

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة مخاطر



ادارة مخاطر التأمين الصحي لقطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة/ شهد علي السيد

إشراف/ Dr. Fayez Jrad

دكتور الفيصل عبدالحميد حسن

العام الدراسي 2024

مقدمة:

يعتبر القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية من القطاعات الحيوية التي تهتم بها الحكومة والقطاع الخاص على حد سواء. وبما أن التأمين الصحي يلعب دوراً حيوياً في توفير الخدمات الطبية اللازمة للفرد، فإن إدارة مخاطر هذا النوع من التأمين تعتبر أمراً بالغ الأهمية.

إدارة مخاطر التأمين الصحي تشمل مجموعة من الخطوات والإجراءات التي تساعد على تحديد وتقييم المخاطر المحتملة واتخاذ إجراءات للتعامل معها. وفي قطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، تحديد المخاطر المحتملة يتطلب دراسة دقيقة للعوامل الداخلية والخارجية التي قد تؤثر على تقديم الخدمات الصحية بكفاءة وجودة عالية.

من أهم الخطوات التي يجب اتخاذها في إدارة مخاطر التأمين الصحي لقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، هي التأكد من وجود خطة استعداد للطوارئ تتضمن كيفية التعامل مع أي حوادث طبية غير متوقعة وكيفية التعامل معها. كما يجب أيضاً تقديم تدريب منتظم للموظفين في مجال الصحة والسلامة لضمان توفير الرعاية الصحية اللازمة للموظفين.

بالإضافة إلى ذلك، يجب تقديم الدورات التدريبية للموظفين حول كيفية الحفاظ على صحتهم وكيفية الوقاية من الأمراض الشائعة بشكل يساهم في تحسين مستوى الصحة العامة في المملكة العربية السعودية.

وتشمل إجراءات إدارة مخاطر التأمين الصحي أيضاً تقييم الأداء بانتظام لضمان تحقيق أعلى مستويات الجودة والكفاءة في تقديم الخدمات الطبية. وعند حدوث أي مخاطر غير متوقعة، يجب على الشركات الخاصة اتخاذ إجراءات فورية لحل المشكلة وضمان استمرار تقديم الرعاية الصحية بشكل فعال.

تعتبر إدارة مخاطر التأمين الصحي لقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية أمراً ضرورياً لتوفير خدمات صحية عالية الجودة للموظفين وضمان الحفاظ على سلامتهم وصحتهم. من خلال اتباع الخطوات الصحيحة وتبني أفضل الممارسات في إدارة المخاطر، يمكن للشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية تعزيز الجودة والكفاءة في تقديم الرعاية الصحية لموظفيها وتحسين المستوى العام للصحة في المجتمع.

مشكلة الدراسة:

إدارة مخاطر التأمين الصحي هي مشكلة تواجه العديد من الشركات في قطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية. فالتأمين الصحي يعتبر من الخدمات الضرورية التي يتوجب على الشركات توفيرها لموظفيها، وذلك لضمان سلامتهم وحمايتهم من أية مخاطر صحية قد تواجههم.

إدارة مخاطر التأمين الصحي تشمل العديد من الجوانب التي يجب أخذها في الاعتبار لضمان توفير خدمة تأمين صحي مثلى لموظفي الشركة. ومن أهم هذه الجوانب هو تقييم المخاطر الصحية التي قد يتعرض لها موظفو الشركة، ووضع خطط للتعامل معها والوقاية منها.

التأمين الصحي يعتبر من العوامل الرئيسية التي تؤثر على استقرار الشركات وقدرتها على تحقيق أهدافها. فعندما يكون التأمين الصحي غير مدروس بشكل جيد ولا يتم إدارة مخاطره بشكل فعال، قد يتسبب ذلك في تكاليف إضافية على الشركة وتأثير سلبي على أدائها.

من الضروري أن تكون إدارة مخاطر التأمين الصحي متقدمة ومتطورة، وذلك من خلال الاستثمار في تقنيات التقييم والوقاية من الأمراض والحالات الصحية المحتملة. كما يجب أن تكون هناك استراتيجيات واضحة للتعامل مع المخاطر الصحية وضمان توفير الرعاية الطبية اللازمة لموظفي الشركة.

