

سياسة مركزية المستفيد

تاريخ التحديث	تاريخ الإصدار
٢٠٢٠ / /	٢٠٢٣ / ٩ / ٧

قائمة المحتويات

3.	مقدمة
3.	الهدف
3.	النطاق
3.	المصطلحات والتعريفات
3.	الضوابط والمسؤوليات
4.	اولاً: تحديد وفهم احتياجات المستفيدين
4.	ثانياً: التواصل وتوفير المعلومات للمستفيدين
4.	ثالثاً: معايير تقديم الخدمات للمستفيدين
5.	رابعاً: المدد الزمنية وجودة تقديم الخدمات للمستفيدين
5.	خامساً: التميز في إدارة الشكاوى
5.	سريان السياسة

يعمل المجلس على وضع تشيريات قطاع التأمين الصحي لضمان حقوق أطراف العلاقة التأمينية، ويسعى لتقديم الخدمات الالزمة بأكمل وجه للمستفيد، من خلال وضع المستفيد في مركز جميع القرارات المتعلقة بتقديم الخدمة والخبرة لضمان الرضا والحماية والتمكين.

وببناء على ذلك أصدر المجلس سياسة مركزية المستفيد

الهدف

تهدف هذه السياسة إلى:

- تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين من خلال وضع أساس مركزية المستفيد
- تعزيز تجربة المستفيد من خلال وضع معايير واضحة
- توفير الوسائل الالزمة لجمع وتحليل آراء ولاحظات واقتراحات المستفيدين من التأمين الصحي والتجاوب معهم

النطاق

تطبق هذه السياسة على النطاقات التالية:

- تحديد وفهم احتياجات المستفيدين
- التواصل وتوفير المعلومات للمستفيدين
- معايير تقديم الخدمات للمستفيدين
- المدد الزمنية وجودة تقديم الخدمات للمستفيدين
- التميز في إدارة الشكاوى

المصطلحات والتعريفات

المجلس	أطراف العلاقة التأمينية
مجلس الضمان الصحي	حملة الوثائق وشركات التأمين الصحي وشركات إدارة مطالبات التأمين الصحي (TPA) ومقدمو الخدمة
التأمين الصحي	يعني التأمين الصحي الذي يقرره النظام ولاحته التنفيذية وتمارسه شركات التأمين التعاوني المرخص لها بالعمل في المملكة وفقاً لنظام مراقبة شركات التأمين .
المستفيد / المستفيدين (المؤمن له)	هو الشخص الطبيعي (أو الأشخاص الطبيعيين) الذي تقرر تغطيته لصالحه بموجب الوثيقة.
شركة التأمين الصحي	شركة التأمين التعاوني المُصرح لها بالعمل في المملكة من قبل البنك المركزي والتي تم تأهيلها لممارسة أعمال الضمان الصحي التعاوني من قبل المجلس.
مقدم الرعاية الصحية	المرفق الصحي (الحكومي / غير الحكومي) المصرح له بتقديم الخدمات الصحية في المملكة وفقاً للأنظمة والقواعد ذات العلاقة المعتمد من المجلس، وعلى سبيل المثال: مستشفى ، مركز تشخيص ، عيادة ، صيدلية ، مختبر ، مركز علاج طبيعي أو مركز علاج بالإشعاع.

الضوابط والمسؤوليات

تكون مسؤوليات نطبيق السياسة داخلياً في مجلس الضمان الصحي وفقاً للأنظمة المتبعة.

ضمان

مجلس الضمان الصحي
Council of Health Insurance

اولاً: تحديد وفهم احتياجات المستفيدين

- تسخير كافة الوسائل الفعالة لجمع المعلومات من المستفيدين والاستفادة منها في تعزيز وتطوير الخدمات المقدمة من قبل المجلس .
- المنهجيات والأساليب التي تسهم كمدخلات في تعزيز الخدمات المقدمة للمستفيدين:

 - (1) تطوير وتنفيذ الإستبيانات (Surveys) المرتبطة بفهم إحتياجات المستفيدين.
 - (2) الملاحظة المباشرة للخدمات المقدمة (Observation).
 - (3) تطوير وتنفيذ برامج المتسوق الخفي (Mystery Shopper).
 - (4) تسخير أية أساليب وطرق يتم من خلالها جمع المعلومات لفهم احتياجات المستفيد
 - (5) تقييم وتحليل مستويات رضا المستفيد من الخدمات المقدمة من شركات التأمين الصحي ومقدمي الرعاية الصحية
 - (6) تقييم وتحليل مستويات رضا المستفيد من الخدمات المقدمة من المجلس.
 - (7) بيان وتحديد والتعرف على أية اختلافات في نتائج دراسة مستويات رضا المستفيد، أو بروز أية نتائج غير متوقعة في الدراسة.
 - (8) وضع خطط العمل وخطط التحسين بحيث تبني إسنداداً إلى دراسات وتحليل قياس رضا المستفيدين.

