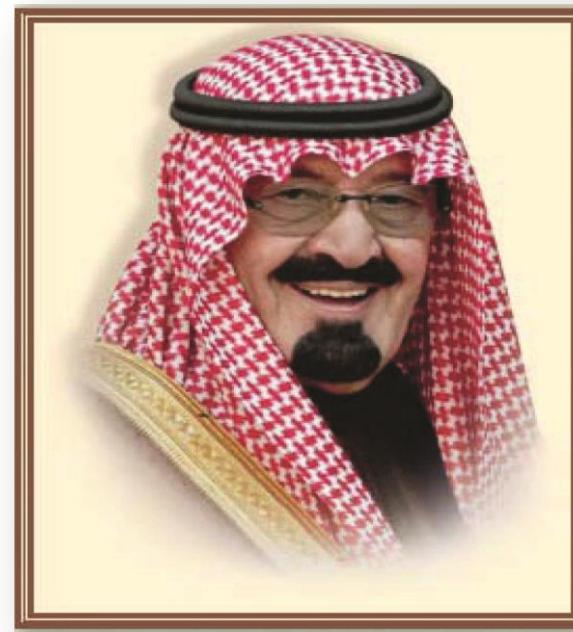




مجلس الضمان الصحي التعاوني

التقرير السنوي

١٤٣٤ - ١٣٢٠ م



خادم الحرمين الشريفين
الملك عبدالله بن عبدالعزيز





صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن عبدالعزيز
ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء ووزير الدفاع





صاحب السمو الملكي الأمير مقرن بن عبد العزيز
ولي ولی العهد والنائب الثاني لرئيس مجلس الوزراء



محتويات التقرير

الصفحة	الموضوع
٥	محتويات التقرير
٧	كلمة معالي رئيس المجلس
٩	كلمة الأمين العام
١١	رؤيتنا، رسالتنا، مهمتنا، أهدافنا
١٢	نبذه عن المجلس
١٣	رئيس وأعضاء المجلس
١٤	الهيكل التنظيمي للمجلس
١٥	أهم قرارات المجلس خلال عام ٢٠١٣ م
١٧	الخلاصة التنفيذية
١٨	الفصل الأول: تأهيل شركات التأمين الصحي وشركات إدارة المطالبات
١٩	(١/١): تأهيل شركات التأمين الصحي
٢١	(٢/١): تأهيل شركات إدارة مطالبات التأمين الصحي
٢٣	(٣/١): الزيارات الميدانية لشركات التأمين وشركات إدارة مطالبات التأمين الصحي
٢٦	الفصل الثاني: اعتماد مقدمي الخدمة الصحية في المملكة
٢٨	(١/٢): مقدمي الخدمات الصحية المعتمدة
٢٩	(٢/٢): مقدمي الخدمات الصحية المعتمدة حسب النوع والمنطقة الإدارية
٣٥	(٣/٢): تجديد اعتماد مقدمي الخدمة الصحية



الصفحة	الموضوع
٣٨	الفصل الثالث: المخالفات والشكاوي
٣٩	(٣) المخالفات والشكاوي خلال العام ٢٠١٣ م
٤٢	الفصل الرابع: دراسات وأبحاث المجلس
٤٣	(٤) دراسات وأبحاث المجلس خلال العام ٢٠١٣ م
٤٥	الفصل الخامس: تقييم المعلومات
٤٦	(٥/١): أنظمة المجلس الداخلية
٤٧	(٥/٢): الشبكة الوطنية للضمان الصحي للمجلس وتطويرها
٤٨	(٥/٣): نظام إدارة الوثائق المطور
٤٩	(٥/٤): الخدمات التقنية المساعدة
٥١	(٥/٥): موقع المجلس الإلكتروني
٥٤	(٥/٦): برنامج التعاملات الإلكترونية SHIB
٥٥	الفصل السادس: الشؤون المالية والإدارية
٥٦	(٦/١): إنجازات الشؤون المالية للعام ٢٠١٣ م
٥٨	(٦/٢): إنجازات الشؤون الإدارية للعام ٢٠١٣ م
٦٦	الفصل السابع: الجودة
٦٧	(٧/١): الجودة
٦٩	(٧/٢): إنجازات الجودة خلال العام ٢٠١٣ م
٧٦	الفصل الثامن: مؤشرات السوق
٧٧	(٨) مؤشرات سوق التأمين الصحي السعودي:
٧٧	(٨/١): تطور أقساط التأمين الصحي
٨٢	(٨/٢): توافر أعداد المؤمن لهم بشركات التأمين الصحي
٨٤	الخاتمة





كلمة معالي رئيس مجلس الضمان الصحي

كان الحرص على صحة المواطن السعودي وسلامته وأمنه ولا يزال موضع الاهتمام الأول لخادم الحرمين الشريفين - حفظه الله - وحكومته الرشيدة، وامتد هذا الاهتمام ليشمل برعايته الكريمة المقيمين على هذه الأرض الطيبة.

ولعل إنشاء مظلة التأمين الصحي التعاوني بأنظمته ولوائحه، والمؤسسات المنظمة له، وما ابتكق عنه من شركات للتأمين، والعديد من مقدمي خدمات الرعاية الصحية، هو خير دليل على هذا الاهتمام.

في إطار من هذا التنظيم، يأتي دور المجلس في طبيعة المؤسسات والأذرع الممتدة التي عهد إليها العمل على توفير أفضل وأرقى خدمات الرعاية الصحية للمواطن والمقيم من العاملين لدى القطاع الخاص وأسرهم، بما يعزز بالتالي من إنتاجيتهم، وفي ذلك منفعة للصالح العام ولاقتصادنا الوطني.

ولعل المتتبع لمسيرة المجلس يتلمس التطور الذي تشهده خدمات التأمين الصحي في المملكة عاماً بعد عام، وطبيعة الدور التنظيمي والرقابي الذي يضطلع به المجلس لتحقيق هذه الغايات.

في هذا التقرير السنوي، وهو السابع منذ انطلاقه عمل المجلس تتضح أكثر صورة الإنجازات والمهام التي يضطلع بها المجلس، حيث واصل تعزيز آليات عمله، وتطوير أدواته.

وقد تضمن التقرير عدداً من المؤشرات التي تعكس مدى هذا التطور؛ إذ توسيع مظلة التأمين الصحي لتشمل قرابة عشرة ملايين مستفيد، من بينهم أكثر من مليونين ونصف المليون من السعوديين العاملين في القطاع الخاص، وأسرهم. كما قام المجلس بتأهيل ٢٨ شركة تأمين، وتأهيل ثمانى شركات إدارة مطالبات، واعتماد (٢١٧٧) من مقدمي خدمات الرعاية الصحية بينهم (١٥) من القطاع العام، وتجديد اعتماد (١٨٧٠) مؤسسة صحية بزيادة (٤,٧٪) عن الأعوام السابقة.



كما يتضح في هذا التقرير ما تم حيال معالجة الكم الأكبر من الشكاوى التي تلقاها المجلس، وواصل رسالته التي بدأها منذ انطلاقته.

و هذا التقرير هو بمثابة العين الفاحصة التي تكشف ما حققه المجلس من إنجازات خلال العام الماضي، وما سيقوم به من أعمال في القائم القريب من الأيام. فغايتنا أن نرتقي بخدمات التأمين الصحي والرعاية الصحية إلى أرقى المستويات العالمية، وعلى ذلك نعمل إنفاذاً لتوجيهات قيادتنا الرشيدة، وعلى رأسها خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز وسمو ولی عهده الأمين سلمان بن عبدالعزيز وسمو ولی ولی العهد الأمير مقرن بن عبدالعزيز حفظهم الله أجمعين.

وزير الصحة
رئيس مجلس الضمان الصحي التعاوني
المهندس عادل بن محمد فقيه





كلمة أمين عام مجلس الضمان الصحي

يتضمن التقرير السنوي السابع للمجلس العديد من المؤشرات التي تعكس حجم الأعمال التي نفذها المجلس وكم الإنجازات التي حققها، والتي شهدت وتيرة متصاعدة منذ قيام المجلس وبشكل خاص خلال السنوات الأخيرة الماضية، التي شهدت تأصل تجربة التأمين الصحي التعاوني في المملكة، وتمرس القائمين عليها لدى مختلف الأطراف.

لقد سعت الأمانة العامة للمجلس منذ تأسيسه لتطوير منهجية العمل في هذا القطاع وفق أعلى القيم والمعايير المهنية بالتعاون مع شركائنا في هذا المضمamar من شركات تأمين، ومقدمي خدمات الرعاية الصحية؛ وذلك بغية الارتقاء بخدمات الرعاية الصحية التي تقدم لحملة وثائق التأمين المستفيدين من برامج التأمين الصحي، ولتعزيز العلاقة وربط التواصل فيما بين الأطراف كافة.

وفي هذا الإطار، عمل المجلس على أتمته أنظمته الداخلية، ومن ذلك البدء في مشروع نظام تخطيط موارد المنشآت (ERP)، وإدارة الأعمال اليومية لبوابة المجلس الإلكترونية.

كما اعتمد المجلس تعديلات على لائحته التنفيذية والوثيقة الموحدة بصيغتها الجديدة، وفقاً لمقتضيات تطور تطبيق النظام في المملكة بمشاركة الشركاء في هذه الصناعة.

لقد وضعت الأمانة العامة للمجلس ثقافة الجودة في أعلى درجات الاهتمام في سلم أولوياتها، وعملت على ترسيخ هذا الفهم في مختلف إداراتها. من أجل ذلك نفذت العديد من الدورات التدريبية لطواقم الموظفين لديها، كما عملت على تعزيز مبدأ الشفافية في العلاقة مع شركات التأمين ومزودي خدمات الرعاية الصحية؛ فقام مسؤولوا المجلس بتنفيذ (١٣) زيارة ميدانية لشركات تأمين وزيارة لإحدى شركات المطالبات.

وكما هو موضح في هذا التقرير؛ فقد قام مسؤولوا المجلس بتنفيذ (١٧٢) زيارة تفقدية لمزودي رعاية صحية لقياس مستوى الالتزام بتطبيق الضمان الصحي التعاوني، والتتأكد من بدء تطبيق الترميز الطبي الدولي للأمراض -الإصدار العاشر- بنسخة الأسترالية.

لقد استحوذ التأمين الصحي على (٥٢%) من سوق التأمين في المملكة خلال العام الماضي ٢٠١٣م، وبلغ إجمالي أقساط التأمين الصحي قرابة (١٣) مليار ريال) بزيادة نسبتها (١٤,٧%) عن العام السابق، الأمر الذي يعكس مدى النمو في الطلب على خدمات التأمين الصحي.



كل هذه التطورات والإنجازات ما كانت لتحقق لو لا الدعم الذي يلقاه هذا القطاع الحيوي من حكومتنا الرشيدة، والجهد الذي يبذله المجلس برئاسة معالي رئيس المجلس، وتعاون مختلف أطراف التأمين مع أمانة المجلس وقراراتها المنظمة لعمل هذا القطاع، والله أسأل المزيد من التوفيق والنجاح في الأعوام القادمة.

أمين عام مجلس الضمان الصحي التعاوني

د. عبدالله بن إبراهيم الشريف



رؤيتنا

توفير الضمان الصحي التعاوني للفئات المستهدفة بما يحقق الحقوق المنشورة للمؤمن لهم

رسالتنا

العمل المتواصل
لتفعيل نظام الضمان الصحي التعاوني الهدف لتحقيق وتطوير المنافع المحددة للمؤمن لهم

مهمتنا

تحديد الاستراتيجيات اللازمة لتفعيل نظام الضمان الصحي التعاوني

أهدافنا

- ❖ توفير الرعاية الصحية لكافة المقيمين على أرض المملكة وكذلك السعوديين العاملين في القطاع الخاص وعائلتهم.
- ❖ الإشراف والمتابعة والرقابة على كافة أطراف العلاقة التأمينية الصحية بما يكفل حق الجميع.
- ❖ تزويد القطاع بالمعلومات والدراسات والبحوث.
- ❖ تقويم الآثار المترتبة على تطبيق النظام.
- ❖ التطوير المستمر في وسائل وأدوات المجلس للوصول إلى تقديم مستوى طبي متميز لكافة الفئات المدرجة تحت النظام.



مجلس الضمان الصحي التعاوني

هيئة مستقلة أنشئت بقرار مجلس الوزراء رقم (٧١) وتاريخ ٢٧/٤/١٤٢٠ هـ الموافق ١٩٩٩/٨/١١م، للإشراف على تطبيق نظام الضمان الصحي التعاوني، برئاسة وزير الصحة وعضوية:

- ١- ممثل على مستوى وكيل وزارة عن وزارة الداخلية، وزارة الصحة، وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، وزارة المالية والاقتصاد الوطني، وزارة التجارة، ترشحهم جهاتهم.
- ٢- ممثل عن مجلس الغرف التجارية الصناعية السعودية يرشحه وزير التجارة، وممثل عن شركات التأمين التعاوني يرشحه وزير المالية والاقتصاد الوطني بالتشاور مع وزير التجارة.
- ٣- ممثل عن القطاع الصحي الخاص، وممثلين اثنين عن القطاعات الصحية الحكومية الأخرى يرشحهم وزير الصحة بالتنسيق مع قطاعاتهم، ويتم تعيين أعضاء المجلس وتجديد عضويتهم بقرار من مجلس الوزراء لمدة ثلاث سنوات قابلة التجديد.

وتقوم الأمانة العامة للمجلس بإدارة المهام التنفيذية والإشرافية والرقابة وفقاً للنظام واللائحة التنفيذية.



رئيس وأعضاء المجلس للدورة الرابعة اعتباراً من ١٦ / ١٠ / ١٤٣١ هـ ١٤٣٤ / ١٠ / ١٥ هـ

وزير الصحة ورئيس المجلس
معالي الدكتور عبدالله بن عبدالعزيز الريبيعة



الدكتور
عبدالرحمن بن عبدالمحسن الخلف
ممثلًا عن
وزارة المالية



الأستاذ الدكتور
محمد بن يحيى الشهري
ممثلًا عن
القطاعات الصحية الحكومية



معالي الدكتور
بندر بن عبد المحسن القناوي
ممثلًا عن
القطاعات الصحية الحكومية



معالي الدكتور
منصور بن ناصر الحواسى
ممثلًا عن
وزارة الصحة



صاحب السمو
الأمير الدكتور
بندر بن عبد الله بن محمد
المشاري آل سعود
ممثلًا عن وزارة الداخلية



الأستاذ
عبدالرحمن بن عبدالله العيبان
ممثلًا عن
وزارة التجارة والصناعة



الأستاذ
عثمان بن صالح الحقيل
ممثلًا عن
وزارة العمل



الدكتور
سامي بن عبدالكريم العبدالكريم
ممثلًا عن
القطاع الصحي الخاص

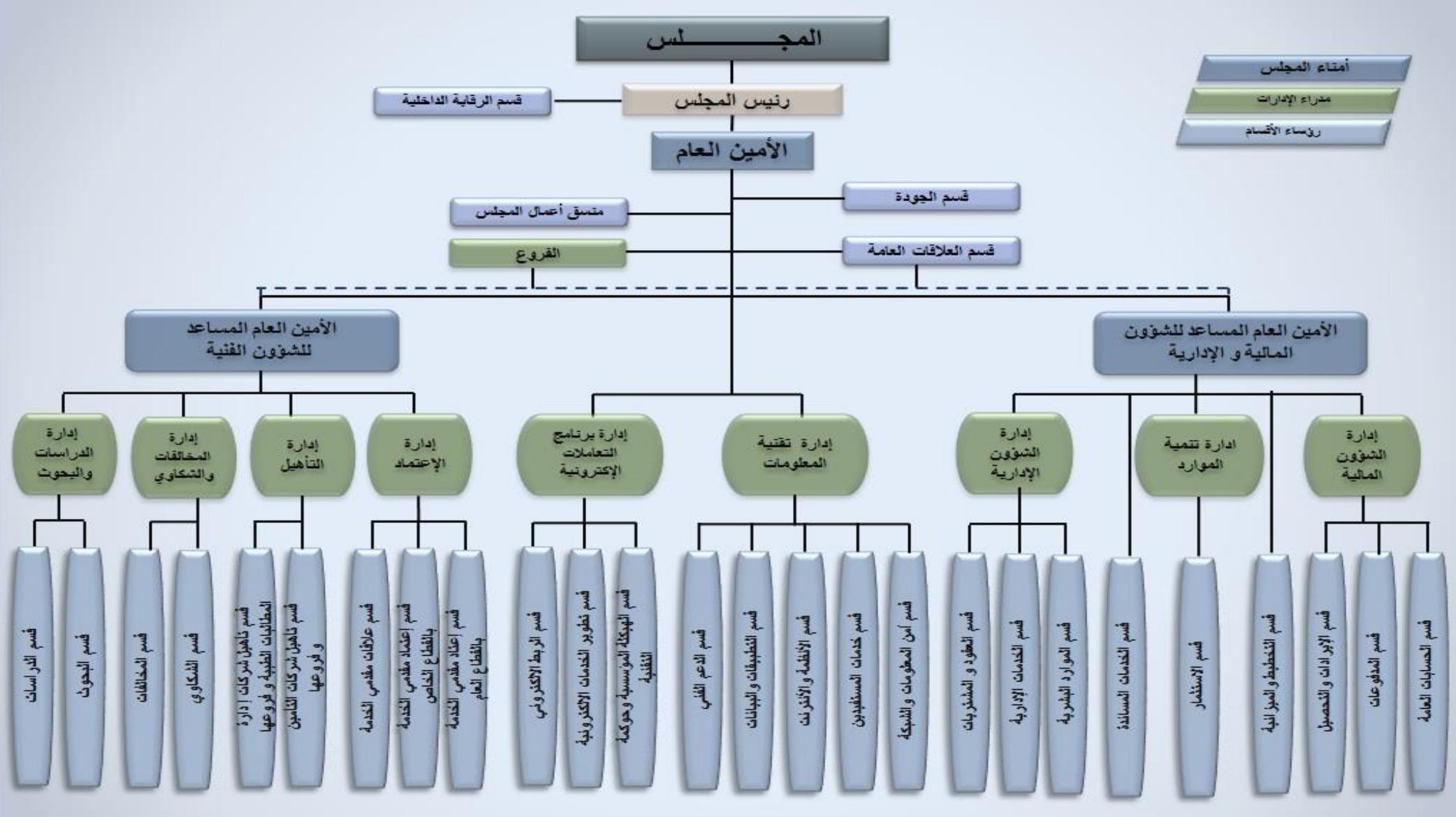


الأستاذ
علي بن سليمان العайд
ممثلًا عن
شركات التأمين التعاوني



المهندس
لؤي بن هشام ناظر
ممثلًا عن مجلس الغرف
 التجارية الصناعية السعودية





أهم قرارات المجلس خلال العام ١٤٣٤ هـ / م ٢٠١٣

الجلسة رقم (٨٩) بتاريخ الأحد ١٤٣٤/٣/٢٢ هـ الموافق م ٢٠١٣/٢/٣

- وافق المجلس على توصيات اللجنة المشكلة لدراسة مدى إمكانية استخدام وتخزين معلومات البصمه لدى شركات التأمين.
- تشكيل لجنة من (مركز المعلومات الوطني ، شركات التأمين ، الأمانه العامة للمجلس) للخروج بآلية تخدم القطاع باستخدام الوسائل الأنسب للتحقق من هوية المؤمن لهم.

الجلسة رقم (٩٠) بتاريخ الأحد ١٤٣٤/٦/٢٥ هـ الموافق م ٢٠١٣/٥/٥

- اعتمد المجلس الحسابات الختامية للمجلس للعام المالي ٢٠١٢م.
- اعتمد المجلس لائحة مخالفات أحكام النظام على أن ينظر في تحديث اللائحة بعد تطبيقها بفترة كافية مع الأخذ في الإعتبار اللوائح المعتمدة للجان المماثلة.

الجلسة رقم (٩١) بتاريخ الأحد ٦ ١٤٣٤/٩/١٤ هـ م ٢٠١٣/٧/١٤

- ناقش المجلس اللائحة التنفيذية، وأقر المجلس ما يلي:
 - الموافقة على توصيات الفريق المشكل لدراسة اللائحة التنفيذية.
 - نشر اللائحة على البوابه الإلكترونيه لأمانه المجلس لأخذ مرئيات العموم لمدة ٦٠ يوما تمهدأ لإعتمادها.



الجلسة رقم (٩٢) بتاريخ ١٤٣٥/١١/٢١ هـ الموافق ٢٠١٣/١١/٢٤ م

- إعتمد المجلس في دورته الخامسة الجديدة تعديلات اللائحة التنفيذية والوثيقة الموحدة.
- أقر المجلس اعادة تشكيل اللجان التالية:
 - اللجنة العلمية للمجلة، مكونة من: معالي الدكتور منصور بن ناصر الحواسى ، سعادة الأستاذ الدكتور راشد بن سليمان الراشد، سعادة الأستاذ أحمد بن صالح الحميدان.
 - لجنة الاستثمار، مكونة من كل من: سعادة الأستاذ علي بن سليمان العايد ، سعادة الأستاذ خالد بن سليمان السليم ، سعادة الأستاذ صالح بن عبدالعزيز السبيل ، سعادة الأستاذ تركي الدغفق والأستاذ مطشر المرشد (كعضوان خارجيان)، اضافة الى امين عام المجلس والأمين العام المساعد للشؤون المالية والإدارية.



