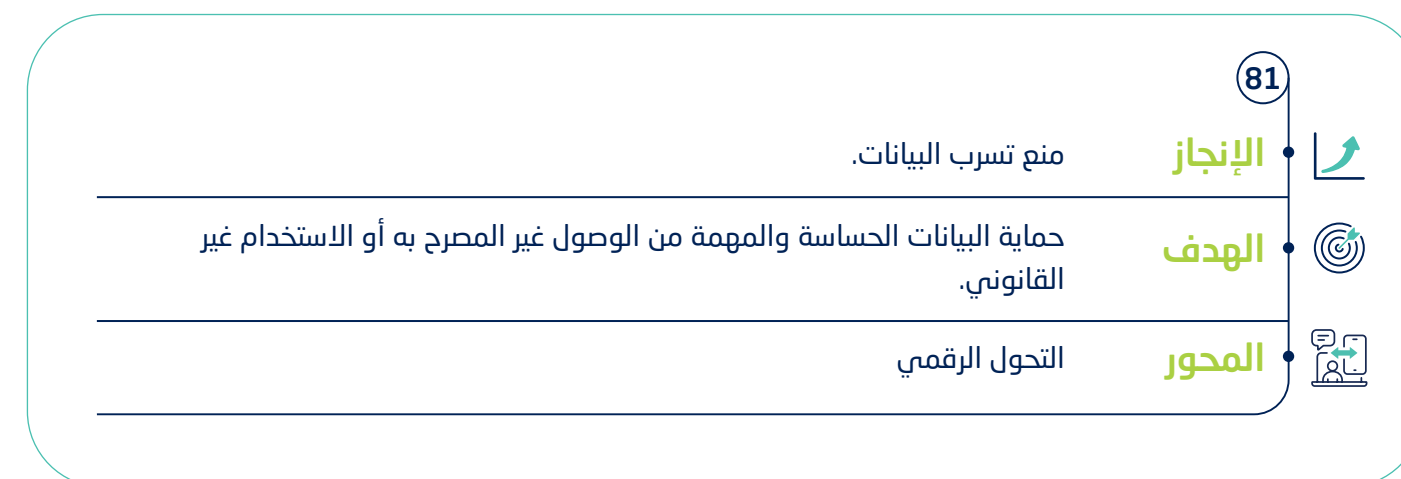
باعتباره جزءاً من جهود المجلس المستمرة لحماية بياناتها من التهديدات السيبرانية، قرر المجلس تشديد الرقابة على رسائل البريد الإلكتروني المشبوهة والمحتلة للتهديدات، ويهدف هذا الإجراء إلى منع ومكافحة البريد الإلكتروني الضار والمحتويات غير المصرح بها التي قد تحمل تهديداً لأمان الشبكة والمعلومات، باستخدام تقنيات تحليل المحتوى والتصفية المتقدمة، ويتم رصد وتحديد رسائل التهديد بشكل فعال وسريع، مما يسمح له بمنع وحظر وصولها إلى بوابة البريد الإلكتروني.



الحاوية الرملية هي بيئة افتراضية معزولة تستخدم لاختبار وتحليل البرمجيات والملفات المشبوهة بأمان دون التأثير على النظام الحقيقي. وقد استخدم المجلس هذه الحاويات لتشغيل التطبيقات أو البرامج المشبوهة وفحص سلوكها بدون خطر على الأنظمة الحية للهيئة.



تهدف هذه المرحلة الجديدة إلى تمكين القطاع الصحي من الاستفادة الكاملة من المميزات والخدمات المقدمة عبر منصة نفيس، بما يعزز من تطلعات القطاع للارتقاء بالخدمات الصحية وتحسين الأداء العام للنظام الصحي في المملكة. يتضمن ذلك توفير الدعم الفني والتدريب اللازم للمؤسسات الصحية، وتوجيهات حول كيفية الاستفادة الأمثل من ميزات نفيس وتطبيقها في العمليات اليومية. من خلال هذه المرحلة، يسعى المجلس إلى بناء بيئة تفاعلية و مبتكرة تساهم في تحسين تجربة المستفيدين وتعزيز الجودة والفعالية في تقديم الخدمات الصحية. كما نسعى إلى تعزيز التنسيق والتواصل بين مختلف الجهات الصحية في المملكة من خلال توفير أدوات ومنصات تقنية متطورة.



وهي أداة فعالة تهدف إلى حماية بياناتنا ومنع تسربها إلى غير المصرح لهم، وتعمل أداة منع تسرب البيانات على تحديد ورصد أي نشاط غير مشروع أو غير مصرح به يتعلق بالبيانات الحساسة، سواء كان داخلياً أو خارجياً. باستخدام تقنيات متقدمة للكشف عن التسربات، تساعد هذه الأداة في تحديد أي محاولات للوصول غير المصرح به إلى بيانات المجلس وتتخذ الإجراءات الضرورية لمنع وإيقاف التسرب على الفور. وقد تم تصنيف الأداة 417 من 431 وكيل.

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

يعد أحدث تقنيات المجلس في مجال الأمن السيبراني وحماية البيانات، يعمل جدار الحماية على حماية الشبكات والأنظمة من التهديدات السيبرانية المختلفة، ويوفر طبقة إضافية من الأمان والحماية للبيانات والأنظمة الحساسة. "يتميز جدار الحماية بالقدرة على اكتشاف ومنع الهجمات السيبرانية المعروفة وغير المعروفة، مما يحسن من قدرة المؤسسات على التصدي للتهديدات الأمنية بفعالية."

88.59%
بمخاطر عالية

عدد الملفات المحملة في
الحاوية الرملية

409,264
من الملفات في
الحاوية الرملية



103 أجهزة سطح المكتب التي
تم علاجها بنجاح من الفيروسات



35 تطبيق CHI محمي
بواسطة مضاد الفيروسات



جدار حماية تطبيقات
الويب



8,403,772,936 محاولة
اتصال محظورة من الحافة

84

الإنجاز

بناء شبكة خاصة افتراضية مكونة من 92 تطبيقاً مُعداً للوصول عن بُعد،

الهدف

توفير بيئة تقنية مؤمنة ومُحكمة تمكّن المستخدمين من الوصول إلى التطبيقات والموارد بشكل آمن وفعال.

المحور

التحول الرقمي



وتعتبر هذه الشبكة إضافة استراتيجية مهمة لتحسين أمن وموثوقية الاتصالات في الهيئة، وقد تم تصميمها باستخدام أحدث التقنيات وأفضل الممارسات، مما سمح للمجلس بتوفير بيئة اتصال آمنة ومستقرة لجميع الموظفين والأنظمة.

86

الإنجاز

تحقيق 100% في التواصل التوعوي.

الهدف

زيادة الوعي والتثقيف لدى الجمهور المستهدف.

المحور

التحول الرقمي



بفضل جهود المجلس المستمرة في تعزيز الوعي الصحي، وتقديم المعلومات الضرورية تمكن من تحقيق نسبة 100% في التواصل التوعوي مما يعكس التزامه بتقديم خدمات ذات جودة عالية وفعالية.

85

الإنجاز

جدار الحماية.

الهدف

حماية الشبكة والأنظمة الحاسوبية من الهجمات الخارجية والداخلية عن طريق تحديد ومنع وتصفية حركة المرور غير المصرح بها.

المحور

التحول الرقمي



88

الإنجاز	الدائرة الرقمية
الهدف	تحويل العمليات التقليدية والورقية إلى عمليات رقمية بشكل كامل أو جزئي، مما يتيح تحسين الكفاءة والفعالية وتوفير الوقت والجهد.
المحور	التحول الرقمي

تتولى الدائرة الرقمية مسؤولية تطوير وتنفيذ الاستراتيجيات الرقمية، بما في ذلك تطوير التطبيقات والمنصات الرقمية، وتحسين تجربة المستخدم، وإدارة البيانات بشكل آمن وفعال، وتوفير الدعم التقني للمشاريع الرقمية الخاصة بالمجلس. تهدف الدائرة الرقمية إلى دعم التحول الرقمي في القطاع الصحي وتحقيق أقصى استفادة من التكنولوجيا الحديثة لتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين.

87

الإنجاز	حاوية بيانات تجريبية.
الهدف	توفير بنية أساسية متكاملة تستوعب مجموعة كبيرة ومتنوعة من البيانات الصحية والإدارية، مما يمكن للمجلس الوصول إلى بيانات دقيقة وشاملة تساهم في اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتحليل الاتجاهات والنماذج البنيانية.
المحور	التحول الرقمي

يعد هذا الإنجاز خطوة مهمة في تعزيز قدرات المجلس على إدارة وتحليل البيانات بشكل فاعل وفعال. تمثل هذه الحاوية البنيانية بنية أساسية تستوعب مجموعة واسعة من البيانات الصحية والإدارية، مما يتيح للمجلس الوصول إلى معلومات دقيقة ومفيدة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية.



7 من 7

أنظمة بيانات إلى NDB

89

الإنجاز	بيانات مرجعية.
الهدف	توفير مصدر موثوق وموحد للمعلومات التي يمكن الرجوع إليها والاعتماد عليها في عمليات اتخاذ القرارات وتنفيذ السياسات والإجراءات.
المحور	التحول الرقمي

يتضمن إنجاز هذه الحاوية مراعاة عوامل



الخصوصية للبيانات



ضمان توافرها وسهولة الوصول إليها للموظفين المعنيين في المجلس



الأمان



12 من 12

شركات ناشئة تحت التمكين

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

تتضمن هذه البيانات المرجعية مجموعة واسعة من المعلومات الحيوية والإحصائيات والتقارير التي تخص الأعضاء المشتركين والمستفيدين ومقدمي الخدمات الصحية. بفضل إنجاز هذه البيانات المرجعية، يمكن لمجلس الضمان الصحي تحليل وتقييم الأداء والتقارير الصحية بشكل أكثر دقة وفعالية، مما يمكنه من اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة ومبنية على الأدلة. بالإضافة إلى ذلك، تساعد البيانات المرجعية على تحديد الاتجاهات والمعرفة الصحية وتقديم الخدمات وفقاً لاحتياجات وتطلعات المستفيدين.

تم الرجوع إلى مصدر البيانات



5 من 5

تم إطلاق مبادرة مشاركة أدوات قياس امتثال إدارة وحوكمة البيانات لأكثر من 49 مقدمي الخدمة ورعاية الصحية و تعد هذه الأداة مورداً أساسياً لتعزيز استراتيجيات إدارة وحوكمة البيانات لدى مقدمي الخدمة وضمان الالتزام بالمعايير ذات الصلة.

فإننا ندرك أهمية اتباع نهج منظم لهذه اللوائح وتعزيز الوعي والمساعدة في هذه العملية مشاركة ما يلي:

1. نظرة عامة على تقييم ذاتي للامتثال في إدارة البيانات داخل الرعاية الصحية .
2. الدليل الإرشادي لأداة تقييم الامتثال و كيفية قياس النتائج و معرفة مستوى امتثال مقدمي الخدمة
3. معايير مكتبة إدارة البيانات الوطنية و معرفة تقدم الرعاية الصحية لافضل الممارسات.
4. أداة تقييم الامتثال والتقييم الذاتي مع مراقبة الامتثال لضمان التحسين المستمر.

إحصائية المجلس في مشاركة البيانات مع الجهات الحكومية والباحثين والأفراد



منصة بيانات كلوديرا تعتبر مركزاً متكاملًا لتخزين وإدارة وتحليل البيانات الصحية، مما يمكننا من الوصول إلى معلومات دقيقة وموثوقة لدعم عمليات اتخاذ القرار وتحسين جودة الخدمات الصحية التي نقدمها. بفضل هذه المنصة، سنتمكن من تحليل البيانات بشكل أكثر فعالية واستخدامها لتحديد الاتجاهات وتوجيه السياسات بشكل أفضل.

نظام مصدر بيانات إلى بحيرة البيانات



9 من 13

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

الإعلام والتواصل

يسعى مجلس الضمان الصحي إلى نشر الوعي بأهمية التأمين الصحي بين فئات جمهوره المستهدف، سواء عبر وسائل الإعلام التقليدية أو قنوات الإعلام الجديدة ومواقع التواصل الاجتماعي؛ حيث شهد عام 2023م الكثير من الحملات الإعلامية الموجهة إلى الفئات المستهدفة والمستفيدة من خدمات المجلس؛ فكان لهذه الحملات أثر واضح في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمجلس المتعلقة بتمكين المستفيدين وحمايتهم.

12
حملة

عدد الحملات في عام 2023م

الحملات الإعلامية

شهد مجلس الضمان الصحي في عام 2023، حملات إعلامية مهمة استهدفت تسليط الضوء على عدة جوانب تتعلق بالخدمات الصحية والتأمين الصحي في البلاد، تركزت هذه الحملات على توعية الجمهور بأهمية الاشتراك في الضمان الصحي والاستفادة من الخدمات المتاحة، وتعزيز الوعي بالحقوق والواجبات المتعلقة بالتأمين الصحي، ومن أبرز هذه الحملات:

الوصول إلى 100 مليون عملية تأمينية

المجلس يصل إلى 100 مليون عملية تأمينية عبر المنصة الصحية الموحدة نفيس



إنشاء هيئة التأمين

صدور قرار مجلس الوزراء بالموافقة على إنشاء هيئة التأمين، والذي يأتي امتداداً للدعم اللامحدود واهتمام القيادة الرشيدة للنهوض في قطاع التأمين.



أطلق المجلس المرجع الوطني المعتمد لطب الأسرة

أطلق المجلس موقع طب الأسرة في نسخته الثالثة.



