

الربع الأول  
2024م - 1445هـ

ضمان  
مجلس الضمان الصحي  
Council of Health Insurance

# نشرة

# مجلس

# الضمان الصحي

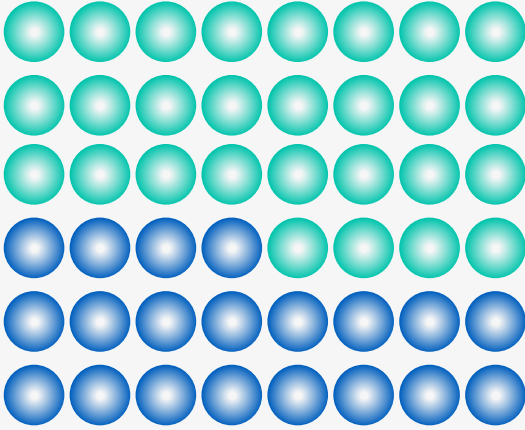


## نبذة حول النشرة

نشرة مجلس الضمان الصحي هي تقرير دوري يصدر كل ربع، وتهدف إلى توفير معلومات شاملة وتفصيلية حول أحدث الأخبار والمعلومات والإنجازات التي حققها مجلس الضمان الصحي، وتقدم النشرة نوائح وتوجيهات صحية للمستفيدين من التأمين الصحي الخاص، وأهم الحقوق والواجبات، وكيفية الاستفادة من الخدمات الصحية المتاحة، تعتبر نشرة مجلس الضمان الصحي وثيقة مهمة للمجلس وتساهم في تعزيز شفافية العمل ونشر الوعي الصحي بين المستفيدين من التأمين الصحي الخاص وأصحاب المصلحة.

# أرقام ومؤشرات

## التأمين الصحي الخاص



12.09M

إجمالي عدد المؤمن لهم.

4.11M

عدد المؤمن لهم سعودي.

7.97M

عدد المؤمن لهم غير سعودي.

89.87%

نسبة الالتزام في التأمين الصحي.

## أرقام الإشراف والتمكين

590

إجمالي عدد الزيارات

512

الزيارات الإشرافية

78

الزيارات السريعة

343

عدد المخالفات

02

معالجة بلاغات الاحتيال

## أداء مركز الاتصال

181,843

إجمالي المكالمات الصادرة والمستلمة.

178,501

إجمالي الطلبات.



يحق للمستفيد الحصول على المراجعة الطبية بشكل مجاني خلال (14 يومًا) من الكشف الأولي.



لا يلزم وجود موافقات مسبقة للخدمات العلاجية التي تقل تكلفتها عن 500 ر.س.



يحق للمستفيد من التأمين الصحي الخاص سؤال الصيدلي عن البدائل الدوائية المتوفرة.



في الحالات الطارئة تقدم الخدمات الصحية فورًا لمستفيدي التأمين الصحي الخاص دون الحاجة لانتظار موافقة شركة التأمين.



تغطي وثيقة الضمان الصحي خدمات الرعاية الصحية عن بعد المقدمة من المراكز المرخصة من وزارة الصحة والمعتمدة من مجلس الضمان الصحي.

## حق من حقوقك

# جرعة ضمان

## متى يجب أن نقلق من إصابات الرأس؟

تكثر إصابات الرأس ليس فقط بسبب وقوع الحوادث أو القيام بالنشاطات عالية الخطورة بل حتى عند القيام بالأعمال اليومية. لذلك يجب معرفة ماهي العلامات التي تستدعي زيارة أقسام الطوارئ في حال حدوث إصابة للرأس لا سمح الله.

## يجب زيارة الطوارئ عند:

- تغير أو فقدان وعي المصاب.
- نسيان الحادث أو عدم القدرة على تذكر التفاصيل المرتبطة بالحادث.
- القيء.
- التشنجات.
- وجود ضعف أو تغير بالإحساس في الأطراف.
- الشعور بدوار شديد.
- عدم القدرة على الاتزان.
- ضعف التركيز.
- الشعور بصداع شديد مستمر حتى بعد أخذ المسكنات المعتادة.
- تغير بالإبصار مثل الضعف أو ازدواجية الرؤية.

