

تأثير التأمين الصحي على كفاءة مراكز الرعاية الصحية في مدينة الطائف ( دراسة حالة)

مشروع تخرج 2

تخصص إدارة مشاريع

اسم الطالب

غيم عياد الجعيد

الرقم الجامعي

2021205242

اشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير :

لحمد لله الذي وفقنا وأعاننا على إنجاز هذا البحث، ونسأله أن يجعله علمًا نافعًا.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من ساهم في إخراج هذا العمل إلى النور. أخص بالشكر (د/ منى مصطفى العشري) الذي كان لدعمه وتوجيهاته الأثر الكبير في تطوير أفكار البحث وتحقيق أهدافه.

كما لا يفوتني أن أشكر (مركز دوز كليك) على توفير المصادر والبيانات التي ساهمت في إثراء هذا العمل.

ولا يسعني إلا أن أقدم جزيل الامتنان إلى (زملاني) على مساهماتهم القيمة وتشجيعهم المستمر.

وأخيرًا، أتوجه بالشكر إلى جميع العاملين في المراكز الصحية الذين أفادونا بآرائهم ومعلوماتهم حول تأثير التأمين الصحي، مما أثرى البحث وجعل نتائجه أكثر واقعية وقربًا من الواقع.

أسأل الله أن يكون هذا البحث إضافة علمية مفيدة، وأن يساهم في تحسين الخدمات الصحية لصالح الجميع.

والله ولي التوفيق.

## الاهداء:

الى كل من كان لهم الأثر الكبير في حياتي ومسيرتي العلمية...

الى والديَّ العزيزين، الذين لم يخلوا بدعمهم ودعواتهم، وكانا السند والقوة في كل خطوة...

إلى أساتذتي الأفاضل، الذين زرعوا في نفسي حب العلم والبحث، وقدموا لي التوجيه والإلهام...

إلى زملائي وأصدقائي، شركاء الطموح والسعي، الذين كانوا لي عوناً وسنداً في هذا المشروع...

إلى كل العاملين في القطاع الصحي، الذين يكرسون جهودهم لتحسين الرعاية الصحية وخدمة المجتمع...

أهدي هذا العمل المتواضع، راجياً أن يسهم في تسليط الضوء على تأثير التأمين الصحي، وأن يكون خطوة نحو تحسين الخدمات الصحية وتحقيق العدالة في تقديم الرعاية.

## جدول المحتويات :

1. الشكر والتقدير
2. الاهداء
3. مستخلص الدراسة
4. الاطار العام لدراسة
5. المقدمة
6. مشكلة الدراسة
7. فجوات على المستوى النظري
8. فجوات على المستوى التطبيقي
9. اهمية الدراسة
10. على المستوى النظري
11. على المستوى التطبيقي
12. أسئلة الدراسة
13. اهداف الدراسة
14. فرضيات الدراسة
15. نموذج الدراسة
16. الدراسة الميدانية

## المستخلص

### الهدف من الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن تأثير التأمين الصحي على كفاءة المراكز الصحية

### منهج الدراسة :

- المرضى المستفيدون من التأمين الصحي.
- الكوادر الطبية والإدارية في المراكز الصحية.
- ممثلو شركات التأمين الصحي.
- عينة الدراسة:

• اختيار عينة عشوائية تمثل الفئات المستهدفة من مرضى ومقدمي خدمات

نتائج الدراسة :

تسهيل الوصول الى الرعاية الصحية تحسين جودة الخدمات المقدمة تقليل اوقات الانتظار تعزيز الوقاية

الكلمات المفتاحية:

الوصول الى الخدمات جودة الرعاية الصحية التمويل المستدام رضا المرضى

## Abstract

:The aim of the study

This study aims to reveal the impact of health insurance on the efficiency of health centers

:Study methodology

• Patients benefiting from health insurance

• Medical and administrative staff in health centers

• Representatives of health insurance companies

• Study sample

Selecting a random sample representing the target groups of patients and service providers

:Study results

Facilitating access to health care Improving the quality of services provided Reducing waiting times Enhancing prevention

:Keywords

Access to services Quality of health care Sustainable financing Patient satisfaction

الاطار العام من الدراسة :

الإطار العام لدراسة تأثير التأمين الصحي على المراكز يمكن أن يشمل مجموعة من النقاط الأساسية التي تساعد في فهم العلاقة بين التأمين الصحي وأداء المراكز الصحية. يمكن تقسيمه كما يلي:

1. مقدمة:

• تعريف التأمين الصحي: شرح مفهوم التأمين الصحي وأهدافه.