أعلن المجلس عن تحالف الصحة الحكيمة

تحالف متمرّ لإنشاء نظام الصحة الحكيمة في المملكة العربية السعودية.



2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

التغطيات الإعلامية



منتدى الابتكار في قطاع الصحة الرقمية

يشارك المجلس في منتدى الابتكار في قطاع الصحة الرقمية متمثلاً بالمهندس فيصل الشمري المدير التنفيذي للتقنية والتحول الرقمي.



اليوم العالمي لطبيب الأسرة

مشاركة الأمين العام للمجلس د. شباب الغامدي في الجلسة الحوارية "دور طب الأسرة في تحول الرعاية الصحية" في فعالية اليوم العالمي لطبيب الأسرة.



حفل صندوق الوقف الصحي

تكرم معالي وزير الصحة أ. فهد الجلال للمجلس ضمن حفل صندوق الوقف الصحي تقديرًا للشراكة المجتمعية.



تأهيل شركة سيجنا لتقديم خدماتها في المملكة

شركة سيجنا وورلد وايد إنشورانس الأمريكية تتأهل كأول شركة أجنبية لتقديم خدمات التأمين الطبي في المملكة.



ديوانية المنشآت الطبية

الأمين العام للمجلس د. شباب الغامدي يشارك في ديوانية المنشآت الطبية التي تنظمها غرفة الرياض بهدف التواصل مع المستثمرين والمهتمين في القطاع الطبي.



ملتقى أفضل الممارسات في الجودة والتميز المؤسسي

المدير التنفيذي للإستراتيجية والتميز المؤسسي في المجلس يشارك في الجلسات الحوارية ضمن ملتقى (أفضل الممارسات في الجودة والتميز المؤسسي) للحديث حول "التميز في إدارة وتصميم العمليات"

الأيام العالمية



يوم المرأة العالمي

تعبيراً عن دعمه لدور المرأة وتكريماً لإسهاماتها في المجتمع شارك المجلس في الاحتفال باليوم العالمي للمرأة.

يوم العلم

شارك مجلس الضمان الصحي في يوم العلم السعودي احتفاءً وتكريماً لرمز الوحدة والتلاحم.



يوم الأم العالمي

بمناسبة يوم الأم العالمي، شارك مجلس الضمان الصحي بفيديو يحتوي على مشاركات مؤثرة من منسوبي المجلس، حيث قدموا رسائل تقدير وامتنان للأمهات.



الأيام العالمية

المسؤولية الاجتماعية

فعل المجلس يوم المسؤولية الاجتماعية من خلال مبادرات عدة تعكس التزامه بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، قدم المجلس الدعم والمساعدة للمجتمع من خلال مبادرات توعوية وثقافية في مجالات الصحة والرعاية.



يوم الصحة العالمي

شارك مجلس الضمان الصحي في تفعيل يوم الصحة العالمي من خلال العديد من الفعاليات والأنشطة التي تهدف إلى تعزيز الوعي بأهمية الصحة.



معايدة ضمان

أقام مجلس الضمان الصحي حفل معايدة لمنسوبيه بمناسبة عيد الفطر.



2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

الأيام العالمية

اليوم العالمي للتمريض

تكریم جهود الممارسين الصحيين في يوم التمريض العالمي من خلال إحياء وتنظيم فعاليات خاصة.



يوم الأب العالمي

في بادرة تكريم وتقدير للأباء ودورهم في المجتمع شارك مجلس الضمان الصحي في تفعيل يوم الأب العالمي.



اليوم العالمي للمتبرعين بالدم

مجلس الضمان الصحي يحتفل باليوم العالمي للمتبرعين بالدم بإطلاق مبادرة تشجيعية.



الأيام العالمية

عيد الأضحى المبارك

احتفل منسوبي مجلس الضمان الصحي بمناسبة عيد الأضحى المبارك في أجواء مليئة بالبهجة والسعادة.



اليوم العالمي للأيسكريم

فعل مجلس الضمان الصحي اليوم العالمي للأيسكريم بإقامة فعالية لمنسوبيه بطريقة مميزة ومرحة.



اليوم الوطني 93

احتفل منسوبي المجلس باليوم الوطني السعودي الثالث والتسعين في فعالية اتشحت باللون الأخضر وشهدت تجسيداً لمعاني الانتماء والولاء والمواطنة



2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

الأيام العالمية

يوم الشباب العالمي

شارك مجلس الضمان الصحي في فعاليات اليوم العالمي للشباب بتفاعل فعال وملهم.



اليوم العالمي للزهايمر

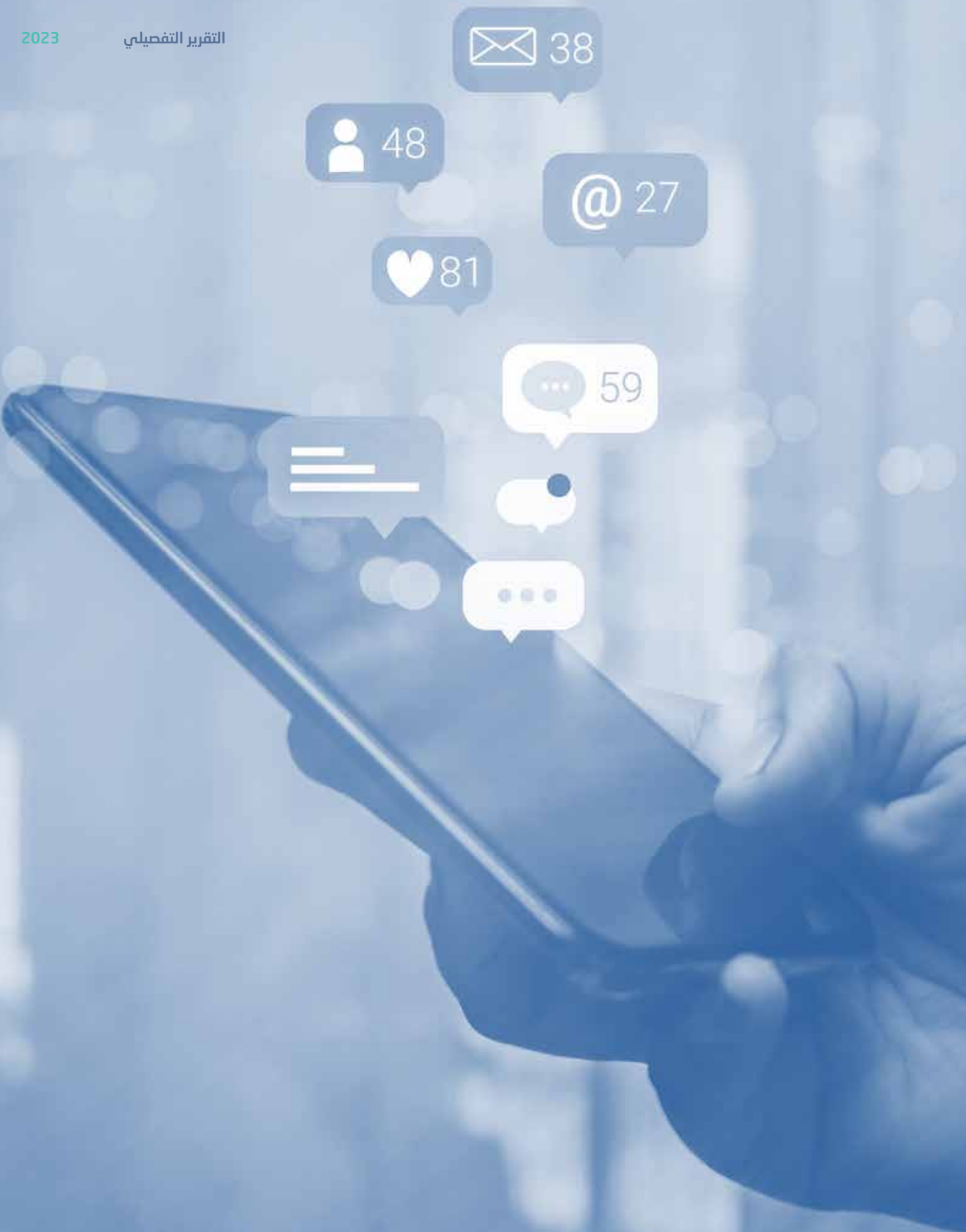
فعل المجلس اليوم العالمي للزهايمر بتنظيم مجموعة من المبادرات للتوعية بالمرض وكيفية التعامل ودعم المصابين به.



حضور مجلس الضمان الصحي على مواقع التواصل

المنصة	المتابعون	المنشورات	الوسائط (فيديو وصور)	التفاعل	الظهور	الوصول
X	237,671	625	2,688,201	605,852	20,615,255	15,421,978
in	209,244	420	13.94 Eng Rate	39,478	5,224,047	50,598 Page Views
f	7,916	Post: 73	4,443,585 Video Plays	1,691,384	18,346,628	4,166,095
Instagram	3,969	Post: 73	2,492,627 Video Plays	652,253	3,217,901	964,952
YouTube	2880	77	7,494,735 Video Views	507,869	1,031,921	-
X	14,883	48	-	-	-	210,367

حضور أمين عام المجلس على مواقع التواصل



تطوير رأس المال البشري

يعد رأس المال البشري من أهم العناصر لتطوير والنجاح لأي منشأة، ويعتبر تطوير رأس المال البشري من أهم الأهداف في مجلس الضمان الصحي، وفي ذلك حقق المجلس العديد من الإنجازات في عام 2023م:

- أتمتة الطلبات (خدمات الموظف) والنماذج.
- تدريب الموظفين والموظفات.
- ورش نقل المعرفة وتبادل الخبرات.

وضمن المحور الاستراتيجي (جهة تنظيمية متطورة)، نفذ المجلس مجموعة من البرامج والتدريبات؛ لتطوير القدرات البشرية. ويوضح الجدول رقم (4) أعداد البرامج والتدريبات للعام المالي 1445/1444هـ.

البرامج والدورات	الأثر الناتج عن هذه البرامج التطويرية والتدريبية	المؤشرات الرئيسية
تنفيذ دورة الذكاء العاطفي	يساعد في إدارة العواطف وتحمل الضغوطات والوصول إلى الاستقرار العاطفي، يساعد في تحسين مهارات التواصل والإدارة لإنتاج أهداف مشتركة في العمل	40
أساسيات التأمين من الأكاديمية المالية	اكتساب المعرفة والمهارة اللازمة لاجتياز الاختبار المهني الإلزامي لأساسيات التأمين.	40
تنفيذ دورة إدارة المشاريع	أداء أي مشروع، مما يساهم في نسبة نجاحه بصورة أكبر.	20
تنفيذ دورة إدارة المخاطر	تحسين عملية صنع القرار من خلال تحديد وتقييم المخاطر.	20
تنفيذ دورة إدارة التغيير	تؤهل المتدربين للتكيف بمرونة مع التغيرات، وفهم أحدث المنهجيات في المجال وتطبيقها.	20
تنفيذ برنامج تطوير القادة من معهد الملك عبد الله للبحوث والدراسات الاستشارية	تعريف المشاركين بمفهوم القيادة والإدارة والتميز بينهما، وتطوير المهارات القيادية والإدارية اللازمة.	15
تفعيل رخص الاشتراك بمنصة LinkedIn Learning	يمكن الموظفين من الحصول على دورات تدريبية بجميع المجالات.	220

جدول رقم (5): أعداد الملتحقين بالبرامج التدريبية خلال نفس العام المالي.

البيانات	ملتحقون	البيانات
الدورات	المستهدف	المحقق
140	90%	100%
		نسبة المتحقق إلى الهدف
		100%

الشهادات الاحترافية



دورات القيادة التنفيذية



2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

التواصل الداخلي

الحملات الداخلية

تسعى الحملات الداخلية في مجلس الضمان الصحي إلى بناء بيئة عمل تعزز التواصل والتعاون، وتعزز الالتزام بالجودة والمسؤولية، وتطوير قدرات الموظفين لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

عدد الحملات الداخلية للإدارات التنفيذية	عدد الفعاليات الداخلية للأيام العالمية	عدد المنشورات الداخلية الإيميل IC	عدد البرامج أو المبادرات	عدد التعاميم الداخلية	عدد اللقاءات الشهرية	الإجمالي لكل أنشطة التواصل الداخلي
90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
الهدف التشغيلي						تعزيز ثقافة المجلس وبناء ارتباط مع موظفيه.
وصف الهدف التشغيلي						يركز هذا الهدف الى تعزيز ثقافة المجلس وبناء ارتباط مع موظفيه وخلق حلقة وصل.

كسوة فرج

منشور داخلي يتحدث عن المساهمة في التبرع بتجهيز كسوة العيد للمحتاجين.



عرفنا عنك

ملف شهري يتم فيه اختيار أربعة موظفين وطرح أسئلة عليهم تساعدنا في معرفة الجانب غير المعلن من شخصياتهم وما يفضلون ونشره داخليًا.



صباح الأحد

منشور أسبوعي داخلي ينشر كل يوم أحد عن أحد المقولات المفضلة للموظفين، لتفعيل بيئة داخلية مميزة لمشاركتها مع كافة منسوبي المجلس.



تهنئة المولود

منشور تهنئة من قبل المجلس يتم نشره داخليًا في حال رزق الموظف بمولود جديد، لتعزيز التعارف بين أفراد المجلس.



تعزية

منشور تعزية من قبل المجلس يتم نشره داخليًا في حالة وفاة أحد أقارب الموظفين لا سمح الله، لمشاركة الزملاء بتعزية الموظف.



تهنئة الميلاد

منشور تهنئة يتم إرساله للموظف في ذكرى ميلاده من قبل المجلس.