الخلاصة التنفيذية

شكل أداء سوق التأمين الصحي السعودي خلال العام المالي ١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م نقلة نوعية شاملة في تغطية المؤمن لهم بموجب وثيقة الضمان الصحي التعاوني، مما ساهم في تحقيق العديد من الإنجازات من أهمها إتساع حجم المستفيدين من توفير التغطية التأمينية حيث بلغ عدد المؤمن لهم (٩,٨٥٤,٦١٨) مؤمن له (٢,٥٥٨,٦٨٢ سعودي) ومن غير السعوديين (٧,٢٩٥,٩٣٦) شاملاً ذلك المستهدفين من النظام وأفراد أسرهم.

بالإضافة إلى تأهيل (٢٨) شركة تأمين وتأهيل (٨) شركات إدارة مطالبات تأمين في حين تم إعتماد (٢,١٧٧) مقدم خدمة صحية بعدد (١٥) عن القطاع العام وبعد (٢,١٦٢) عن القطاع الخاص حيث تم تجديد إعتماد (١,٨٧٠) مرافق صحي) بزيادة تقارب ٤٠٪ مقارنة بالعام الماضي.

كما شكل عدد الشكاوى والمخالفات الواردة للأمانة العامة خلال العام ١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م، النسبة الأعلى (٢٩,٩٪) خلال الست سنوات الماضية ويعود سبب ذلك إلى التوسع في تطبيق النظام على السعوديين العاملين في القطاع الخاص وأفراد أسرهم وكذلك زيادة وعي المؤمن لهم بحقوقهم التأمينية وإضافة رقم المجلس الموحد خلف بطاقات التأمين الصحي للرجوع إليه حين الحاجة.

كما تم البدء في عدد من المشاريع والبرامج في مجال تقنية المعلومات ومن أبرزها، طرح مشروع نقل وتبادل المعلومات بين المجلس وكافة أطراف العلاقة التأمينية (SHIB) تمهدًا لترسيمة المشروع خلال عام ٢٠١٤م، مشروع نظام تخطيط موارد المنشآت (ERP) حيث تم وضع خطة المشروع وتم تركيب نسخة من (Microsoft Dynamics AX 2012) بهدف تخصيصها وتهيئتها لتتوافق مع إجراءات وعمليات العمل داخل المجلس، وتجديد التعاقد مع كل من شركة ميديونت لجمع متطلبات وبناء النظام الإلكتروني لإدارة وثائق التأمين المطور (الإصدار الثاني من الشبكة الوطنية للضمان الصحي) ، وشركة العلم لإنشاء خدمة إلكترونية (Web Service) للتحقق من بيانات المقيمين وترحيل بياناتهم للجوازات لاستخدامها في مشروع النظام الإلكتروني لإدارة وثائق التأمين.

إن المجلس ممثلاً في الأمانة العامة يأمل في أن تساهم هذه الإنجازات في إستمرارية مواكبة مستجدات سوق التأمين الصحي ومن أهمها تغطية كافة الفئات المستهدفة تحت مظلة الضمان الصحي، إضافة إلى تغطية الزائرين القادمين إلى المملكة وكذلك تغطية أولاد المواطن السعودية المتزوجة من غير السعودي، بحيث تكون أدواته الرقابية متماشية مع كافة المتطلبات المتغيرة.



الفصل الأول

تأهيل شركات التأمين الصحي وشركات إدارة المطالبات



(١) تأهيل شركات التأمين الصحي وشركات إدارة مطالبات التأمين الصحي

من أهم أهداف تأهيل شركات التأمين الصحي وشركات إدارة مطالبات التأمين الصحي هو التحقق من استيفاء الشركات المتقدمة بطلب التأهيل لجميع متطلبات مزاولة أعمال الضمان الصحي التعاوني بحسب النظام واللائحة التنفيذية والوثيقة الموحدة بشكل يضمن حصول المؤمن لهم على الرعاية الصحية بالشكل المطلوب، ونوجز ذلك من خلال الإجراءات التالية:

- ١ - إعداد ضوابط ومعايير التأهيل لشركات التأمين وشركات إدارة مطالبات التأمين الصحي.
- ٢ - تحديث إجراءات ومتطلبات التأهيل لتتوافق مع ما يستجد من أنظمة ولوائح.
- ٣ - دراسة المستجدات التي تواجه الشركات المؤهلة وإتخاذ الإجراءات التي تضمن الالتزام بالأنظمة.
- ٤ - دراسة وتحليل التجاوزات في قطاع التأمين الصحي التي تواجه الشركات المؤهلة والعمل على تصحيحها.
- ٥ - المتابعة المستمرة لسياسات وإجراءات العمل في الشركات المؤهلة لضمان وفاء الشركات بإلتزاماتها أمام أطراف العلاقة التأمينية.
- ٦ - القيام بزيارات ميدانية للاطلاع على مدى التزام شركات التأمين الصحي وشركات إدارة المطالبات بالنظام ولوائحه وتعليماته.
- ٧ - الإجابة على الاستفسارات الدائمة وكذلك تقبل المقترنات المقدمة.

حيث تمارس هذه الشركات دوراً فاعلاً ومؤثراً في تطوير قطاع التأمين بشكل عام وفي تطبيق النظام بشكل خاص من خلال الأعمال والمهام التي تقوم بها ومن أهمها تغطية المنافع المنصوص عليها في وثيقة الضمان الصحي التعاوني من خلال ما يتم تحصيله من أقساط تأمينية من حملة الوثائق.



ويتم إنجاز إجراءات تأهيل هذه الشركات من خلال إدارة التأهيل التي يندرج تحت إشرافها فسمين تعنى بتأهيل شركات التأمين وشركات إدارة المطالبات، وذلك على النحو التالي:

١) تأهيل شركات التأمين الصحي:

يعنى قسم تأهيل شركات التأمين الصحي بالإشراف على الشركات العاملة في مجال الضمان الصحي التعاوني، حيث يتولى القسم المتابعة المستمرة للشركات من خلال اجراءات ومتطلبات التأهيل وذلك للتأثير بشكل إيجابي على عملها وخاصة فيما يتعلق بتوفير التغطية التأمينية لكافة الفئات المشمولة بالنظام، كما يتم تحديث الإجراءات والمتطلبات بشكل مستمر ليتوافق مع مراحل تطبيق النظام.

٢) تأهيل شركات إدارة مطالبات التأمين الصحي:

يعنى قسم تأهيل شركات إدارة مطالبات التأمين الصحي بالإشراف على الشركات التي تم تأهيلها لمزاولة أعمال إدارة مطالبات التأمين الصحي حيث يتولى القسم المتابعة المستمرة لهذه الشركات بشكل يضمن التزامها بالمهام المنطة بها حسب ما نصت عليه لائحة تأهيل شركات إدارة مطالبات التأمين الصحي مع مراعاة ما يستجد في القطاع من تطورات لمواكبة تطبيق الضمان الصحي التعاوني.

حتى تحقق بفضل الله العديد من الانجازات في مجال تأهيل شركات التأمين الصحي وشركات إدارة مطالبات التأمين الصحي ، خلال العام المالي المنصرم ١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م، من أهمها ما يلي:

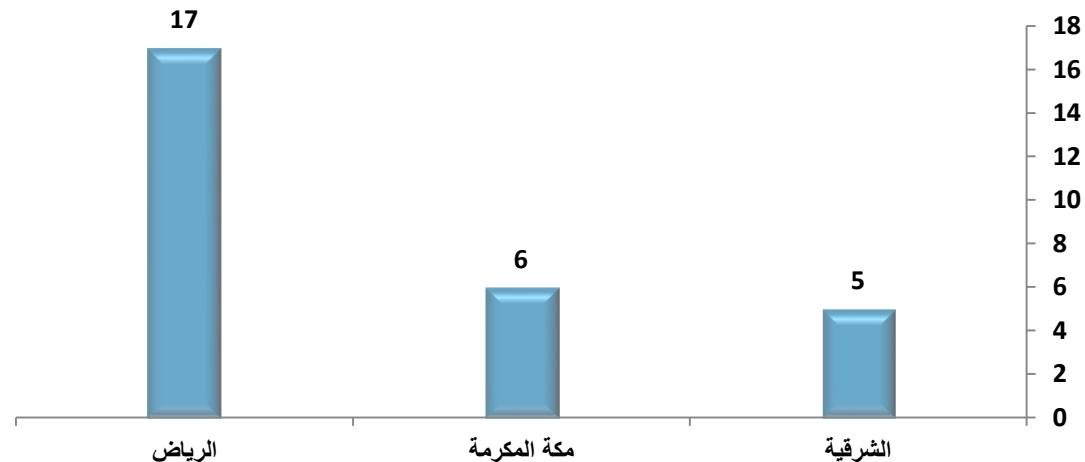


(١١) تأهيل شركات التأمين الصحي:

- تم إعادة التأهيل لكل ثلات سنوات لعدد (٦) شركات تأمين.
- تم التجديد السنوي لعدد (٢٢) شركة تأمين.
- بلغ عدد الشركات المتقدمة بطلب تأهيل شركة واحدة.
- التوزيع الجغرافي للمقر الرئيسي لشركات التأمين المؤهلة كما هو موضح في الشكل رقم (١) أدناه:

ويلاحظ أنه لم يحدث أي تغيير في عدد شركات التأمين الصحي المؤهلة (٢٨ شركة) لمزاولة أعمال الضمان الصحي مقارنة بالعام المالي ٢٠١٢م.

الشكل رقم (١): توزيع عدد شركات التأمين على المناطق ٢٠١٣ / ١٤٣٤ هـ



جدول رقم (١) : شركات التأمين المؤهلة في مجال الضمان الصحي حتى نهاية عام (١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م) حسب تاريخ التسجيل لدى الأمانة العامة للمجلس

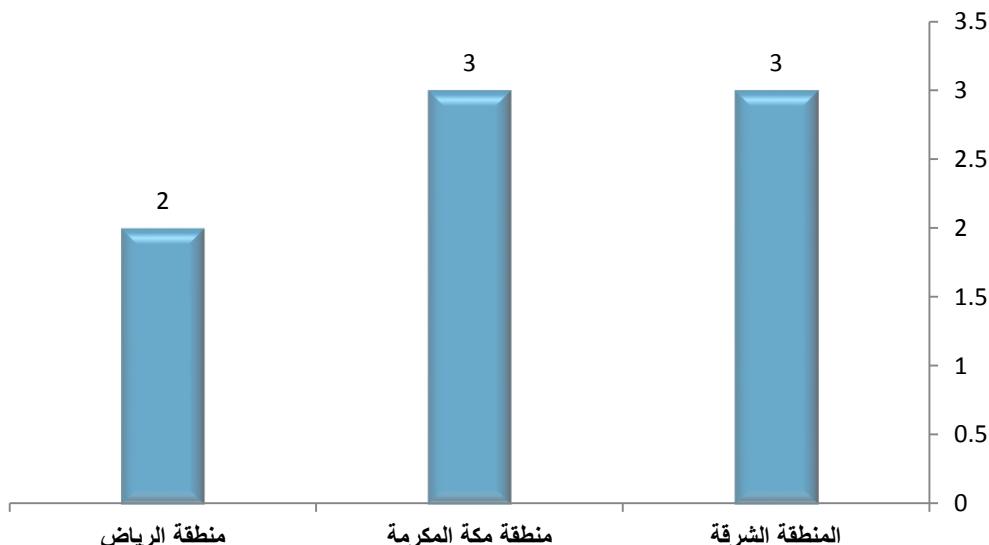
م	اسم الشركة	هاتف	م	اسم الشركة	هاتف
١	الشركة التعاونية للتأمين التعاوني	٨٠٠١٢٤٩٩٩	١٥	الشركة الأهلية للتأمين التعاوني	٠١١٢٠٦٥٦٤٥
٢	شركة بوبا العربية للتأمين التعاوني	٨٠٠١١٦٠٥٠٠	١٦	الشركة السعودية الفرنسية للتأمين التعاوني	٠١١٨٧٤٩٧٠٠
٣	الشركة العربية السعودية للتأمين التعاوني (سايكو)	٠١١٤٧٥٩٩٢٢	١٧	شركة إياك السعودية للتأمين التعاوني (سلامة)	٠١٢٦٦٤٧٨٧٧
٤	شركة المتوسط والخليج للتأمين وإعادة التأمين (ميدغلف)	٨٠٠٤٤١٤٤٤١	١٨	شركة الراجحي للتأمين التعاوني	٠١١٤٧٥٢٢١١
٥	شركة اتحاد الخليج للتأمين التعاوني	٠١٣٨٣٥٧٧٢٢	١٩	شركة ملاد للتأمين إعادة التأمين التعاوني	٠١١٤١٦٨٢٢٢
٦	شركة الدرع العربي للتأمين التعاوني	٠١١٤٦٤٥٩٤٣	٢٠	شركة آيس العربية للتأمين التعاوني	٠١٣٨٤٩٣٦٣٣
٧	الشركة المتحدة للتأمين التعاوني	٠١٢٦٥٣٢٧٧٦	٢١	الشركة الخليجية العامة للتأمين التعاوني	٠١٢٦٥١٦٦١٠
٨	شركة الصقر السعودية للتأمين التعاوني	٠١٣٨٥٩٥٣٦٣	٢٢	شركة أمانة للتأمين التعاوني	٠١١٤٧٥٧٧٠٠
٩	الشركة العالمية للتأمين التعاوني	٠١١٤٦٥١٥٢٠	٢٣	الشركة السعودية المتحدة للتأمين التعاوني (ولاء)	٠١٣٨٦٥٢٢٠٠
١٠	شركة التأمين العربية التعاونية	٠١١٢١٥٣٣٦٠	٢٤	المجموعة المتحدة للتأمين التعاوني (أسيج)	٩٢٠٠١٤٩٩٩
١١	الشركة السعودية الهندية للتأمين التعاوني	٠١١٢١٥٠٩٨٣	٢٥	شركة وقاية للتأمين وإعادة التأمين التكافلي	٠١١٤٥٠١٠٠١
١٢	شركة أكسا للتأمين التعاوني	٠١١٤٧٧٦٧٠٦	٢٦	شركة بروج للتأمين	٠١١٢٩٣٨٣٨٣
١٣	شركة الاتحاد التجاري للتأمين التعاوني	٠١٣٨٥٧٢٢٢٢	٢٧	شركة سوليدرتى السعودية للتكافل	٠١١٢٩٩٤٥٥٥
١٤	شركة سند للتأمين وإعادة التأمين التعاوني	٠١١٢٩٢٧١١١	٢٨	شركة عناء السعودية للتأمين التعاوني	٩٢٠٠٤٥٥٥



(٢١) : تأهيل شركات إدارة مطالبات التأمين الصحي:

- تم تجديد التأهيل لعدد (٣) شركات إدارة مطالبات التأمين الصحي.
- التوزيع الجغرافي للمقر الرئيسي لشركات إدارة المطالبات المؤهلة كالتالي:
 - منطقة الرياض عددها (٢) شركة.
 - منطقة مكة المكرمة عددها (٣) شركات.
 - المنطقة الشرقية عددها (٣) شركات.
- ويوضح الرسم البياني رقم (٢) أدناه التوزيع الجغرافي للمقر الرئيسي لشركات إدارة المطالبات.

الشكل رقم (٢): توزيع شركات إدارة المطالبات حسب المناطق ٢٠١٣ - ١٤٣٤ م



جدول رقم (٢) : شركات إدارة المطالبات المؤهلة في مجال الضمان الصحي حتى نهاية عام (١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م) حسب تاريخ التسجيل لدى الأمانة العامة للمجلس

م	اسم الشركة	هاتف
١	شركة نكست كير السعودية	٠١٣٨٩٨٨٩١٠
٢	شركة شركة غلوب مد السعودية	٠١١٢٧٨٤٨٢٥
٣	شركة العناية الشاملة السعودية	٠١٣٨٩٨١١٥٥
٤	شركة مدنٌ العربية السعودية المحدودة	٠١٢٦٤٤٤٤٨
٥	شركة خدمات المطالبات والأخطار المحدودة	٠١٢٦١٤٥٥٧٢
٦	شركة ميدي فيزا لتسوية المطالبات الطبية	٠١١٤٠٣٨٨٤٤
٧	شركة الخليج لنظم الإدارة الإلكترونية المحدودة	٠١٣٨٢٩٠٢٨٩
٨	الشركة السعودية لإدارة مطالبات التأمين الصحي المحدودة (ميدكس)	٠١٢٢٨٣٣٠٠٣



(٣١) : الزيارات الميدانية لشركات التأمين وشركات إدارة مطالبات التأمين الصحي:

- بلغ عدد الزيارات التي تمت لشركات التأمين الصحي منذ بداية تطبيق النظام (١٢٦) زيارة.
- بلغ عدد الزيارات التي تمت لشركات إدارة مطالبات التأمين الصحي منذ بداية تطبيق النظام (١٠) زيارات.
- بلغ عدد الزيارات الميدانية خلال عام ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م (١٤) زيارة شملت:
 - عدد (١٣) زيارة لشركات التأمين الصحي.
 - زيارة واحدة لشركة إدارة مطالبات تأمين صحي.
- شكلت الزيارات الميدانية لعام ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م بنسبة (١٠%) من إجمالي الزيارات الميدانية منذ بدء التطبيق.

جدول رقم (٣): زيارات شركات التأمين وشركات إدارة المطالبات منذ بداية تطبيق النظام (١٤٢٧/٥٢٠٠٧ م حتى ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م)

زيارات شركات التأمين وشركات إدارة المطالبات منذ بداية تطبيق النظام (١٤٢٧/٥٢٠٠٧ م حتى ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م)								
١٤٣٤	١٤٣٣	١٤٣٢	١٤٣١	١٤٣٠	١٤٢٩	١٤٢٨	١٤٢٧	الزيارات
١٣	١٨	١٤	٢٢	٣١	١٧	٩	٢	عدد زيارات شركات التأمين
١	٦	١	١	١	---	---	---	عدد زيارات شركات إدارة مطالبات التأمين الصحي
١٤	٢٤	١٥	٢٣	٣٢	١٧	٩	٢	إجمالي عدد الزيارات

جدول رقم (٤): عدد شركات التأمين وشركات إدارة المطالبات منذ بداية تطبيق النظام (١٤٢٧/٥٢٠٠٧ م حتى ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م)

شركات التأمين الصحي وشركات إدارة المطالبات منذ بداية تطبيق النظام (١٤٢٧/٥٢٠٠٧ م حتى ١٤٣٣ هـ / ٢٠١٣ م)								
١٤٣٤	١٤٢٩	١٤٣٠	١٤٣١	١٤٣٢	١٤٣٣	١٤٢٨	١٤٢٧	العام
٢٨	٢٨	٢٦	٢٦	٢٥	٢٥	٢٢	١٨	عدد شركات التأمين الصحي المؤهلة
٨	٨	٦	٥	٣	٠	٠	٠	عدد شركات إدارة مطالبات التأمين الصحي المؤهلة



الفصل الثاني

إعتماد مقدمي الخدمات الصحية في المملكة



(٢) إعتماد مقدمي الخدمات الصحية في المملكة

حققت الأمانة العامة للمجلس في مجال إعتماد مقدمي الخدمات الصحية خلال العام المالي المنصرم ١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م، العديد من الإنجازات في هذا المجال من أهمها ما يلي:

- تم إعتماد (٢٠١٧٧) مقدم خدمات رعاية صحية في القطاعين العام والخاص، حيث تم اعتماد (١٥) مقدم خدمات رعاية صحية في القطاع العام في حين تم اعتماد (٢٠١٦٢) مقدم خدمات رعاية صحية في القطاع الخاص.
- تم زيارة عدد (١٧٢) مقدم خدمات رعاية صحية، بغرض متابعة الاعتماد ومتابعة الالتزام بتطبيق الضمان الصحي التعاوني فيما يتعلق بمقدمي خدمات الرعاية الصحية.
- المشاركة في مشروع ربط برنامج العميل الخاص بالاعتماد بموقع المجلس الإلكتروني ربطاً مباشراً يعكس توارikh الاعتماد وتجديد الاعتماد المستمرة آلياً أولاً بأول، مما أدى إلى سهولة معرفة مقدمي خدمات الرعاية الصحية المعتمدين وتاريخ سريان فترات اعتمادهم.