• أهمية التأمين الصحي: كيف يساعد في تحسين الرعاية الصحية وتخفيف الأعباء المالية على المرضى.

- التأثير المحتمل على المراكز الصحية: التركيز على كيفية تأثير التأمين الصحي على المراكز الصحية، مثل المستشفيات والعيادات، من حيث تقديم الرعاية وجودتها.

## 2. أهداف الدراسة:

- تحديد التأثيرات الاقتصادية: دراسة التأثيرات الاقتصادية للتأمين الصحي على مراكز الرعاية الصحية، مثل الإيرادات والنفقات.
- تحليل تأثير التأمين على جودة الرعاية: دراسة كيفية تأثير التأمين على مستوى الخدمات الصحية المقدمة وجودتها.
- تحديد تأثير التأمين على الوصول إلى الرعاية الصحية: كيف يسهم التأمين الصحي في تحسين الوصول إلى الرعاية الصحية.

## 3. الإطار النظري:

- نظريات التأمين الصحي: مناقشة النظريات الاقتصادية والاجتماعية المتعلقة بالتأمين الصحي.
  - دراسات سابقة: مراجعة الأدبيات السابقة التي تناولت تأثير التأمين الصحي على المراكز الصحية.
- ## 4. المنهجية:

- نوع الدراسة: وصف ما إذا كانت الدراسة ستعتمد على تحليل بيانات كمية أو نوعية.
  - عينة الدراسة: تحديد المراكز الصحية التي ستتم الدراسة عليها (مستشفيات، عيادات، مراكز صحية حكومية أو خاصة).
  - أدوات جمع البيانات: وصف الأدوات المستخدمة لجمع البيانات (استبيانات، مقابلات، تحليل بيانات إدارية).
- ## 5. النتائج المتوقعة:

- تحليل التأثيرات الاقتصادية: تحديد ما إذا كان التأمين الصحي يعزز الإيرادات أو يزيد التكاليف.
  - تحليل الجودة: مدى تأثير التأمين الصحي في تحسين أو تقليص جودة الرعاية.
  - تحليل الوصول إلى الرعاية: كيفية تأثير التأمين في جعل الرعاية الصحية متاحة لعدد أكبر من الأفراد.
- ## 6. التوصيات:

- تحسين السياسات الصحية: تقديم اقتراحات لتطوير سياسات التأمين الصحي بما يعزز من فعاليته.
- توصيات للمراكز الصحية: نصائح حول كيفية تحسين أداء المراكز الصحية تحت تأثير التأمين الصحي.
- أهمية الدراسة: التأكيد على أهمية الدراسة في تحسين خدمات التأمين الصحي والرعاية الصحية.

## أسئلة البحث :

### 1. أسئلة عامة

- ما هو الدور الذي يلعبه التأمين الصحي في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المراكز الصحية؟
- كيف يؤثر التأمين الصحي على تكلفة الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية؟

• ما هي العلاقة بين تطبيق التأمين الصحي وعدد المستفيدين من خدمات المراكز الصحية؟

## 2. أسئلة تتعلق بالمستفيدين (المرضى)

• كيف يساهم التأمين الصحي في زيادة إمكانية الوصول إلى الخدمات الصحية؟

• هل هناك فرق في جودة الرعاية الصحية بين المرضى المؤمن عليهم وغير المؤمن عليهم؟

ما مدى رضا المرضى عن الخدمات التي تقدمها المراكز الصحية في ظل وجود التأمين الصحي؟

## 3. أسئلة تتعلق بالمراكز الصحية

• كيف يؤثر التأمين الصحي على كفاءة التشغيل وإدارة الموارد في المراكز الصحية؟

• هل أدى تطبيق التأمين الصحي إلى تحسين البنية التحتية والخدمات في المراكز الصحية؟