2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

المراجعة الداخلية

حملة داخلية تم تفعيلها داخليًا بالتعاون مع إدارة المراجعة الداخلية؛ لتوعية الموظفين حول مفهوم المراجعة الداخلية، ودورها في تحسين أسلوب، وطريقة تنفيذ الأعمال؛ بهدف حماية المجلس من وجود ثغرات.



لايصيدونك

حملة داخلية تم تفعيلها بالتعاون مع إدارة الأمن السيبراني والمخاطر لتوعية الموظفين بالحرص على سرية المعلومات والمحافظة على الأوراق والمستندات الرسمية بعدم وضعها على المكاتب.



حملة استمرارية الأعمال

حملة داخلية تم تفعيلها بالتعاون مع إدارة الأمن السيبراني والمخاطر تتحدث عن حوكمة وإدارة البيانات.



الاحتيال

ورشة عمل أقيمت للموظفين لتوعيتهم حول صور الاحتيال والإهمال وطرق الوقاية منه.



تكريم المشاركين في المشاريع

شهادات شكر يتم تقديمها للموظفين من قبل الأمين العام د. شهاب الغامدي تقديرًا لجهودهم المبذولة في العمل على المشاريع.



مشروع التحول إلى الاستحقاق التحاسبي

منشور داخلي تم نشره داخليًا للتوعية حول استحقاقاتهم المالية.



كن مسؤولاً

منشور داخلي يتحدث عن أهمية إعادة التدوير في يوم التدوير العالمي.



النشرة الربعية للمجلس

منشور خارجي يتم العمل عليه كل ربع سنوي يجمع الأخبار الخارجية والداخلية للمجلس ومنجزات كل إدارة خلال الربع.



2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

ثقافتنا تمثلنا

حملة داخلية تهدف إلى تعزيز ثقافة التواصل الفعال بين الموظفين تتمثل في أربعة قيم (الاحترافية، التعاون، الإتيقان، الابتكار).



دقائقنا المعدودة في المصعد
هي فرصتنا للتواصل

تعد فرصة التواصل في المصعد إحدى أهم نشاطات التواصل السريعة بين الموظفين والتي تمكنهم من التواصل بوقت قصير وبفعالية مع بعضهم البعض.

- كيفية التعامل مع المصعد**

 - 1 قبل دخول المصعد، تأكد من أن المصعد مغلق وأن الباب مغلق. إذا كان الباب مفتوحاً، انتظر حتى يغلق.
 - 2 اضغط على الزر المناسب لوجهتك.
 - 3 إذا وجدت نفسك في المصعد مع شخص آخر، تأكد من أن الجميع على استعداد للخروج.
 - 4 اضغط على زر الخروج إذا كنت في المصعد وحيداً.
 - 5 تأكد من أن الباب مغلق قبل أن تدخل.
 - 6 في حالة انقطاع التيار الكهربائي، اضغط على زر الطوارئ.
 - 7 إذا كنت في المصعد وحيداً، اضغط على زر الخروج.
 - 8 إذا كنت في المصعد مع شخص آخر، اضغط على زر الخروج.

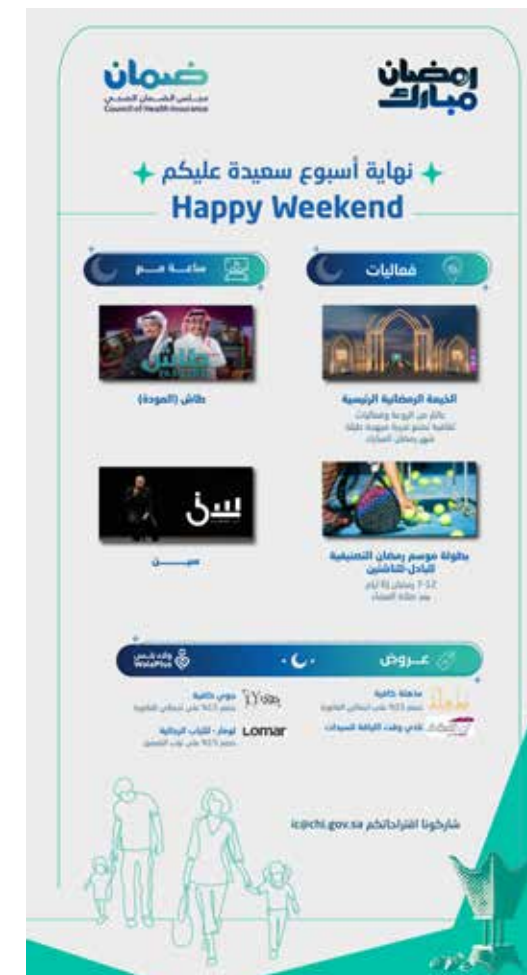
تم صنع المحتوى بناءً على آرائكم وتفاعلكم من خلال الاستطلاع الذي نُشر في

مصعد ضمان



خطة الويكند

نشرة أسبوعية نهاية كل أسبوع للموظفين
يذكر فيها أبرز الفعاليات في الـويكند
لجميع منسوبي المجلس.



كفاءة الطاقة

حملة داخلية تم تفعيلها داخليًا لتوعية الموظفين حول ترشيد استهلاك الطاقة للمحافظة على البيئة.



كن آمناً كن واعياً

حملة داخلية تم تفعيلها بالتعاون مع إدارة الأمن السيبراني والمخاطر تتحدث عن مخاطر تسريب البيانات ووصول غير المصرح بهم لها.



■ **النشاطات الاجتماعية والمؤتمرات والجوائز العالمية التي حققها المجلس**

أطلق مجلس الضمان الصحي النسخة الثانية من جائزة ضمان للتميز والتي تعمل على تقدير التميز والابتكار في قطاع الرعاية الصحية والتأمين الصحي الخاص بهدف توسيع دائرة الإبداع والابتكار بكل احترافية وإتقان، وخلق بيئة تنظيمية تركز على الوقاية وتمكن أصحاب العلاقة وتحقيق الشفافية والعدالة والجودة والكفاءة وترتكز الجائزة على خمسة محاور استراتيجية تتمثل في تمكين القطاع والتركيز على المستفيد والرعاية الصحية القائمة على القيمة والتميز الرقمي والصحة السكانية، وتتكون من ثلاثة مسارات رئيسية لكل من المؤسسات والأفراد: مسار شركات التأمين الصحي ومسار مقدمي خدمات الرعاية الصحية ومسار شركاء القطاع.

حظي عام 2023 بالعديد من النشاطات الاجتماعية، والشراكات، والمشاركة في المؤتمرات، وحمد جوائز عالمية ومحلية؛ مما عزز مكانته في قطاع الرعاية الصحية، حيث نظم مجلس الضمان الصحي حملات توعية اجتماعية لزيادة الوعي بأهمية التأمين الصحي والرعاية الصحية، كما شارك ممثلون عن مجلس الضمان الصحي في مؤتمرات وفعاليات صحية محلية وعالمية، وفي ذلك حصل مجلس الضمان الصحي على جوائز عالمية ومحلية تقديراً لجهوده في تحسين الخدمات الصحية وتعزيز الوعي الصحي، كان عام 2023 عامًا حافلًا بالأنشطة والإنجازات لمجلس الضمان الصحي، حيث قام بتعزيز التواصل مع المجتمع، وتطوير الخدمات الصحية، والمشاركة الفاعلة في المناسبات الصحية على المستوى المحلي والعالمي.

المؤتمرات التي نظمها ورعاها المجلس

نظم المجلس خلال العام 2023 سلسلة من المؤتمرات تهدف إلى تعزيز التواصل وتبادل المعرفة في مجال الصحة والتأمين الصحي. تنوعت مواضيع هذه المؤتمرات لتشمل جوانب متعددة من القطاع الصحي، بما في ذلك الابتكار في الرعاية الصحية، وتطوير الخدمات الصحية، والتحديات التي تواجه القطاع، وسبل تعزيز جودة الخدمات وكفاءتها.

جائزة مجلس الضمان الصحي للتميز



المؤتمرات التي نظمها ورعاها المجلس

الصحة
الحكيمة

بحضور كبار صناع السياسات والخبراء والمسؤولين في قطاع الرعاية الصحية رعى مجلس الضمان الصحي، مؤتمر الصحة الحكيمة، حيث يعد مؤتمر الصحة الحكيمة الذي عقد تحت شعار (الآن) تسريع التحول للصحة الحكيمة في المملكة العربية السعودية، أولى ثمار تحالف مكّون من سبع منظمات وطنية، وهدفه تحسين جودة النظام الصحي في السعودية، ورفع كفاءة الإنفاق، واحتواء التكاليف وضمان التوجيه الأمثل للاستثمارات، حيث يضم هذا التحالف كل من وزارة الصحة، مجلس الضمان الصحي، هيئة الصحة العامة، المركز الوطني للتأمين الصحي، المجلس الصحي السعودي، الهيئة السعودية للتخصصات الصحية ومركز الصحة الحكيمة).



توحيد الرؤى وتناغم وتظافر جميع الجهود من أجل تحقيق الهدف المشترك للتحويل نحو الصحة الحكيمة، من خلال بحث الأساليب المناسبة والقرارات والخطوات التي يجب على أصحاب المصلحة اتخاذها لتسريع التحول ودراسة الحاجة الماسة إلى تحسين كيفية تقييم قياس الصحة الحكيمة في القطاع الصحي ومراقبتها والاستجابة لها. وبين الجهني أن المؤتمر الذي يعقد للمرة الأولى على مستوى السعودية يشهد مشاركة كبار صناع السياسات والخبراء المسؤولين عن مستقبل قطاع الصحة والرعاية الصحية للمساهمة في كسب المعرفة والمهارات اللازمة لتحويل المنظومة الصحية الحالية إلى منظومة أفضل.

ويسلط الضوء في مؤتمر الصحة الحكيمة على المعرفة والمهارات اللازمة لتحويل المنظومة الصحية الحالية إلى منظومة أفضل بالتركز على الأساليب المناسبة والقرارات والخطوات التي يجب على أصحاب المصلحة اتخاذها لتسريع التحول نحو الصحة الحكيمة. ويتخلل مؤتمر الصحة الحكيمة تنظيم أكثر من 7 جلسات حوارية ومشاركة ما يزيد عن 21 متحدثاً عالمياً ومحلياً، بالإضافة إلى عقد 5 ورش عمل متخصصة في مجال الصحة الحكيمة من أجل المساهمة في رسم خارطة طريق فعالة لنظام صحي كامل يمكن اتباعها للتطبيق الشامل لمفهوم الصحة الحكيمة. ومن جانبه أكد المتحدث الرسمي لمجلس الضمان الصحي المدير التنفيذي للتمكين والإشراف الدكتور ناصر الجهني أهمية رعاية المجلس لمؤتمر الصحة الحكيمة إلى جانب دوره كأحد أعضاء التحالف للمساهمة في

ملتقى تحسين
تجربة المستفيد

نظم مجلس الضمان الصحي الملتقى الختامي لتحسين تجربة المستفيد يوم الأحد بتاريخ 14 يونيو 2023م، تحت عنوان "الشراكة من أجل التحسين"، ضمن إطار السعي لتعزيز صحة المستفيدين من خلال بيئة تنظيمية تركز على الوقاية، وتمكّن أصحاب العلاقة، وتحقيق الشفافية، والعدالة، والجودة والكفاءة. وشارك في ملتقى تحسين تجربة المستفيد عدد من ممثلي أصحاب العلاقة التأمينية، بما فيهم مسؤولو تجربة المستفيد في شركات التأمين الصحي، ومقدمي خدمات الرعاية الصحية، إلى جانب ممثلي مستفيدي التأمين الصحي، ناقشوا فيها نتائج الخطط والمشاريع التحسينية التي وضعت بعد الملتقى الأول والمقام، حيث إن هذه المشاريع تهدف إلى تمكين المستفيدين من الحصول على كامل حقوقهم من الحماية والرعاية الصحية بجودة وكفاءة عالية وبأسر الطرق، ووضع الاستراتيجيات والخطط المستقبلية والمتوقعة من أصحاب المصلحة.

ويهدف مجلس الضمان الصحي من خلال هذا الملتقى رغبته في تحقيق مبدأ التمرکز حول المستفيد لدى أصحاب العلاقة ووعي كل جهة بأدوارها. ومن ناحيته أكد المتحدث الرسمي لمجلس الضمان الصحي المدير التنفيذي للتمكين والإشراف الدكتور ناصر الجهني أهمية تنظيم الملتقى الختامي لتحسين تجربة المستفيد من أجل تركيز الجهود وتكثيفها لتعزيز الصحة العامة من خلال تحسين تجربة المستفيدين، وأوضح أن المجلس يعمل على تعزيز دوره كجهة تنظيمية رائدة عالمياً عبر العديد من المبادرات الهادفة إلى تمكين المستفيدين ورفع جودة وكفاءة قطاع التأمين الصحي، وقال الجهني: "يشكل ملتقى تحسين تجربة المستفيد أحد النماذج العصرية لتبادل الخبرات وتعزيز الجهود الرامية إلى تمكين أصحاب العلاقة التأمينية وتفعيل أدوارهم لتقديم أفضل الخدمات عالية الجودة والكفاءة مما يسهم في الارتقاء بالقطاع"، وأشار الجهني إلى أن مثل هذه المبادرات تساعد على إيجاد حلول مبتكرة لمواجهة التحديات وتجاوزها في سبيل تحقيق الاستدامة.



مشاركات المجلس في المؤتمرات والفعاليات

مؤتمر الصحة
العالمي 2023

يمثل الملتقى منصة مهمة لتبادل المعرفة والتجارب في مجال الرعاية الصحية. يسعى مجلس الضمان الصحي خلال مشاركته في هذا الملتقى إلى تسليط الضوء على جهوده في تحسين نظام الرعاية الصحية وتعزيز صحة ورفاهية المجتمع.