(١٢) : مقدمي الخدمات الصحية المعتمدين:

للحظ خلال السنوات من ١٤٢٩ هـ إلى ١٤٣٤ هـ، ازدياد أعداد مقدمي الخدمة الصحية المعتمدين من المجلس ويوضح ذلك الجدول التالي رقم (٥):

جدول رقم (٥): مقدمي الخدمة الصحية المعتمدين من ١٤٢٩ هـ - ١٤٣٤ هـ حسب المناطق الإدارية

مقدمي الخدمة الصحية المعتمدين حسب المناطق الإدارية						المنطقة	الرقم
١٤٣٤	١٤٣٣	١٤٣٢	١٤٣١	١٤٣٠	١٤٢٩	الرياض	١
٧٧٣	٧٤٠	٧٨٠	٦١٠	٤٨٨	٣٢٤	مكة المكرمة	٢
٥٢٦	٥٥٧	٥٤٠	٤٠٤	٣٤٥	٢١٣	المدينة المنورة	٣
١٢٤	١٠٧	٩٣	٨٣	٦٥	٤٤	القصيم	٤
٥٨	٥٦	٥٥	٤٢	٣٧	٢٦	الشرقية	٥
٣٩٠	٣٨١	٣٧٢	٢٧٧	٢١٩	١٦٧	عسير	٦
١١٢	٩٥	٩٧	٧٥	٦٠	٤٨	حائل	٧
٣٦	٣٦	٢٩	٢٦	٢٢	١٦	تبوك	٨
٣٩	٣٣	٤١	٢٤	٢٠	١٢	الباحة	٩
١٠	١٧	١٥	١٦	١٧	٢	الحدود الشمالية	١٠
١٣	١٥	١٥	١٠	١٢	١٢	الجوف	١١
١٦	١٣	٢٠	١٣	١٢	٨	جازان	١٢
٣٢	٤٤	٣٢	٢١	٢٢	١٤	نجران	١٣
٤٨	٣٦	٣٧	٣٠	٢٦	١٥	المجموع	
٢٠١٧٧	٢٠١٣٠	٢٠١٢٦	١٦٣١	١٠٣٤٥	٩٠١		



(٢/٢) : مقدمي الخدمات الصحية المعتمدين حسب النوع والمنطقة الإدارية:

تم بنهاية العام المالي ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م، إعتماد مستويات مختلفة من مقدمي الخدمة الصحية على مستوى مناطق المملكة، كما هو موضح أدناه في الجدول رقم (٦):

جدول رقم (٦) : مقدمي الخدمة الصحية المعتمدين حسب النوع والمنطقة الإدارية بنهاية عام ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م

نوع مقدم الخدمة حسب المنطقة													المنطقة	الرقم
المجموع	محلات الأجهزة والأطراقي الصناعية	موزع طبي علاج	مركز تشخيص	مختبر تحاليل	محل نظارات طبية	موزع يوم واحد	موزع يوم وثلثة أيام	مجموع عيادات	صيدلية	مستوصفات	عيادات	عيادات		
٧٧٣	١	٣	٢	١	٢٠٩	٦	٤	١٩٦	١٠٩	٢٠٩	٣٣	٣٣	الرياض	١
٥٢٦	٢	١	١	٢	٩٩	٦	٥	١٤٢	١٥٣	٧٦	٣٩	٣٩	مكة	٢
١٢٤	٠	٠	٠	٠	٥٤	١	١	٢٥	١٥	١٥	١٣	١٣	المدينة	٣
٥٨	٠	٠	٠	٠	١٦	٠	٠	٩	١١	١٩	٣	٣	القصيم	٤
٣٩٠	١	١	١	٠	٩٦	٣	٤	٨٤	٩٨	٧٣	٢٩	٢٩	الشرقية	٥
١١٢	٠	٠	٠	٠	١٨	١	٠	٣١	٢١	٣١	١٠	١٠	عسير	٦
٣٦	٠	٠	٠	٠	٦	٠	٠	٦	١٠	١٣	١	١	حائل	٧
٣٩	٠	٠	٠	٠	١٣	٠	١	٦	٣	١٥	١	١	تبوك	٨
١٠	٠	٠	٠	٠	٢	٠	٠	١	١	٥	١	١	الباحة	٩
١٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣	٤	٦	٠	٠	الشمالية	١٠
١٦	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٣	٥	٨	٠	٠	الجوف	١١
٣٢	٠	٠	٠	٠	٨	٠	٠	١٢	٤	٦	٢	٢	جازان	١٢
٤٨	٠	٠	٠	٠	١٠	٠	٠	١٣	١٠	١٤	١	١	نجران	١٣
٢٠١٧٧	٤	٥	٤	٣	٥٣١	١٧	١٥	٥٣١	٤٤٤	٤٩٠	١٣٣	١٣٣	المجموع	



ويوضح الشكل رقم (٣) توزيع مقدمي الخدمة المعتمدين حسب المنطقة الإدارية بنهاية العام ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م:

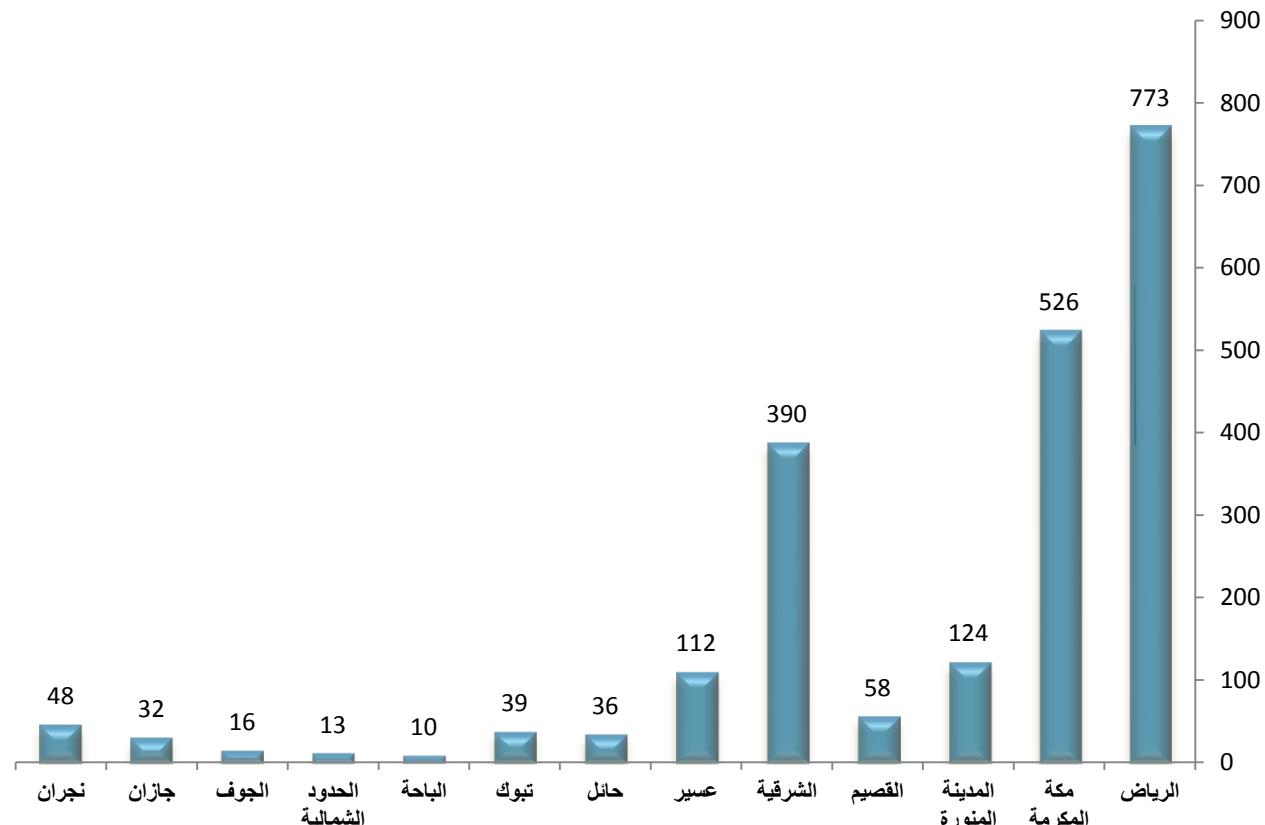
بنهاية العام المالي ٢٠١٣ م حظيت كل من منطقة الرياض ومكة المكرمة والشرقية بالنصيب الأكبر من إجمالي مقدمي الخدمة المعتمدين، على التوالي:

- الرياض (٧٧٣ مقدم خدمة) بنسبة %٣٦
- مكة (٥٢٦ مقدم خدمة) بنسبة %٢٤
- الشرقية (٣٩٠ مقدم خدمة) بنسبة %١٨

بينما حظيت كل من منطقة الباحة والحدود الشمالية والجوف بنصيب أقل على التوالي:

- الباحة (١٦ مقدم خدمة) بنسبة %٠,٧
- الحدود الشمالية (٣٢ مقدم خدمة) بنسبة %١,٥
- الجوف (٤٨ مقدم خدمة) بنسبة %٢,٢

الشكل رقم (٣): مقدمي الخدمة المعتمدين حسب المنطقة الإدارية (١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م)



ويتضح ذلك التوزيع من الجدول التالي رقم (٧):

جدول رقم (٧): مقدمي الخدمة المعتمدين حسب النوع بنهاية عام ٢٠١٣ هـ / ١٤٣٤ م

توزيع مقدمي الخدمة المعتمدين في المملكة حسب نوع المرفق حتى نهاية ٢٠١٣ هـ / ١٤٣٤ م	
المرفق	العدد
النسبة	العدد
المستشفيات	١٣٣
المستوصفات	٤٩٠
الصيدليات	٤٤٤
مجمع عيادات	٥٣١
عيادة طبيب واحد	١٥
مركز عمليات اليوم الواحد	١٧
محل نظارات	٥٣١
مخثير تحاليل	٣
مركز تشخيص	٤
مركز علاج طبيعي	٥
محلات الأجهزة والأطراف الصناعية	٤
المجموع	٢٠١٧٧
% ٦,١	
% ٢٢,٥	
% ٢٠,٤	
% ٢٤,٤	
% ٠,٧	
% ٠,٨	
% ٢٤,٤	
% ٠,١	
% ٠,٢	
% ٠,٢	
% ٠,٢	
% ١٠٠	

تشكل مجمع العيادات و محلات النظارات الطبية ومن ثم المستوصفات والصيدليات النسب الأعلى مقارنة بإجمالي عدد مقدمي الخدمة المعتمدين بنهاية ٢٠١٣ م:

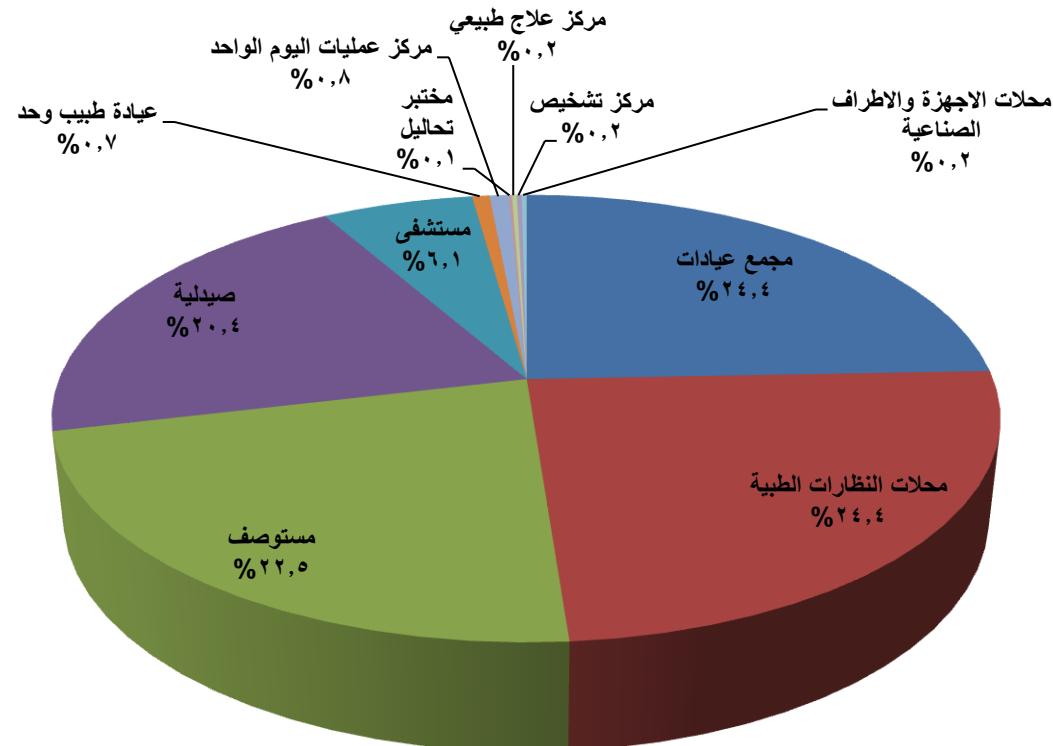
- مجمع العيادات (%) ٢٤,٤
- و محلات النظارات الطبية (%) ٢٤,٤
- المستوصفات (%) ٢٢,٥
- و الصيدليات (%) ٢٠,٤

و تمثل في مجلتها (٩١,٧٪) من إجمالي مقدمي الخدمات الصحية المعتمدين من المجلس وذلك بنهاية العام المالي ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م.



بينما تشكل محلات الأجهزة الطبية والأطراف الصناعية ومراكم عمليات اليوم الواحد ومراكم التشخيص ومختبرات التحاليل ومراكم العلاج الطبيعي وعيادة الطبيب الواحد، مجتمعةً الأقل بنسبة (٢,٢٪) من إجمالي مقدمي الخدمة في ذات العام، كما هو مبين في الشكل التالي رقم (٤).

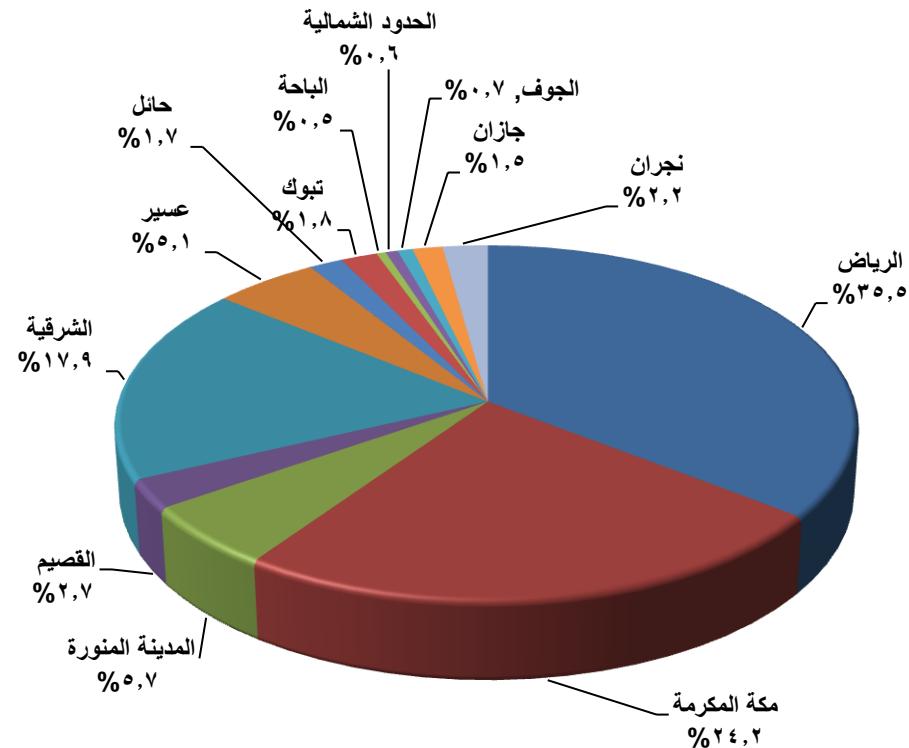
الشكل رقم (٤): توزيع مقدمي الخدمة الصحية المعتمدين حسب النوع خلال العام ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م



ونظراً لأهمية توفير مقدمي خدمات صحية معتمدين من المجلس على مستوى مناطق المملكة دأبت أمانة المجلس على تحقيق ذلك بنهاية العام ١٤٣٤ هـ ٢٠١٣ م كما هو مبين في الجدول رقم (٨) والشكل البياني رقم (٥)، التالي:



الشكل رقم (٥) : توزيع مقدمي الخدمة الصحية المعتمدين حسب المنطقة



جدول رقم (٨) : توزيع مقدمي الخدمة الصحية المعتمدين حسب المنطقة

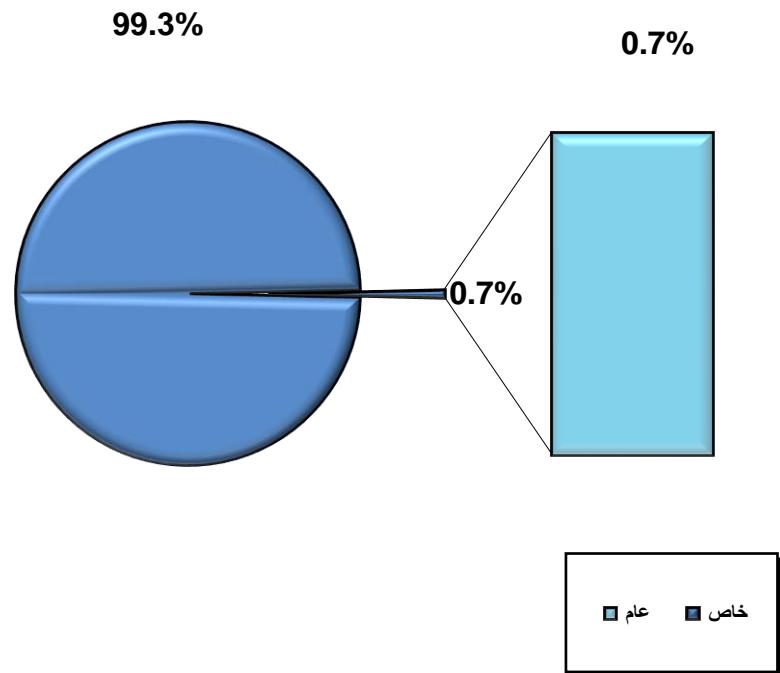
المنطقة	العدد	النسبة
الرياض	٧٧٣	% ٣٥,٥
مكة	٥٢٦	% ٢٤,٢
المدينة	١٢٤	% ٥,٧
القصيم	٥٨	% ٢,٧
الشرقية	٣٩٠	% ١٧,٩
عسير	١١٢	% ٥,١
حائل	٣٦	% ١,٧
تبوك	٣٩	% ١,٨
الباحة	١٠	% ٠,٥
الشمالية	١٣	% ٠,٦
الجوف	١٦	% ٠,٧
جازان	٣٢	% ١,٠
نجران	٤٨	% ٢,٢
المجموع	٢٠١٧٧	% ١٠٠



وبالنظر إلى توزيع هذه المرافق المعتمدة حسب القطاع والبالغ عددها (٢٠١٧٧) مرفق صحي معتمد من المجلس (حكومي / خاص) بنهایة العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م، فقد بلغت حصة القطاع الخاص (٢٠١٦٢) مرفق بنسبة (%) ٩٩,٤ ، بينما بلغت المرافق المعتمدة في القطاع العام (١٥) مرفق بنسبة (%) ٠,٧ من إجمالي المرافق المعتمدة بنهایة ذات العام ، كما هو موضح في الجدول رقم (٩) والشكل البياني رقم (٦)، أدناه:

الشكل رقم (٦) : توزيع مقدمي الخدمة الصحية المعتمدين حسب القطاع

جدول رقم (٩) : توزيع مقدمي الخدمة الصحية المعتمدين حسب نوع القطاع



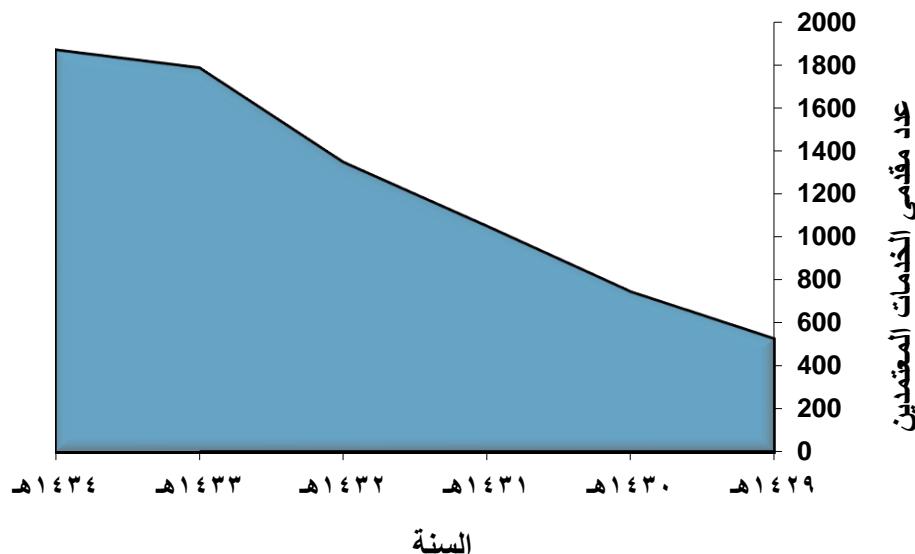
نوع القطاع	العدد	النسبة
عام	١٥	% ٠,٧
خاص	٢٠١٦٢	% ٩٩,٣
المجموع	٢٠١٧٧	% ١٠٠



(٣/٢): تجديد إعتماد مقدمي الخدمات الصحية:

بنهاية العام ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣، تم تجديد اعتماد (١،٨٧٠ مرفق صحي) ممثلاً زيادة تقارب ٤٪ مقارنة بالسنة الماضية. حيث بلغ عدد المراافق التي تم تجديد إعتمادها بنهاية عام ١٤٢٩ هـ / ٢٠٠٨ م (٥٢٧ مرفق صحي) بزيادة عن العام السابق له بنسبة (٦٪)، وبنهاية العام ١٤٣٠ هـ / ٢٠٠٩ م جدد إعتماد (٧٤٥ مرفق صحي) بزيادة عن العام السابق بنسبة ٤٪، بينما بنهاية العام ١٤٣١ هـ / ٢٠١٠ م بلغ عدد هذه المراافق (١،٠٥٠ مرفق صحي) بزيادة عن العام السابق بنسبة (٤١٪)، كما بلغ عدد المراافق التي جدد إعتمادها بنهاية سنة ١٤٣٢ هـ / ٢٠١١ م (١٣٤٨ مقدم خدمة) بنسبة نمو (٢٨٪) وبنهاية العام ١٤٣٣ هـ / ٢٠١٢ م جدد إعتماد (١،٧٨٦ مرفق صحي) بنسبة قدرها (٣٢٪)، ويبيّن ذلك الجدول التالي رقم (١٠) والشكل البياني رقم (٧).