## لتجنب إصابات الرأس يجب:

- ربط حزام الأمان في السيارة.
- عدم الانشغال بالهاتف المحمول أو الأجهزة الذكية أثناء القيادة أو المشي في الشوارع.
- استخدام الخوذة على الرأس عند القيام بالنشاطات الرياضية مثل ركوب الدراجة و التزلج.
- تجنب استخدام الأدوية المنومة أو التي قد تؤثر على مستوى الوعي عند قيادة السيارة أو القيام بالأنشطة عالية الخطورة.
- تجنب المشي على الأسطح المنزقة خصوصاً عند تعرضها للرطوبة.

## د. شادي المزيني

المدير الطبي المشارك



# صوت ضمان

## مركز العمليات ومراقبة الأداء

### ما هو مركز العمليات ومراقبة الأداء في مجلس الضمان الصحي؟

مركز العمليات ومراقبة الأداء عنصر محوري لنجاح مجلس الضمان الصحي، حيث يمثل استراتيجية مركزية لإدارة عمليات مجلس الضمان الصحي الديناميكية والمتقدمة، والتي تعزز دوره المركزي الحيوي.

### ما هي مميزاتة؟

تحسين التواصل والتنسيق داخل المنظمة بين الإدارات التي تتقاطع في مهامها وصلاحياتها من خلال توفير نقطة موحدة للتعاون وتسهيل تبادل المعلومات بسلاسة بين الأقسام المختلفة، هذا التعاون بين الأقسام سهّل التعامل مع المشاريع المعقدة وضمن التوافق مع أهداف واستراتيجيات المجلس.

### كيف تُدار المخاطر ومعالجة الأزمات؟

مركز العمليات ومراقبة الأداء هو مركز لإدارة الأزمات، مجهز بأدوات وتقنيات متقدمة لمراقبة المخاطر وتقييمها والاستجابة لها بشكل استباقي وفعال، يتميز هذا المركز بالقدرة على جمع المعلومات بشكل سريع وتحليل الآثار المحتملة وتمكين الموارد لتقليل الأضرار الناجمة عن الأزمات وضمان استمرارية الأعمال.

### ما هو التخطيط الاستراتيجي لدعم البيانات؟

يتضمن مركز العمليات ومراقبة الأداء مراكز لتحليل البيانات، توفر رؤية عميقة تدفع التخطيط الاستراتيجي من خلال تجميع البيانات من مصادر متنوعة بما في ذلك اتجاهات القطاع وردود فعل المستفيدين ومقاييس الأداء الداخلية والأثر، حيث يمكن المركز من مساعدة الشركات على تحديد الفرص والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية واتخاذ قرارات استراتيجية تتماشى مع الأهداف طويلة الأمد.

### ما دور تمكين الابتكار والتحسين المستمر؟

يسهم مركز العمليات ومراقبة الأداء في تعزيز بيئة من الابتكار والتحسين المستمر من خلال مراقبة مقاييس الأداء وحلقات التغذية الراجعة باستمرار وتحديد المجالات للابتكار وتحسينات الكفاءة، هذه العملية المستمرة للتقييم أساسية لاستمرار التنافسية والنجاح في بيئة الأعمال المتغيرة، ويستغل أحدث التقنيات مثل تقنيات الذكاء الاصطناعي وتقنيات الأتمتة لرفع الفاعلية والتنبؤ قبل حدوث الضرر، وكذلك يزيد فاعلية التواصل مع القطاع.

## نواف الغامدي

مدير البيانات والذكاء الاصطناعي



### ما هو دوره في دعم اتخاذ القرار والاستجابة

#### الفورية؟

يُمكن جوهر قيمة المركز في قدرته على دعم اتخاذ القرار في بيئة الأعمال المتسارعة اليومية حيث تعتبر سرعة ودقة القرارات أمراً حاسماً يمكن طائفي القرار من جمع البيانات الشاملة وتحليلها فوراً واتخاذ قرارات مستتيرة سريعة لاسيما في القطاعات التشريعية والرقابية. هذا النهج لا يسهم فقط في تبسيط العمليات، ولكنه يضمن أيضاً أن تكون القرارات مبنية على أحدث وأشمل المعلومات المتاحة، مما يؤدي إلى إدارة أكثر فعالية وأوقات استجابة أسرع.