مشاركة الأمين
العام في
اجتماع المجلس
الاستشاري لبرنامج
رعاية وأكثر

مشاركة الأمين العام لمجلس الضمان الصحي الدكتور خلال اجتماع أعضاء المجلس الاستشاري لبرنامج رعاية وأكثر وذلك لتبادل الخبرات وتسريع تحول الرعاية الصحية في المملكة.



المشاركة في المؤتمر السنوي الثاني لمجموعة فقيه الطبية 2023 للحديث حول "تحول القطاع الصحي والفرص المستقبلية".

المؤتمر السنوي
الثاني لمجموعة
فقيه الطبية
2023مؤتمر التقنية
الدولي #ليب23

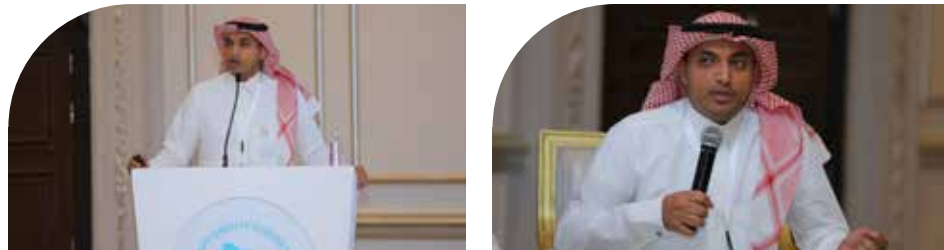
شارك مجلس الضمان الصحي في مؤتمر التقنية الدولي #ليب23 في جناح السعودية الرقمية لاستعراض الخدمات التأمينية في رحلة حياة الفرد في الرعاية الصحية وأبرز المشاريع والخدمات الرقمية التي قدمها المجلس



المشاركة في جناح الجهات الفائزة في جائزة الملك عبدالعزيز للجودة لاستعراض جهود المجلس نحو تحقيق الجودة والتميز المؤسسي وتطبيق أفضل المعايير والممارسات العالمية.

جناح الجهات
الفائزة في جائزة
الملك عبدالعزيز
للجودةمؤتمر السمنة
السعودي
الخامس

مشاركة مجلس الضمان الصحي في مؤتمر السمنة السعودي الخامس والذي تم فيه استعراض جهود المجلس في مكافحة السمنة والمنافع المحدثة لتفطيات السمنة.



مشاركات المجلس في المؤتمرات والفعاليات

إطلاق المرحلة
الثالثة من منصة
نفيس

بحضور الأمين العام وأكثر من 200 منشأة صحية؛ مجلس الضمان الصحي يطلق المرحلة الثالثة من المنصة الوطنية الصحية الموحدة نفيس

مؤتمر الصحة
الرقمية

المشاركة في مؤتمر الصحة الرقمية من خلال جناح منصة "نفيس" لإبراز دورها ومساهمتها في تحقيق التحول الرقمي واستخدام أحدث التقنيات.

مشاركة الأمين
العام في معرض
Crossroad 23

مشاركة الأمين العام لمجلس الضمان الصحي في #Crossroads_23 للحديث حول قطاع التأمين الصحي الخاص في المملكة واستراتيجية ضمان 2020-2024 وتسهيل الضوء على أبرز البرامج والمبادرات المقدمة.

مؤتمر الشرق
الأوسط الرابع
MENA Tele-
health

شارك مجلس الضمان الصحي في مؤتمر الشرق الأوسط الرابع للرعاية الصحية الافتراضية MENA Telehealth.

مؤتمر حائل
الثاني لطب
نمط الحياة

المشاركة في مؤتمر حائل الدولي الثاني لطب نمط الحياة للحديث حول "مزايا طب نمط الحياة وتأثيراتها على التغطية التأمينية".

المؤتمر السنوي
الرابع والثلاثين
لجمعية القلب
السعودية

شارك مجلس الضمان الصحي في المؤتمر السنوي الرابع والثلاثين لجمعية القلب السعودية.



مشاركات المجلس في المؤتمرات والفعاليات

مؤتمر الجودة
الطبية

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

ديوانية المنشآت
الطبية

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

مؤتمر من الرؤية
إلى الواقع

المشاركة في مؤتمر من الرؤية إلى الواقع "تعزيز صحة السكان في المملكة العربية السعودية" الذي ينظمه مركز جون هوبكنز أرامكو الطبي.



شارك مجلس الضمان الصحي في مؤتمر Smart Healthcare KSA 2023 واستعرض خلاله استراتيجيته ومشاريعه الرقمية.

مؤتمر Smart
Healthcare KSA
2023

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

مجلس دعم
منشآت

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

قمة IDC
السعودية للرؤساء
التنفيذيين لتقنية
المعلومات 2022

مشاركات المجلس في المؤتمرات والفعاليات

قمة التحول الرقمي

مجلس الضمان الصحي يشارك في قمة التحول الرقمي لاستعراض جهود المجلس في التحول الرقمي ودور التقنية في تسهيل التعاملات الصحية التأمينية.



مشاركة الأمين العام في مؤتمر طب الأسرة

الأمين العام لمجلس الضمان الصحي د. شباب الغامدي يشارك في مؤتمر طب الأسرة السنوي.



ملتقى الصحة العالمي

شارك مجلس الضمان الصحي في ملتقى الصحة العالمي.



مشاركة الأمين العام في منتدى عسير الصحي

شارك الأمين العام للمجلس د. شباب الغامدي في منتدى عسير الصحي.



فعاليات المؤتمر الخليجي السادس

شارك مجلس الضمان الصحي في فعاليات المؤتمر الخليجي السادس لتطوير كواد الرعاية الصحية الرقمية.



مؤتمر تجربة المريض

المشاركة في مؤتمر تجربة المريض للحديث حول "التصميم المتمركز حول الإنسان في الرعاية الصحية".



2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

مشاركات المجلس في المؤتمرات والفعاليات

المشاركة في المؤتمر العربي الثاني والعشرون الأساليب الحديثة في إدارة المستشفيات.

المؤتمر العربي الثاني والعشرون



المتحدث الرسمي لمجلس الضمان الصحي المدير التنفيذي للتمكين والإشراف د. ناصر الجهني يشارك في ورشة عمل غرفة جازان للحديث حول "نظام التأمين الصحي الخاص".

ورشة عمل غرفة جازان



الجوائز والاعتمادات المحلية والعالمية

حقق المجلس في عام 2023 سلسلة من الإنجازات الملموسة، حيث حصل على مجموعة من الجوائز المحلية والعالمية يبلغ عددها (8) جوائز، مؤكداً بذلك التزامه بتكريس جهوده لتقديم خدمات متميزة للمستفيدين. كما تعكس هذه الجوائز التفاني والتميز في العمل، وتعزز مكانة المجلس كواحدة من الجهات الرائدة عالمياً في مجال الرعاية الصحية.



جائزة الملك عبدالعزيز للجودة عن فئة الهيئات والمؤسسات

حصل مجلس الضمان الصحي على جائزة الملك عبدالعزيز للجودة في دورتها السادسة في عام 2022 والتي تم اعلان نتائجها والتكريم في يناير 2023، حيث نال المستوى الفضي في فئة الهيئات والمؤسسات، وذلك نظير جهوده المستمرة في تعزيز الجودة والكفاءة في قطاع التأمين الصحي الخاص. يعكس هذا الإنجاز دور المجلس كجهة تنظيمية رائدة في تمكين القطاع وتعزيز جودة وكفاءة خدماته الصحية والتأمينية، بتطبيق استراتيجيته الهادفة إلى تقديم أفضل الخدمات بأعلى جودة، لضمان حقوق المساهمين في الحماية والرعاية. هذه الجائزة الوطنية تعكس التزام المملكة بتعزيز مفاهيم التميز المؤسسي والجودة في مختلف القطاعات، وتشجيع القطاعات على رفع مستوى جودة الأداء وتحقيق رضا المستفيدين، مما يسهم في تعزيز الريادة السعودية على المستوى الإقليمي والدولي.

حصول المجلس على شهادة الآيزو 2018-20000:1 في إدارة خدمات التقنية

حصل مجلس الضمان الصحي على شهادة الآيزو 2018-20000:1 في إدارة خدمات التقنية، في إنجاز يعكس التزامه بتطبيق أعلى معايير الجودة والاحترافية في تقديم الخدمات التقنية. الشهادة تعكس جهود المجلس في تحسين وتطوير نظام إدارة خدمات التقنية، مما يضمن توفير بيئة تقنية متطورة وموثوقة للمستفيدين.

تحقيق شهادة الآيزو 20000-1:2018 يشير إلى الالتزام الدائم لمجلس الضمان الصحي بتوفير خدمات تقنية متميزة، بما في ذلك إدارة الشبكات والأنظمة والبرمجيات بكفاءة عالية وفقاً لأحدث المعايير الدولية. هذا يعكس التزام المجلس بتطبيق أفضل الممارسات وضمان جودة الخدمات التقنية المقدمة للمستفيدين.



الحصول على تجديد اعتماد شهادة الآيزو 2015:9001 في نظام إدارة الجودة

في إطار سعي المجلس نحو ضمان نحو تطبيق أفضل الممارسات؛ جدد المجلس اعتماد شهادة الآيزو ISO 9001:2015 في نظام إدارة الجودة وشهادة الآيزو ISO 1002:2018 في معالجة الشكاوى وزيادة رضا العملاء، وتحسين جودة الخدمات وتحسين إدارة الموارد وتحديد المسؤوليات مما يساعد على تطوير أساليب العمل وتحسين كفاء المجلس مما يسهم بشكل مباشر في تحسين إنتاجيته.

الجوائز والاعتمادات المحلية والعالمية

الحصول على
جائزة الابتكار
للعام

حصل المجلس على جائزة الابتكار للعام ضمن أعمال مؤتمر #InsureTek، مما يعكس التقدير للجهود والإبداعات التي قام بها المجلس في تطوير وتحسين قطاع التأمين الصحي. هذه الجائزة تعكس بالجهود المستمرة التي يبذلها المجلس في استحداث حلول جديدة وابتكارات تسهم في تحسين الخدمات الصحية ورفع جودة الرعاية الصحية للمستفيدين. وتبرز مكانته كرائد في مجال تقديم الخدمات الصحية والتأمينية في المملكة.



كما حصل المجلس أيضاً على جائزة "تجربة المستفيد" ضمن أعمال مؤتمر #InsureTek، تقديراً لجهوده في تحسين تجربة المستفيدين وتوفير خدمات صحية عالية الجودة بما يلبي احتياجاتهم. تعكس هذه الجائزة الجودة التي يقدمها المجلس في تحسين تجربة المستفيدين وتوفير بيئة مريحة وفعالة للحصول على الرعاية الصحية. وتؤكد التزامه بتقديم خدمات متميزة وتجربة مستخدم فريدة ومرضية لجميع المستفيدين.

الحصول على
جائزة تجربة
المستفيدالحصول على المركز
الثالث في جائزة التميز
العالمية

مجلس الضمان الصحي يحصد المركز الثالث في جائزة التميز العالمية عن مشروع "برنامج ضمان للمسؤولية الاجتماعية لتغطية المستفيدين". تحت مسار اجتماعي لعام 2023 من معهد إدارة المشاريع في المملكة العربية السعودية. يعتبر هذا الإنجاز تقديراً للجهود الرائدة التي بذلها المجلس في تحسين الخدمات الصحية وتوفير التغطية للمستفيدين.

يتميز برنامج الضمان للمسؤولية الاجتماعية بتصميمه المبتكر والتميز، حيث يهدف إلى تعزيز الوعي بأهمية الضمان الصحي وتوفير الرعاية الصحية للمجتمع بشكل شامل ومستدام. يشمل البرنامج مجموعة من المبادرات والأنشطة التي تسهم في تعزيز الصحة العامة وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

حصول المجلس على المركز الثالث في هذه الجائزة يعكس التميز والابتكار في تنفيذ مشاريع الضمان الصحي، ويؤكد على التزامه بتقديم خدمات صحية عالية الجودة وفق أفضل المعايير العالمية.



الجوائز والاعتمادات المحلية والعالمية

الحصول على شهادة اعتماد البنية المؤسسية الوطنية من هيئة الحكومة الرقمية

حصل مجلس الضمان الصحي ممثلاً في إدارة التقنية والتحول الرقمي على شهادة اعتماد البنية المؤسسية الوطنية للجهات الحكومية المتميزة من هيئة الحكومة الرقمية خلال ملتقى الحكومة الرقمية 2023 المنظم في فندق الريتز كارلتون خلال الفترة 19-20 ديسمبر 2023م.

وجاء حصول مجلس الضمان الصحي على شهادة اعتماد البنية المؤسسية الوطنية - المستوى الثالث - بعد نجاحه في تطبيق كافة المعايير والاشتراطات، ومن أبرزها المنهجية الوطنية للبنية المؤسسية، من أجل ضمان سير خطط التحول الرقمي بالكفاءة والفاعلية المطلوبة واتباع المعايير والنماذج الدولية والمرجعية الوطنية.

حقق المجلس قفزات نوعية في المجال الاستراتيجي بعد أن سجل العديد من الأرقام أهمها وصول معدل التحسن في استمرارية الأعمال من خلال برنامج السحابة الرقمية الحكومية إلى 70% وخفض عمليات الاحتيال في القطاع الصحي التأميني بنسبة 10%، إضافة إلى تفعيل أدوار أصحاب الأعمال والمنشآت من خلال المنصة الموحدة للبوليصات، وتفعيل البيانات المفتوحة للشريحة التأمينية لقياس القطاع الصحي التأميني.