شكل رقم (٧): عدد مقدمي الخدمة اللذين تم تجديد اعتمادهم (١٤٢٩ هـ - ١٤٣٤ هـ)



جدول رقم (١٠): مقدمي الخدمة اللذين تم تجديد اعتمادهم (١٤٢٩ هـ - ١٤٣٤ هـ)

السنة	عدد مقدمي الخدمة اللذين تم تجديد اعتمادهم	النسبة
١٤٢٨	٤٤١	
١٤٢٩	٥٢٧	% ١٩,٥٠
١٤٣٠	٧٤٥	% ٤١,٣٧
١٤٣١	١٠٥٠	% ٤٠,٩٤
١٤٣٢	١٣٤٨	% ٢٨,٣٨
١٤٣٣	١٧٨٦	% ٣٢,٤٩
١٤٣٤	١٨٧٠	% ٤,٧٠



وتسعى الأمانة العامة للمجلس إلى العمل على تحقيق العديد من الأهداف في هذا المجال خلال العام المالي القادم ٢٠١٤هـ / ١٤٣٥م، ومن أهم هذه الأهداف ما يلي:

- ١) إعتماد المزيد من مقدمي خدمات الرعاية الصحية في القطاعين العام والخاص للعمل في الضمان الصحي التعاوني تحت مظلة المجلس، بهدف ربط أكبر عدد من مقدمي خدمات الرعاية الصحية المعتمدين بشركات التأمين وشركات إدارة المطالبات المؤهلة، إنفاذاً لما جاء في المواد (٥،٦) من النظام ، وذلك لما للإعتماد من أهمية وفوائد، منها:
- التأكيد من جاهزية مقدم خدمات الرعاية الصحية المعنى، للعمل في الضمان الصحي التعاوني والتعاقد مع شركات التأمين المؤهلة، ومدى قدرته على الوفاء بالتزامات "عقد تقديم خدمات الرعاية الصحية" المبرم مع شركات التأمين وشركات إدارة المطالبات.
 - يعتبر الإعتماد وسيلة هامة للفصل بين أطراف العلاقة التأمينية، وكذلك لربط المنشآت الصحية الراغبة في العمل في الضمان الصحي التعاوني بالمجلس، وبالتالي سهولة متابعة تطبيق النظام من قبل المجلس كجهة رقابية إشرافية على تطبيق هذا النظام.
 - ربط المنشآت الصحية بالمجلس المركزي لإعتماد جودة الخدمات الصحية، لتقدير جودة الخدمات الصحية المقدمة فيها.
 - ربط المنشآت الصحية وأطراف العلاقة التأمينية الأخرى بالترميز الطبي المعتمد، والربط الإلكتروني المتكامل.
 - تنظيم العلاقة بين أطراف العلاقة التأمينية لتحقيق تكامل منظومة الضمان الصحي التعاوني.
 - تزويد المنشآت الصحية أولاً بأول بكل ما يصدر عن المجلس من قرارات وتعليمات حول تطبيق الضمان الصحي التعاوني.
 - تمكين المجلس من متابعة تطبيق معايير وتطبيقات الضمان الصحي التعاوني، مما ينعكس بالأثر الإيجابي على تطبيق الضمان الصحي التعاوني.



- ٢) التوسيع في شبكة توزيع مقدمي خدمات الرعاية الصحية المعتمدين للعمل تحت مظلة المجلس لتشمل جميع مناطق المملكة.
- ٣) حث المراافق الصحية التابعة لوزارة الصحة في المناطق النائية والتي لا يتوفّر فيها مقدمي خدمات رعاية صحية في القطاع الخاص تحت مظلة المجلس.
- ٤) متابعة تطبيق الترميز الطبي المعتمد ICD-10-AM لدى مقدمي الرعاية الصحية في القطاعين العام والخاص، وذلك بعد البدء بالزامية العمل به وإعطاء المجلس الفترة المناسبة لمقدمي خدمات الرعاية الصحية للتهيئة لذلك.
- ٥) الاستمرار في زيارات العمل لمقدمي خدمات الرعاية الصحية بهدف التواصل معهم ومتابعة تطبيق الضمان الصحي التعاوني ومتابعة اعتمادهم، وكذلك التأكيد من استمرار جاهزيتهم للعمل في الضمان الصحي التعاوني وحثّهم على تطوير منشآتهم الصحية وتدریب منسوبיהם بما يتناسب مع متطلبات التطبيق، وكيفية تعاملهم مع المؤمن لهم وشركات التأمين المؤهلة، وبالتالي محاولة تذليل الصعوبات التي قد تواجه مقدمي خدمات الرعاية الصحية المعتمدين مع أي من أطراف العلاقة التأمينية الأخرى.
- ٦) الاستمرار في السعي مع الإدارة المختصة لتدريب موظفي الإدارة على رأس العمل على البرامج التدريبية المناسبة مع مهامهم، بما يزيد من إمكاناتهم العلمية والعملية وبما يخدم أهداف المجلس.

ويمكن الاطلاع على أسماء وعناوين جميع مقدمي الخدمات الصحية المعتمدين من قبل المجلس حتى نهاية ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م من خلال زيارة الرابط:

<http://www.cchi.gov.sa/providers/pages/default.aspx>



الفصل الثالث

المخالفات والشكاوي



(٣) المخالفات والشكاوي

تعنى إدارة المخالفات والشكاوي بـاستقبال الشكاوى ودراسة المخالفات إن وجدت واتخاذ اللازم بشأنها أو أحالتها إلى لجنة مخالفات أحكام النظام ومن ثم متابعة تطبيق القرارات المتخذة بشأن هذه المخالفات.

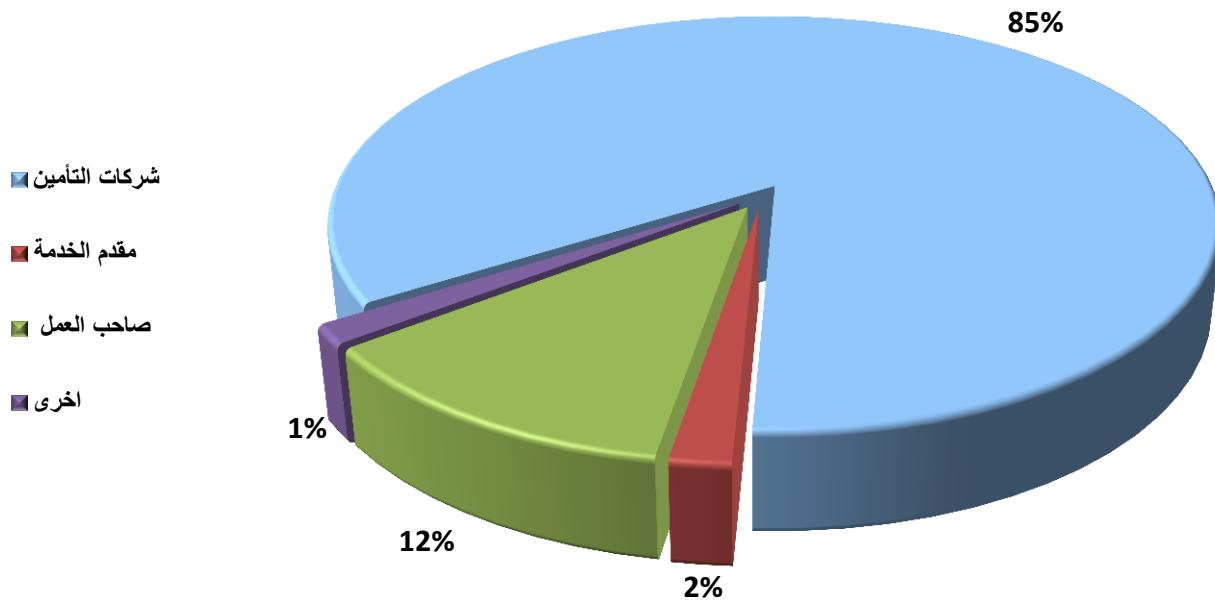
نتج عن تطبيق النظام ، نشأة بعض الشكاوى مما ساهم في تفعيل دور لجنة مخالفات أحكام النظام وتولى إدارة المخالفات والشكاوي بالأمانة العامة معالجة تلك الشكاوى وفق الاجراءات النظامية مما ساهم في تحقيق عدد من الانجازات خلال العام المالي ٢٠١٣ / هـ ١٤٣٤، ومن أهمها ما يلى:

جدول رقم (١١): عدد الشكاوى الواردة للأمانة العامة للمجلس حسب الاجراء خلال (٢٠١٣ / هـ ١٤٣٤)

الجهة	تحت الإجراء	葫ت	حفظت	حاله	المجموع	النسبة
شركات التأمين	١٥	٨٣٤	٣	٨	٨٦٠	% ٨٥
مقدم الخدمة	٣	١٦	٠	٠	١٩	% ٢
صاحب العمل	١٤	٧٧	٦	٢٥	١٢٢	% ١٢
آخرى	٠	١٤	٠	١	١٥	% ١
المجموع	٣٢	٩٤١	٩	٣٤	١٠٠٦	
النسبة	%٣	%٩٣	%١	%٣	%١٠٠	%١٠٠



الشكل رقم (٨): توزيع الشكاوى الواردة للأمانة العامة المجلس خلال العام ١٤٣٤ - ١٤٣٥ م



جدول رقم (١٢): عدد الشكاوى الواردة للأمانة العامة للمجلس خلال الأعوام (١٤٢٨ - ١٤٣٤ هـ)

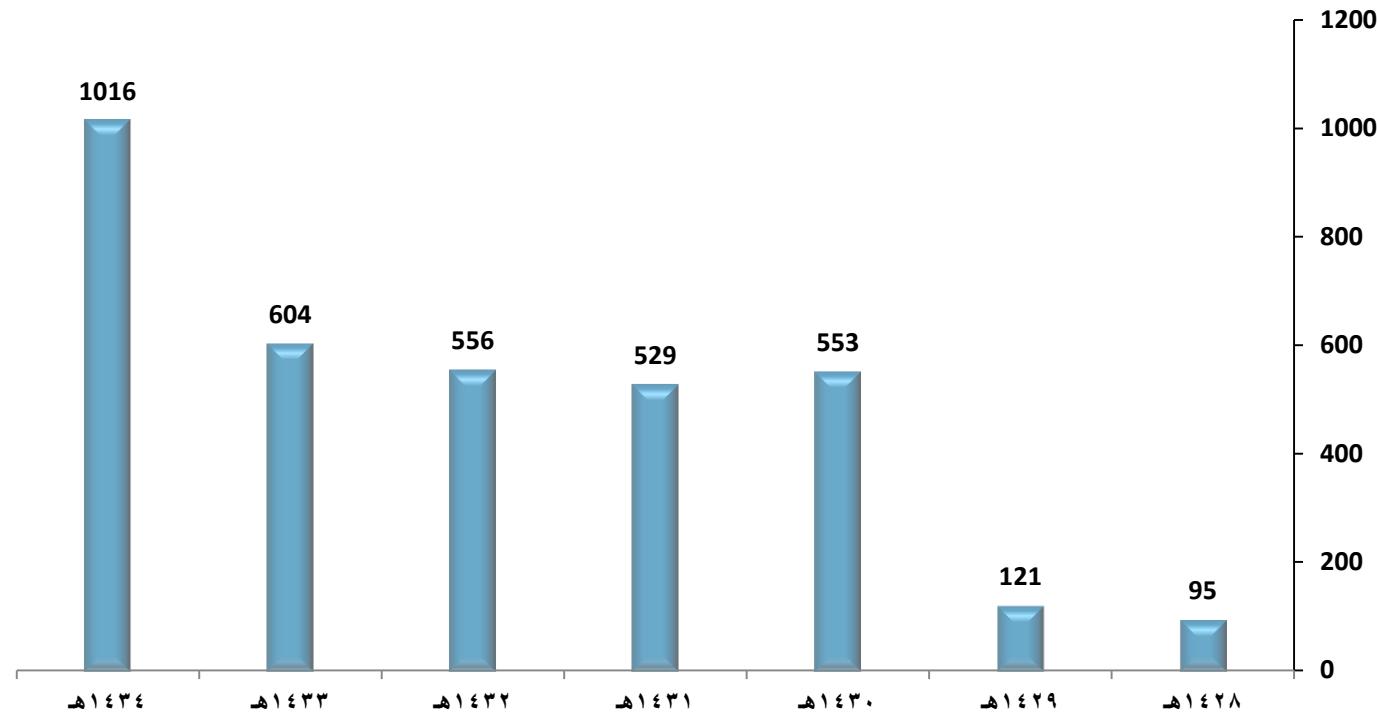
السنة	١٤٣٤	١٤٣٣	١٤٣٢	١٤٣١	١٤٣٠	١٤٢٩	١٤٢٨	العدد	المجموع
النسبة	%٢٩,٢	%١٧,٤	%١٦	%١٥,٢	%١٥,٩	%٣,٥	%٢,٧	%١٠٠	%٣,٤٧٤



ويتضح من الجدول رقم (١٢) أعلاه، أن عدد الشكاوى والمخالفات الواردة للأمانة العامة خلال العام ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م، تمثل الأعلى بنسبة (٢٩,٩٪) خلال الست سنوات الماضية ويعود سبب ذلك إلى التوسيع في تطبيق النظام على السعوديين العاملين في القطاع الخاص وأفراد أسرهم وكذلك زيادة وعي المؤمن لهم بحقوقهم التأمينية.

كما تم إضافة رقم المجلس الموحد خلف بطاقات التأمين الصحي للرجوع إليه حين الحاجة مما زاد من تواصل المجلس مع المؤمن لهم وفسر هذه الزيادة.

الشكل رقم (٩): عدد الشكاوى الواردة للأمانة المجلس مقارنة بالأعوام السابقة (١٤٢٨ - ١٤٣٤ هـ)



الفصل الرابع

دراسات وأبحاث المجلس



(٤) دراسات وأبحاث المجلس خلال العام ٢٠١٣م

أعطى المجلس أولوية قصوى للدراسات والأبحاث حيث تمثل مرجعاً موثقاً لمتابعة أداء سوق التأمين الصحي في المملكة لتساهم هذه الدراسات في دعم مركز إتخاذ القرار بناء على بيانات ومعلومات ميدانية تعكس واقع السوق وتواكب متطلبات دراسة أداء ونتائج تطبيق النظام.

حيث تعنى إدارة الدراسات والأبحاث بالأمانة العامة بشكل أساسي بمساندة عملية صناعة القرار وإتخاذه داخل المجلس باستخدام الأدوات والمعارف الإدارية المعنية بهذا الجانب، وذلك وفق ضوابط المنهج العلمي في هذا المجال.

ما ساهم في دعم الأمانة العامة للمجلس لتحقيق العديد من الانجازات في هذا المجال خلال العام ١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م، ومن أبرز هذه الانجازات ما يلي:

- إعداد مؤشرات سوق التأمين الصحي للعام المالي ٢٠١٣م، والواردة في الفصل الثامن من هذا التقرير.
- إنجاز تعديلات اللائحة التنفيذية والتنسيق مع الإدارات المعنية بالأمانة العامة للمجلس، لغرض النشر وإدراجها في موقع المجلس على شبكة الانترنت.
- تحديث البيانات والمعلومات الخاصة بدراسة تطبيق النظام على المواطنين.
- جمع البيانات والمعلومات الموثقة من واقع مصادر السوق بشكل دوري من خلال التنسيق مع الإدارات المعنية بأمانة المجلس وشركاء المجلس في قطاع الضمان الصحي التعاوني.
- إنجاز التقارير الربع سنوية للعام المالي ٢٠١٣م، والرفع بذلك لمعالى رئيس المجلس وزير الصحة، بهدف إطلاع معاليه على مستجدات سوق التأمين الصحي بشكل دوري (ربع سنوي) بما يتواكب مع تطلعات المجلس ويساهم في إتخاذ القرارات الاستراتيجية اللازمة.
- إنجاز التقرير الاحصائي الدوري الخاص بالمجلس للعام المالي ٢٠١٣م.
- القيام بعدد من الدراسات التي تخدم متلقي القرار في المجلس ومن أهمها دراسة إمكانية تطبيق الضمان الصحي على المواطنين.
- إعداد التقرير السنوي لهذا العام ٢٠١٣م، والعمل على متابعة اصداره وترجمته ونشره.



- المشاركة في دراسة أخلاقيات التأمين الصحي ضمن مشروع إعداد نظام أخلاقيات المهن الصحية تحت مظلة مجلس الخدمات الصحية.
- المشاركة في دراسة تعديل المادة الرابعة عشرة في النظام ، وإضافة بعض المواد وفق مستجدات سوق التأمين الصحي التعاوني.
- المشاركة في عدد من المحاضرات ذات العلاقة بأنشطة المجلس وتطبيق النظام.
- المشاركة في فريق عمل إعداد دراسة العطاء لمشروع الحملة التوعوية عن الضمان الصحي التعاوني.
- المساهمة في إعداد مؤشرات استخدام البوالص ودراسة رضاء العملاء في سوق التأمين الصحي.
- العمل على القيام بعدد من المهام خلال العام المالي ٢٠١٤م ومن أبرزها ما يلي:
 - القيام بعدد من الدراسات لمواكبة متطلبات قطاع التأمين الصحي.
 - العمل على أتمتة المؤشرات التأمينية الحالية عوضاً عن الطرق التقليدية حالياً.
 - دراسة رضاء العملاء في سوق التأمين الصحي في المملكة العربية السعودية.
 - دراسة استخدام وثائق التأمين الصحي، والخروج بمؤشرات لهذا الغرض.
 - متابعة تنفيذ دراسة تطبيق تعطية الزائرين القادمين للمملكة بموجب وثيقة تأمين سارية المفعول داخل المملكة.
 - المشاركة في وضع تصور عن دراسة أعداد وتوزيع الكفالات الفردية.
 - دراسة التأمين على العمالة الوافدة قبل صدور الإقامة.
 - إنجاز التقارير الربع سنوية ، والتقارير السنوية للعام المالي ٢٠١٤م.