• ما هو تأثير التأمين الصحي على الأعباء المالية والإدارية التي تواجهها المراكز الصحية؟

## 4. أسئلة حول السياسات والإدارة

• ما هي التحديات التي تواجه المراكز الصحية في تطبيق برامج التأمين الصحي؟

• كيف يمكن تحسين نظام التأمين الصحي لدعم المراكز الصحية بشكل أفضل؟

هل يؤثر التأمين الصحي على توزيع الموارد الطبية في المناطق الحضرية مقابل الريفية؟

## 5. أسئلة حول الأثر الاقتصادي

• كيف يؤثر التأمين الصحي على الإيرادات المالية للمراكز الصحية؟

• هل ساهم التأمين الصحي في تقليل الإنفاق الشخصي على الرعاية الصحية؟

• ما هو التأثير الاقتصادي للتأمين الصحي على المجتمع بشكل عام؟

## فرضيات الدراسة :

1. الفرضية الأولى: التأمين الصحي يزيد من وصول الأفراد إلى الخدمات الصحية.

• تستند هذه الفرضية إلى أن التأمين الصحي يساعد الأفراد في تغطية تكاليف الرعاية الصحية، مما يجعلهم أكثر قدرة على الوصول إلى العلاجات والخدمات الطبية.

2. الفرضية الثانية: التأمين الصحي يؤدي إلى تحسين الصحة العامة للأفراد.

• تشير هذه الفرضية إلى أن الأفراد الذين يتمتعون بتغطية تأمينية يتلقون رعاية صحية في وقت مبكر مما يقلل من معدلات الأمراض المزمنة والوفيات.

3. الفرضية الثالثة: التأمين الصحي يقلل من الأعباء المالية على الأفراد.

- يفترض هنا أن التأمين الصحي يقلل من تكاليف الرعاية الصحية التي يتحملها الأفراد، مما يساهم في تقليل العبء المالي الناتج عن الأمراض أو الحوادث.

4. الفرضية الرابعة: التأمين الصحي يعزز من الرفاه الاجتماعي والاقتصادي للأفراد

- تشير هذه الفرضية إلى أن الأشخاص الذين لديهم تأمين صحي يميلون إلى الشعور براحة نفسية أكبر، مما يؤثر إيجابيًا على حياتهم المهنية والاجتماعية.

5. الفرضية الخامسة: التأمين الصحي يقلل من معدلات الفقر الصحي.

- هذه الفرضية تشير إلى أن التأمين الصحي يساعد في تقليل الفقر الناتج عن تكاليف الرعاية الصحية العالية، وبالتالي يساهم في تحسين الأوضاع الاقتصادية للأسر

#### نموذج الدراسة :

البيك نموذج دراسة عن تأثير التأمين الصحي على المراكز الصحية:

#### عنوان الدراسة:

تأثير التأمين الصحي على أداء المراكز الصحية

#### مقدمة:

يشهد قطاع الرعاية الصحية تحولات كبيرة في معظم أنحاء العالم، من أهمها انتشار برامج التأمين الصحي التي تهدف إلى تحسين الوصول إلى الخدمات الصحية وجودتها. يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير التأمين الصحي على أداء المراكز الصحية في مختلف جوانبها مثل الكفاءة، جودة الخدمة، ورضا المرضى.

#### أهداف الدراسة:

1. تحليل تأثير التأمين الصحي على جودة الخدمات المقدمة في المراكز الصحية.
2. دراسة تأثير التأمين الصحي على الكفاءة التشغيلية للمراكز الصحية.
3. تقييم تأثير التأمين الصحي على تكلفة العلاج والخدمات الصحية.
4. فحص مدى تأثير التأمين الصحي على رضا المرضى.

#### فرضيات الدراسة:

1. التأمين الصحي يحسن من جودة الخدمات المقدمة في المراكز الصحية.
2. التأمين الصحي يساهم في تقليل التكاليف التشغيلية للمراكز الصحية.
3. التأمين الصحي يعزز رضا المرضى من خلال تحسين الوصول إلى الخدمات الطبية.

#### منهجية الدراسة:

1. الطريقة البحثية: الدراسة تحليلية باستخدام المنهج الكمي والنوعي.