بالاعتماد على خبراء التأمين الصحي واستشاريي الصحة، يمكن للشركات في قطاع الخاص في المملكة العربية السعودية تحقيق أهدافها وضمان حماية موظفيها وتقديم خدمة تأمين صحي مثلى. إن إدارة مخاطر التأمين الصحي تعتبر جزءاً أساسياً من استراتيجية الشركة ويجب على الشركات أن توليها الاهتمام الكبير الذي يستحقه لضمان الاستدامة والتطور في أدائها

أهمية الدراسة:

تعتبر إدارة مخاطر التأمين الصحي لقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية أمرًا بالغ الأهمية، نظرًا لدور التأمين الصحي في توفير رعاية صحية عالية الجودة ومستدامة للمواطنين والمقيمين في المملكة.

يُعد القطاع الخاص أحد أهم أعمدة الاقتصاد السعودي، ويشهد نموًا متسارعًا في السنوات الأخيرة، مما يجعل إدارة مخاطر التأمين الصحي ضرورية لضمان استمرارية عمليات الشركات وحماية صحة وسلامة موظفيها.

تتنوع المخاطر التي يمكن مواجهتها في قطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية في مجال التأمين الصحي، منها مخاطر تقنية كإعادة تأمين الخسائر، ومخاطر تقييمية كتقدير عدد الأشخاص المؤهلين للتأمين الصحي، ومخاطر مالية كارتفاع تكاليف العلاج والطبية. لذا، يجب على الشركات والمؤسسات في القطاع الخاص تحديد هذه المخاطر وتقييمها بدقة لتحقيق الاستقرار والنجاح في تقديم خدمات التأمين الصحي.

تلعب إدارة مخاطر التأمين الصحي دورًا حيويًا في تحقيق أهداف الشركات والمؤسسات، باعتبارها تساهم في تحسين كفاءة وكفاءة العمليات، وتقليل التكاليف الناتجة عن المخاطر الصحية، وزيادة رضا وراحة العملاء. وبفعل تنوع الأنظمة والتشريعات التي تنظم سوق التأمين الصحي في المملكة العربية السعودية، يتعين على الشركات والمؤسسات الالتزام بالقوانين والتقاليد الصحية لضمان توفير خدمات تأمينية آمنة وموثوقة.

تساهم إدارة مخاطر التأمين الصحي في تعزيز تنافسية القطاع الخاص، وتعزيز مكانته في السوق عبر تقديم خدمات تأمينية مبتكرة ومتطورة تلبي احتياجات العملاء بشكل فعال. ومن خلال تحليل البيانات والمعلومات الصحية، يمكن للشركات تحديد الاتجاهات والاتجاهات الصحية التي تساهم في تحسين تجربة العملاء وتعزيز أداء القطاع بشكل عام.

أهداف الدراسة:

1. تهدف دراسة إدارة مخاطر التأمين الصحي لقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية إلى تحقيق عدة أهداف رئيسية. أولاً، تهدف إلى تحديد وتقييم مخاطر التأمين الصحي التي قد تواجه الشركات والمقدمين الصحيين، مثل المخاطر المالية، القانونية، السياسية، والعملية. ثانياً، تهدف إلى تطوير استراتيجيات وسياسات مناسبة لإدارة هذه المخاطر بفعالية وكفاءة، من خلال تحديد الخطر، وتقييمه، واتخاذ الإجراءات الواجبة للحد منه والتعامل معه. ثالثاً، تهدف إلى زيادة الوعي والفهم لدى الشركات والمقدمين الصحيين بأهمية إدارة المخاطر وضرورتها لضمان الاستدامة والنجاح في القطاع الصحي.
2. تهدف دراسة إدارة مخاطر التأمين الصحي لقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية إلى تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى والمرتفقين، من خلال تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر وتحقيق التكلفة الفعالة للخدمات الصحية. كما تهدف إلى تحقيق الشفافية والنزاهة في قطاع التأمين الصحي، وضمان توفر الحماية المالية والصحية للمواطنين والمقيمين.
3. إن إدارة مخاطر التأمين الصحي لقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية تعد جزءاً أساسياً من استراتيجية تطوير القطاع الصحي وتعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة. وبفعالية إدارة المخاطر وتحقيق الأهداف المحددة، يمكن تعزيز الثقة في النظام الصحي وتحقيق الاستدامة والتطور في هذا القطاع الحيوي في المملكة.

