

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة مخاطر



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

إعداد الطلاب/

لما وزقر

221000633

إبراهيم الحربي

221001754

بشائر شعيب

221002143

إشراف/

د. وليد سليمان

العام الدراسي:

2023



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة مخاطر

**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**

By:

Lama wazqar

221000633

Ibrahim Al harbi

221001754

Bashair shoib

221002143

supervised by:

Dr. walid soliman

Year :

2023

3.....	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
3-4.....	1.1:المقدمة
5.....	1.2:مشكلة الدراسة
5.....	1.3:فروض البحث
5.....	1.4:أهداف الدراسة
5.....	1.5:أهمية الدراسة
5.....	1.6:منهجية الدراسة
6.....	1.7:نطاق ومحددات الدراسة:
6.....	1.8:مصطلحات البحث
6.....	1.9:مجتمع وعينة الدراسة
7-8.....	الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري للدراسة
8-9.....	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
10-11-12.....	▪ المبحث الأول
12.....	▪ المبحث الثاني
12.....	3.1: أنواع البيانات ومصادرها
12.....	3.2:تعريف منهجية الدراسة، ولماذا تم اختيارها:
12.....	3.3:تحديد مجتمع الدراسة، وطريقة تحديد العينة:
12.....	3.4:متغيرات الدراسة
12.....	3.5:أداة جمع البيانات:
13.....	3.6:أساليب التحليل الإحصائي التي سيتم اعتمادها:
13.....	3.7:صدق وثبات الأداة:
13.....	3.8:إجراءات الدراسة:
13.....	الفصل الرابع:أساليب التحليل الإحصائي:
13-16.....	4.1: تصنيف افراد العينة.
16-30.....	4.2: إجراءات البحث الميداني.
31-32.....	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

ملحق 1.....	33.....
الاستبانة	33-40.....
المراجع.....	41.....

قائمة الجداول :

جدول (1): الفئات العمرية	13
جدول (2): عدد سنوات الخبرة	14
جدول (3): مستوى التعليم	14
جدول (4): التخصصات العلمية للموظفين	15
جدول (5): الإدارات و الأقسام المشاركة في الاستبيان	15

قائمة المخططات :

مخطط (1): مناسبة عدد الموظفين لحجم العمل	16
مخطط (2): البنية التحتية وجود نظام إلكتروني	16
مخطط (3): وجود سياسات و إجراءات موحدة لإدارة دورة الإيرادات	17
مخطط (4): تحديد الأطراف المعنية بإدارة دورة الإيرادات من قبل التجمع الصحي	17
مخطط (5): تحديد المخاطر المحتملة لإدارة دورة الإيرادات من قبل التجمع الصحي	18
مخطط (6): دمج إدارة دورة الإيرادات مع تدفقات العمل التشغيلي	18
مخطط (7): وجود مخاطر محددة لإدارة دورة الإيرادات مع اتخاذ إجراءات التخفيف اللازمة لذلك	19
مخطط (8): معرفة مصطلح إدارة دورة الإيرادات	19
مخطط (9): معرفة مراحل إدارة دورة الإيرادات	20
مخطط (10): معرفة أهداف المرحلة الوسطى من إدارة دورة الإيرادات	20
مخطط (11): معرفة مخرجات المرحلة الوسطى من إدارة دورة الإيرادات	20
مخطط (12): الإطلاع على نظام مجلس الضمان الصحي	21
مخطط (13): الإطلاع على نماذج مجلس الضمان الصحي	21
مخطط (14): الإطلاع على نظام الفوترة لمجلس الضمان الصحي	21
مخطط (15): الدراية بمخاطر إدارة دورة الإيرادات الناتجة عن أخطاء الترميز و التوثيق الغير مكتمل او الغير دقيق	22
مخطط (16): الدراية بالمهل الزمنية المحددة لمعالجة المطالبات وما ينتج عنها	22
مخطط (17): الدراية بمخاطر عدم الامتثال للقوانين و اللوائح	23
مخطط (18): التعامل مع العواقب السلبية الناتجة عن سوء إدارة دورة الإيرادات	23
مخطط (19): وجوب إعطاء الأولوية لإدارة المخاطر المتعلقة بإدارة دورة الإيرادات	24
مخطط (20): تدريب الموظفين المستجدين على نظام العمل في إدارة دورة الإيرادات	24