وواصل مجلس الضمان الصحي تميزه في رحلة التحول الرقمي لتبلغ عدد المنشآت الطبية التي تم الوصول إليها عبر منصة نفيس أكثر من 1500 منشأة، وارتفعت نسبة رضا المستفيدين من خدمات المجلس إلى 89%.

وعزز مجلس الضمان الصحي جهوده في كفاءة الانفاق لتصل نسبة خفض التكاليف عبر دمج عدة مشاريع وحوكمة الامتثال للمبادئ والمعايير، إلى 63%، وتمكن من خفض تكاليف التشغيل عبر تحسين المخالفات رقمياً بنسبة 30%، إلى جانب تسجيل نسبة 54 % في تفعيل الأثر المالي لاعتمادات المنشآت والجهات التأمينية للمجلس.



ومن جانبه أكد المدير التنفيذي للتقنية والتحول الرقمي الأستاذ فيصل الشمري أن حصول المجلس على شهادة اعتماد البنية المؤسسية يعد امتداداً لسلسلة النجاحات التي يحققها بفضل الله ثم بفضل تنفيذ استراتيجيته الهادفة إلى أن يكون جهة رائدة عالمياً في الاستدامة والابتكار.

يذكر أن هيئة الحكومة الرقمية تُعد الجهة المختصة بكل ما يتعلق بالحكومة الرقمية في السعودية، وتهدف إلى تنظيم أعمال الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية، من أجل الوصول إلى حكومة رقمية استباقية ومُبادرة بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة 2030.

الحصول على جائزة أفضل بيئة عمل



حصل المجلس على شهادة اعتماد أفضل بيئة عمل في عام 2023 من منظمة (Great Place To Work)، وذلك ضمن القوائم السنوية التي تصدرها المنظمة لأفضل بيئات العمل في مختلف دول العالم، مما يعكس بيئة العمل الرائدة والتميز والداعمة للإبداع والابتكار والمعرزة للاندماج الوظيفي داخل المجلس، مما يمكن المستفيدين من الحصول على حقوقهم الكاملة من الرعاية والحماية.

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

رعايات مجلس الضمان الصحي (المسؤولية الاجتماعية) خلال 2023

خلال عام 2023، قام المجلس بدعم ورعاية عدد (6) من الفعاليات ذات الصلة التي أثرت إيجاباً على قطاع التأمين الصحي، خاصة فيما يتعلق بنشر وتعزيز الوعي والثقافة الصحية، مؤكداً التزامه بالمسؤولية الاجتماعية ومن ذلك:

رعاية اللجنة الوزارية للسلامة المرورية

تأكيداً لالتزامه المتواصل بتقديم الدعم المستمر لتعزيز تطبيق السياسات والإجراءات التي تسهم في تقليل حوادث الطرق وحماية المواطنين قام المجلس برعاية اللجنة الوزارية للسلامة المرورية، وتهدف اللجنة إلى تعزيز الوعي بأهمية السلامة المرورية وتنفيذ التدابير الوقائية، مما يضمن الحفاظ على صحة وسلامة أفراد المجتمع.



رعاية جائزة وزارة الصحة للتطوع الصحي

للعام الخامس على التوالي قام المجلس برعاية جائزة الصحة للتطوع الصحي، الجائزة التي انطلقت منذ عام 2018 كأحدى مبادرات مركز التطوع الصحي، وهي تمثل فرصة للتعرف على الأبطال والمنظمات الذين يقومون بتنفيذ مبادرات صحية تطوعية متميزة في المملكة العربية السعودية، وتمنح الجائزة وفق مبدأ التنافس الشريف والنزاهة لتقديم الأفكار الإبداعية وتشجيع طرح الريادين لطرح أفكارهم المتوافقة مع مسارات الجائزة التي تشمل المبادرات المتميزة والأفكار الإبداعية، كما تم تكريم المجلس لرعايته الجائزة على مدى خمس سنوات متتالية في بادرة تعكس التزام المجلس بدعم وتشجيع العمل التطوعي في مجال الصحة.



رعاية جائزة أداء الصحة

شهد العام 2023 رعاية المجلس لجائزة أداء الصحة كراعي استراتيجي، مما يعكس الالتزام الراسخ بتعزيز الرعاية الصحية وتطوير القطاع الطبي. بالإضافة إلى الاهتمام بالجودة والكفاءة في تقديم الخدمات الصحية، مما ينعكس على الصحة العامة وتحسين جودة الحياة للمواطنين والمقيمين.



رعاية جائزة واعي

وهي إحدى مبادرات وزارة الصحة السعودية مع مجلس الضمان الصحي والتي تهدف إلى تشجيع مواطني الوطن العربي على إنتاج محتوى إبداعي يساهم في إثراء المحتوى التوعوي بالمجال الصحي، وقد أعلن المجلس رعايته للجائزة للعام السادس على التوالي، بإجمالي جوائز مليون ريال توزعت على سبعة مسارات وهي:



رعاية صندوق الوقف الصحي

كما قام المجلس برعاية صندوق الوقف الصحي، حيث يسعى المجلس دائماً لدعم جهود الصندوق في تقديم الخدمات الصحية عالية الجودة للمجتمع، كما تأتي هذه الرعاية ضمن رؤية المجلس لتعزيز الرعاية الصحية الشاملة والمتكاملة لجميع شرائح المجتمع.



رعاية منصة شفاء

وضمن جهود المجلس المستمرة لتوفير الرعاية الصحية لجميع شرائح المجتمع قام المجلس برعاية منصة شفاء، وهي منصة وطنية متخصصة في العلاج الخيري، تسعى لتسهيل العلاج للمرضى المحتاجين ممن ليس لديهم تغطية علاجية بالتعاون مع الجهات المعنية، مع التركيز على تسهيل وصول المرضى إلى العلاج اللازم بكل يسر وفعالية.



2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

الاتفاقيات والشراكات

وَقَّعَ المجلس خلال عام 2023 عدد (10) اتفاقيات ومذكرات تعاون مع الجهات ذات الصلة بأعماله؛ بغرض تعزيز قطاع التأمين الصحي الخاص، و تأتي هذه الشراكات في إطار التزام المجلس بتعزيز جودة خدمات التأمين وتحسين العلاقات بين الأطراف المعنية، حيث تسهم هذه الاتفاقيات في تسهيل المرونة في العمليات وتمكن من فحص وتسوية النزاعات بسهولة وفعالية.



مستشفى صحة الافتراضي

في خطوة ذات أهمية بالغة لتعزيز جودة الخدمات الصحية وتحسين الرعاية الصحية في المجتمع، قام مجلس الضمان الصحي بتوقيع مذكرة تفاهم مع مستشفى الصحة الافتراضية. يهدف هذا التعاون إلى تعزيز التعاون بين الطرفين في تقديم الخدمات الطبية عبر الإنترنت، وتحسين الوصول إلى الرعاية الصحية عن بعد للمرضى، وتقديم الاستشارات الطبية وتزويد المجلس بالرأي الطبي المتخصص، تعكس هذه المذكرة التزام الطرفين بتعزيز التكامل بين الخدمات الصحية التقليدية والرقمية، بهدف تحسين تجربة المرضى وضمان توفير الرعاية الصحية بطريقة مبتكرة وفعالة.



مجلس الضمان الصحي

يوقع اتفاقيات عدة خلال #ملتقى_الصحة_العالمي بهدف مد جسور التعاون في مجال الرعاية الصحية.



المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي)

في إطار تعزيز التعاون الاستراتيجي بين مجلس الضمان الصحي والمركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي)، تم توقيع اتفاقية إطارية تهدف إلى تعزيز الشراكة بين الطرفين، تهدف هذه الاتفاقية إلى تطوير آليات الإشراف والاعتماد المشتركة بين الطرفين، وذلك لتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمواطنين والمقيمين. يأتي هذا التعاون تأكيداً على الجهود المشتركة لتعزيز وتطوير قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية.



الهيئة السعودية للتخصصات الصحية

في تعاون يعكس التزام مجلس الضمان الصحي بتطوير القطاع الصحي وتعزيز الكفاءة والتخصص وقع المجلس والمركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي) اتفاقية إطارية تهدف إلى تعزيز الشراكة بين الطرفين لتطوير آليات الإشراف والاعتماد المشتركة بينهم والمقدمة لمقدمي الرعاية الصحية، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة للمجتمع.



2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

الاتفاقيات والشراكات

الهيئة العامة للإحصاء

كما وقع المجلس مذكرة تعاون مع الهيئة العامة للإحصاء، بهدف رفع مستوى التعاون وتعزيز التنسيق بين الطرفين في مجالات اختصاصهما. هذه الخطوة تهدف إلى تحقيق تكامل الجهود وتعزيز التنسيق لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين في مجال الرعاية الصحية والإحصاء.



برنامج أداء الصحة

وقع المجلس مذكرة تفاهم مع برنامج أداء الصحة بهدف تعزيز التعاون وتبادل الخبرات والتقنيات في مجال قياس أداء المنشآت الصحية. هذه الخطوة تعكس التزام المجلس بتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة وتعزيز الفعالية والكفاءة في القطاع الصحي. ويسعى المجلس من خلال هذه المذكرة إلى تحقيق أهدافه المشتركة في تطوير وتعزيز نظم الرعاية الصحية في المملكة.



مركز الرعاية الصحية الحكيمة

يهدف تعزيز التبادل الفعال للمعرفة والخبرات في مجال الرعاية الصحية ووقع مجلس الضمان الصحي اتفاقية تعاون مع مركز الرعاية الصحية الحكيمة، وجاءت هذه الاتفاقية لتعزيز التعاون بين الطرفين في المبادرات والمشاريع القائمة ضمن إطار الرعاية الصحية الحكيمة، وتطوير الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين.



هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية

على هامش مشاركة المجلس في ملتقى الصحة العالمي تم توقيع مذكرة تفاهم بينه وبين هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية يأتي هذا الاتفاق بهدف تعزيز التعاون والتنسيق بين الجهتين في مجال تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز الإنفاق الحكومي بشكل فعال ومستدام. تعكس هذه الخطوة التزام المجلس بالتعاون مع الجهات ذات الصلة لتحقيق التطور والتحسين المستمر في قطاع الصحة.



الاتفاقيات والشراكات

مركز التطوع الصحي بوزارة الصحة

وقع المجلس اتفاقية بينه وبين مركز التطوع الصحي بوزارة الصحة لنشر ثقافة المشاركة الاجتماعية وتعزيز العمل التطوعي في مجال الصحة والتنمية المجتمعية. يهدف هذا التعاون إلى بناء وتعزيز قدرات المتطوعين لتقديم الخدمات الصحية والمساهمة في تحسين الرعاية الصحية وتحقيق أهداف برنامج التحول الوطني. و تعكس هذه الاتفاقية التزام الجهتين بتعزيز التعاون الاجتماعي وتحقيق التنمية المستدامة من خلال العمل التطوعي في مجال الصحة



شركة ثقة لخدمات الأعمال

وفي إطار جهود مجلس الضمان الصحي المستمرة لتحسين كفاءة العمل وتطوير العمليات الإدارية وقع اتفاقية مع مركز ثقة لخدمات الأعمال لتعزيز التعاون في مجال الخدمات الإدارية والأعمال. تهدف هذه الاتفاقية إلى تقديم خدمات متخصصة في مجالات إدارة الأعمال، يتضمن ذلك تبادل المعرفة والخبرات، وتقديم الاستشارات والدعم الفني، وتطوير السياسات والإجراءات الإدارية، وتقديم الحلول التقنية المبتكرة التي تساهم في تحقيق أهداف ورؤية مجلس الضمان الصحي.

ضمان
مجلس الضمان الصحي
Council of Health Insurance

ثقة
THIQA

نيوم

وقع المجلس اتفاقية تعاون بينه وبين نيوم لتعزيز التعاون بين الجانبين في مجالات الإدارة، والإشراف، والتنظيم، والترخيص للقطاع الصحي. يهدف هذا التعاون إلى تعزيز التعاون بين الطرفين في تبادل المعرفة والخبرات، وتطوير السياسات والإجراءات الصحية.



2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

الزيارات

زيارة معالي نائب وزير الصحة المهندس عبدالعزيز الرميح لمجلس الضمان الصحي، تركزت الزيارة على استعراض السياسات والخطط التي تعمل عليها وزارة الصحة لتعزيز جودة الرعاية الصحية وتحسين التغطية الصحية للمواطنين.

زيارة معالي نائب وزير الصحة



ضمن جهود تعزيز التواصل مع شركاء قطاع التأمين الصحي، نُظمت سلسلة من الزيارات الخارجية والندوات الدولية لتعزيز العلاقات مع الشركات والمؤسسات الشريكة، وللتأكيد على التزام المجلس بتقديم الخدمات الصحية بجودة عالية وشفافية. تم العمل على (35) زيارة خلال هذا العام، بهدف الاطلاع على استراتيجية المجلس وأبرز الخدمات المقدمة للمستفيدين وأصحاب العلاقة والتطلعات المستقبلية بالإضافة إلى تسليط الضوء على التواصل الدائم والبناء لتحقيق أهداف الضمان الصحي بشكل شفاف وفعال.



زيارة مساعد وزير الصحة د. محمد العالي لمجلس الضمان الصحي، خلال الزيارة، تمت مناقشة الإجراءات والسياسات الجديدة لتعزيز الجودة والفعالية في تقديم الخدمات الصحية للمواطنين.