تساؤلات الدراسة:

التساؤلات التي تواجه إدارة مخاطر التأمين الصحي للقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية تتضمن ما يلي:

1. كيف يمكن للشركات في القطاع الخاص تحديد تكلفة التأمين الصحي بطريقة فعالة وملائمة؟
 2. كيف يمكن للشركات تقديم تغطية تأمينية شاملة لموظفيها بأسعار معقولة ومناسبة؟
 3. كيف يمكن للمؤسسات الصحية تقديم خدمات طبية عالية الجودة لحملة التأمين الصحي في القطاع الخاص؟
 4. كيف يمكن للحكومة السعودية دعم وتعزيز قطاع التأمين الصحي للقطاع الخاص من خلال وضع سياسات واضحة وداعمة؟
- إلى جانب ذلك، يجب أن تكون هناك استراتيجيات لتحليل وتقييم المخاطر التي قد تواجه قطاع التأمين الصحي للقطاع الخاص، واتخاذ إجراءات مناسبة لمواجهتها وتقليل تأثيرها على الشركات والموظفين.

فروض الدراسة:

تتضمن فروض الدراسة لإدارة مخاطر التأمين الصحي للقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية عدة عناصر أساسية، منها:

- تحليل المخاطر: يتعين على الجهات المعنية بإدارة التأمين الصحي في القطاع الخاص إجراء تحليل شامل للمخاطر المتعلقة بنشاطها، وتقييمها بشكل دوري ومنهجي. وذلك لتحديد الخطر وتصنيفه وتقييمه واستخراج الاستنتاجات اللازمة لتحديد استراتيجيات الحد من المخاطر.

- وضع سياسات وإجراءات: يتوجب على الجهات المعنية تطوير سياسات وإجراءات فعالة لإدارة ومعالجة المخاطر بشكل منظم. وينبغي أن تكون هذه السياسات والإجراءات مبنية على معايير وأنظمة محددة وموثوقة، تحفظ الاستعداد الكافي للتكيف مع التحديات والتغيرات.

- تنفيذ استراتيجيات الحد من المخاطر: عقب تحليل المخاطر ووضع السياسات والإجراءات، يجب على الجهات المعنية بتنفيذ الاستراتيجيات المحددة بدقة وفعالية للحد من المخاطر. وذلك من خلال تنفيذ التدابير الوقائية والتقييمية والتصحيحية اللازمة بشكل تام.

- متابعة وتقييم: يعد المتابعة والتقييم للسياسات والإجراءات المعتمدة لإدارة مخاطر التأمين الصحي جزءاً هاماً من العملية. حيث يساهم في تحديد فعالية الاستراتيجيات المتبعة وضوح الرؤية بشأن تطور المخاطر والتحديات.

الدراسات السابقة:

- دراسة (القرني، 2010م)، بعنوان "تقويم المخاطر الصناعية في المملكة العربية السعودية في ضوء المقاييس والتجارب الدولية" هدفت الدراسة إلى تحديد المخاطر الصناعية في بيئة العمل في المنشآت الصناعية في المملكة العربية السعودية ؛ وذلك من خلال معرفة المخاطر الفيزيائية والكيميائية والميكانيكية والصحية المهنية والكهربائية ومخاطر الحريق ومخاطر تدابير السلامة في بيئة العمل ، ومن ثم التعرف على مدى تطبيق المنشآت الصناعية للمعايير الدولية الخاصة بالمخاطر والمعايير السعودية ، ومدى مشاركة العاملين في تقييم المخاطر ، اتبعت الدراسة المنهجية العلمية في تنظيم الخطوات المنطقية في تداول المشكلة ، ومعالجة القضايا العلمية ، والمنهج الوصفي التحليلي بأسلوب المسح الاجتماعي ؛ لأنه يعتبر المنهج الأنسب لطبيعة المشكلة وتحقيق الأهداف . أظهرت الدراسة أن المخاطر الصناعية تكرر وقوعها جاء من خلال المخاطر الكيميائية والصحية، وأن أكثر الطرق العالمية للتعرف على المخاطر كانت من خلال قائمة فحصها ثم تحليل الحوادث ومسبباتها، وأكثر المعايير لتقييم المخاطر يعتمد على تكرار الحوادث، ومعدل تكرار الإصابات، وأن عمليات التعرف على المخاطر الصناعية من خلال مراجعة قوائم الخسائر والفحص الشخصي ومقابلة العاملين. وأوصت الدراسة بضرورة رفع مستوى الإدراك لدى أصحاب المنشآت بأهمية التحكم بالمخاطر الصناعية، والحد من خطورتها على العاملين، وتكثيف الدورات التدريبية لمشرفي السلامة في هذا المجال، وأن يكون هناك تفاعل بين المراكز البحثية الأكاديمية والمنشآت الصناعية لتطبيق الأبحاث في مجال التحكم في المخاطر. (القرني، 2010).