ويمكن الاطلاع على ما يستجد من دراسات من خلال بوابة المجلس بزيارة الرابط التالي: <http://www.cchi.gov.sa/Studies/Pages/default.aspx>



الفصل الخامس

تقنية المعلومات



(٥) تقنية المعلومات:

حققت الأمانة العامة للمجلس من خلال إدارة تقنية المعلومات بنهاية العام ١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م إنجازات عديدة في مجال تقنية المعلومات على مستوى موظفي الأمانة وشركاء المجلس من المؤمن لهم ومقدمي الخدمة وشركات تأمين وشركات إدارة المطالبات وغيرهم. ومن أهم هذه الانجازات ما يلي:

(١/٥) أنظمة المجلس الداخلية:

- تم الإنتهاء من نظام الاتصالات الإدارية والأرشفة (راسلات) وخلال العام المالي ٢٠١٤م ستم تجربة واختبار النظام ومن ثم بدء التشغيل الفعلي خلال نفس العام.
- البدء في مشروع نظام تخطيط موارد المنشآت (ERP) حيث تم وضع خطة المشروع وتم تركيب نسخة من (Microsoft Dynamics AX 2012) وجاري العمل مع الشركة المنفذة لتخديصها وتهيئتها لتوافق مع إجراءات وعمليات العمل داخل المجلس.
- إدارة الأعمال اليومية لنواة المجلس الإلكترونية والمتعلقة بإدارة المحتوى.
- التواصل مع شركات التأمين لتزويد المجلس بالبيانات التأمينية لكل ربع في عام ٢٠١٣م وتقريرها في نماذج خاصة للتحليل واستخراج المؤشرات بالتنسيق مع الإدارات المعنية بأمانة المجلس.
- تم تركيب وتشغيل بيئة استضافة سحابية مع مزود خارجي (شركة مديونت) وذلك لاستضافة كل من نظام الاتصالات الإدارية والأرشفة (راسلات) ونظام تخطيط موارد المنشآت (ERP)



(٤٥) الشبكة الوطنية للضمان الصحي (البوابة الإلكترونية) للمجلس وتطويرها:

تحقق بنهاية العام ١٤٣٤هـ ٢٠١٣م، العديد من الانجازات ومنها:

- تم تعديل شاشة دخول بوابة المجلس، لتصبح كلمة التحقق سهلة القراءة.
- تم رفع عدد (٢٦٠,٨٠٦) من وثائق التأمين.
- بلغ عدد العمليات الإلكترونية خلال العام ١٤٣٤هـ ٢٠١٣م (٤٩٣،٣٨٨،١٢٠)، وذلك على النحو التالي:
 - عدد سجلات العمليات الإلكترونية للمؤمنين (ال سعوديين) المقبولة (٩٣٤،١٠٠,١٠٠).
 - عدد سجلات العمليات الإلكترونية للمؤمنين (غير سعوديين) المقبولة (٦٤٨،٦٤٠،١٢٠,٧).
 - عدد سجلات العمليات الإلكترونية للمؤمنين (ال سعوديين) المحذوفة (٩٤٤،٩٣٩).
 - عدد سجلات العمليات الإلكترونية للمؤمنين (غير سعوديين) المحذوفة (٩٧٤،٩٥٣,٣٩٥).
 - عدد العمليات المرفوضة (٩٩٣,٧٢٠,٣).
- شكلت العمليات المرفوضة خلال العام ١٤٣٤هـ ٢٠١٣م بنسبة (٣٠%) من إجمالي العمليات الإلكترونية ، وذلك على النحو التالي:
 - محاولة إضافة سجل موجود مسبقاً (٩٧٠,٤٧٤,١).
 - المؤمن غير تابع للكفيل (٨٥٦,٧٧٦).
 - محاولة إضافة وثيقة موجودة مسبقاً (٠٨٩,٥٨٣).
 - محاولة إلغاء سجل غير موجود (٥٨٦,٥٢٣).
 - رقم المؤمن غير صحيح (١٠٣,١٠٥).
 - أخرى (٣٨٩,٤٢٨) مثل (وجود أخطاء في الإدخال، انتهاء الوقت المخصص للعملية).



وبمقارنة سجلات المؤمن لهم للعام المالي ٢٠١٣م بالعام ٢٠١٢م، بين الجدول أدناه التغير الذي طرأ على هذه السجلات:--

جدول رقم (١٣): مقارنة سجلات المؤمن لهم لدى المجلس خلال الأعوام (١٤٣٠ هـ - ١٤٣٢ هـ - ١٤٣١ هـ - ١٤٣٤ هـ)

نسبة التغير	١٤٣٤	١٤٣٣	١٤٣٢	١٤٣١	١٤٣٠	العام	سجلات المؤمنين
						١٤٣٠	
% ٣٤	١٠١٠,٩٣٤	٧٥٥,٩٦٥	٤٦٢,٥٠٨	١٧٩,٠٠٩	١٤٩,٢٨٣	عدد سجلات العمليات الإلكترونية للمؤمن لهم (ال سعوديين) المقبولة	
% ٢٣	٧,١٢٠,٦٤٨	٥,٧٨١,٤٩٤	٥,٠٣٦,٧١٤	٤,٩٧٨,٩٣	٤,٤٧٥,٩٥	عدد سجلات العمليات الإلكترونية للمؤمن لهم (الغير سعوديين) المقبولة	
% ١٨	١٣٩,٩٤٤	١١٩,٠٦٣	٥٢,٦٩٢	١٢,٤٩٧	١٦,٧٩٦	عدد سجلات العمليات الإلكترونية للمؤمن لهم (ال سعوديين) المحذوفة	
% ٥	٣٩٥,٩٧٤	٣٧٧,٩٦٨	٤٦١,٢٠٨	٥٢٥,٨٣٤	٤٧٨,٢٣٢	عدد سجلات العمليات الإلكترونية للمؤمن لهم (الغير سعوديين) المحذوفة	
% ٣٩	٢,٨٠٦,٢٦٠	٢,٠١٥,١٥٥	١,٦٢٨,٦٨٥	١,٢٤٩,٧٤	٣٨١,٢٠٩	عدد وثائق التأمين المرفوعة	

(٣/٥): نظام إدارة الوثائق المطور:

- تم تجديد التعاقد مع شركة ميديونت لجمع متطلبات وبناء النظام الإلكتروني لإدارة وثائق التأمين المطور (الإصدار الثاني من الشبكة الوطنية للضمان الصحي).
- تم إصدار دليل الربط مع الخدمة الإلكترونية (Web Services) لإدارة وثائق التأمين المطور وتوزيعه على شركات التأمين.
- تم تجديد التعاقد مع شركة العلم لأمن المعلومات لإنشاء خدمة إلكترونية (Web Service) للتحقق من بيانات المقيمين وترحيل بياناتهم للجوازات لاستخدامها في مشروع النظام الإلكتروني لإدارة وثائق التأمين.



(٤/٥) : الخدمات التقنية المساعدة:

(١/٤/٥) : الخدمات الإدارية المساعدة:

- توفير بيانات ربع سنوي وسنوية لأعداد المؤمن لهم السعوديين وغير السعوديين.
- تجديد أسماء المستخدمين لدى الشركات على الشبكة الوطنية كل ستة أشهر.
- إصدار عدد (٤٨) مستخدم جديد على نظام الشبكة الوطنية.
- إلغاء عدد (٦٤) مستخدم على نظام الشبكة الوطنية.
- مراقبة أسماء المستخدمين للشبكة الوطنية في شركات التأمين والتأكد من هوياتهم.
- التنسيق مع جميع مقدمي الخدمات الصحية بإلزامية تطبيق نظام الترميز، وكيفية الحصول على رخصة الترميز الطبي بالإضافة إلى تنظيم ورشة عمل خاصة بالترميز الطبي.

(٢/٤/٥) : شبكة الحاسوب الآلي والدعم الفني:

- ربط الأنظمة السحابية للمجلس (ERP) و(CCHI DOMAIN) بالشبكة الداخلية للمجلس (Morasalat).
- الإنتهاء من تفعيل دائرة الألياف الضوئية الخاصة بخدمة الأنترنت التي تتضمن جودة عالية في الاتصال لسهولة الربط مع الأطراف الخارجية.



- عمل عدة اتفاقيات مع شركة ميكروسوفت لأنظمة المستخدمة في الأمانة وكذلك الأنظمة الجديدة لتحسين مستوى الأداء.
- تحديث وتجديد جميع برامج الحماية الخاصة بالشبكة الداخلية للمجلس على جميع المستويات من خوادم ومستخدمين.
- إضافة خدمة الإنترنوت اللاسلكي لضيف المجلس والأعضاء لتسهيل مهامهم وتوفير بيئة إتصال فعالة.
- تحديث جميع أجهزة موظفي الأمانة بالإصدارات الحديثة من أنظمة التشغيل وكذلك البرامج المكتبية.
- توحيد أنظمة التشغيل ونسخ البرمجيات لضمان أكبر قدر من التوافقية.
- العمل على الصيانة اللاحقة لجميع مكونات بيئة شبكة الحاسب الآلي الداخلية.
- توفير وتطوير أجهزة المستخدمين بتغيير البعض إلى أجهزة جديدة وتطوير أخرى لضمان جاهزية وعمل تلك الأجهزة بالشكل المطلوب .



(٥/٥) : موقع المجلس الإلكتروني:

كان أداء موقع المجلس خلال العام المالي ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م حسب صفحات الموقع الأكثر زيارة ، الدولة ، مدن المملكة، على النحو التالي:

جدول رقم (١٤): صفحات موقع المجلس الأكثر زيارة حسب عنوان الصفحة خلال ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م

عنوان الصفحة	إجمالي عدد الزيارات	عدد الزيارات الجديدة	نسبة الزيارات الجديدة
استعلام عن التأمين	١٠٢٣٣,٨٦٨	١٤٢٠,١٥٤	% ١٢
الصفحة الرئيسية	٢٣١٠,٣٨٢	٦٣٤٤٢	% ٢٧
شركات التأمين الصحي المؤهلة	١٩٠,٨٤٢	١٥٦٦٢	% ٧٩
الخدمات الإلكترونية	١٢٩٠,٤٤٢	٢١٠,١٤٣	% ١٦
النظم واللوائح	٤٠٩٩	٢٤٨٧	% ٦١
الاجمالي	١٠٦١٨٠,٦٣٣	٢٤٤,٨٥٠	% ١٥



جدول رقم (١٥): صفحات موقع المجلس الأكثر زيارة حسب الدولة خلال (٢٠١٣ - ١٤٣٤) م

الدولة	إجمالي عدد الزيارات	عدد الزيارات الجديدة	نسبة الزيارات الجديدة	متوسط مدة الزيارة
السعودية	١،٦٦٧،٧١٣	٢٦٦،٦٥٤	% ١٦	٤٦٢,٣٤
الولايات المتحدة	٦،٣١٤	٢،٤٤٨	% ٣٩	٣٠٣,٨٥
المملكة المتحدة	٥،١٧٤	٩٦٩	% ١٩	٣٣٨,٧٨
مصر	٣،٥٢٢	٢،٢٥١	% ٦٤	٣١٧,٦٩
الامارات	٢،٩١٥	١،٢٥٥	% ٤٣	٢٥٨,٥٤
الهند	١،٦٢٣	١٠٠٢٨	% ٦٣	٢٣٠,١٩
الأردن	٨٤٧	٦٠٩	% ٧٢	١٨٣,٦٣
ألمانيا	٨٠٧	٥٩٧	% ٧٤	١٥٣,١٦
فرنسا	٧٩٢	٢٧١	% ٣٤	٢٧٤,٣٨
أخرى	١١،٥٠٠	٢،٨٦٥	% ٢٥	٤٠٢,٣٢
الاجمالي	١،٧٠١،٤٠٧	٢٧٨،٩٤٧	% ١٦	٤٥٨,٢٣



جدول رقم (١٦): عدد ووقت زيارات موقع المجلس حسب المدينة خلال (٢٠١٣ - ٢٠١٤ هـ)

الدولة	إجمالي عدد الزيارات	عدد الزيارات الجديدة	نسبة الزيارات الجديدة	متوسط مدة الزيارة
الرياض	٨٥٣,٤٠٤	١٤٤,٩٨٧	% ١٧	٤٥٦,٦٣
جدة	٦٠٤,٣٧٤	٨٨,٩١٨	% ١٥	٤٦٨,٧٦
مكة	٦٨,٦٢٧	١٠٦٥٠	% ١٦	٤٥٨,٣٩
الدمام	٣٣,٣٥٧	٥٦٥٢	% ١٧	٤٤٥,١٤
الظهران	٢٦,٣٣٠	١٥٣٩	% ٦	٤٧٥,٨١
الجبيل	١٢,٦٣٨	٤٣٤٢	% ١٢	٤٩٦,٦٧
أبها	١١,٢٨٧	٢٠٣١	% ١٨	٤٧٩,٨٢
الهفوف	١١,١٤٨	١٤٧٢	% ١٣	٥١٣,٩٩
أخرى	٤٢,٨٥٢	٧٩٥٧	% ١٩	٤٧٥,٦١
الاجمالي	١,٦٦٤,٠١٧	٢٦٧,٥٤٨	% ١٦	٤٥٨,٢٣



(٦/٥) : برنامج التعاملات الإلكترونية SHIB

أهم انجازات برنامج تبادل التعاملات الإلكترونية SHIB :

- تم الانتهاء من المرحلة الأولى للمشروع المتمثلة في جمع متطلبات العمل الأساسية وتحليلها.
- القيام بعمل دورات تدريبية في HL7 لشركات التأمين ومقدمي الخدمة.
- القيام بعمل دورات تدريبية للترميز الطبي الدولي.
- الإنتهاء من قسم برنامج تبادل التعاملات الإلكترونية SHIB في موقع المجلس على الانترنت.

ويأتي ضمن الأهداف المستقبلية لبرنامج تبادل التعاملات الإلكترونية، البدء في المرحلة الثانية للمشروع وتمثل في مرحلة التطوير والتطبيق.



الفصل السادس

الشؤون المالية والإدارية



(٦) الشؤون المالية والإدارية

(٦): الشؤون المالية للعام ٢٠١٣م:

تتولى أقسام ووحدات الإدارة تنفيذ المهام والأعمال المنصوص عليها في اللوائح الداخلية للمجلس وخصوصاً اللائحة المالية وكذلك باعتماد أدلة الإجراءات والدورات المستندية لضمان حسن سير الإعمال وسلامة الرقابة الداخلية، فالشأنون المالية تعمل وفق الأسس التجارية والمبادئ المعترف بها في الشركات والمؤسسات التجارية باتباع الأنظمة الصادرة عن الهيئة السعودية للمحاسبين القانونيين (SOCPA).

(١/٦): إنجازات الشؤون المالية للعام ٢٠١٣م:

(١/٦): قسم الإيرادات والتحصيل:

١. تم تحديث النظام الآلي للإيرادات (برنامج العميل) لتحرير القيود المحاسبية الخاصة بإيرادات النشاط والذمم الدائنة ومن ثم قيدها في الأستاذ العام.
٢. تم تحديث قاعدة بيانات شركات التأمين وشركات إدارة المطالبات وعنوانها وأسماء مسؤوليتها وأرقام الاتصال بهم أولاً بأول.

(٢/٦): قسم الحسابات العامة:

٣. تم إغلاق الحسابات الخاتمية للعام المالي ٢٠١٢م وإعتمادها من المجلس في جلسته رقم (٩٠) المنعقدة بتاريخ ٢٥/٦/٤٣٤هـ.
٤. تم إغلاق حسابات نصف العام ٢٠١٣م واستلام تقرير المراجع الخارجي عن الفترة.
٥. إعداد الميزانية التقديرية للمجلس للعام المالي ٢٠١٤م.
٦. تم متابعة الصرف على الميزانية المعتمدة لعام ٢٠١٣م وبحمد الله لا يوجد تجاوزات في المبالغ المعتمدة لبنود الصرف.
٧. تسوية العهد النقدي وإغلاق الصندوق وجرد الأصول بحضور المراجع القانوني في ٣١/١٢/٢٠١٣م دون أي ملاحظات.



(٦/١/٣) : إدارة تنمية الموارد:

٨. بدء العمل بصناديق الإدخار والاستثمار لمنسوبي المجلس بدءاً من فبراير ٢٠١٤م حيث قاربت نسبة المدخرين (٦٠%) من الموظفين.
٩. بدء العمل ببرنامج القروض حيث إستفاد ما يقارب (٢٤%) من منسوبي المجلس.

(٤/١/٤) : أعمال في طور الإعداد والإنتهاء لدى الشؤون المالية:

١. تم إعداد الخطة الإستراتيجية لاستثمارات المجلس للعرض على المجلس مطلع ٢٠١٤م.
٢. جاري تطبيق الأنظمة المالية الآلية: (الحسابات العامة، الأصول الثابتة، إدارة النقد) من قبل فريق أمانة المجلس مع الشركة المنفذة.
٣. التحديث والتطوير المستمران لإجراءات ونماذج العمل الداخلية لأقسام الإدارة وفقاً لمقتضيات العمل.



(٢/٦) : الشئون الإدارية للعام ٢٠١٣ م:

تتولى أقسام الإدارة تنفيذ المهام والأعمال المنصوص عليها في اللوائح الداخلية للمجلس وأدلة السياسات والإجراءات لمهام الإدارة، إضافة إلى القيام بالمهام الإدارية المباشرة حسب الخطة والبرامج السنوية، مع الاستعانة بالخبرات والقدرات الخارجية (outsourcing) كبديل إستراتيجي سواء لاستشارات أو الخدمات المساعدة.

(١/٢/٦) : إنجازات الشئون الإدارية للعام ٢٠١٣ م:

(١/١/٢/٦) : قسم الموارد البشرية:

١ - تم توظيف (١٠) موظفين موزعين على الإدارات والوحدات التالية:-

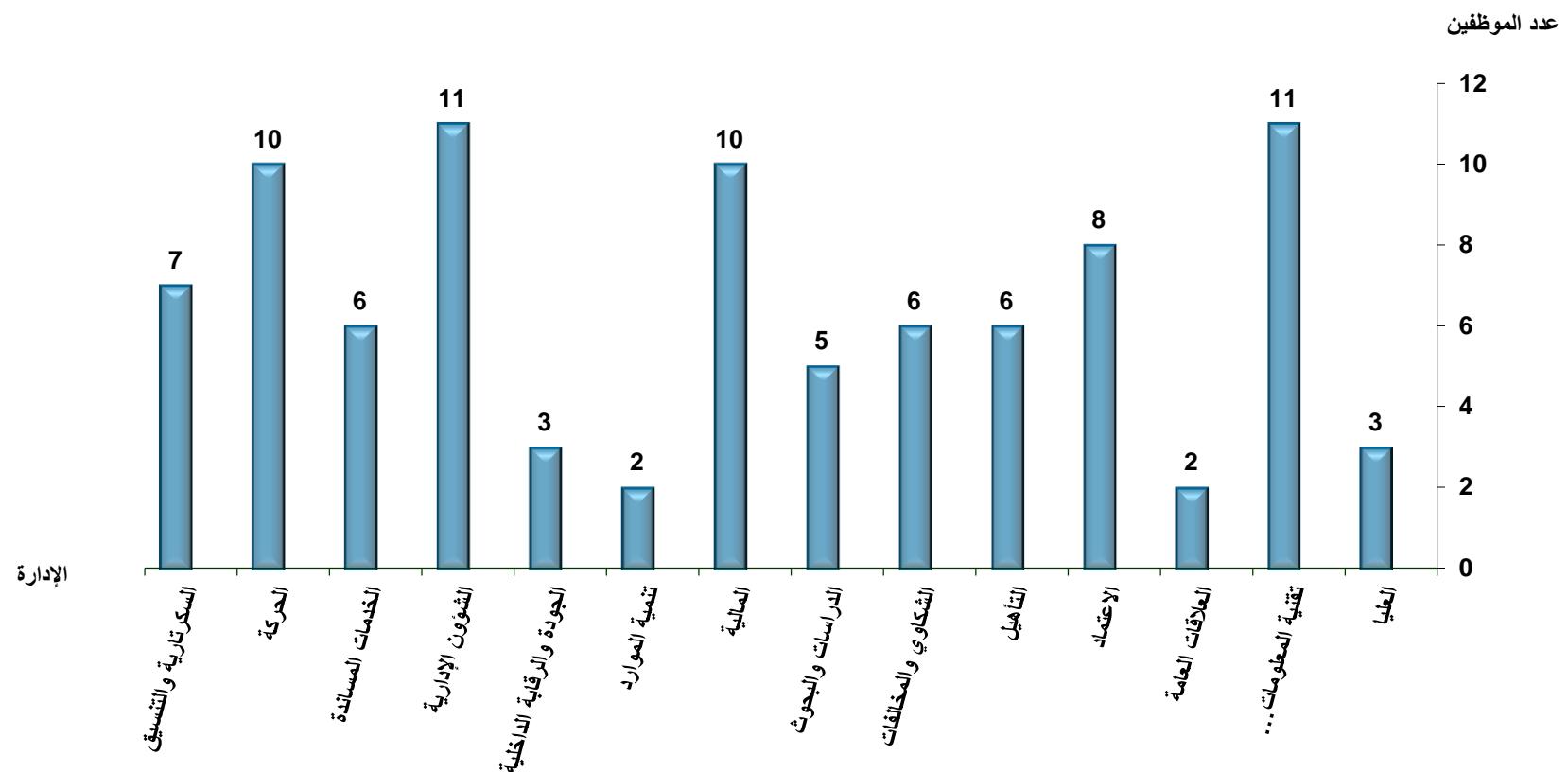
جدول رقم (١٧) : توزيع موظفي الأمانة العامة حسب الأدارات خلال العام ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م

العدد	الإدارة	العدد	الإدارة
١	الدراسات والأبحاث	١	الشئون المالية
١	العقود والمشتريات	٧	الخدمات المساعدة الأمن / الصيانة / الحركة
١٠ موظفين			الاجمالي



وقد بلغ عدد موظفي الأمانة العامة بنهاية ديسمبر ٢٠١٣ م عدد (٩٠) موظف موزعين على الإدارات كما في الرسم البياني (١٠) أدناه:-

شكل رقم (١٠): توزيع الموظفين على ادارات الامانة العامة خلال العام ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م



٢- رفع اللوائح والقرارات والتعليمات والنماذج الخاصة بشئون الموظفين على بوابة الموقع الإلكتروني للمجلس أولاً بأول.

٣- تم إعداد و إعتماد:

- لائحة الإدخار والإستثمار لمنسوبي المجلس بدء من ١٤٣٤/٢/١٩ هـ بموجب إعتماد المجلس.

- لائحة العاملين والفنين المستخدمين والعمل بها بدء من ١٤٣٤/٩/٢٢ هـ بموجب إعتماد الأمين العام.