زيارة مساعد وزير الصحة



زيارة أعضاء مجلس الإدارة الدكتور خالد السبيعي و د. خالد فودة لمجلس الضمان الصحي، خلال الزيارة، تم تبادل وجهات النظر والتحليل حول سير العمل والتطورات في مجال الرعاية الصحية، تأتي هذه الزيارة في إطار جهود تعزيز التعاون بين الجهات المختلفة لتحسين الرعاية الصحية وتقديم خدمات أفضل للمجتمع.

زيارة أعضاء مجلس الإدارة



الزيارات

زيارة وكيل وزارة
الصحة للخدمات
العلاجية

زيارة وكيل وزارة الصحة للخدمات العلاجية الدكتور طريف الأعشى لمجلس الضمان الصحي، تم خلال الزيارة استعراض أهم المبادرات والخطط التي تنفذها وزارة الصحة لتحسين الرعاية الصحية وتوفير الخدمات الطبية عالية الجودة للمواطنين.

زيارة وكيل وزارة
الصحة للصحة
العامة ووكيله
المساعدين

زيارة وكيل وزارة الصحة للصحة العامة د. هاني جوخدار لمجلس الضمان الصحي، تم خلال الزيارة استعراض السياسات والبرامج التي تنفذها الوزارة لتعزيز الصحة العامة ومكافحة الأمراض والأوبئة. كما تمت مناقشة سبل تعزيز التعاون في تطبيق السياسات الصحية العامة وتعزيز التوعية بأهمية الوقاية من الأمراض وتعزيز صحة المجتمع بشكل شامل الدكتور عبدالله عسيري، وكيل وزارة الصحة المساعد للصحة الوقائية والدكتور خالد عبدالكريم وكيل وزارة الصحة المساعد للرعاية الصحية الأولية.

زيارة وكيل وزارة الصحة
المساعد للخدمات الطبية
المساعدة والرئيس التنفيذي
لشركة لين

زيارة وكيل وزارة الصحة المساعد للخدمات الطبية المساعدة د. أحمد الجديع والرئيس التنفيذي لشركة لين مهند الرشيد لمجلس الضمان الصحي، حيث تمت مناقشة فرص التعاون في تطوير التقنيات الطبية وتبادل الخبرات في مجال إدارة الرعاية الصحية.

زيارة الرئيس التنفيذي لمركز
التأمين الصحي الوطني

زيارة الرئيس التنفيذي لمركز التأمين الصحي حسام الفالح لمجلس الضمان الصحي، تم التركيز خلال الزيارة على مناقشة أفضل السبل لتطوير وتحسين خدمات التأمين الصحي للمواطنين والمقيمين، كما تم استعراض السياسات والإجراءات الجديدة التي يمكن اعتمادها لتعزيز فعالية وكفاءة نظام التأمين الصحي.

الزيارات

قام المدير الإقليمي لمكتب منظمة الصحة العالمية لإقليم شرق المتوسط الدكتورة حنان بلخي بزيارة مجلس الضمان الصحي، وذلك للاطلاع على استراتيجية المجلس وأبرز الخدمات والتطلعات المستقبلية لتحقيق المستهدفات الرئيسية للقطاع الصحي بالمملكة.

زيارة المدير الإقليمي لمكتب منظمة الصحة العالمية لإقليم شرق المتوسط



منظمة
الصحة العالمية
المكتب الإقليمي لشرق المتوسط

زيارة مدير عام الإدارة العامة للخدمات الصحية في وزارة الدفاع



زيارة مدير عام الإدارة العامة للخدمات الصحية في وزارة الدفاع د. أحمد العامري للاطلاع على استراتيجية المجلس وبحث سبل التعاون بما يخدم القطاع الصحي.



زيارة وفد قيادي من برنامج تحول القطاع الصحي

برنامج تحول
القطاع الصحي



زيارة عدد من منسوبي برنامج التحول في القطاع الصحي لمجلس الضمان الصحي بهدف تعزيز التعاون في مجال تحسين الخدمات الصحية واستعراض التحديات والفرص التي تواجه تطوير الرعاية الصحية وتحسين الأداء في القطاع، كما تم التركيز على دور المجلس في دعم وتوجيه جهود التحول لتحقيق أهدافها بشكل أفضل.



زيارة كبير مستشاري الصحة بالهيئة الملكية في الرياض



زيارة كبير مستشاري الصحة بالهيئة الملكية في الرياض الدكتور عادل المرشد لمجلس الضمان الصحي، خلال الزيارة، تم مناقشة أوجه التعاون المحتملة بين الجهتين لتعزيز الرعاية الصحية وتطوير الخدمات الطبية في المنطقة، بالإضافة إلى استعراض التحديات والفرص في مجال تحسين الجودة والكفاءة في الخدمات الصحية.

الهيئة الملكية لمدينة الرياض
ROYAL COMMISSION FOR RYADH CITY



الزيارات

زيارة مدير عام
المركز السعودي
لسلامة المرضى

زيارة مدير عام المركز السعودي لسلامة المرضى الدكتور ياسر بن عبد الكريم الأحمه لمجلس الضمان الصحي، وتم خلال اللقاء مناقشة سبل تعزيز التعاون بين المركز ومجلس الضمان الصحي لتطوير الإجراءات والمعايير اللازمة لضمان سلامة المرضى وتحقيق أعلى مستويات الجودة في الرعاية الصحية.

زيارة الرئيس التنفيذي
لمدينة الأمير سلطان
للخدمات الإنسانية

مدينة سلطان بن عبدالعزيز للخدمات الإنسانية
SULTAN BIN ABDULAZIZ HUMANITARIAN CITY



زيارة الرئيس التنفيذي لمدينة الأمير سلطان للخدمات الإنسانية الدكتور عبداللّه بن زرعة لمجلس الضمان الصحي، حيث تم استعراض أبرز المبادرات والبرامج التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات الصحية وتوفير الرعاية الملائمة للمرضى، والتركيز على ضرورة تعزيز التعاون بين المدينة ومجلس الضمان الصحي لتحقيق التكامل في تقديم الخدمات الصحية وتحسين تجربة المرضى والمستفيدين.

زيارة الرئيس التنفيذي لهيئة
الصحة العامة - وقاية

وقاية
هيئة الصحة العامة
PUBLIC HEALTH AUTHORITY

زيارة الرئيس التنفيذي لهيئة الصحة العامة وقاية د.عبدالله القويزاني لمجلس الضمان الصحي، تركزت الزيارة على مناقشة أفضل السبل لتعزيز التعاون بين الجهات المختصة في مجال الصحة العامة وتنفيذ استراتيجيات للوقاية من الأمراض وتعزيز الصحة العامة للمجتمع.

زيارة الرئيس
التنفيذي لبرنامج
تحول القطاع
الصحي

برنامج تحول
القطاع الصحي



زيارة الرئيس التنفيذي لبرنامج تحول القطاع الصحي الدكتور خالد الشيباني لمجلس الضمان الصحي، حيث تمت مناقشة استراتيجيات تحسين الأداء الصحي وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

الزيارات

زيارة أمين عام المجلس
الصحي السعودي

زيارة أمين عام المجلس الصحي السعودي د. نهار العازمي وعدد من منسوبي المجلس الصحي السعودي لمجلس الضمان الصحي، تركزت الزيارة على مناقشة سبل تعزيز التنسيق بين المؤسسات لضمان توفير أفضل الخدمات الصحية للمواطنين والمقيمين. وتم خلال اللقاء استعراض التحديات التي تواجه قطاع الصحة والحلول المبتكرة لتحسين الأداء وتعزيز جودة الرعاية الصحية في المملكة.

زيارة رئيس هيئة الهلال الأحمر

هيئة الهلال الأحمر السعودي
SAUDI RED CRESCENT AUTHORITY



زيارة رئيس هيئة الهلال الأحمر الدكتور جلال العويس لمجلس الضمان الصحي، وقد تم التركيز خلال الزيارة على تطوير استراتيجيات مشتركة للتعامل مع التحديات الصحية، ومناقشة سبل تعزيز التنسيق بين الهيئة ومجلس الضمان الصحي لتحقيق الأهداف المشتركة في تقديم الخدمات الطبية والإسعافية والطوارئ للمواطنين والمقيمين في المملكة العربية السعودية.

زيارة اللجنة
الدائمة للتأمين

زار أعضاء اللجنة الدائمة للتأمين مجلس الضمان الصحي بهدف تعزيز التعاون وتعميق الفهم المشترك للتحديات والفرص في قطاع التأمين الصحي. تضمنت الزيارة مناقشات مثمرة حول السياسات والإجراءات الجديدة التي تم اعتمادها، بالإضافة إلى استعراض أحدث التطورات في المجال.

زيارة الرئيس التنفيذي
لشركة الصحة القابضة

شركة الصحة القابضة
HEALTH HOLDING CO



زيارة الرئيس التنفيذي للصحة القابضة لمجلس الضمان الصحي، تم التركيز خلال الزيارة على ضرورة تعزيز التعاون بين الصحة القابضة ومجلس الضمان الصحي لضمان توفير الرعاية الصحية الملائمة للمواطنين وتحقيق الأهداف بصورة فعالة.

الزيارات

زيارة الرئيس التنفيذي للتجمع الصحي بالمنطقة الشرقية عبد العزيز بن عبد الرحمن الفامدي لمجلس الضمان الصحي بهدف تعزيز التعاون والتنسيق في مجال تطوير الرعاية الصحية، تركزت الزيارة على استعراض أهم الإنجازات والتحديات التي تواجه قطاع الصحة في المنطقة الشرقية، ومناقشة سبل تعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين.



زيارة الرئيس التنفيذي للتجمع الصحي بالمنطقة الشرقية



زيارة الرئيس التنفيذي للتجمع الصحي الثاني في الرياض د.فهد الغفيلي لمجلس الضمان الصحي، خلال الزيارة، تم تبادل وجهات النظر حول سبل تعزيز التعاون بين الجهات المعنية لتحسين جودة الخدمات الصحية وتجربة المرضى.



زيارة الرئيس التنفيذي للتجمع الصحي الثاني في الرياض



زيارة الرئيس التنفيذي للتجمع الصحي الثالث في الرياض



زيارة الرئيس التنفيذي للتجمع الصحي الثالث الدكتور عبدالله الخثلان لمجلس الضمان الصحي، حيث تركزت المناقشات على تعزيز الشراكة بين الجهات المعنية وتحسين التنسيق لتحقيق أهداف الرعاية الصحية بفعالية أكبر وتلبية احتياجات المواطنين بأفضل السبل.



زيارة رئيس تجمع الطائف الصحي الدكتور طلال المالكي لمجلس الضمان الصحي التي تهدف إلى تعزيز التعاون وتبادل الخبرات في مجال الرعاية الصحية، وتناولت الزيارة مناقشة سبل تعزيز الخدمات الصحية وتحسين جودتها للمواطنين.

زيارة الرئيس التنفيذي لتجمع الطائف الصحي



الزيارات

زيارة رئيس قطاع الصحة والرفاهية والتقنية في نيوم الدكتور محمود اليماني لمجلس الضمان الصحي، تم خلال الزيارة استعراض الخطط والمبادرات المستقبلية لتطوير البنية التحتية الصحية في نيوم وتوفير خدمات صحية متطورة ومتميزة للمواطنين والمقيمين.

زيارة رئيس قطاع الصحة والرفاهية والتقنية في نيوم



زيارة الرئيس التنفيذي لتجمع الأحساء الصحي



زيارة الرئيس التنفيذي لتجمع الأحساء الصحي د. خالد الملا لمجلس الضمان الصحي، خلال الزيارة، تمت مناقشة الاحتياجات الصحية للمجتمع المحلي وسُبل تحسين الرعاية الصحية والتوسع في تقديم الخدمات الطبية، تهدف هذه الزيارة إلى تعزيز التكامل بين الجهات الصحية المختلفة وتحسين تجربة المرضى والمستفيدين.



زيارة المدير العام التنفيذي للمركز الوطني الصحي للقيادة والتحكم



زيارة المدير العام التنفيذي للمركز الوطني الصحي للقيادة والتحكم وعدد من منسوبي المركز لمجلس الضمان الصحي، تركزت الزيارة على استعراض أفضل الممارسات وتبادل الخبرات فيما يتعلق بتحسين جودة الرعاية الصحية وتطوير النظم الصحية.



زيارة الرئيس التنفيذي للتجمع الصحي الأول في الرياض



زيارة الرئيس التنفيذي للتجمع الصحي الأول في الرياض د. صالح التميمي لمجلس الضمان الصحي، خلال الزيارة، تم التطرق إلى عدة مواضيع ذات أهمية استراتيجية في مجال الرعاية الصحية، مثل تطوير الخدمات الطبية وتحسين الجودة، وتبادل الخبرات والمعرفة فيما يتعلق بأفضل الممارسات والابتكارات في القطاع الصحي.

ورش العمل والدورات التدريبية

نظم المجلس خلال العام 2023 سلسلة من ورش العمل والدورات التدريبية الهادفة إلى استكشاف الأهداف ومناقشة التحديات والحلول التي تواجه قطاع التأمين الصحي. شهدت هذه الورش والدورات التدريبية التي يبلغ عددها (14) ورشة عمل ودورة تدريبية مشاركة واسعة من مختلف أصحاب المصلحة، حيث تم تبادل الآراء والأفكار بشكل حيوي بهدف تطوير الخدمات الصحية بجودة وكفاءة عالية.

ورشة عمل "التحديات والمعوقات للالتزام بضوابط الهيئة الوطنية للأمن السيبراني"

عقد مجلس الضمان الصحي ورشة عمل بعنوان "التحديات والمعوقات للالتزام بضوابط الهيئة الوطنية للأمن السيبراني"، بمشاركة واسعة من مختلف الجهات المعنية بالقطاع الصحي وخبراء في الأمن السيبراني.