25	مخطط (21): تدريب الموظفين على إدارة دورة الإيرادات قبل / خلال العمل بها
25	مخطط (22): فائدة التدريب
26	مخطط (23): كفاية التدريب
26	مخطط (24): اكتساب الثقة لأداء العمل بعد التدريب
27	مخطط (25): تحسن المهارات بعد التدريب
27	مخطط (26): الحاجة للمزيد من التدريب
28	مخطط (27): اهتمام الموظفين بمعرفة المزيد عن مخاطر إدارة دورة الإيرادات و افضل الممارسات للتعامل معها
28	مخطط (28): وجود مؤشرات لقياس الأداء
29	مخطط (29): وجود توثيق لإجراءات إدارة دورة الإيرادات
29	مخطط (30): مراجعة أنشطة إدارة دورة الإيرادات للتأكد من جودة العمل
30	مخطط (31): مراجعة المخاطر و التأكد من فعالية إجراءات التخفيف من تأثيرها

المستخلص :

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.

خطة الدراسة: تتكون خطة الدراسة من خمسة فصول على النحو الآتي:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري للدراسة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية / الميدانية

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

1.2 مشكلة الدراسة

1.3 فروض البحث

1.4 أهداف الدراسة

1.5 أهمية الدراسة

1.6 منهجية الدراسة

1.7 نطاق ومحددات الدراسة:

1.8 مصطلحات البحث

1.9 مجتمع وعينة الدراسة

1.10 خطة الدراسة:

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 مقدميها 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 والمقاس 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.

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

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.

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

وتصنف وظائف هذه العملية تحت ثلاث مجالات رئيسية:

1: وصول المريض/ المكتب الأمامي: 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

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.

أهداف البحث:

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

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في كونه متفردا بتناوله لدورة الإيرادات في المنشآت الطبية للقطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية خاصة في طور التغير في النظام الصحي السعودي وخصخصة المستشفيات العامة وهو من الأبحاث العربية القليلة في هذا المجال و سيكون إضافة للمكتبة العربية وتتمثل الأهمية العملية للبحث في تسليط الضوء على دور تدريب العاملين في تحسين التوثيق السريري والتميز 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.

فرضية البحث:

هناك علاقة بين تدريب العاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية على مخاطر إدارة دورة الإيرادات.

منهجية الدراسة للبحث:

من أجل أن يتم تحقيق أهداف الدراسة سيتم استخدام منهجين، المنهج الأول وهو المنهج الاستقرائي الذي سيغطي الجانب النظري وذلك من خلال استقراء الأدبيات العربية والأجنبية، والرسائل العلمية، والأبحاث المحكمة، والكتب

وبعض مواقع الإنترنت ذات الصلة بالموضوع، وكذلك سيغطي الجانب العملي بتطبيق المنهج الوصفي الاستدلالي، للتعرف على أثر المعرفة بدورة الإيرادات لمنشآت القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية.

نطاق ومحددات البحث:

يقتصر الباحث في دراسة على الحدود الآتية:

1. الحدود الموضوعية: إثر تدريب العاملين في التجمعات الصحية بالقطاع الصحي الحكومي السعودي على مخاطر إدارة دورة الإيرادات على بعض أبعادها، ممثلة بالتحليل البيئي، الرؤية والرسالة، الأهداف الاستراتيجية والقيم، المشاريع والخطط التنفيذية. كما اقتصر في دراسة إدارة المخاطر على ممارسات النظام الحالي، مهارات الموظفين، والتدريب والتطوير.
2. الحدود المكانية: التجمعات الصحية التابعة للقطاع الصحي ذات علاقة بإدارة دورة الإيرادات في المملكة العربية السعودية.
3. الحدود الزمنية: بدء من يوم الأحد الموافق 2023/8/8 انتهاء بيوم السبت الموافق 2023/8/16