ثانياً: التواصل وتوفير المعلومات للمستفيدين

توفير إتصال فعال (باتجاهين) مع المستفيدين في المجلس وضمان الكفاءة في تقديم معلومات قيمة ودقيقة، عن طريق:

- (1) تقديم معلومات حول كافة نطاقات الخدمات المقدمة من قبل المجلس لكافة المستفيدين الحاليين أو المحتملين، بما في ذلك كيفية التواصل مع المجلس والأوقات المتاحة، وكيفية تقديم الخدمات والجهات المسؤولة عنها .
- (2) تطوير أدوات للتحقق من مدى استلام وفهم المعلومة من قبل المستفيد.
- (3) تحديد وإثبات أية تغيرات تم تبنيها على أساليب وطرق التواصل مع المستفيد لزيادة فعاليتها.
- (4) تحديد دورية مراجعة المعلومات المقدمة للمستفيدين بخصوص الخدمات المقدمة .
- (5) المراجعة الدورية لفعالية قنوات التواصل مع المستفيدين.
- (6) تحديد معلومات حول كيفية مراقبة وتقييم الخدمات التي يقدمها المجلس بالشراكة مع جهات الخارجية.
- (7) المساهمة في تطوير دليل اتفاقيات مستوى خدمة (Service Level Agreement) SLA مع الشركاء الخارجيين.
- (8) تحديد الآليات التي يتم من خلالها تقديم شكوى أو طرح مقتراحات أو ملاحظات بخصوص الخدمات المقدمة من المجلس بالشراكة مع الجهات الخارجية.

ثالثاً: معايير تقديم الخدمات للمستفيدين

وضع الآليات التي يتم من خلالها تقديم الخدمات الرئيسية في المجلس، والنتائج ذات العلاقة التي تتحقق للمستفيدين، والتأكد بأن الادارة المعنية تقوم بتقديم مستوى متميز من الخدمات بشكل يلتائم مع الوعود المقدمة للمستفيدين بمختلف فئاتهم، مع ضمان تحقيق نتائج إيجابية للمستفيدين، من خلال:

- (1) تحديد المعايير والأهداف السابقة والحالية، ومقارنة الأداء بالسنوات السابقة .
- (2) عقد جلسات نقاشية وورش عمل أو المشاركة في بعض الفعاليات كالمنتديات أو أية أنشطة أخرى متعلقة بالإفادة من دراسة وتحليل المقارنة المرجعية للأداء مع المنظمات والجهات الأخرى .
- (3) تحديد نتائج عمليات المراقبة للأداء.
- (4) بيان الإجراءات المطلوب اتخاذها لهذه الغاية.
- (5) ضمان فعالية إجراءات التعامل مع الشكاوى بشكل يتضمن الإلتزام بالتعامل مع المشكلات بشكل كامل وحلها

رابعاً: المدد الزمنية وجودة تقديم الخدمات للمستفيدين

وضع معايير محددة مرتبطة بمدد زمنية وتوفيرات ومستويات جودة محددة تلي إحتياجات المستفيدين في الحصول على خدمات مميزة من قبل المجلس.

- (1) تحديد الأساليب المستخدمة في مراقبة الأداء فيما يتعلق بمعايير المدد الزمنية وجودة تقديم الخدمات.
- (2) تحديد الإجراءات المتخذة في التعامل مع المستفيدين في حال عدم رضاهما عن مستوى جودة والمدة الزمنية للخدمة.
- (3) تلبية كافة متطلبات المعايير الخاصة بالمدد الزمنية وجودة الخدمة والإعلان عنها متضمنة الأداء الخاص بخدمة المستفيدين مقارنة بهذه المعايير.
- (4) الاستفادة من دراسات المقارنة المرجعية مع المؤسسات والمنظمات المشابهة لنطاق عملها لقياس مستويات وجودة المعايير والأداء الخاص بخدمة المستفيدين.

خامساً: التميز في إدارة الشكاوى

معالجة الشكاوى المقدمة للمجلس بحيث يؤدي إلى ضمان جودة الخدمات المقدمة ورعاية مصالح المستفيدين، إضافة إلى:

- (1) تسهيل وتسريع تسوية وحل شكاوى المستفيدين
- (2) زيادة الاعتمادية ورضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة
- (3) تحديد مواطن التقصير ورفع جودة الخدمات
- (4) تعزيز الرقابة والمساءلة بما تقتضيه الأنظمة والتعليمات
- (5) تعزيز نموذج إدارة معالجة الشكاوى

سريان السياسة

يسري العمل بهذه السياسة اعتباراً من تاريخ اعتمادها من قبل الأمين العام، ولا يجوز تعديلها أو الإضافة إليها إلا بقرار منه وبالرجوع إلى إدارة التميز، وعلى أن يتم مراجعتها كل ثلاث سنوات أو متى ما دعت الحاجة لذلك.