تم خلال هذه الورشة تسليط الضوء على الإجراءات الضرورية لتعزيز الحماية السيبرانية في المؤسسات الصحية ومناقشة الصعوبات التي تواجهها هذه المؤسسات في الامتثال للمعايير المطلوبة، مما يضمن تحقيق أعلى مستويات الأمان لبيانات وخصوصية مستخدمي الضمان الصحي.



دورة تدريبية في الذكاء العاطفي

عقد مجلس الضمان الصحي دورة تدريبية بعنوان "الذكاء العاطفي" لمنسوبي المجلس، تهدف إلى تعزيز قدراتهم الشخصية والمهنية، حيث ركزت الدورة على تقديم المعرفة الأساسية والمتقدمة حول الذكاء العاطفي، مؤكدة على أهمية الوعي الذاتي، التحكم في الانفعالات، الإدراك الاجتماعي، ومهارات إدارة العلاقات كعناصر رئيسية للنجاح في بيئة العمل.

بالإضافة إلى استعراض كيف يساهم الذكاء العاطفي في تحسين التواصل بين الفرق، اتخاذ القرارات بشكل أكثر فعالية، وتعزيز بيئة عمل إيجابية، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام ويساهم في التطور المهني والنجاح المستمر للمجلس ومنسوبيه.



ورشة عمل استراتيجية موجهة للقطاع الصحي

عقد مجلس الضمان الصحي ورشة عمل استراتيجية موجهة للقطاع الصحي، بمشاركة فعالة من اللجان الصحية التابعة لمختلف الغرف التجارية، وبالتنسيق مع اتحاد الغرف السعودية وعدد من الجهات ذات العلاقة، لإعداد دراسة بعنوان "إطلاق مشروع تحديث تصنيف واعتماد مقدمي الخدمة وإطلاق مشروع تحسين الرعاية الأولية وإطلاق مشروع الأدلة الطبية".



ورشة عمل "أساسيات التأمين"

عقد مجلس الضمان الصحي ورشة عمل وبرنامج تدريبي متخصص بعنوان "أساسيات التأمين"، استهدف تطوير المهارات وزيادة الكفاءات لدى منسوبي مجلس الضمان الصحي.

هذا البرنامج التدريبي ركز بشكل مكثف على الوظائف الرئيسية لشركات التأمين والمنتجات التي تقدمها، وذلك لتوفير الحماية اللازمة للأفراد والشركات من خلال جلسات تفاعلية وعرض دراسات حالة محددة، مما يساعد على تعزيز فهم المشاركين لأهمية التأمين ودوره في المجتمع.



ورشة عمل "برنامج تحسين الرعاية الأولية لمستفيدي الضمان الصحي"

عقد مجلس الضمان الصحي ورشة عمل بعنوان "برنامج تحسين الرعاية الأولية لمستفيدي الضمان الصحي" بحضور أعضاء اللجنة الدائمة للتأمين، تم خلال الورشة استعراض الوضع الراهن للرعاية الأولية ومناقشة التحديات التي تواجه تقديم خدمات صحية فعالة وعالية الجودة لمستفيدي الضمان الصحي. كما تم تبادل الآراء حول الحلول الممكنة لتجاوز هذه التحديات، مما يضمن تحسين مستوى الرعاية الصحية المقدمة والوصول الفعال للخدمات الصحية لجميع المستفيدين.



ورشة عمل "نظام الفوترة"

عقد مجلس الضمان الصحي ورشة عمل بعنوان "نظام الفوترة" بهدف تعزيز التفاهم والتواصل بين شركات التأمين ومقدمي خدمات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية.

تمحورت الورشة حول تحديثات نظام الفوترة السعودي، حيث تم تقديم المعلومات والإرشادات اللازمة للمشاركين لفهم وتنفيذ الأنظمة والإجراءات الجديدة بكفاءة وفاعلية. بالإضافة إلى ذلك، تم التركيز على توعية قطاع التأمين الصحي بأهمية التحديثات وتأثيرها على جودة الخدمات وتسهيل عمليات المعالجة والتسويات.

ورشة عمل
نظام
الفوترة

اجتماع تحضيري لأعضاء لجنة تحكيم جائزة ضمان للتميز



أقام مجلس الضمان الصحي اجتماعًا تحضيريًا لأعضاء لجنة تحكيم جائزة ضمان للتميز، بهدف مناقشة وتقييم الجوائز وفقًا للمعايير المحددة مسبقًا. شهد الاجتماع استعراضًا دقيقًا لمختلف المقترحات والمرشحين، بفرض اختيار الأفضل والأكثر تميزًا في مجالات متعددة ذات صلة بالضمان الصحي.

البرنامج المهني والتطويري لإدارة المخاطر (RMP)



حضر عدد من منسوبي مجلس الضمان الصحي برنامج إدارة المخاطر (RMP)، والذي يأتي ضمن سلسلة البرامج المهنية والتطويرية التي تقدم لهم. تمحور البرنامج حول تعزيز مهارات إدارة المخاطر وتحليلها بشكل شامل، بهدف تعزيز قدراتهم في التعامل مع التحديات والمخاطر المتعلقة بمجال الضمان الصحي. مما يعكس الحرص على الالتزام بالتطوير المهني والرغبة في تعزيز الأداء وتحسين خدمات الضمان الصحي المقدمة للمستفيدين.

البرنامج المهني والتطويري لإدارة المشاريع PMP



ورشة عمل "الأدلة الطبية الأولى"

عقد مجلس الضمان الصحي ورشة عمل بعنوان "الأدلة الطبية الأولى" لتسليط الضوء على آلية تبني واعتماد أدلة الممارسة الطبية المبنية على البراهين من أجل تعزيز الشفافية ورفع كفاءة الرعاية الصحية بالقطاع.

تمحورت الورشة حول أهمية استخدام الأدلة الطبية في تحسين جودة الرعاية الصحية، وتعزيز الشفافية والمساءلة، مما يضمن رفع كفاءة الرعاية الصحية وتحسين نتائج المرضى من خلال تبني الممارسات السريرية الأفضل والأكثر فاعلية وفقًا للبراهين العلمية المتاحة.

حضر عدد من منسوبي مجلس الضمان الصحي برنامج إدارة المشاريع PMP وذلك في إطار سلسلة البرامج المهنية والتطويرية التي تقدم لمنسوبي مجلس الضمان الصحي، يهدف البرنامج إلى تعزيز مهارات إدارة المشاريع وتطوير قدرات المشاركين في تنفيذ وإدارة المشاريع بكفاءة وفعالية.

ورشة عمل "التعريف بالأدلة الطبية وتأثيرها المتوقع في تقليل المرفوضات"

عقد مجلس الضمان الصحي ورشة عمل بعنوان "التعريف بالأدلة الطبية وتأثيرها المتوقع في تقليل المرفوضات"، لتعزيز الشفافية ورفع كفاءة الرعاية الصحية في القطاع الصحي.

تركزت الورشة على توضيح دور الأدلة الطبية في تحسين عمليات اتخاذ القرار السريري وتقليل حالات الرفض للمعالجة، مما يساهم في تحسين نوعية الخدمات الصحية المقدمة وتعزيز تجربة المرضى.



أبرز أعمال المجلس المرتبطة ببرامج الرؤية

في إطار جهوده المستمرة لتحقيق أهداف رؤية 2030 نجح المجلس في عام 2023 في تحقيق عدد من الإنجازات البارزة مستنداً إلى برامج الرؤية ومحاوَر استراتيجيته الخاصة، ومن بين هذه الإنجازات:

الملف الصحي الموحد

المساهمة في إطلاق الملف الصحي الموحد والذي جاء امتداداً لجهود كبيرة بذلت في جانب الخدمات التأمينية في «منصة نفيس» حيث دشنت منصة نفيس بحضور أصحاب المعالي الوزراء ووزير الصحة أ.فهد الجلال ومشاركة وزير الصناعة والثروة المعدنية أ.بندر الخريف ومعاللي وزير الطاقة المهندس.خالد الفالح ومعاللي محافظ هيئة الحكومة الرقمية المهندس.أحمد الصويان كما تم إطلاق نسخة خاصة لنشرة نفيس في ختام عام 2023 تتضمن إنطلاق المنصة واستضافة سعادة الأمين وعدد من أهم الرؤساء التنفيذيين بالقطاع. وفي توسيع التغطية الصحية في المملكة التي تعتبر من أهم المستهدفات لتحقيق رؤية المملكة 2030.

دراسة تحديات المستثمرين

قام المجلس بتقديم العديد من الدراسات لتحديد الضرر و دراسة تحديات المستثمرين في القطاع الطبي وتقديم حلول مقترحة لمعالجتها، شملت الدراسة جميع قطاعات الرعاية الصحية بمختلف أحجامها حسب رحلة المستثمر وهي:

- فئات المستثمرين (المنشآت الصغيرة والمتوسطة وكبار المستثمرين)
- مقدمي الرعاية الصحية
- شركات التأمين الصحي
- القطاع الصيدلي / التكنولوجيا الحيوية
- المنشآت الرقمية والمساعدة
- المستثمرون والشركات الناشئة

رحلة المستثمرين في القطاع الخاص



نظم مجلس الضمان الصحي برنامج تدريبي متخصص واحترافي في القيادة، بهدف إعداد وتأهيل منسوبي المجلس على فهم كيفية التفاعل الفعال مع الفريق وتطوير استراتيجيات القيادة.

تم تناول مجموعة متنوعة من الموضوعات، بما في ذلك بناء الثقة، وتعزيز التواصل، وتحفيز الفريق نحو تحقيق الأهداف المشتركة، حيث يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تعزيز قدرات المشاركين في القيادة الفعالة والمساهمة في تحقيق النجاح والتطوير داخل المجلس.

عقد مجلس الضمان الصحي ورشة عمل بعنوان "تطبيق نظام المنافسات والمشتريات الحكومية"، بهدف تعزيز الفهم والتطبيق الصحيح لأنظمة المنافسات والمشتريات في القطاع الصحي. تم خلال الورشة استعراض الإجراءات والمتطلبات اللازمة للامتثال للقوانين واللوائح المحددة في مجال المشتريات الحكومية، وكيفية تطبيقها بشكل فعال لضمان الشفافية وتحقيق الكفاءة والاستدامة في عمليات الشراء والمنافسات في المجلس.

عقد مجلس الضمان الصحي دورة تدريبية بعنوان "العادات السبع" بهدف تعريف منسوبي المجلس على المبادئ الأساسية للوصول إلى أعلى مستويات النضج والأداء في النجاح.

تمحورت الدورة حول تطوير العادات الفعالة الإيجابية التي تساهم في تعزيز النجاح الشخصي والمهني، مستندة إلى مفهوم "العادات السبع" المعروف والمثبت فعاليته. يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تحفيز المشاركين لتطبيق هذه العادات في حياتهم اليومية، مما يعزز فعاليتهم وإنتاجيتهم في العمل ويساهم في تحقيق الأهداف المحددة.

برنامج تدريبي متخصص في القيادة



ورشة عمل "تطبيق نظام المنافسات والمشتريات الحكومية"



دورة تدريبية في العادات السبع



دليل الأدوية التأمينية

وضع مجلس الضمان الصحي دليل الأدوية التأمينية بناءً على أعلى المعايير؛ لضمان الحصول العادل على الأدوية بأسعار منخفضة التكلفة للسكان السعوديين، والتي تهدف إلى خفض التكلفة الإجمالية للصرف على الأدوية.

أثر تطبيق دليل الأدوية التأمينية

- 318 مليون ريال سعودي خفض كلفة الأدوية بسبب التحول إلى الأدوية الجنيصة والبدائل الحيوية (سبتمبر 2022 إلى يونيو 2023)
- خفض 2% من إجمالي الصرف على الأدوية مقارنة بعام 2022.
- أثر التطبيق بالمقارنة مع بيانات عام 2019:
- انخفاض نسبة مطالبات الأدوية المبتكرة من 60% إلى 27%.
- انخفاض الإنفاق على الأدوية المبتكرة من 79% إلى 60%.
- ارتفاع مطالبات الأدوية الجنيصة من 40% إلى 73% (46% منها محلي).
- ارتفاع الإنفاق على الأدوية الجنيصة من 21% إلى 40% (25% منها محلي).

الإنجازات:

خفض إجمالي الصرف على الأدوية بمقدار 2% مقارنة بعام 2022 كمجموع كلي خلال سنة 2023 هو 6 بليون، ما يمثل 16% من قيمة المطالبات.

رحلة المستثمرين في القطاع الخاص



دراسة إضافة منافع صحية ضمن التأمين العام لأصحاب العمل المتعثرين.

دراسة توحيد منتجات التأمين لكل من (الزيارة، العمر، السياحة).

دراسة استحداث منتج تأمين طبي للرياضيين.