- دراسة مسك (2011 م) بعنوان " واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين" هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين

وقد أظهرت نتائج هذا البحث أنه يوجد نظام لإدارة الأزمات بمراحله المختلفة بدرجة متوسطة في هذه المستشفيات. كذلك بين هذا البحث أنه يتم اتباع استراتيجيات في التعامل مع الأزمات بدرجة متوسطة أيضا البحث إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو مدى توفر نظام لإدارة الأزمات واستراتيجيات التعامل معها في مستشفيات القطاع العام ترجع إلى متغير (الجنس المؤهل العلمي، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو مدى توفر نظام لإدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام ترجع إلى متغير المسمى الوظيفي، العمر، مكان المستشفى مدة الخدمة. كذلك بين البحث وجود معوقات تحد من وجود نظام لإدارة الأزمات في هذه المستشفيات بدرجة متوسطة، وتتوفر العناصر الرئيسية لنظام إدارة الأزمات بدرجة متوسطة أيضا. وقد أوصت الباحثة بضرورة إنشاء وحدات خاصة لإدارة الأزمات في وزارة الصحة وفي المستشفيات، وتكون مدرجة على الهيكل التنظيمي لكل مستشفى، كذلك ضرورة العمل على توفير العناصر الرئيسية لإدارة الأزمات والمتمثلة في الجانب الاستراتيجي جانب الثقافة التنظيمية الجانب التنظيمي. (مسك، 2011)

• **دراسة أبو حسنة، (2010م)، بعنوان " تقييم مدى التزام المنظمات في قطاع غزة بمعايير إدارة المخاطر البريطاني ".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم مدى التزام المنظمات الغير حكومية بمعايير إدارة المخاطر البريطاني؛ وذلك من خلال دراسة مفهوم إدارة المخاطر وتحليله، والكشف عن مدى التزام المنظمات غير الحكومية بنشر ثقافة وسياسة الخطر، وبيان قدرتها على التعرف على المخاطر وإدارتها والتحكم فيها وعلاجها وبيان مدى جاهزيتها لتطبيق معايير إدارة المخاطر حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار مجتمع الدراسة من العاملين في المنظمات الغير حكومية ممن يعملون كمديرين تنفيذيين في قطاع غزة. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: أن هناك التزاماً من قبل المنظمات الغير حكومية بمعايير إدارة الخطر البريطاني بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط النسبي الإجمالي 66.9%، حيث أوضحت نتائج الدراسة

بأن المنظمات تقوم بتعريف أخطارها وتوثيقها، وأن الأدوات المستخدمة في تعريف الخطر هي خبرة المنظمة والتدقيق، كما كشفت الدراسة عن قيام المنظمات الغير حكومية بتحليل وعلاج أخطارها ووجود نظام مراقبة وسيطرة للمخاطر من خلال عمليات التدقيق والتقارير ، كما كشفت عن وجود بعض القصور في مفاهيم إدارة المخاطر ، وعن وجود فروق إحصائية في جميع مراحل إدارة الخطر تعزى للخبرة وعدد العاملين وعدد المشاريع وخرجت الدراسة بجملة من التوصيات كان من أهمها : زيادة وتعزيز الالتزام بمعايير إدارة المخاطر وضرورة النظر بعين الإهتمام إلى متطلبات تنفيذ معايير إدارة المخاطر ، وزيادة وعي الكوادر البشرية، والاهتمام بتدريب العاملين، وتوفير الدعم الكافي لتنفيذ سياسات إدارة المخاطر . (أبو حسنة (2010)

المنطلقات النظرية للدراسة:

إدارة التأمين الصحي تحتوي على العديد من المخاطر التي قد تواجه شركات التأمين الصحي والعديد من المجالات المتنوعة والفعالة. ولتحقيق ذلك، يجب على الشركات التأمينية الاعتماد على المنطلقات الأساسية والأسس العلمية في مجال إدارة متعددة.