# الرعاية الصحية المبنية على الكفاءة والجودة

## ماهو مفهوم الرعاية الصحية المبنية على الكفاءة والجودة؟

هي تحقيق أفضل النتائج الصحية على مستوى الفرد والمجتمع والسكان وذلك بالتخصيص العادل والاستخدام الأمثل لجميع الموارد، حيث تشير النتائج الصحية إلى مكتسبات الرعاية ونتائج الخدمات على مستوى الأفراد والمجتمعات والسكان، بينما تشمل الموارد جميع الموارد المالية والبشرية والطبيعية.

## تتحقق من خلال

4 ركائز رئيسية 8 مبادئ أساسية

### 1 تصميم رعاية صحة تتمحور حول المستفيد

- مبادرة قياس تجربة المريض.

### 2 تحسين المخرجات الصحية للمستفيدين

- إدارة الصحة السكانية.
- برنامج الرعاية الأولية.

### 3 تبني نماذج التمويل الصحية الحديثة

- الدفع مقابل القيمة.
- المدفوعات المجمعة Bundled Payment.

### 4 التقنية والترميز الطبي

- نظام الحزم التشخيصية AR-DRG.
- نظام الفوترة السعودي.
- تحسين التوثيق السريري.

# التأمين الصحي للعائلة المنزلية

يشتمل على جميع العمالة المنزلية المسجلة  
لصاحب العمل الواحد في حال تجاوز  
عددهم عن 4.

## المستهدفات:

- تحقيق الرعاية الصحية الشاملة.
- ضمان استدامة التغطية الصحية.
- تحفيز شركات التأمين الصحي ومقدمي خدمات الرعاية الصحية على توفير منتجات جديدة.
- زيادة الفرص الوظيفية في جميع التخصصات الطبية وغير الطبية لدى شركات التأمين ومقدمي خدمات الرعاية الصحية.

## الاشتراطات العامة لتطبيق منافع وحدود التغطية بموجب الوثيقة:

- الالتزام بتقديم نموذج الإفصاح الطبي.
- التأمين على جميع العمالة التي تعمل لدى صاحب العمل الذي لديه ما زاد عن (4) عمالة منزلية.
- الحصول على موافقة شركة التأمين الصحي.

## منافع وحدود التغطية بموجب الوثيقة

### تشمل:

- التتويم بالمستشفى | مغطى من غير مشاركة في نسبة التحمل.
- النقل الإسعافي | مغطى للحالات الطارئة فقط بحد أقصى 1000 ر.س.
- المعالجة في العيادات الخارجية:
- الحالات الطارئة: غير محدد عدد الزيارات.
- الحالات غير الطارئة: 4 زيارات.
- التطعيمات والفحوصات.

## نسبة المشاركة بالدفع والتغطيات:

100,000 ر.س خلال مدة الوثيقة

- الاستشارة | من غير مشاركة بالدفع.

### التحاليل المخبرية والأشعة:

- التحاليل المخبرية 15% بحد أقصى 200 ر.س.
- الأشعة والخدمات الأخرى 30% بدون حد أقصى.

- الأدوية | حسب دليل الأدوية المعتمد.

### إعادة جثمان المتوفى إلى موطنه الأصلي

10,000 ر.س بحد أقصى خلال مدة الوثيقة.





جائزة واعي  
WA'AI AWARD  
2023

تهدف إلى تشجيع مواطني العالم العربي على إنتاج محتوى إبداعي يساهم في إثراء المحتوى التوعوي بالمجال الصحي.