مصطلحات البحث:

1. 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 مواعده وحتى تسديد الدفعة الأخيرة من الرصيد الدائن. وذلك لغرض إنتاج الإيراد وتحسين العائد المادي للمنشأة [2]
2. إدارة المخاطر : "أسلوب إداري حديث، يهتم بالتنبؤ بالمخاطر المحتملة عن طريق الاستشعار، ورصد المتغيرات البيئية، الداخلية والخارجية المولدة للأزمة، والاستعداد بجميع الموارد المتاحة لمنع الأزمة، والإعداد للتعامل معها بكفاءة عالية للحد من الخسائر المادية والمعنوية والعودة للوضع الطبيعي في أسرع وقت، وبأقل تكلفة، ثم دراسة الأسباب المسببة للأزمة، واستخلاص النتائج لمنع حدوثها" (ماهر، 2003).

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية وهو يشمل كافة موظفي الإدارة المالية بالتجمعات الصحية التابعة لوزارة الصحة السعودية العاملين بأدارة دورة الإيرادات على اختلاف مواقعهم ومستوياتهم الوظيفية وجنسياتهم ومؤهلاتهم. و تقرر استخدام أسلوب المعاينة، من خلال اختيار عينة عشوائية بسيطة. ولتقرير حجم العينة، تقرر استخدام نظام محوسب لحساب حجم العينة Sample Size Calculator، فكان حجم العينة المقترح عند مستوى ثقة 95% هو 100 موظفاً و تمكن فريق البحث من الوصول لعدد 80 استجابة

خطة الدراسة:

تم وضع عدد 31 سؤال لتغطية أربع محاور رئيسية:

- فعالية النظام الحالي تم تغطيته بطرح 7 اسئلة
- معلومات الموظفين حالياً 12 وتم تغطيته من خلال طرح 12 سؤال

- فعالية التدريب تم تغطيته بطرح 7 أسئلة
- قياس الجودة و فرص التطوير بطرح 5 أسئلة

الفصل الثاني:

الدراسات السابقة والإطار النظري للدراسة

الدراسات الأجنبية:

- Chapman, C., Kern, A., Laguecir, A., Angelé-Halgand, N., Angert, A., Campenale, C., ... & Quentin, W. (2013). International approaches to clinical costing.
- Dhar, R. L. (2015). Service quality and the training of employees: The mediating role of organizational commitment. Tourism management, 46, 419-430.
- Light DW. The Practice and Ethics of Risk-Rated Health Insurance. JAMA. 1992;267(18):2503–2508. doi:10.1001/jama.1992.03480180089035
- Mirabelli, M. (2017). HEALTHCARE FINANCIAL MANAGEMENT ASSOCIATION: 2016-2017 Annual Report. Healthcare Financial Management, 71(11), SSS1-SSS1.
- Obi-Anike, H. O., & Ekwe, M. C. (2014). Impact of training and development on organizational effectiveness: Evidence from selected public sector organizations in Nigeria. European Journal of Business and Management, 6(29), 66-75.
- Santri, S. H., Sinambela, M., Susanti, H., Syafrinaldi, S., Isa, Y. M., & Saleh, A. S. M. (2022, December). Refusal Of Health Insurance Claim That Experienced The Policy Waiting Period. In Proceeding International Conference on Malay Identity (Vol. 3, pp. 228-238).
- Sugiarti, E. (2023). The Influence of Training, Work Environment and Career Development on Work Motivation That Has an Impact on Employee Performance at PT. Suryamas Elindo Primatama In West Jakarta. International Journal of Artificial Intelligence Research, 6(1.2).
- Ramos, L. (2016). From HFMA's leadership magazine: leading the push to understand the true cost of care. Healthcare Financial Management, 70(12), 21-22.
- Whitehouse, D. (2015). Getting ahead on price transparency: A playbook for healthcare finance leaders: the movement toward transparency in pricing is gaining steam in the healthcare sector. Healthcare Financial Management, 69(11), 144-147.