- القواعد المنظمة لمكافأة الحاصلين على شهادات علمية بدء من ١٤٣٥/١/١ هـ.

- العديد من التعليمات الخاصة بالتمتع بالإجازات السنوية و نظامية الإجازات المرضية لمنسوبي أمانة المجلس.

٤- تحديث قرار تنظيم الصلاحيات لعام ٢٠١٤م و تفويض العديد من المسؤوليات للإدارة الوسطى.

٥- تم إعداد القواعد المنظمة للمكافأة السنوية وفقاً لمؤشرات الإداء KPIs وبانتظار الإعتماد من المجلس.

٦- الإعلان عن الوظائف الشاغرة من خلال بوابة التوظيف في الموقع الإلكتروني للمجلس خلال العام.

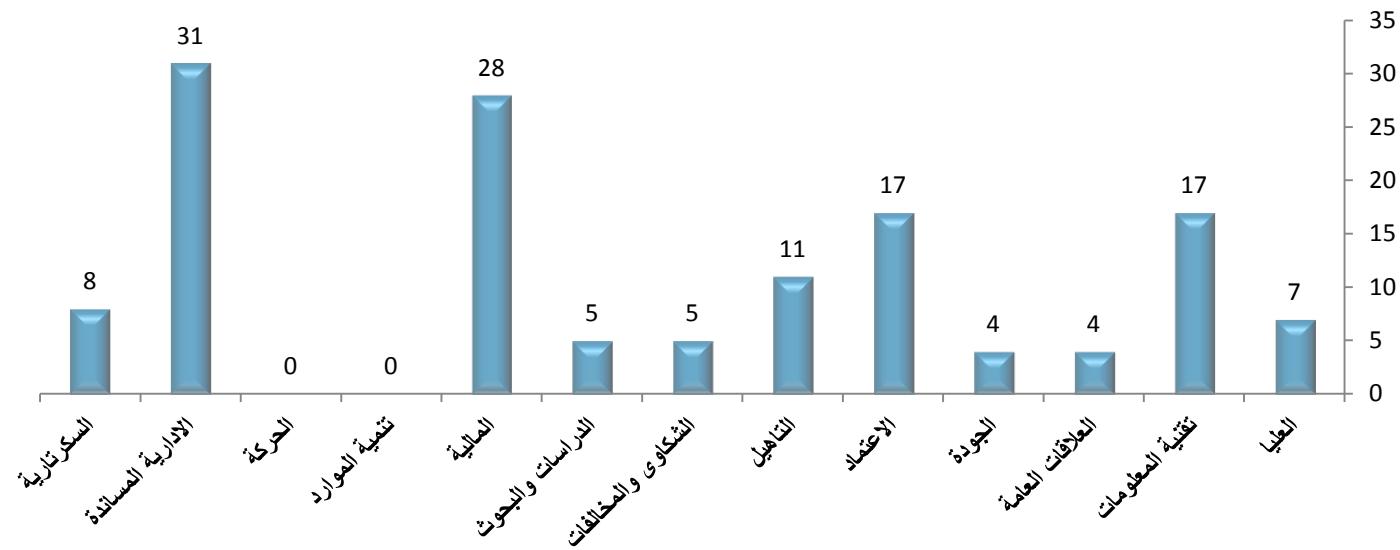
(٢/١٢/٦): وحدة التدريب:

١- تم تنفيذ ما يقارب (١٣٧) برنامج علمي و تدريبي لما يقارب (٧٢) موظف من الغير ملتحقين ببرامج أكاديمية وفقاً لخطة التدريب المعتمدة من لجنة التدريب للعام ٢٠١٣م بإنجاز عدد ساعات تدريبية تقارب (٣،٨٦٦ ساعة)، كما تم إلتحق العديد من الموظفين في مشاركات محلية ودولية ومهام عمل بعدد (٢٨) مشاركة.



ويوضح الرسم البياني رقم (١١) أدناه، توزيع الدورات والمشاركات على منسوبي الأمانة العامة حسب كل إدارة بالأمانة العامة.

شكل رقم (١١): الدورات والمشاركات لمنسوبي الأمانة العامة خلال العام ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م



٢- تشجيع التحصيل العلمي لمنسوبي المجلس وحصول بعضهم على الشهادات كما يلي:

جدول رقم (١٨): التحصيل الأكاديمي لموظفي الأمانة العامة حسب الإدارات خلال العام ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م

المجموع	المتوسطة	الثانوية	دبلومات مهنية	بكالوريوس	ماجستير	الشهادة العلمية
٧	٠		٥	١	١	عدد الحاصلين عليها
٢١	٢	٢	٤	١٢	١	عدد الملتحقين بالدراسة حالياً



وعلية تم مكافأة الحاصلين على الدبلومات والشهادات العلمية خلال ٢٠١٣م بتحسين الوضع الوظيفي والعلاوات المجزية.

٣- تم إعداد خطة التدريب للنصف الأول لعام ٢٠١٤م و إعتمادها.

٤- بمشاركة إدارة برنامج التعاملات الإلكترونية، تم إعداد دورتين تدريبيّة لما يقارب (١٠٠) متدرب لدورة HL7 لمنسوبي قطاع التأمين الصحي والصحة.

(٣/١٢/٦): قسم الخدمات الإدارية:

العقود:

١- توقيع عقد استئجار مبني الأمانة الجديد في حي الملقا طريق الملك فهد.

٢- ترسية مشروع "الأنظمة الآلية المالية والإدارية" ERP وتوقيع عقد التنفيذ.

٣- توقيع إتفاقية مشروع دراسة توطين وظائف التأمين الصحي Shipar مع مركز الملك عبدالله للبحوث والدراسات.

٤- توقيع إتفاقية الخدمات السحابية (Cloud Services) لإستضافة النظم الآلية الإدارية والمالية.

٥- توقيع عقد مشروع تصميم مبني مقر الأمانة العامة الجديد والإشراف على تنفيذ أعمال تجهيز وتأثيث المبني مع مكتب الإستشارات الهندسية.

٦- تجديد اتفاقيات تقديم خدمة الانترنت و خدمات الصيانة والنظافة و الصياغة وكذلك صيانة الآت التصوير وأجهزة الفاكس.

٧- توقيع اتفاقية حديثة لتقديم خدمات الترجمة مع عدة مكاتب ترجمة معتمدة.



المشتريات و الخدمات الإدارية المتنوعة:

- ١- طرح وترسية منافسة للمكاتب الإستشارية الهندسية مشروع تصميم مبنى مقر الامانة العامة الجديد والإشراف على تنفيذ أعمال تجهيز وتأثيث المبني.
- ٢- طرح وترسية منافسة مشروع تجهيز وتأثيث مبنى مقر الأمانة العامة الجديد في الصحف المحلية وتم شرائها من قبل (١٠) جهات وتقدمت جميعها بعروض المشروع.
- ٣- طرح منافسة مشروع تطوير وتشغيل برنامج التعاملات الالكترونية SHIB في الصحف المحلية و العالمية وتم شرائها من قبل (٢٠) متنافس وتقدم (٩) منهم بعروض المشروع والمزمع إنهائه خلال النصف الأول من عام ٢٠١٤م.
- ٤- تجهيز وتركيب جناح المجلس في المعرض الطبي السعودي الدولي لفترة من ٦ إلى ٨ أبريل ٢٠١٣م ودعمه بفريق عمل خلال المشاركة.
- ٥- تم تأمين عدد (٤٠٠) حقيبة علمية و حافظة جلدية بشعار المجلس لمشاركي دورات و ندوات المجلس.
- ٦- تأمين كامل مستلزمات الحقيقة التدريبية لعدد ١٠٠ متدرب لدورتي HL7 بالإضافة لتجهيز قاعة تدريب لاستضافة الدورات خلال ٢٠١٣م.
- ٧- تأمين كامل مستلزمات الحقيقة التدريبية لعدد ٥٠ متدرب لدوره ICD10-AM بالإضافة لتجهيز قاعة تدريب لاستضافة الدورة مطلع يناير ٢٠١٤م.
- ٨- تأمين وتجديد رخص برامج وتطبيقات إلكترونية، بالإضافة لشراء العديد من أجهزة الحاسب الآلي وهواتف سيسكو.
- ٩- شراء وتركيب نظام وأجهزة تتبع سيارات وحدة الحركة والنقل.



- ١٠ - تم توقيع وثائق تأمين شامل لعدد من سيارات المجلس وكذلك المقر ضد الحوادث.
- ١١ - تحديث بيانات وتشغيل النظام الآلي لإدارة إجتماعات المجلس وكذلك نظام الصوت في قاعة الإجتماعات.
- ١٢ - تطوير آليات العمل في مركز خدمات العملاء حيث شمل:-
 - تدريب منسوبي المركز على النظام واللائحة التنفيذية والوثيقة الموحدة.
 - حصر وتحديث الأسئلة الأكثر شيوعا باللغتين وجعلها متاحة لمأموري المركز وكذلك عرضها على الموقع الإلكتروني للمجلس.
 - تحديث نظام الرد الصوتي التفاعلي (IVR).
- ١٣ - تم إصدار (٤) أعداد من مجلة المجلس "التأمين الصحي التعاوني" باللغتين وتوزيع (٤٨) ألف نسخة لعموم شركاء المجلس.



(٤/٢/٦): أعمال في طور الإعداد والإنتهاء لدى وحدات الشؤون الإدارية:

- ١- التواصل المستمر مع المعاهد والمراكز السعودية لبحث امكانية حصول منسوبي الأمانة العامة على دبلوم التأمين الصحي.
- ٢- المساهمة في دراسة عطاءات مشروع تبادل معاملات التأمين الصحي السعودي SHIB مع الإستشاري المعين ولитет التوصية للمجلس المؤقر بالترسية خلال الربع الأول ٢٠١٤م.
- ٣- جاري العمل والمتابعة مع مكتب الإستشارات الإدارية حيال دراسة آلية تقييم الأداء والعلاوات والترقيات والنقل وكذلك لائحة المخالفات والجزاءات.
- ٤- التطبيق التجاري لنظامي الاتصالات والأرشفة من قبل فريق أمانة المجلس مع الشركة المنفذة ليتم التشغيل النهائي الرابع الأول ٢٠١٤م.
- ٥- انتهاء مرحلة التخطيط والتصميم لأنظمة الإدارية الآلية (التوظيف، شؤون الموظفين، التدريب، المشتريات والعقود، الحركة) من قبل الشركة المنفذة مع فريق أمانة المجلس ليتم تطبيقه في الرابع الثاني ٢٠١٤م.
- ٦- التحديث والتطوير الدائمين لإجراءات ونماذج العمل الداخلية لأقسام ووحدات الإدارة.



الفصل السابع

الجودة



(١٧) الجودة:

رأت الأمانة العامة بأن يكون من أولى اهتماماتها تعزيز ثقافة الجودة في عملياتها كافة، وما يقتضية ذلك من توثيق للسياسات والإجراءات لكافة أنشطة الأمانة ومتابعة تطبيقها بشكل يضمن تحقيق أهداف وضعها، بالإضافة إلى أنشطة القسم في مجال التحسين المستمر للأعمال المؤداة في الأمانة العامة ومبادراتها في أتمتة العمليات وبناء نظم إدارة موارد المنظمة.

ويهدف قسم الجودة بأمانة المجلس إلى إنشاء المعايير والمقييسes اللازمة لأداء الأنشطة في الأمانة العامة وذلك من خلال التدرج في عمليات إدارة الجودة والمتمثلة بـ:

١. تخطيط الجودة
٢. ضمان الجودة
٣. ضبط الجودة
٤. التطوير والتحسين المستمر

ولذا، دأبت أمانة المجلس على تحقيق هذه الأهداف من خلال تولي قسم الجودة المهام التالية:

- مراجعة كافة السياسات والإجراءات و متابعة تطبيقها وتطویرها.
- مراجعة كافة بطاقات الوصف الوظيفي و متابعة تحديثها.
- المشاركة في الإشراف على برامج التدريب المعتمدة بالتنسيق مع الجهات التربوية الأخرى.
- المشاركة في إعداد دراسة المتطلبات لأنظمة الداخلية في الأمانة.
- مراقبة البيانات وإعداد تقارير مؤشرات الأداء الرئيسية وتحديثها.



- دعم اتخاذ القرار من خلال رفع تقارير الأداء الدورية وعرضها على صاحب الصلاحية.
- جمع و توفير البيانات و المعلومات من شركاء المجلس و متابعتها وتحليلها وفقاً للمعايير والمتطلبات و قياس مدى تحقيقها لها.
- جمع المعلومات على مستوى الإدارات وتنسيقها لإعطاء مدلولات حقيقة عن أنشطة جميع إدارات المجلس و من ثم تحديد أداء المجلس كجهة مستقلة.
- إعداد نماذج للتنبؤ الإداري على مختلف المستويات الإدارية فيما يتعلق بعناصر الإنتاج والمخرجات والدورات الموسمية لها.
- صياغة وتعديل السياسات وأدلة إجراءات العمل الداخلية بما يتماشى مع سياسات وأهداف المجلس.
- إعداد بحوث العمليات، لتحسين وتطوير الأداء.
- مشاكل المتعلقة بالكادر الوظيفي وتقدير حجم القوى العاملة الملائم وتحليل الكفاءات والمهارات وصياغة المسارات المهنية وما إلى ذلك.
- مساندة الإدارات والأقسام الداخلية في تحليل وتطوير الأعمال المؤداة فيها ومدى كفائتها وفاعليتها وما إلى ذلك.



(٢٧) إنجازات الجودة خلال العام ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م :

(١/٢٧) : مجال التوثيق و التطوير الإداري:

١. إعداد مسودة سياسات و إجراءات الترقية و التدرج المهني و الانتقال .
٢. المشاركة في إعداد مسودة لائحة المخالفات والجزاءات والتحقيق الإداري.
٣. المشاركة في إعداد و مراجعة سياسات و إجراءات تقييم الأداء السنوي لموظفي الأمانة .
٤. حصر المسميات الوظيفية النشطة في الأمانة العامة و تجهيز وتحديث بطاقة الوصف الوظيفي التابعة لها : حيث تم حصر (٨٢) مسمى وظيفياً و إعداد وتحديث كافة بطاقاتها ووصفها الوظيفي.
٥. المشاركة في تحديث سياسات و إجراءات وحدة التدريب و الابتعاث و تحديث كافة استمرارات الاحتياجات التدريبية لكافة الموظفين.
٦. التنسيق و المتابعة مع المعهد المصرفي لتلبية الاحتياجات التدريبية للأمانة العامة.
٧. إعداد مسودة لسياسات و إجراءات تخطيط التعاقب و إعداد الكوادر الإدارية (Succession Planning) .
٨. إعداد دراسة إستقصائية عن الإحتياجات الوظيفية المتوقعة للخمس سنوات القادمة لكافة إدارات الأمانة العامة.
٩. إعداد دراسة ميدانية عن مدى جاذبية بيئة العمل في الأمانة العامة و مدى الرضى الوظيفي لدى منسوبيها تمهيداً للمشاركة بمسابقة أفضل بيئة عمل ، والتي كان من أبرز نتائجها التوصل إلى معرفة أن الرضى الوظيفي موجود بشكل واضح و سائد على مستوى الأمانة العامة.
١٠. إعداد تقارير الكفاءات والكافيات الإدارية على مستوى الإدارات لكافة إدارات الأمانة العامة.
١١. إعداد دليل شامل للبرامج التدريبية حسب الاحتياجات المقاسة لمنسوبي الأمانة العامة.
١٢. إعداد النشرة السنوية لمؤشرات التأمين وأنشطة الأمانة لعام ٢٠١٣ م.

(٢/٢٧) : مجال تطوير الأنظمة:

١. المشاركة في إعداد و متابعة تنفيذ مشروع إدارة الوثائق المطور .
٢. تقديم الدعم الفني لنظام العميل الذي يشمل إدارات (المالية ، الإعتماد ، التأهيل ، الشكاوى)
٣. المشاركة في إعداد كراسة نظمي إدارة الموارد و الاتصالات الإدارية
٤. المشاركة في تقييم العروض المقدمة من الشركات لنظام إدارة الموارد
٥. الإنتهاء من وضع التصور النهائي لنظام الشكاوى المتضمن الربط بالبوابة الإلكترونية و الذي يساعد على تسهيل وتسريع العمل لدى الإدارة.
٦. إعداد وإنشاء نظام للمؤشرات الإدارية يقيس العمليات اليومية و إنتاجية الموظفين.



(٣/٢/٧) : مجال انشطة مركز الاتصال التابع للأمانة العامة:

(١/٣/٢/٧) : أعداد الإتصالات لعام ٢٠١٣ م:

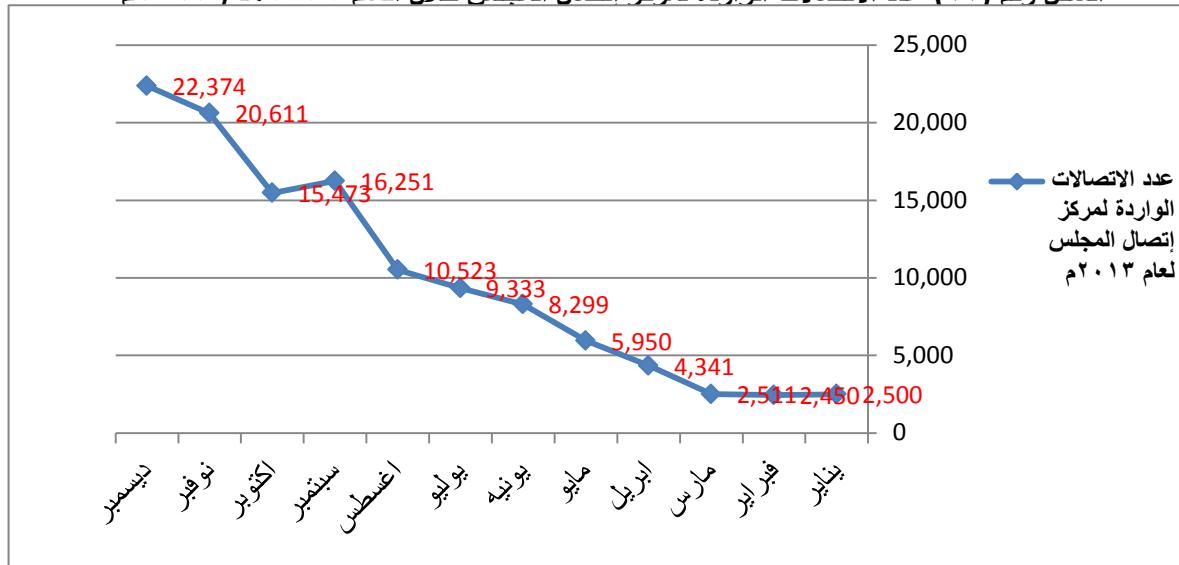
طرأ على مركز الاتصال التابع للمجلس نمو مطرد في أعداد المتصلين خلال عام ٢٠١٣ م نتيجة لقرار المجلس في جلسته رقم (٨٨) و تاريخ ١٤٣٤/١١ هـ، و القاضي بالزام شركات التأمين الصحي بضرورة ادراج شعار و رقم المجلس خلف كل بطاقة التأمين الصحي بدءاً من ١٤٣٤/٧/١ هـ، كما هو موضح فيما يلي:

جدول رقم (١٩) نشاط مركز إتصال المجلس خلال العام ١٤٣٤ - ٢٠١٣ م

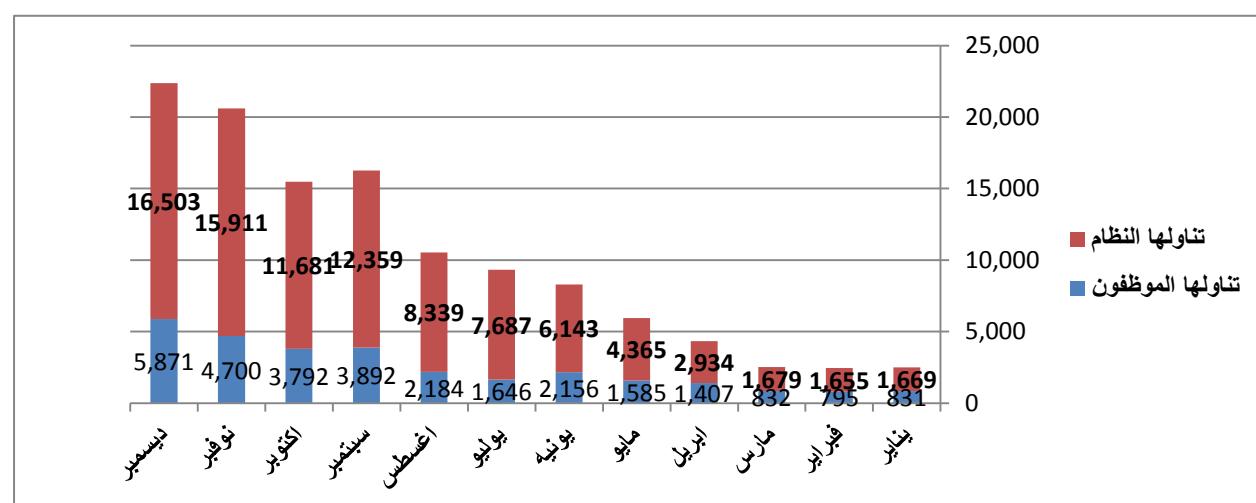
الشهر	نسبة النمو ككل المعيارية	المجموع	نسبة النمو المعيارية لمكالمات النظام	تناولها النظام	نسبة النمو المعيارية لمكالمات الموظفين	تناولها الموظفون
يناير	%٢,٠-	٢,٥٠٠	%٠,٨-	١,٦٥٥	%٤,٣-	٧٩٥
فبراير	%٠,٤	٢,٤٥٠	%٠,٦	١,٦٧٩	%٠,١	٨٣٢
مارس	%٧٣,٦	٤,٣٤١	%٧٥,٨	٢,٩٣٤	%٦٩,٣	١,٤٠٧
أبريل	%١٣٨,٠	٥,٩٥٠	%١٦١,٥	٤,٣٦٥	%٩٠,٧	١,٥٨٥
مايو	%٢٣٢,٠	٨,٢٩٩	%٢٦٨,١	٦,١٤٣	%١٥٩,٤	٢,١٥٦
يونيو	%٢٧٣,٠	٩,٣٣٣	%٣٦٠,٦	٧,٦٨٧	%٩٨,١	١,٦٤٦
أغسطس	%٣٢٠,٩	١٠,٥٢٣	%٣٩٩,٦	٨,٣٣٩	%١٦٢,٨	٢,١٨٤
سبتمبر	%٥٥٠,٠	١٦,٢٥١	%٦٤٠,٥	١٢,٣٥٩	%٣٦٨,٤	٣,٨٩٢
أكتوبر	%٥١٨,٩	١٥,٤٧٣	%٥٩٩,٩	١١,٦٨١	%٣٥٦,٣	٣,٧٩٢
نوفمبر	%٧٢٤,٤	٢٠,٦١١	%٨٥٣,٣	١٥,٩١١	%٤٦٥,٦	٤,٧٠٠
ديسمبر	%٧٩٥,٠	٢٢,٣٧٤	%٨٨٨,٨	١٦,٥٠٣	%٦٠٦,٥	٥,٨٧١
المجموع	١٢٠,٦١٦	٩٠,٩٢٥				٢٩,٦٩١



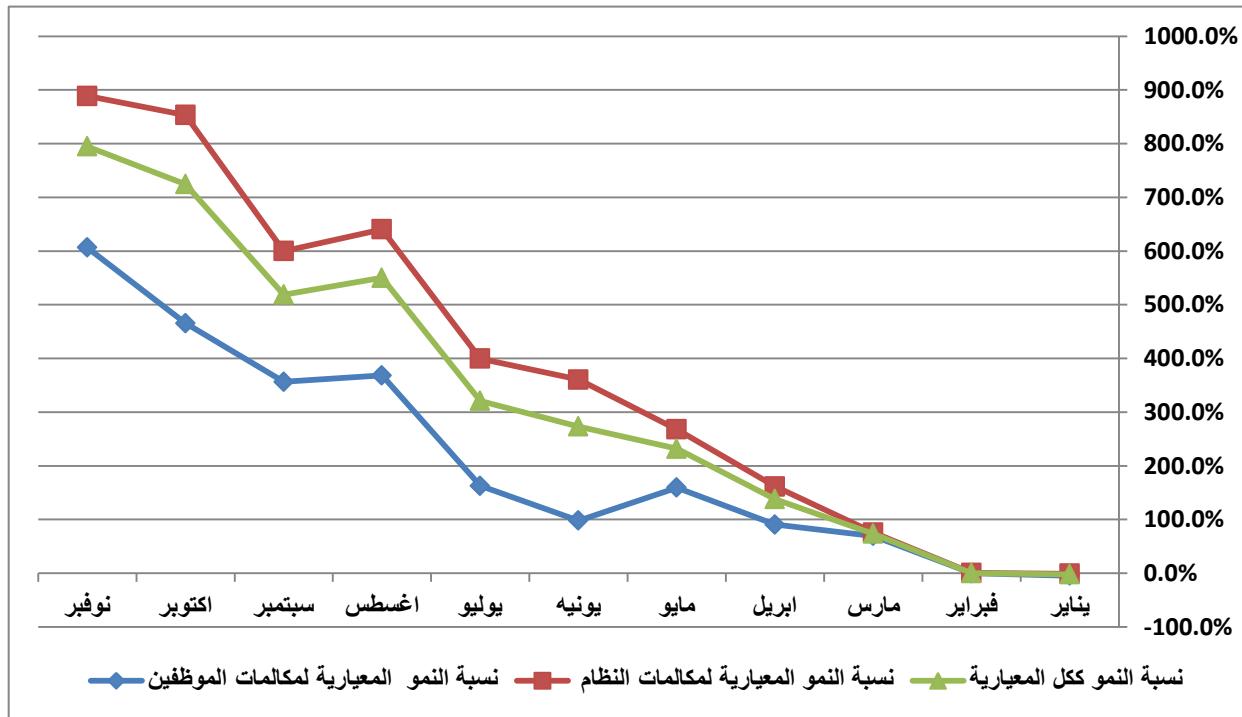
الشكل رقم (١٢) عدد الاتصالات الواردة لمركز اتصال المجلس خلال العام ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م



الشكل رقم (١٣) توزيع المكالمات حسب آلية استقبالها في مركز اتصال المجلس خلال العام ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م



الشكل رقم (١٤) معدلات النمو المعيارية بإعتبار فبراير ٢٠١٣ م كبداية للفترة



(٢/٣/٢/٧): أداء مركز الاتصال في خدمة العملاء خلال عام ٢٠١٣ م:

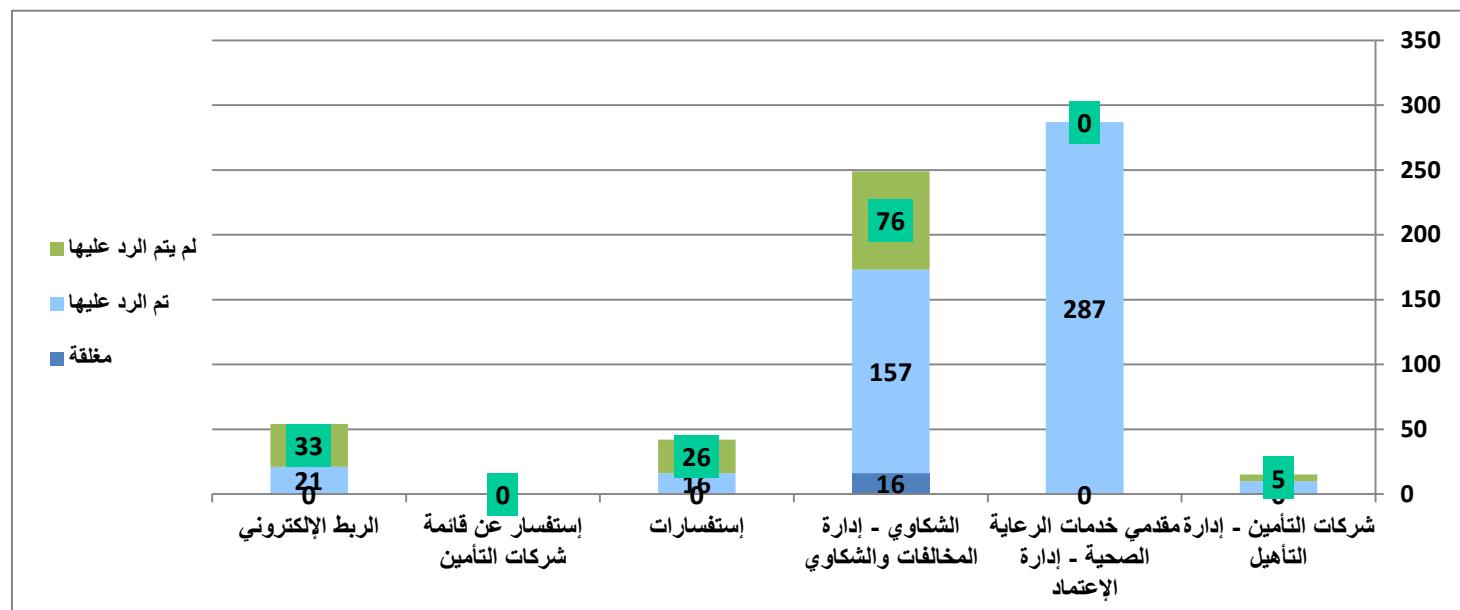
يقوم مركز الاتصال بدور مهم في إدارة الخدمات التي يقدمها المجلس ، حيث انه يعني بتشغيل و إدارة الخطوط الأولى لخدمات المستفيدين و متابعة إجراءاتها نيابة عنهم، من خلال نظم إلكترونية مبنية على اعتبارات الجودة في الخدمات المقدمة، عن طريق إعطاء تذكرة إلكترونية لما يرده من شكاوى و استفسارات تتطلب تدخل المجلس ومعالجته ، و نورد أبرز مؤشرات هذه العمليات كما يلي:



جدول رقم (٢٠) نشاط مركز اتصال المجلس خلال العام ١٤٣٤ - هـ ٢٠١٣ م

نوع الاتصال	لم يتم الرد عليها	تم الرد عليها	مغلقة	مجموع التذاكر
شركات التأمين - إدارة التأهيل	٥	١٠	٠	١٥
مقدمي خدمات الرعاية الصحية - إدارة الاعتماد	٠	٢٨٧	٠	٢٨٧
الشكاوي - إدارة المخالفات والشكاوي	٧٦	١٥٧	١٦	٢٤٩
استفسارات	٢٦	١٦	٠	٤٢
إستفسار عن قائمة شركات التأمين	٠	٠	٠	٠
الربط الإلكتروني	٣٣	٢١	٠	٥٤
المجموع	١٤٠	٤٩١	١٦	٦٤٧

الشكل رقم (١٥) : نشاط مركز اتصال المجلس خلال العام ١٤٣٤ - هـ ٢٠١٣ م



(٢/٣/٣): إنجازات فريق العمل لتطوير خدمات المركز:

أ- إتمام العمل على تحديث قاعدة بيانات الأسئلة الشائعة:

بهدف ايجاد مراجع محدثة لمساعدة المأمورين في الإجابة على تساؤلات واستفسارات المتصلين عن مختلف جوانب النظام واللائحة والوثيقة الموحدة وكذلك أنشطة المجلس والأمانة، حيث تولت إدارة التأهيل الحصر والتنسيق لكافة الأسئلة الأكثر شيوعاً مع بقية الإدارات ومن ثم تطوير وتصنيف الأسئلة الشائعة بموجب طرف العلاقة التأمينية، وعليه تم رفع نسخة منها على البوابة الإلكترونية للمجلس.

ب- تمت إعادة تصميم نظام الرد الصوتي التفاعلي الآلي (IVR) ليكون أكثر فاعلية:

قام فريق العمل بمراجعة نظام الرد الصوتي التفاعلي الآلي الحالي ومدى ملائمته و مواكبته لأعمال المجلس، وقد خرج فريق العمل بعدة نتائج كالتالي:

- وضع تصميم جديد لنظام الرد الآلي بحيث يراعي الزيادة المتوقعة في حجم المتصلين ويضمن تقليل فترة الانتظار للتحدث للمأمور.
- إيصال المعلومة المستفيد من خلال عدة طرق أما بالإحالة للموقع أو إستلام المعلومات إلكترونياً بموجب إدخال رقم الفاكس أو عبر SMS.
- توفير خدمة الاستعلام الذاتي عن حالة التأمين حيث تقدم فيها معلومات عن حالة التأمين و فترة صلاحيته و الشركة المتعاقد معها.

ج- تم عقد دورة تدريبية لمنسوبي مركز الاتصال حول أساسيات التأمين الصحي:

تولى قسم الجودة بإعداد دورة تدريبية في أساسيات التأمين الصحي وإطلاع فريق العمل عليها لضمان ملائمتها، ومن ثم قام رئيس قسم الجودة بعقد دورتين تدريبيتين لعشر من موظفات مركز الإتصال وقد أختتمت باختبار شامل لما ورد فيها من معلومات.

د- تم عقد دورة تدريبية لمنسوبي مركز الاتصال حول النظام و اللائحة التنفيذية والوثيقة الموحدة:

تولى قسم الجودة التنسيق لعقد دورة لمنسوبي المركز حول النظام و اللائحة والوثيقة الموحدة ، و قام مدير إدارة التأهيل بعقد دورتين تدريبيتين لموظفي مركز الإتصال وقد أختتمت بجلسات نقاش شاملة لما ورد فيها من معلومات.



(٤/٢/٧) : أعمال في طور الإعداد و الإنماء في مختلف مجالات الادارة:

- الادارة بقصد القيام بمراجعة شاملة لكافة السياسات و الاجراءات في كافة إدارات أمانة المجلس.
- حاليا يتم التنسيق مع إدارة تقنية المعلومات بخصوص تفعيل نظام مؤشرات الأداء الإداري لكافة أنشطة الأمانة.
- سيتم الاطلاق التجريبي لنظام الرد الآلي الجديد خلال الفترة الحالية تمهيدا لاطلاقه بشكل نهائى.
- حاليا تم إطلاق خدمة الاستعلام عن حالة التأمين بشكل تجريبى للتأكد من فاعليتها و عدم وجود اي مشاكل محتملة.
- بعد الاطلاق النهائى لنظام الاتصالات الإدارية في المجلس ، سيتم البحث في الربط بين جزئياته المتعلقة بإدارة الشكاوى و المركز لرفع الانتاجية و تعزيز جودة الخدمات المقدمة.



الفصل الثامن

مؤشرات السوق



(٨) مؤشرات سوق التأمين الصحي بالمملكة

يتطلب نمو سوق التأمين الصحي في المملكة العربية الخروج بمؤشرات يمكن على أساسها قياس ومتابعة أداء هذا السوق، كما سنرى في هذا الفصل بعض المؤشرات التأمينية ذات العلاقة بأداء السوق في خلال العام المالي ٢٠١٣م.

(١٨): تطور أقساط التأمين الصحي:

- إستحوذ قطاع التأمين الصحي على (٥٢%) من إجمالي أقساط التأمين المكتتبة بكافة قطاعات التأمين السعودي عام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م.
- إجمالي أقساط التأمين المكتتب بها في كافة فروع سوق التأمين السعودي بلغ (٢٤,٧٠٠ مليون ريال) عام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م و (٤٧٩٠ مليون ريال) في عام ١٤٣٣هـ/٢٠١٢م بزيادة مقدارها ٤,٢٢١ مليون ريال وبنسبة (%)٢٠,٦.
- إجمالي أقساط التأمين الصحي المكتتب بها بلغ (١٢,٩٢٧ مليون ريال) عام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م و (١١,٢٦٢ مليون ريال) عام ١٤٣٣هـ/٢٠١٢م بزيادة مقدارها (١,٦٦٥ مليون ريال) بنسبة (%)١٤,٧.
- نما حجم التأمين الصحي باعتباره أكبر أنشطة التأمين في سوق التأمين السعودي خلال الأعوام ٢٠١١ و ٢٠١٢ و ٢٠١٣م بنسبة متضاعدة بلغت (%)٥٥ و (%)٥٥ على التوالي بين هذه الأعوام من إجمالي الأقساط المكتتبة بكافة سوق التأمين السعودي.



ويوضح جدول رقم (٢١) أدناه تطور أقساط التأمين الصحي على النحو التالي:

جدول رقم (٢١) إجمالي أقساط التأمين المكتتب بشركات التأمين الصحي وبكافحة سوق التأمين السعودي خلال السنوات (٢٠٠٧ م - ٢٠١٣ م)

الاقساط	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠١٠	٢٠١١	٢٠١٢	٢٠١٣(*)
الأقساط المكتتبة بالتأمين الصحي (بالمليون ريال)	٣٠٦٥	٤،٨٠٥	٧،٢٩٢	٨،٦٩٠	٩،٧٠٨	١١،٢٦٢	١٢،٩٢٧،٠
إجمالي الأقساط المكتتبة بكافة سوق التأمين السعودي (بالمليون ريال)	٨،٥٨٣	١٠،٩١٩	١٤،٦١٠	١٦،٣٨٧	١٧،٢٧٠،٣	٢٠،٤٧٩	٢٤،٦٩٩،١
نسبة الأقساط بالتأمين الصحي إلى الإجمالي بسوق التأمين السعودي %	٣٦	٤٤	٥٠	٥٣	٥٦	٥٥	٥٢

المصدر : تقرير سوق التأمين السعودي الصادر من مؤسسة النقد العربي السعودي عام ٢٠١٢ م / (*) تقرير قطاع التأمين السعودي - مركز أرقام عام ٢٠١٣ م

ويتضح من الجدول التالي رقم (٢٢) بأنه:

- في عام ٢٠١٣ م استحوذت (٣) شركات على (٧٦%) من إجمالي الأقساط المكتتب بها بقطاع التأمين الصحي السعودي (الشركات: التعاونية ، ميدغلف ٢٥% و بوبا ٢٣%) ، و (٢٤) شركة تراوحت نسبة استحواذها بين (٥٠٠٥%) إلى (٢٠,٧٨%) من إجمالي الأقساط المكتتب بقطاع التأمين الصحي السعودي.
- بين عامي ٢٠١٢ و ٢٠١٣ م تراوحت نسبة النمو في حجم أقساط التأمين الصحي المكتتب بها في (١٢) شركة تأمين بنسب متفاوتة بين (٢,٥٦%) و (٣٨٤%) ، وانخفضت نسبة النمو في (١٣) شركات.
- شكل حجم التأمين الصحي في (٦) شركات من شركات التأمين نسب متفاوتة بين (٥٠%) إلى (٧٣%) من إجمالي أقساط التأمين المكتتب بها بكافة أنواع التأمين ، بينما بلغت النسبة (١٠٠%) في شركتي تأمين ، وبقية شركات التأمين تراوحت النسبة بين (١١%) إلى (٥٠%).