# مسؤولية ضمان

## جائزة واعي 2023 - الموسم السادس

سن 4  
وات

بعطاء ممتد ساهم مجلس الضمان الصحي برعاية جائزة واعي على مدى



## الشراكة من أجل التحسين

نظم مجلس الضمان الصحي الملتقى الختامي لتحسين تجربة المستفيد، تحت عنوان «الشراكة من أجل التحسين»، ضمن إطار السعي لتعزيز صحة المستفيدين من خلال بيئة تنظيمية تركز على الوقاية وتمكن أصحاب العلاقة وتحقق 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، وذلك لمناقشة نتائج الخطط والمشاريع التحسينية التي وُضعت بعد الملتقى الأول والمقام بتاريخ 14 يونيو 2023، حيث إن هذه المبادرة 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.

وتخلل الملتقى تنظيم ورشة عمل تعتمد على منهجية تحسين الجودة Quality improvement والتصميم التشاركي Co-design للتعرف على التحديات وإيجاد أفضل الحلول للتعامل معها ووضع خطط تحسين تجربة المستفيدين بناء على الأداء، رغبة في تحقيق مبدأ التمركز حول المستفيد لدى أصحاب العلاقة ووعي كل جهة بأدوارها.



## تميز ضمان

### شهادة الآيزو في العلاقات التشاركية

حصل مجلس الضمان الصحي على شهادة الآيزو في العلاقات التشاركية 44001-2017 إثر تميزه في بناء نظام إداري يساهم في إنشاء علاقات فعّالة وناجحة، لتقديم قيمة مضافة والاستفادة من القدرات والمهارات المتنوعة للشركاء، ونال المجلس شهادة الآيزو في العلاقات التشاركية 44001-2017، كأولى الجهات في المملكة العربية السعودية التي تنالها، عطفًا على دوره كجهة تنظيمية رائدة تسعى إلى تمكين القطاع وتعزيز كفاءة وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وحرصه على الاستدامة، من خلال اعتماد دورة حياة الشراكات وفق أسس ومعايير متينة تساعد على تحقيق أفضل النتائج.



## تميز ضمان

### شهادتي الجودة السعودية «حياك» لمراكز خدمة المستفيدين

حصل مجلس الضمان الصحي على شهادتي الجودة السعودية «حياك» الممنوحة من الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة SASO ، لمراكز خدمة المستفيدين، إثر استيفاء المعايير المطلوبة لضمان جودة الخدمات المقدمة من مراكز خدمة المستفيدين وفقاً لأسس العمل المؤسسي، بما يحقق متطلبات نظم إدارة الجودة وذلك بتوفير الوقت والجهد والتكلفة للخدمات المقدمة للمستفيدين ورفع مستوى مراكز الخدمة، إضافة إلى توضيح وتسهيل الإجراءات واختصار العمليات وتطبيق معايير موحدة للخدمة ورفع مستويات رضا المستفيد ورفع معايير الخدمة.

## الرعاية المديدة

مجموعة متنوعة من الخدمات التي تشمل الرعاية الطبية وغير الطبية المقدمة للأشخاص غير القادرين على أداء الأنشطة الأساسية للعيش اليومي للأشخاص الذين يعانون مرض مزمن أو إعاقة أو لا يستطيعون رعاية أنفسهم لفترات طويلة.



## الطب البديل (التكميلي)

مجموعة طبية متنوعة من أنظمة الرعاية الصحية والممارسات والمنتجات التي لا تعتبر جزءاً أو امتداداً للممارسة الطبية الحديثة، ويستعمل الطب التكميلي جنباً إلى جنب مع الطب الحديث.



## الحالات الطارئة

العلاج الطبي الطارئ الذي تقتضيه الحالة الطبية إثر وقوع حدث، أو عارض، أو حالة صحية طارئة تستدعي التدخل الطبي السريع.



## التتويم في المستشفى

تسجيل الشخص المؤمن له كمريض منوم في المستشفى حتى صباح اليوم التالي على الأقل بما في ذلك المريض الذي يتم قبوله بهذه النية ويفادر المستشفى لأي سبب دون المبيت.



# ضمان

مجلس الضمان الصحي  
Council of Health Insurance

f y @ in X SaudiCHI | 920001177 | www.chi.gov.sa

# ضمان

مجلس الضمان الصحي  
Council of Health Insurance