الدراسات العربية:

- ابو محمد أمين، ر.، & رجب. (2020). الأهمية المتزايدة للتأمين الصحي الشامل في ظل التحولات الاقتصادية المعاصرة بالتطبيق على المملكة العربية السعودية. مجلة البحوث المالية والتجارية، 21(العدد الثالث-الجزء الأول)، 261-229.
- برعى، ح. ب. م.، & حسين بن محمد. (2016). دراسة تحليلية لسوق التأمين الصحي في المملكة العربية السعودية. المجلة العلمية للبحوث التجارية (جامعة المنوفية)، 26(1)، 166-129.
- ساعاتي، ع. س. ا. غ.، & عبدالإله سيف الدين غازي. (2012). خصخصة المستشفيات العامة في المملكة العربية السعودية. مجلة البحوث التجارية، 34(2)، 151-105.
- فاروق مراد، أ.، أنجي، محمد، & أحمد محمد فرحان. (2022). نموذج اكنواري مقترح لتقدير معاميل التحمل للتأمين الصحي باستخدام أسلوب التحكم الأمثل بالتطبيق على قطاع التأمين الصحي بالمملكة العربية السعودية. مجلة البحوث المالية والتجارية، 23(3)، 443-395.
- فيفيان محمد صالح نصر الدين، أمل غازي النهدي، & اسراء أحمد بخاري. (2023). مدى دلالة التأمين الصحي على كفاءة مراكز الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية، 7(7)، 92-76.

الفصل الثالث:

منهجية الدراسة

- 3.1 أنواع البيانات ومصادرها
- 3.2 تعريف منهجية الدراسة، ولماذا تم اختيارها:
- 3.3 تحديد مجتمع الدراسة، وطريقة تحديد العينة:
- 3.4 متغيرات الدراسة
- 3.5 أداة جمع البيانات:
- 3.6 اساليب التحليل الإحصائي التي سيتم اعتمادها:
- 3.7 صدق وثبات الأداة:
- 3.8 اجراءات الدراسة:

منهجية الدراسة

3.1 أنواع البيانات ومصادرها:

لغرض الحصول على البيانات الأولية والثانوية ولتحقيق الغرض من الدراسة تم الإعتماد على الأدوات التالية:

مصادر ثانوية: لجأ فريق البحث لمعالجة الإطار النظري للبحث في مصادر البيانات المتمثلة في مراجعة الأدلة الصادرة من كل من مكتب تحقيق الرؤية و وزارة الصحة السعودية و مجلس الضمان الصحي و شركة الصحة القابضة بالإضافة الى ما تم نشره من أبحاث ودوريات ومقالات؛ و مواقع الإنترنت في كلا من المراجع العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة.

مصادر أولية: لجأ فريق البحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الإستبانة الإلكترونية، كأداة رئيسية وذلك لما تتميز به الإستبانة من توفير الجهد والوقت، وتغطية حجم العينة في فترة زمنية معقولة.

3.2 تعريف منهجية الدراسة، ولماذا تم اختيارها:

اعتمدت الدراسة على منهجين أساسيين من مناهج البحث العلمي وهما:

أولاً: المنهج الوصفي هو الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة للوصول إلى فهم أفضل وأدق أو وضع السياسات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها وهذا المنهج، يعتمد على دراسة الظاهرة في الواقع وتحليلها ويسهم في وصفها وصفاً دقيقاً ويوضح خصائصها عن طريق جمع المعلومات وتحليلها وتفسيرها.(البغدادى، 2014، 114)، ويعتمد الباحث في ذلك على الموضوعات ذات الصلة بموضوع الدراسة من كتب ورسائل جامعية ودوريات ومؤتمرات ومقالات وأبحاث من المواقع الإلكترونية عربية وأجنبية.

