



جامعة الجميع الذكية

الكلية: كلية الإدارة

البرنامج: برنامج الماجستير

التخصص: إدارة مخاطر

دراسة أثر تدريب العاملين في التجمعات الصحية بالقطاع الصحي الحكومي السعودي على مخاطر إدارة الإيرادات

A Study of the Effect of Training the Workers in Health Care Clusters in The Saudi Governmental Health Care Sector on the Risks of Revenue Cycle Management

أسماء المشاركون:

قائد الفريق / لما وزقر

221000633

عضو / إبراهيم الحربي

221001754

عضو / بشائر شعيب

221002143

مشرف المقرر:

د. وليد صديق

العام الدراسي:

2023 م

الرقم	المحتوى	رقم الصفحة
-----	المستخلص	3
-----	ملخص فكرة البحث	3
-----	المقدمة	3
منهجية البحث		
1.1	مشكلة البحث	4
2.1	أهمية البحث	4
3.1	أهداف البحث	4
4.1	فرضية البحث	4
5.1		
6.1		
7.1		
8.1		
1.2		
2.2		
3.2		
4.2		
5.2		
6.2		

ملخص فكرة البحث:

يهدف هذا البحث إلى دراسة إثر التدريب للعاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية على مخاطر إدارة دورة الإيرادات في قبول وتحصيل المطالبات المالية من شركات التأمين من قبل المرافق التابعة للتجمعات الصحية والمعتمدة من قبل مجلس الضمان الصحي.

المقدمة:

تماشياً مع تحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030 وأهدافها المتمثلة في تقديم الرعاية الصحية من خلال التجمعات الصحية بحيث يغطي مركز التأمين الصحي الوطني تكلفة الرعاية الصحية للمواطنين من خلال شراء الخدمات الصحية من مقدمها وفي ظل وجود العديد من التحديات لتحقيق الاستدامة المالية لنظام الرعاية الصحية واعتماد الرعاية الصحية القائمة على القيمة **Value Based Care** في السداد والتي تعرف بأنها "التحسين الملاحظ والمُقاس في النتائج الصحية للمريض مقابل تكلفة إنجاز هذا التحسين".

ظهرت الحاجة لإيجاد إدارة تعنى بدورة الإيرادات في التجمعات الصحية بما يضمن رفع كفاءة الخدمات الصحية للمستفيدين وزيادة فعالية إدارة التكلفة والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة بالمنشأة الصحية

وفي عام 2020 اعتمد مجلس الضمان الصحي التعاوني إضافة نشاط إدارة دورة الإيرادات **RCM** ضمن الأنشطة المدرجة في التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية. [1]

تعرف إدارة دورة الإيرادات (بالإنجليزية: **Revenue Cycle Management**) واختصارها **RCM** هي عملية مالية تستخدم فيها أنظمة الفوترة المالية لمتابعة المريض وجمع مدفوعات الفواتير الطبية من حين تسجيله وجدولة مواعيد وحتى تسديد الدفعة الأخيرة من الرصيد الدائن. وذلك لغرض إنتاج الإيراد وتحسين العائد المادي للمنشأة [2]

وتعتبر إدارة دورة الإيرادات جزء مهم من حلقة التواصل مع شركات التأمين الطبية. [2]

ومن أهداف إدارة دورة الإيرادات **RCM** رفع مستوى جودة المطالبات وخفض التكاليف وزيادة الإيرادات لمقدمي الخدمة وتقليل المنازعات المالية بين شركات التأمين ومقدمي الخدمة والحد من المطالبات المرفوضة وتحقيق رضى المؤمن له وتحويل الخدمات الطبية لرسوم قابلة للفوترة عن طريق استخدام

DRG Diagnosis Related Group. [4] [3]

مما يتطلب تدريب العاملين على تحسين التوثيق السريري واستخدام الترميز الطبي **international classification of diseases ICD**

حيث إن الأخطاء في الترميز أو نقص المعلومات خلال التوثيق أو عدم جمع المعلومات المطلوبة وانعدام دقة الفواتير قد يؤدي إلى رفض الفواتير من قبل المسدد وبالتالي خسارة الإيرادات المالية وقد يؤدي كذلك إلى تغريم المنشأة الطبية. [2]

وتشمل عملية تتبع الإيرادات بدء من قبول المريض وانتهاء بالدفع النهائي.

وتصنف وظائف هذه العملية تحت ثلاث مجالات رئيسية:

- 1: وصول المريض / المكتب الأممي: تسهيل حجز مواعيد المرضى وتسجيلهم وتسجيل دخوله مرفق الرعاية الصحية
 - 2: التوثيق / منتصف الدورة: تخطيط مراجعات المرضى والرعاية/ الخدمات المقدمة لهم ورصدها وتوثيقها وترميزها
 - 3: المكتب الخلفي: إدارة عمليات التحصيل من خلال متابعة المطالبات وحالات الرفض والتعديلات وكذلك إدارة العلاقات مع الجهة المسؤولة عن الدفع (شركات التأمين)
- من منظور مالي فإن إدارة دورة الإيرادات القوية تساعد على تحسين الأداء المالي لأنها تزيد الإيرادات من كل مطالبة تأمين وتقلل من حالات رفض المطالبات. ويمكن أن تعزز الكفاءة العامة لإدارة دورة الإيرادات.
- ومن منظور طبي فإن إدارة دورة الإيرادات تقدم رؤية واضحة لرحلة المريض عبر النظام ككل وتساعد في توثيق الرعاية والتنسيق والجودة [5].

مشكلة البحث:

يقيس هذا البحث تأثير تدريب العاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية على أخطار إدارة دورة الإيرادات وقبول موافقات شركات التأمين للمرضى المؤمن عليهم وتحصيل المطالبات المالية.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث العلمية في تناوله لدورة الإيرادات في المنشآت الطبية للقطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية خاصة في طور التغير في النظام الصحي السعودي وخصخصة المستشفيات العامة.

وتتمثل الأهمية العملية للبحث في تسليط الضوء على دور تدريب العاملين في تحسين التوثيق السريري والرميز الطبي حيث إن الأخطاء في الترميز أو نقص المعلومات خلال التوثيق أو عدم جمع المعلومات المطلوبة وانعدام دقة الفواتير قد يؤدي إلى رفض الفواتير من قبل المسدد وبالتالي خسارة الإيرادات المالية وقد يؤدي كذلك إلى تغريم المنشأة الطبية.

أهداف البحث:

يتمثل هدف البحث في إيجاد العلاقة بين تدريب العاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية على أخطار إدارة دورة الإيرادات.

فرضية البحث:

يقلل تدريب العاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية من مخاطر إدارة دورة الإيرادات.

المراجع:

[1] 2021_2020 برنامج تحول القطاع الصحي خطة التنفيذ

[2] <https://m-quality.net/?p=45556>

[3] <https://chi.gov.sa/Providers/Pages/RCM.aspx>

Diagnosis Related Group an Orientation Manual مجلس الضمان الصحي [4] 2020

ACO manual 2.4.1 , 2021 [5]