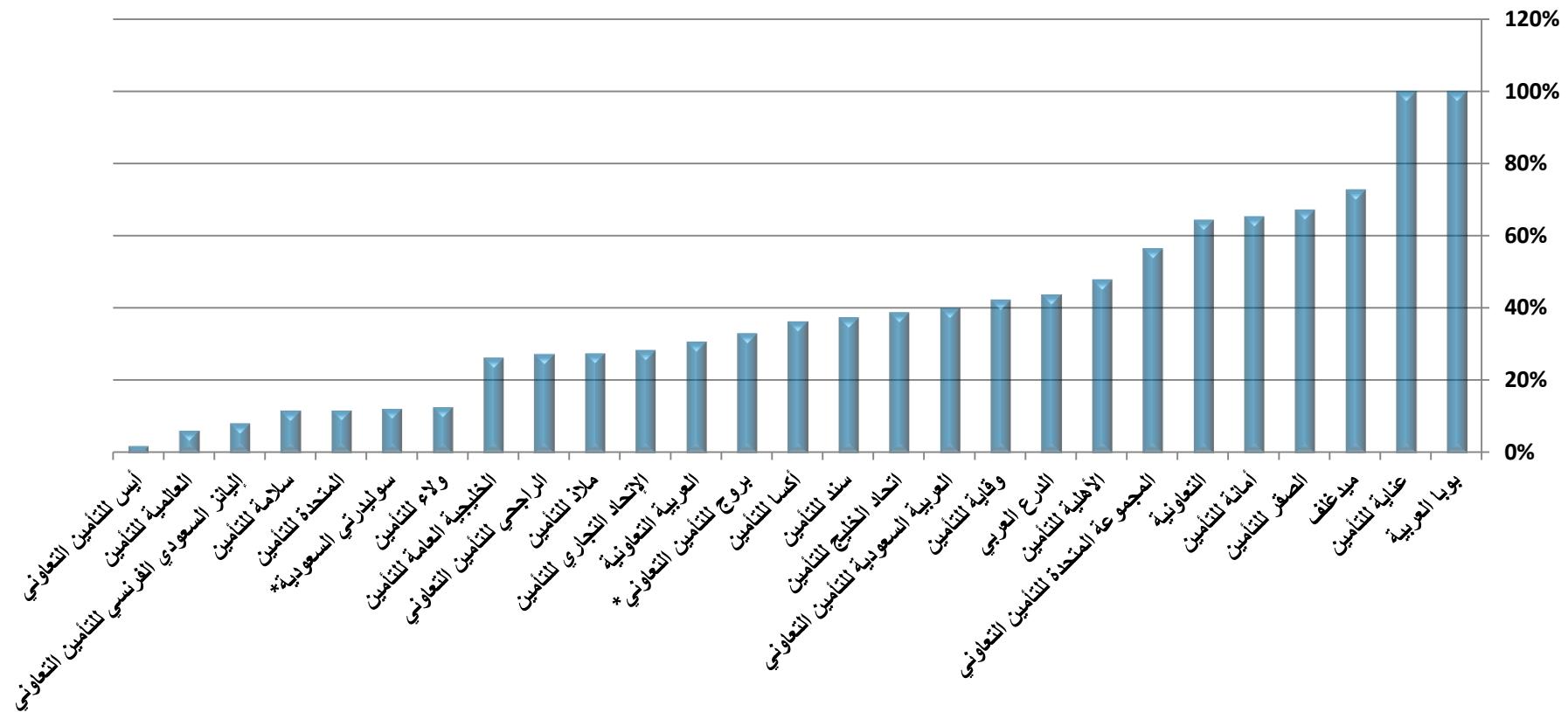
جدول رقم (٢٢) : إجمالي اقساط التأمين الصحي المكتتب بها حسب استحواذ شركات التأمين عامي ٢٠١٢ و ٢٠١٣ م

الرقم	اسم الشركة	نسبة إستحواذ الشركة إلى إجمالي الأقساط بالتأمين الصحي عام ٢٠١٢ م	إجمالي أقساط التأمين الصحي المكتتب بالشركة عام ٢٠١٣ م	نسبة استحواذ الشركة إلى إجمالي الأقساط بالتأمين الصحي عام ٢٠١٣ م	نسبة التغير ٢٠١٣-٢٠١٢	إجمالي الأقساط المكتتب بكافة أنواع التأمين بالشركة عام ٢٠١٣ م	نسبة الأقساط بالتأمين الصحي إلى الإجمالي الصحي أنواع التأمين بالشركة عام ٢٠١٣ م
١	التعاونية	% ٣١,٢٦	٣٦١٠,٤	% ٢٧,٩٣	% ٣	٥٦٠٥	% ٦٤
٢	ميدغلف	% ٢٢,٠٦	٣١٧٧,٥	% ٢٤,٥٨	% ٢١	٤١٣٧,٥	% ٧٣
٣	بوبا العربية	% ١٩,٤٨	٣٠١١	% ٢٣,٢٩	% ٤٥	٣١٧٧,٥	% ١٠٠
٤	ملاذ للتأمين	% ٢٠٧٨	٢٨٢,٦	% ٢١,١٩	% ٣٢-	٧٧٠,٩	% ٢٨
٥	العربية السعودية للتأمين التعاوني	% ٢,٢٢	٢٥٠	% ١,٩٣	% ٠	٦٢٤	% ٤٠
٦	الاتحاد التجاري للتأمين	% ٢,١٣	٢٤٩,٤	% ١,٩٣	% ٤	٨٧٧,٢	% ٢٨
٧	الصقر للتأمين	% ٢,١٢	٢١٢,٩	% ١,٦٥	% ٢٦-	٢٦٣,١	% ٦٧
٨	أكسا للتأمين	% ٢,٠٤	١٩٦,٧	% ١,٥٢	% ٢٣	٧٧٥,٦	% ٣٦
٩	المتحدة للتأمين	% ١,٩٨	١٨٩,٤	% ١,٤٧	% ٣١-	١٢٩٣	% ١٢
١٠	العربية التعاونية	% ١,٧٨	١٨٠,٧	% ١,٤٠	% ١٠-	٥٨٦,٣	% ٣١
١١	الأهلية للتأمين	% ١,٧٢	١٧٧	% ١,٣٧	% ٤٦-	٢١٩,٥	% ٤٨
١٢	وقاية للتأمين	% ١,٥٥	١٥٣,١	% ١,١٨	% ١٥-	٣٥١	% ٤٢
١٣	اتحاد الخليج للتأمين	% ١,٤٤	١٥٠,٨	% ١,١٧	% ٧-	٣٨٧,٥	% ٣٩
١٤	الخليجية العامة للتأمين	% ١,١٥	١٤٨,٨	% ١,١٥	% ٢٥-	٣٧٠,١	% ٢٦
١٥	الدرع العربي	% ١,١٣	١٤٦,٤	% ١,١٣	% ١٥	٣٣٣,٣	% ٤٤
١٦	الراجحي للتأمين التعاوني	% ١,١١	١٢١,٨	% ٠,٩٤	% ٥١	٦٨٩,٧	% ٢٧
١٧	إيلانز سعودي الفرنسي للتأمين	% ٠,٧٣	١٠٥,٤	% ٠,٨٢	% ٢٥-	٧٤٥,٩	% ٨
١٨	وفا للتأمين	% ٠,٦٨	٩٨	% ٠,٧٦	% ٥٩	١٩٦,٩	% ٦٢
١٩	سند للتأمين	% ٠,٦١	٩٢,٦	% ٠,٧٢	% ٢٥	٢٢٨	% ٣٨
٢٠	ولاء للتأمين	% ٠,٥٧	٨٥,٥	% ٠,٦٦	% ٣١-	٣٤٧,٢	% ١٣
٢١	المجموعة المتحدة للتأمين التعاوني	% ٠,٣٦	٦١,٧	% ٠,٤٨	% ٣٨٤	٣٤٧	% ٥٧
٢٢	سلامة للتأمين	% ٠,٣٢	٥٤,٦	% ٠,٤٢	% ٢٨-	٢١٨,٣	% ١٢
٢٣	أمانة للتأمين	% ٠,٣٠	٤٩,٧	% ٠,٣٨	% ٥٩	٨٣,٤	% ٦٥
٢٤	بروج للتأمين التعاوني	% ٠,١٩	٤٤,٥	% ٠,٣٤	% ٣٣٣	٢٧٩,٣	% ٣٣
٢٥	سوهيدرتى السعودية	% ٠,١٢	٢٥,٦	% ٠,٢٠	% ٩٢	٢٠٤,٦	% ١٢
٢٦	العالمية للتأمين	% ٠,٠٩	٢٥,٣	% ٠,٢٠	% ١٠٢	٣٣٠,٩	% ٦
٢٧	أيس للتأمين التعاوني	% ٠,٠٥	٢٠,٨	% ٠,١٦	% ٢٠-	٢٤٩,١	% ٢
٢٨	عنابة	--	٤,٩	% ٠,٠٤	% ٠	٤٩,٧	% ١٠٠
٥٢	الاجمالي	١٠٠	١٠٠	١٠٠	١٦,٤	٤٣٠٧٤١,٥	٥٢

المصدر: تقرير قطاع التأمين السعودي - مركز أرقام عام ٢٠١٣ م



شكل رقم (١٦): التأمين الصحي حسب استحواذ القطاع الصحي من إجمالي الأقساط المكتتبة (٢٠١٣/١٤٣٤ م)



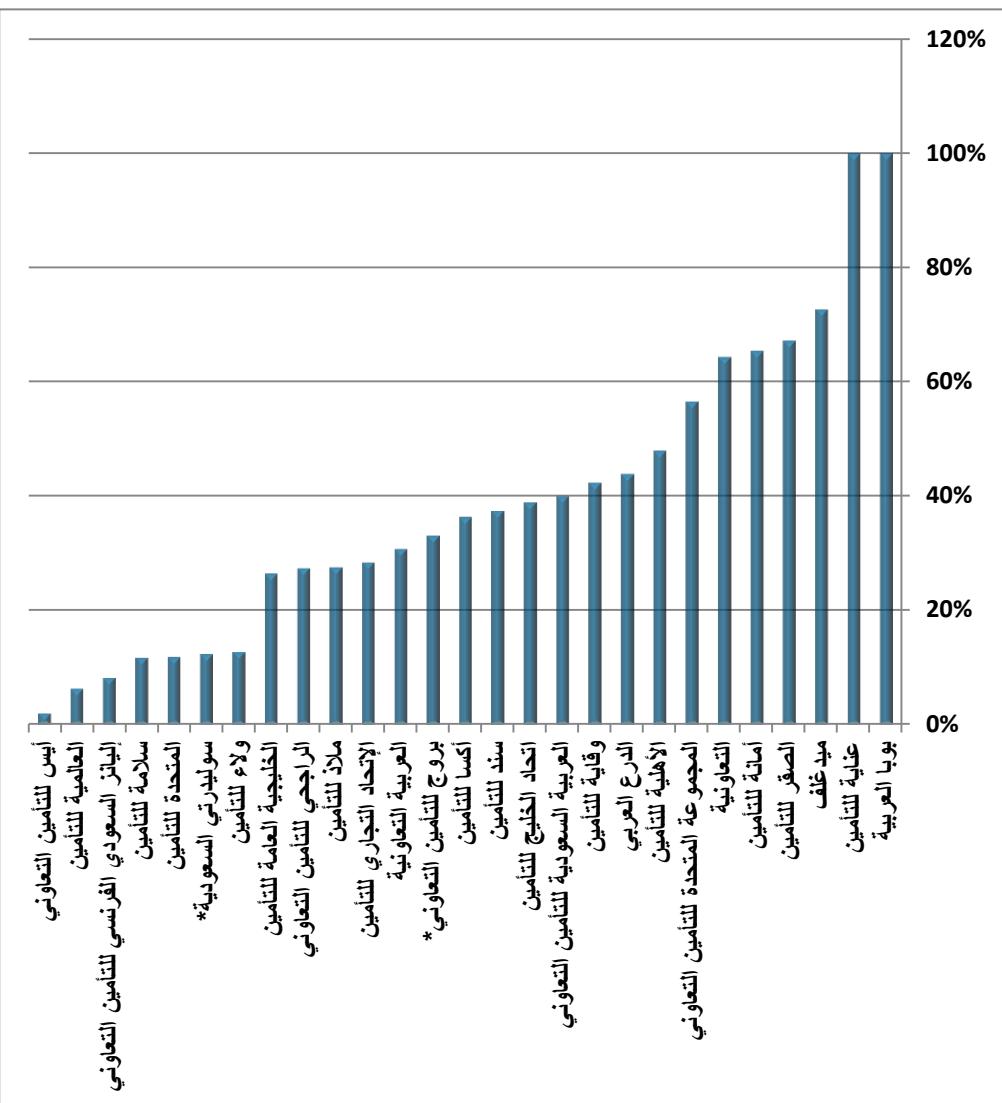
ويوضح الإجمالي الوارد في الشكل رقم (١٦) أن الإجمالي يمثل نسبة استحواذ القطاع الصحي (٥٢%) من إجمالي الأقساط المكتتب بها بسوق التأمين السعودي عام ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م.



جدول رقم (٢٣) مؤشرات عن شركات التأمين العاملة في التأمين الصحي ٢٠١٣ م

الرقم	اسم الشركة	نسبة % الإكتتاب الصحي إلى الإجمالي
١	بوبا العربية	% ١٠٠
٢	عناية للتأمين	% ١٠٠
٣	ميدغاف	% ٧٣
٤	الصقر للتأمين	% ٦٧
٥	أمانة للتأمين	% ٦٥
٦	التعاونية	% ٦٤
٧	وفاء للتأمين	% ٦٢
٨	المجموعة المتحدة للتأمين التعاوني	% ٥٧
٩	الأهلية للتأمين	% ٤٨
١٠	الدرع العربي	% ٤٤
١١	وقاية للتأمين	% ٤٢
١٢	العربية السعودية للتأمين التعاوني	% ٤٠
١٣	اتحاد الخليج للتأمين	% ٣٩
١٤	سند للتأمين	% ٣٨
١٥	أكسا للتأمين	% ٣٦
١٦	بروج للتأمين التعاوني	% ٣٣
١٧	العربية التعاونية	% ٣١
١٨	الاتحاد التجاري للتأمين	% ٢٨
١٩	ملاذ للتأمين	% ٢٨
٢٠	الراجحي للتأمين التعاوني	% ٢٧
٢١	الخليجية العامة للتأمين	% ٢٦
٢٢	ولاء للتأمين	% ١٣
٢٣	سوبريدرتى السعودية	% ١٢
٢٤	المتحدة للتأمين	% ١٢
٢٥	سلامة للتأمين	% ١٢
٢٦	بيازس السعودي الفرنسي للتأمين	% ٨
٢٧	العالمية للتأمين	% ٦
٢٨	أيس للتأمين التعاوني	% ٢
	المجموع	% ٥٢

المصدر: تقرير قطاع التأمين السعودي - مركز أرقام عام ٢٠١٣ م



(٢٨) تواتر أعداد المؤمن لهم بشركات التأمين الصحي:

- تزايدت أعداد المؤمن لهم بقطاع التأمين الصحي تزايداً مطرداً خلال الأعوام من ٢٠٠٩ إلى ٢٠١٣م وخاصة بعد تطبيق مرحلة تغطية التأمين الصحي لل سعوديين العاملين بالقطاع الخاص في عام ٢٠٠٩م.
- عدد المؤمن لهم الفعلي في عام ٢٠٠٩م (سعوديين وغير سعوديين) بلغ (٧،٣٧١،٤٠٠) مؤمن له.
- ارتفع العدد إلى (٨،٣٤٩،٤٦٧) مؤمن له في عام ٢٠١٠م بنسبة زيادة قدرها (١٣,٣%).
- وانخفض العدد في عام ٢٠١١م ليصل إلى (٧،٩٣٨،٥٩٧) مؤمن له بنسبة انخفاض قدرها (٥%).
- زاد عدد السعوديين المؤمن لهم في عام ٢٠١٢م إلى (٢،٣١٨،٤٩١) مؤمن له بينما انخفض عدد غير السعوديين المؤمن لهم إلى (٥،٥٠٩،٨٧٦) مؤمن له، وانخفض المجموع إلى (٧،٨٢٨،٣٦٧) بنسبة (-١١%) عن عام ٢٠١١م، زاد عدد السعوديين المؤمن لهم في عام ٢٠١٣م إلى (٩،٨٥٤،٦١٨) مؤمن له بينما زاد عدد غير السعوديين المؤمن لهم إلى (٧،٢٩٥،٩٣٦) مؤمن له، فبلغ المجموع ما يقارب (٢٠٥٨،٦٨٢) مؤمن له بزيادة مقدارها (٢٦%) عن عام ٢٠١٢م.

ويوضح ذلك ، جدول رقم (٢٤) والشكل رقم (١٨) على النحو التالي:

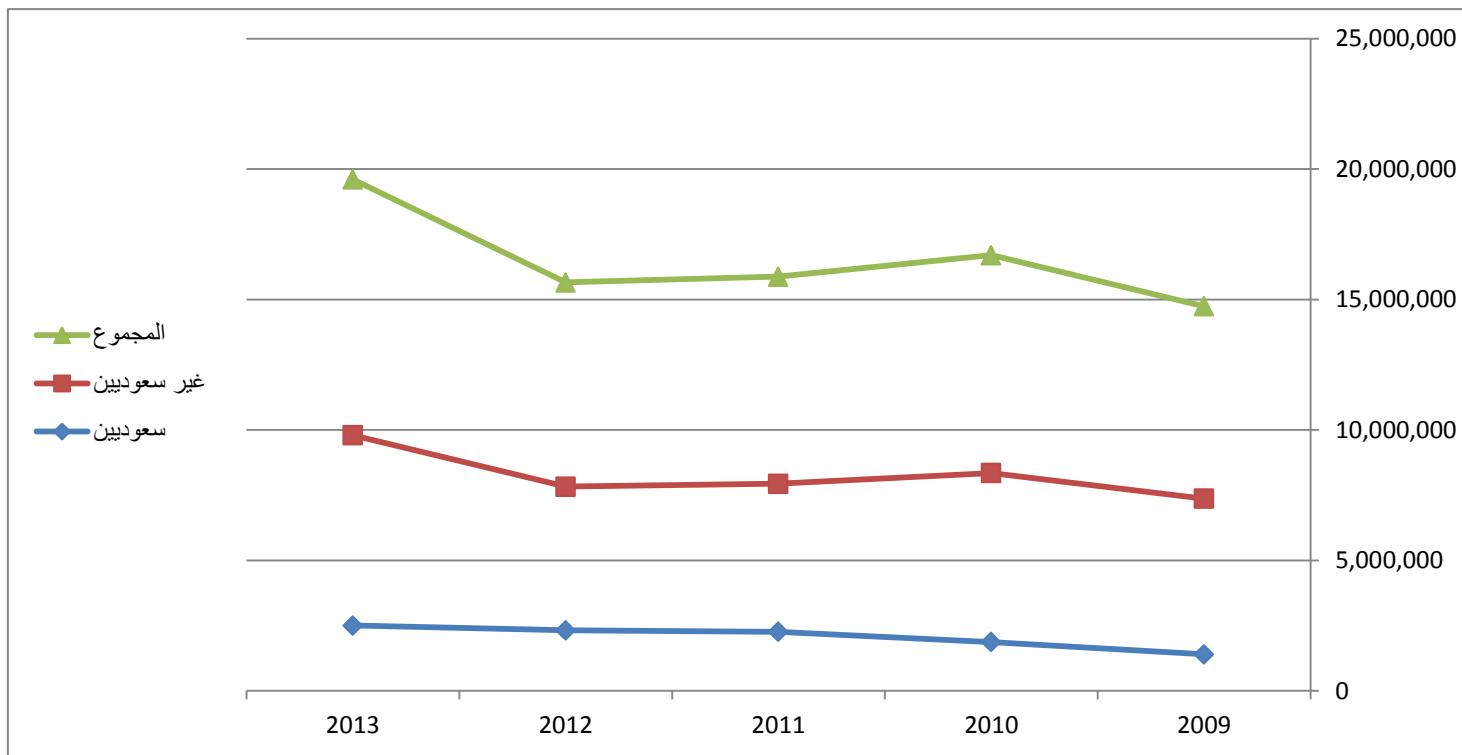
جدول رقم (٢٤) أعداد المؤمن لهم حسب الجنسية خلال الأعوام من ٢٠٠٩م - ٢٠١٣م

السنوات	Saudi citizens	Non-Saudi citizens	Total	% Growth during the year
٢٠٠٩	١،٤٠١،٤٠٠	٥،٩٧٠،٠٠٠	٧،٣٧١،٤٠٠	-
٢٠١٠	١،٨٧٣،١٢١	٦،٤٧٦،٣٤٦	٨،٣٤٩،٤٦٧	% ١٣,٣
٢٠١١	٢،٢٦٤،٢٨٤	٥،٦٧٤،٣١٣	٧،٩٣٨،٥٩٧	% ٥-
٢٠١٢	٢،٣١٨،٤٩١	٥،٥٠٩،٨٧٦	٧،٨٢٨،٣٦٧	% ١-
٢٠١٣	٢،٥٥٨،٦٨٢	٧،٢٩٥،٩٣٦	٩،٨٥٤،٦١٨	% ٢٦

المصدر: إدارة تقنية المعلومات بالمجلس



الشكل رقم (١٨) إجمالي عدد المؤمن لهم سعوديين وغير سعوديين خلال الأعوام من ٢٠٠٩ م - ٢٠١٣ م



وتأمل أمانة المجلس في أن تساهم في تحقيق العديد من الدراسات والأبحاث المساعدة لمتخذي القرار بأمانة المجلس والممارسين والمهتمين في قطاع الضمان الصحي التعاوني خلال العام المالي القادم ١٤٣٥ هـ / ٢٠١٤ م، بإذن الله تعالى.



الخاتمة

من أبرز ما تحقق بنهاية العام المالي ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م يتمثل في توفير التغطية التأمينية للسعوديين وغير السعوديين العاملين في القطاع الخاص وأفراد أسرهم، كما تم تأهيل (٨) شركات تأمين وتأهيل إدارة مطالبات تأمين في حين تم اعتماد (٢٠١٧٧) مقدم خدمة صحية في القطاع العام والقطاع الخاص، بالإضافة إلى تجديد اعتماد (١٠٨٧٠) مرفق صحي) ممثلاً زيادة تقارب (٤٠٪ مقارنة بالسنوات السابقة.

كما تمثل المشاريع الهدافة في مجال تطوير تقنية المعلومات التي تم البدء في إجراءاتها خلال هذا العام، ركيزة أساسية لتلبية متطلبات التطبيق في سبيل توفير التغطية التأمينية الصحية لكافة المشمولين وكذلك المستهدفين من تطبيق النظام مع الأخذ بالاعتبار العوامل والمتغيرات المؤثرة في أداء قطاع التأمين الصحي في ظل تطور هذا القطاع الهام.

ما يساهم في تحقيق أهداف التغطية المستقبلية لعدد من الفئات المستهدفة، ومنها الزائرین القادمين إلى المملكة وكذلك تغطية أولاد المواطننة السعودية المتزوجة من غير السعودي، بالإضافة إلى تعديل بعض مواد النظام وإقرار تعديل اللائحة التنفيذية والوثيقة الموحدة.

ولذا، فإن المجلس يولي إهتماماً كبيراً لبذل كافة الجهود من خلال تسخير إمكانيات و Capacities طاقات الأمانة العامة للمجلس لتحقيق تطلعات شركاء المجلس من خلال مواكبة متطلبات تطبيق النظام لكافة الفئات المشمولة والمستهدفة ضمن منظومة التأمين الصحي في المستقبل القريب وخصوصاً في مراحل التطبيق خلال العام المالي القائم ٢٠١٤ م، بإذن الله تعالى.

والله ولی التوفيق،



مجلس الضمان الصحي التعاوني

لإبداء ملاحظاتكم أو إقتراحاتكم حول هذا التقرير أو لمزيد من المعلومات، يمكنكم التواصل مع أمانة المجلس من خلال الموقع الإلكتروني www.cchi.gov.sa أو الهاتف الموحد ٩٢٠٠٠١١٧٧