أحد المنطلقات النهائية في مجال إدارة التأمين الصحي هو نظرية. حيث تتطلب على شركات التأمين الصحي التأمين باستثناء ما يتعلق بالمخاطر المحتملة، مثل قسط التأمين الصحي الخاص أو المالية لتقديم الخدمات الطبية اللازمة. بالاعتماد على الدقة والأرقام الدقيقة، شركات التأمين بأسعار تنافسية وتخطيط العملاء الأساسيين.

لذلك، تعتبر إدارة الأصول والصوم الأخرى (ALM) في إدارة التأمين الصحي. حيث تتناول شركات التأمين المتخصصة تخصصات متعددة والصوم فقط ولوحدها العمل مع الخدمات الصحية الملائمة. بالاستجابة السريعة للتغيرات في سوق التأمين

الصحي بالإضافة إلى الجوانب سليمة، الشركات التأمينية تحقيق التوازن بين الأصول والصوم بالإضافة إلى الخدمات الأخرى.

ويجب، يجب على شركات التأمين الصحي أن تعتمد على نظريات إدارة الجودة الشاملة (TQM) لتحسين جودة الخدمات الصحية التي تقدمها. من خلال تطبيق مبادئ الجودة في جميع جوانب العمل، يمكن للشركات التأمينية ضمان رضا العملاء في السوق. كما يمكن تحسين الجودة التي تؤدي إلى تقليل الخيارات المختلفة مع الأخطاء العلاجية والإدارة.

الاعتماد على المنطلقات الدائمة في مجال إدارة التأمين الصحي لقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية يسهم في تحقيق التوازن والاستدامة في تقديم الخدمات الصحية. وباعتبار الصحة الطبية من أهم الأمور التي يجب التركيز عليها، يجب على الشركات التأمينية أن تدمج الأدلة العلمية والنظريات الحديثة لتحسين أداءها وتلبية العملاء بجودة عالية.

المنهجية وطرق البحث:

منهجين رئيسيين هما المنهج التحليلي والمنهج الوصفي لكي نستطيع الإحاطة بكل جوانب الموضوع اللذان يعتمدان على جمع المعلومات والبيانات التي تساعد على وصف المشكلة المدروسة وتحليلها قصد الوصول إلى نتائج محددة وفق الفرضيات المطروحة وكذا اعتمدت على منهج دراسة الحالة من خلال إجراء مقابلات شخصية تحليل استبيانات من أجل استخلاص بعض التوصيات

أدوات الدراسة :

1. اعتمدت في إطار إنجاز هذا البحث الأدوات التالية :
2. المراجع والكتب التي صدرت في هذا المجال.
3. مقابلات شخصية مع مسئولين في شركات التأمين
4. استبيان

حدود الدراسة :

أولاً : المكانية : شركات التأمين الصحي في المملكة العربية السعودية

ثانياً:الزمنية : فترة الدراسة 2024

المراجع:

1. طلعت الدمرداش ابراهيم حسين محمد برعي، عمر بن زيان الشرقي ، (1437)،
التأمين الصحي بالإشارة إلى نظام الضمان الصحي السعودي، جدة، مكتبة
خوارزم.
2. مؤسسة النقد العربي السعودي : إدارة مراقبة التأمين ، تقرير سوق التأمين السعودي
، أعداد مختلفة
3. مجلس الضمان الصحي التعاوني ، التقرير السنوي ، أعداد مختلفة.
4. نظام الضمان الصحي التعاوني " ، (م/10) بتاريخ 1/5/1420هـ
5. سلامة ، سلامة عبد الله ، إدارة وتنظيم منشآت التأمين ، دار العلم للنشر والتوزيع
، الكويت ، ١٩٨٤
6. السيفي ، بديع أحمد ، التأمين علماً وعملاً ، الطبعة الأولى ، بغداد ، 1982