**كما قام المجلس
بتقديم عدد من
الدراسات المختلفة
وهي:**

2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

مركز العمليات ومراقبة الأداء

مركز أداء العمليات هي منهجية تم استحداثها في العام 2023 تهدف إلى تحسين كفاءة وفعالية العمليات داخل المجلس، ويعمل هذا المركز على مراقبة وتحليل وتحسين العمليات بما يتناسب مع أهداف الهيئة الاستراتيجية. ويتبنى مركز أداء العمليات نهجاً شاملاً لإدارة العمليات، يشمل:

1. **رصد الأداء:** يقوم المركز برصد أداء العمليات باستخدام مجموعة متنوعة من المؤشرات الرئيسية للأداء (KPIs)، مما يتيح له فهم أداء العمليات وتحديد نقاط القوة والضعف.
2. **تحليل البيانات:** يقوم المركز بتحليل البيانات التي تم جمعها من الأنظمة المختلفة لفهم العمليات بشكل أفضل وتحديد الفجوات التي يمكن تحسينها.
3. **تطبيق التحسينات:** يتولى المركز مسؤولية تنفيذ التحسينات المقترحة على العمليات، سواء كان ذلك من خلال تطبيق تقنيات جديدة أو تحسين الإجراءات القائمة.
4. **توجيه الاستراتيجية:** يساعد مركز أداء العمليات في توجيه الاستراتيجية العامة للمنظمة من خلال تحليل العمليات، وتقديم النصائح بشأن كيفية تحقيق الأهداف الاستراتيجية بفعالية أكبر.
5. **تحسين التفاعل:** يعمل المركز على تحسين التفاعل بين مختلف الأقسام والفرق داخل المنظمة، مما يساهم في تعزيز التعاون وتحقيق أهداف العمل بشكل أفضل.

مؤشرات الأداء الرئيسة لمركز العمليات في مجلس الضمان الصحي

امتثال والتأكد من
الالتزام باللوائح



وصول وتغذية
الرعاية الصحية



استدامة للمساهمة
في إدارة التكاليف



جودة مخرجات
الرعاية الصحية



تنافسية للمستفيدين
من مقدمي الخدمات
والعملاء



صحة مستفيدي
الضمان



2/4 أبرز الأعمال والإنجازات

البيانات الإشرافية (الرقابية)

انطلاقاً من دور مجلس الضمان الصحي الرقابي والإشرافي على أطراف العلاقة التأمينية، والتزاماً بآلية تطبيق النظام، أولى مجلس الضمان الصحي الرقابة على الأداء أهمية قصوى بما يتوافق مع رؤية 2030 في تعزيز منهج المساءلة والشفافية، والوصول إلى الريادة المهنية والتميز المؤسسي.

وقد واصل المجلس خلال عام 2023 دوره في العمل على حوكمة وتنظيم قطاع التأمين الصحي الخاص، من خلال تعزيز دوره الإشرافي والرقابي على القطاع، والذي تضمن خمس اتجاهات رئيسية شملت الإشراف على تطبيق نظام التأمين الصحي، الإشراف على شركات التأمين الصحي، وكذلك الإشراف على شركات إدارة مطالبات التأمين الصحي، وكذلك الإشراف على مقدمي الخدمات الصحية، وكذلك الإشراف على شركات دورة الإيرادات، حيث قام مجلس الضمان الصحي عام 2023م، بعدد من الزيارات الميدانية والسرية وفق قائمة فحص موحدة حسب نوع المنشآت للتأكد من تمكين أطراف العلاقة التأمينية بالالتزام بما ورد في النظام واللوائح والتعليمات الصادرة من المجلس، حيث كانت الزيارات عن طريق أنظمة لوحية لضمان الحوكمة والجودة للزيارات الميدانية والسرية.

وفيما يتعلق بالإشراف على أطراف العلاقة التأمينية، فقد تولى المجلس عدة مهام وإنجازات لعام 2023م تضمنت:

- تحقيق المستهدف للزيارات الإشرافية الميدانية لمقدمي الخدمة الصحية.
- تحقيق المستهدف للزيارات السرية لمقدمي الخدمة الصحية.
- تحقيق المستهدف لزيارات شركات التأمين.
- تحقيق المستهدف لمعالجة الشكاوى المصعدة التي تجاوزت المدة النظامية حسب ما نصت عليه لائحة المستفيدين ولم يتم الرد عليها من قبل الشركة.
- تحقيق المستهدف لمعالجة بلاغات الاحتيال التي تم استقبالها من خلال إدارة الإشراف واتخاذ اللازم حيالها.
- الإشراف على الالتزام بمنصة «نفيس» حسب التعليمات الصادرة من المجلس.

المحقق 2023

الزيارات الإشرافية	4462	الزيارات السرية	1158	زيارات شركات التأمين	80
مخالفات مقدمي الخدمة	1686	مخالفات شركات التأمين	499	الإنذارات الصادرة لأصحاب العمل	665
الإنذارات الصادرة بعدم الالتزام بمنصة نفيس	748	إيقاف مقدم خدمة عن ممارسة أعمال الضمان الصحي	4	معالجة الشكاوى المصعدة التي تجاوزت المدة النظامية ولم يتم الرد عليها	393
معالجة بلاغات الاحتيال	26	ارسال مخالفات مقدمي الخدمة لدى لجنة مخالفات المؤسسات الصحية	633		

■ الفرص والعوامل المساعدة على تحقيقها

في مواجهة التحديات التي نجح المجلس في تجاوزها وتحويلها إلى نجاحات، واستناداً إلى ما قام به المجلس خلال عام 2023م من أعمال، وما طرحه من مبادرات، وما نفذته من برامج تطوير للأداء، وما واجهه من تحديات، ظهرت هناك العديد من الفرص التي يمكن الاستفادة منها واستثمارها لصالح عمل المجلس أهمها:

1. تطوير الأداء ورفع الملاحظات والمشاكل التقنية ومتابعتها مع إدارة التقنية.
2. الربط الإلكتروني مع الجهات ذات العلاقة.
3. الشراكة مع الجهات القضائية لرفع مستوى التزام شركات التأمين ومقدمي الخدمة بتقديم الخدمات للمستفيدين حسب اللوائح والأنظمة.
4. الكفاءة والتقنية العالية الموجودة.
5. العمل كجهة تنظيمية موجهة بالبيانات والأدلة وقابلة للتعلم.

■ التحديات والدعم المطلوب

باهتمام دائم وحرص مُتجدد، يقوم المجلس بمراقبة جميع التحديات التي تواجه أنشطته بعناية فائقة، ويقوم بتقييم تأثير هذه التحديات على أداء شركات التأمين وأداء قطاع التأمين الصحي الخاص بشكل شامل. بفضل الدفعة القوية التي حصل عليها القطاع والإمكانيات المتاحة خلال عام 2023، نجح المجلس في تجاوز العديد من هذه التحديات والاستفادة منها لتحقيق العديد من الإنجازات. وتُسجّل في هذا السياق، العديد من النجاحات التي تم تحقيقها بفضل تحويل التحديات المحتملة إلى فرص للتطوير والتقدم.

التحدي	تأثيره	القرار/ الدعم المطلوب	نوع القرار/ الدعم	الخلفية الرئيسية/ التبريرات
التغييرات التنظيمية على مستوى القطاع الصحي والتأميني.	عالي	الموائمة مع الجهات ذات العلاقة.	استراتيجي	اعتماد استراتيجية بناء تحول القطاع الصحي وإنشاء هيئة التأمين.
عدم وجود لائحة تنظيمية معتمدة لإدارة دورة الإيرادات.	عالي	إضافة الاعتماد المبدئي لشركات دورة إدارة الإيرادات في النظام.	تشريعي/قانوني	اعتماد السند النظامي للائحة إدارة دورة الإيرادات.
انخفاض مستوى النضج في القطاع للوصول إلى آليات الدفع مقابل القيمة.	متوسط	استمرار جهود المجلس في تبني آليات الدفع مقابل القيمة على المستوى الوطني.	تنظيمي	-
عدم قدرة المنشآت الصغيرة والمتوسطة على تحمل تكاليف التأمين الصحي	متوسط	دراسة مبادرات تسهم في رفع التزام هذه المنشآت.	تنظيمي	ارتفاع تكاليف التأمين الصحي.

ثالثاً:

نظرة عامة على الوضع الراهن للمجلس

الهيكل التنظيمي



قسم

إدارة

إدارة

إدارة تنفيذية

اعتمادات الميزانيات

موجز اعتمادات الميزانية والمنصرف الفعلي حسب دليل حسابات المجلس وتعبئة نموذج رقم (13): اعتمادات الميزانية والمنصرف الفعلي حسب دليل حسابات المجلس للعام المالي: 1444 / 1445 هـ.

الأبواب	المعتمد في الميزانية	المنصرف الفعلي من الميزانية	الوفر (المتبقي)	نسبة المنصرف الفعلي إلى المعتمد في الميزانية (%)
تكلفة الرواتب والمزايا	144,247,726	139,395,976	4,851,750	97%
تكلفة المشاريع	178,832,682	165,149,328.0	13,683,354	92%
المصروفات العامة	31,935,592	30,378,933	1,556,659	95%
الدعم المجتمعي	43,100,000	43,100,000	0	100%
المجموع	398,116,000	378,024,237	20,091,763	95%

إيرادات المجلس

الإيرادات التقديرية والفعالية للجهاز العام للعام المالي: 1444 / 1445 هـ.

الحسابات الرئيسية	الإيراد التقديري	الإيراد الفعلي	النسبة (%)
إيرادات النشاط	363,812,845	405,074,124	111%
إيرادات الاستثمار	30,893,210	138,000,000	217%
إيرادات نفيس	105,801,320	58,995,637	56%-
المجموع	500,507,376	602,726,092	120%

وضع القوى البشرية

يسلط المجلس الضوء على وضع القوى البشرية لموظفي الضمان الصحي. يركز في هذا التقرير على تقييم الكفاءات والمهارات الحالية للموظفين، ويحدد الاحتياجات التدريبية والتطويرية لتحسين أدائهم. يهدف التقرير إلى تعزيز قدرات الموظفين وتطويرهم لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية وفعالية في إطار استراتيجيات الضمان الصحي.

كما قدمت إدارة المجلس جهودًا ملموسة لتوظيف القيادات النسائية وتمكينهن، وذلك كجزء من التزامها بتعزيز دور المرأة في مجالات القيادة والإدارة. تضمنت هذه الجهود العديد من الخطوات والمبادرات التي أسهمت في تحقيق التوازن بين الجنسين وتعزيز مشاركة النساء في صنع القرارات من خلال سياسات التوظيف الشاملة بما في ذلك تحسين الوصول إلى فرص العمل وزيادة التمثيل النسائي في مختلف المستويات الإدارية حيث ارتفعت نسبة توظيف النساء من 49 امرأة في عام 2022 إلى توظيف عدد 70 امرأة خلال العام 2023، وتجلت هذه الجهود في تهيئة بيئة عمل شاملة ومحفزة لتمكين النساء من تحقيق إمكاناتهن القيادية الكاملة، مما ساهم في تحقيق التنمية المستدامة والشاملة.

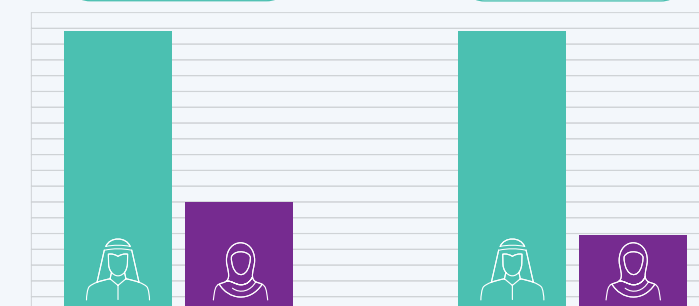
وقد كان لإدارة الموارد البشرية دورًا حاسمًا في تطوير وتعزيز مهارات الموظفين من خلال برامج التدريب والتأهيل، ومن بين هذه البرامج يبرز برنامج 'قادة مسك' كنموذج مثالي، الذي يهدف إلى تنمية القيادات الواعدة وتمكينها لتحقيق أقصى إمكاناتها في بيئة العمل، كما ساهمت في تدريب عدد كبير من الموظفين على القيادة والإدارة، وتم تعيين العديد منهن على مناصب قيادية مهمة داخل المجلس، وتعكس هذه الإنجازات التزام الإدارة بتعزيز القيادات النسائية وتمكينهن لتحقيق التميز وبناء بيئة عمل محفزة ومستدامة، تعزز فيها القيمة المضافة للمرأة كعنصر أساسي في صنع القرار وتحقيق أهداف المجلس بنجاح تماشيًا مع رؤية المملكة 2030.

إجمالي الوظائف

الشاغرة في نهاية العام المالي الحالي	التغير في القوى العاملة	الوظائف المشغولة في نهاية العام المالي السابق	نسبة الوظائف المشغولة إلى المعتمدة	الوظائف المشغولة في نهاية العام المالي الحالي	المتمتدة للعام المالي الحالي
0	16	242	100%	258	258

2023

2022



أرقام وإحصائيات



● المحقق في 2023

● المحقق في 2022

الخاتمة

عام بعد عام يتميز القطاع الصحي بسلسلة من الإنجازات التي تعكس مسيرة ملهمة، ساهمت في تطوير صناعة التأمين الصحي في المملكة وذلك؛ وفق خطط عمل متناغمة، تمتد على أساس مبادرات تأتي من خطة المجلس الاستراتيجية، يؤكد المجلس بها التزامه بمسؤوليته العامة في الاستمرار في التعاون مع جميع أطراف القطاع التأميني وجميع الفاعلين في صناعة التأمين الصحي في المملكة، على أساس مبدأ الشراكة المستدامة، وبذل كافة الجهود واستغلال كافة الإمكانيات، بهدف نجاح تجربة الضمان الصحي. وهذا ما نتطلع إلى تحقيقه كهدف مشترك للجميع، في ظل التوسع المستقبلي للتأمين الصحي؛ لتشمل مجموعة واسعة من الشرائح المستهدفة وفق رؤية المجلس، ومؤشرات أداء القطاع، واستنادًا إلى تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 وتطلعات الملك وولي العهد -حفظهما الله-.

والله ولي التوفيق.