2. جمع البيانات: سيتم جمع البيانات من خلال استبيانات موجهة للمرضى والعاملين في المراكز الصحية، بالإضافة إلى تحليل السجلات الطبية والمالية للمراكز.

3. عينات الدراسة: المراكز الصحية التي تتعامل مع شركات التأمين الصحي في منطقة معينة، مع أخذ عينات عشوائية من المرضى والعاملين.

#### إطار العمل:

1. الجانب الأول: تأثير التأمين الصحي على تحسين جودة الخدمة الطبية، وذلك من خلال مقارنة المراكز الصحية التي تقدم خدمات التأمين مع تلك التي لا تقدمها.

2. الجانب الثاني: تأثير التأمين على الكفاءة التشغيلية، مثل تقليل أوقات الانتظار وتحسين استجابة الموظفين.

3. الجانب الثالث: تأثير التأمين الصحي على تكلفة العلاج، مع تحليل التغيرات في تكلفة الخدمات قبل وبعد تطبيق التأمين.

#### أدوات التحليل:

1. التحليل الوصفي: لعرض البيانات المجمعة من الاستبيانات والسجلات الطبية.

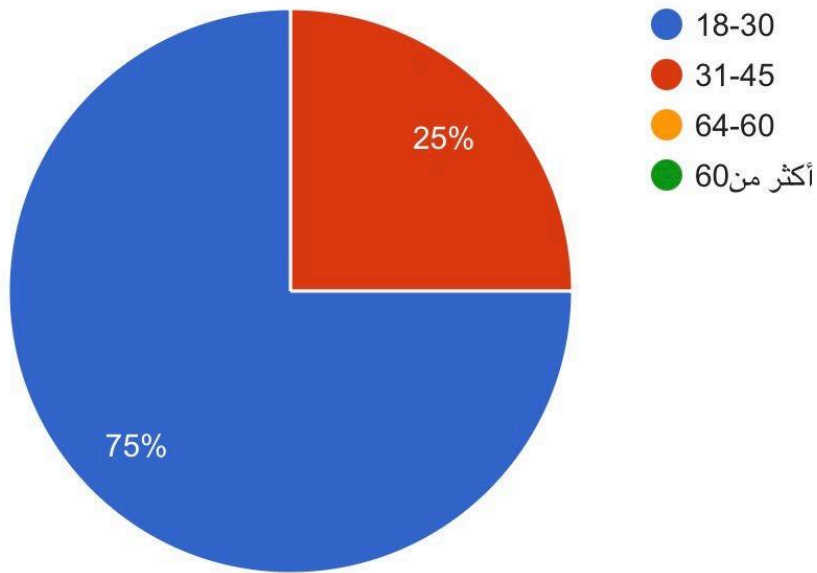
2. التحليل الإحصائي: باستخدام تقنيات مثل اختبار t وANOVA للمقارنة بين المجموعات المختلفة.

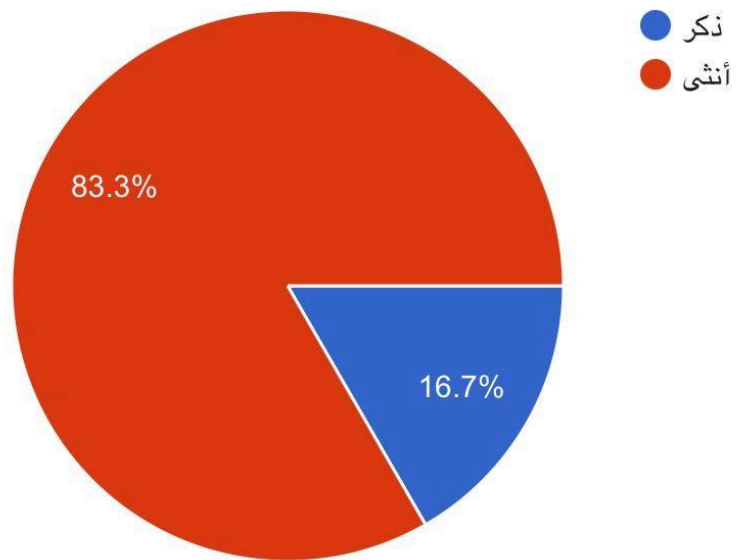
#### نتائج الدراسة المتوقعة:

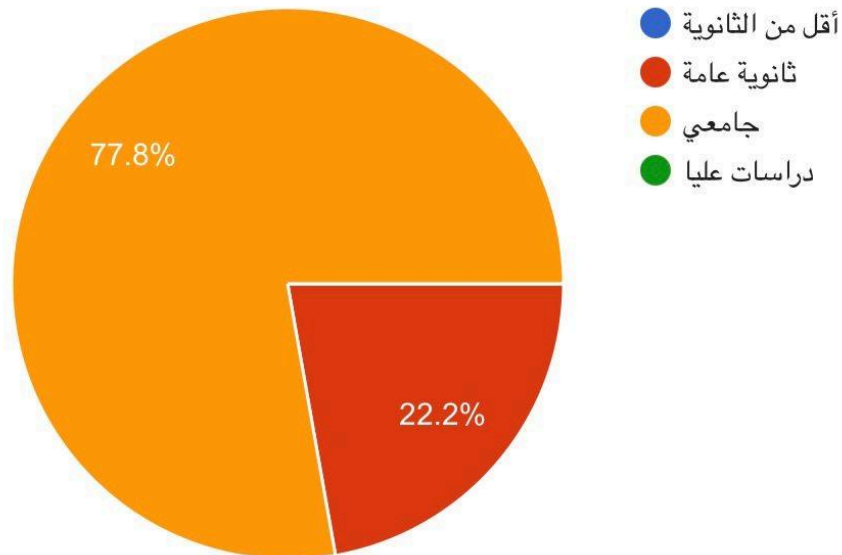
1. من المتوقع أن يؤثر التأمين الصحي بشكل إيجابي على تحسين جودة الخدمات الطبية وزيادة رضا المرضى.

2. قد يؤدي التأمين إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف على المدى الطويل.

3. من المتوقع أن يكون هناك تأثير مباشر للتأمين على تسريع الوصول إلى العلاج وتخفيف الأعباء المالية عن المرضى.







#### التوصيات:

1. تعزيز التعاون بين المراكز الصحية وشركات التأمين لتحسين جودة الخدمات.
2. تطوير استراتيجيات لتقليل التكاليف التشغيلية دون التأثير على جودة الرعاية.
3. توسيع نطاق برامج التأمين الصحي لتغطية المزيد من الفئات الاجتماعية.

#### المراجع:

1. أدوات تحليل جودة الرعاية الصحية
2. دراسات سابقة عن تأثير التأمين الصحي على المراكز الصحية

#### الخاتمة:

في ختام هذا البحث حول تأثير التأمين الصحي على المراكز الصحية، يمكننا التأكيد على أن التأمين الصحي يُعد ركيزة أساسية لتعزيز جودة الخدمات الصحية وتوسيع نطاقها. فقد أظهر البحث أن وجود نظام تأمين صحي فعال يُسهم في تحسين الأداء العام للمراكز الصحية من خلال توفير الموارد المالية اللازمة، وتقليل الأعباء المالية على الأفراد، وزيادة إمكانية الوصول إلى الخدمات الطبية.

ومع ذلك، تبين أيضًا أن هناك تحديات تواجه هذا النظام، منها ضرورة تحسين آليات الإدارة، وضمان التوزيع العادل للموارد، والتغلب على التحديات المتعلقة بالقدرة الاستيعابية للمراكز الصحية.

بناءً على هذه النتائج، يوصي البحث بضرورة تعزيز التعاون بين الجهات الحكومية والخاصة لتطوير سياسات تأمين صحي شاملة وفعالة، والاستثمار في البنية التحتية للمراكز الصحية، إلى جانب التركيز على التدريب المستمر للكوادر الطبية لتحقيق التكامل بين جودة الخدمة وتوسيع مظلة التأمين الصحي.

بهذا، يمكن أن يُسهم التأمين الصحي في بناء نظام صحي مستدام يدعم رفاهية الأفراد ويرفع من مستوى الخدمات الصحية في المجتمع