ثانياً: المنهج التطبيقي (دراسة الحالة) يقوم هذا المنهج على أساس اختيار حالة محددة قد تكون منشأة أو بنك أو إدارة، وإجراء دراسة شاملة وعميقة للإحاطة بكافة المتغيرات المؤثرة في الظاهرة موضوع الدراسة، ومن ثم تحقيق فهم أعمق وتحليل أفضل لكافة أسباب المشكلة، ويمكن تعميم نتائج الدراسة على الحالات المشابهة بشرط أن تكون الحالة ممثلة للمجتمع الذي يراد الحكم عليه. (إسماعيل، 2018، 50)

نظراً لطبيعة البحث و كونه متفرداً في مجاله تم اختيار هذه المنهجية لكونها شمولية تغطي كلا الجانبين النظري و التطبيقي للبحث

تم تقسيم البحث إلى مبحثين:

المبحث الأول : التعريف بدورة إدارة الإيرادات و مخاطرها

المبحث الثاني: دراسة الحالة

المبحث الأول:

تعريف إدارة دورة الإيرادات: هي عملية تتبع الإيرادات بدءاً عن 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. مراحل دورة الإيرادات :

تتكون مراحل دورة الإيرادات بالمنشآت الصحية من ثلاث مراحل :

1. المرحلة الأولى قبل تقديم الخدمة وتتضمن:

- المواعيد والتسجيل
- تسجيل بيانات جهة الدفع
- التحقق من أهلية العلاج
- تحصيل نسبة التحمل
- الموافقات والاحالات
- الفوترة الطبية

ومن المخاطر الشائعة بالمرحلة الأولى :

- عدم التحقق من أهلية العلاج للمرضى المؤمن لهم
- الادخال الخاطيء لارقام الهوية الوطنية او الاقامة

اهداف كفاءة وفعالية المرحلة الأولى :

- نجاح المرحلة الأخيرة بقبول المطالبة وتحصيل المقابل المالي
- تسهيل تجربة المريض بالحصول على الرعاية اللازمة

- السداد الكامل في الوقت المناسب بدون مرفوضات
- 2. المرحلة الثانية اثناء الخدمة الصحية :
 - التوثيق الطبي
 - الترميز الطبي
 - إدارة ومتابعة الحالات الطبية
 - الضرورة الطبية
- ومن المخاطر الشائعة في المرحلة الثانية :
 - تأخير او عدم التوثيق الطبي
 - عدم توثيق المبرر الطبي للأجراء المراد اجراءه
- اهداف كفاءة وفعالية المرحلة الثانية :
- دقة التوثيق الطبي لاستكمال مستندات المطالبة
- دقة عملية الفوترة والتأكد من شمولية جميع خدمات المرضى في الفواتير لضمان سداد كامل الإجراءات التي قدمت للمريض
- دقة ترميز الخدمات الطبية حتى تتوافق مع التشخيص الطبي والمضاعفات المصاحبه للتشخيص الرئيسي
- 3. المرحلة الثالثة بعد الخدمة الصحية
 - معالجة المطالبات
 - الحوالات المالية
 - إدارة وتحليل المرفوضات
 - إعادة تقديم المطالبات
 - إدارة حسابات الإيرادات
 - المخالصات المالية
 - التقارير ومؤشرات العمل
- ومن المخاطر الشائعة في المرحلة الثانية :
 - عدم الامتثال للمهل الزمنية لعمليات رفع الموافقات و المطالبات المالية
 - عدم متابعة المطالبات المالية شهريا

اهداف كفاءة وفعالية المرحلة الثالثة :

- دقة انشاء واستكمال المطالبات مالياً وإدارياً والالتزام بقوائم الترميز الطبي للتشخيصات لتجنب رفض المطالبات كلياً أو جزئياً للمطالبات
- الارسال وإعادة الارسال في الأوقات المحددة حسب نظام اللائحة التنفيذية لمجلس الضمان الصحي
- زيادة التحصيلات المالية وتقليل نسبة المرفوضات
- متابعة المطالبات المرفوضة نهائياً لأخطاء جوهرية ووضع الخطط التصحيحية لتفاديها مستقبلاً

المبحث الثاني دراسة الحالة:

3.3 تحديد مجتمع الدراسة، وطريقة تحديد العينة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية وهو يشمل كافة موظفي الإدارة المالية بالتجمعات الصحية التابعة لوزارة الصحة السعودية العاملين بأدارة دورة الإيرادات على اختلاف مواقعهم ومستوياتهم الوظيفية وجنسياتهم ومؤهلاتهم. وتقرر استخدام أسلوب المعاينة، من خلال اختيار عينة عشوائية بسيطة. ولتقرير حجم العينة، تقرر استخدام نظام محوسب لحساب حجم العينة Sample Size Calculator، فكان حجم العينة المقترح عند مستوى ثقة 95% هو 100 موظفاً و تمكن فريق البحث من الوصول لعدد 80 استجابة

3.4 متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: تدريب العاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية
المتغير التابع: أخطار إدارة دورة الإيرادات.

3.5 أداة جمع البيانات:

تم تصميم استبانة إلكترونية لدعم الدراسة النظرية بالجانب التطبيقي والإجابة عن تساؤلاتها وتحقيق أهدافها الإستبانة بأنها عبارة عن "أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق بواقع معين، ويقدم الإستبيان على شكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عنها من قبل عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الإستبانة" (عبيدات وآخرون، 5112، ص112) و استخدمت لجمع بيانات الدراسة وتحليلها لوصف حالة البحث.

3.6 أساليب التحليل الإحصائي التي سيتم اعتمادها:

تم تحليل البيانات باستخدام أداة التحليل الإحصائي SPSS

3.7 صدق وثبات الأداة:

اعتمد فريق البحث على طريقة الصدق الظاهري للأداة و التي تعتمد على عرض الأداة على عدد من المختصين في المجال وتمت المصادقة على الأداة من قبل كل من : الأستاذ عيسى حسن جعفري الباحث بإدارة المالية التابعة للتجمع الصحي بمدينة جيزان و الدكتور محمد ناجي الزهراني من كلية الإحصاء بالكلية التقنية بمدينة جدة.

3.8 اجراءات الدراسة:

بدء من يوم الاحد الموافق 2023/8/8 ولمدة 6 أيام متتالية تم توزيع عدد 100 استبانة إلكترونية و انتهاء بيوم السبت الموافق 2023/8/16 تم الحصول على عدد 80 استبانة

الفصل الرابع:

أساليب التحليل الإحصائي

4.1 تصنيف افراد العينة:

تم تفريغ البيانات الواردة في قوائم الإستبانة المستلمة من عينة الدراسة ومن خلال استخدام نظام الاحصاء SPSS تمكن فريق البحث من تصنيف افراد عينة الدراسة من حيث:

(النسبة المئوية)	العدد	Socio-demographic information
%		
		الفئة العمرية
17.5	14	من عمر 23 إلى 33
70	56	من عمر 34 إلى 43
12.5	10	من عمر 44 إلى 54
100.0	80	الاجمالي

جدول 1: الفئات العمرية

يتضح من هذا الجدول ان غالبية العاملين بإدارة دورة الإيرادات الصحية هم من الفئة العمرية بين 34 _ 43 سنة بنسبة 70% تليها من عمر 23_32 سنة بما يقرب من نسبة 17% و أخيرا فئة 44 _ 54 بما يقرب من 12%

Socio-demographic information	العدد	(النسبة المئوية) %
سنوات الخبرة		
أقل من 5 سنوات	18	22.5
أكثر من 5 سنوات	21	26.25
أكثر من 10 سنوات	23	28.75
أكثر من 15 سنوات	18	22.5
الإجمالي	80	100.0

جدول 2: عدد سنوات الخبرة

يتضح من الجدول أعلاه ان معظم العاملين بإدارة دورة الإيرادات هم من ذوو الخبرة بما يزيد عن عشر ثم خمس سنوات بنسب 28%، 26% على التوالي و يلهمها اقل من خمس سنوات و اكثر من 15 سنة بما يقارب 22% لكلا الفئتين

Socio-demographic information	العدد	(النسبة المئوية) %
مستوى التعليم		
الثانوية العامة	9	11.25
درجة الدبلوم	36	45
درجة البكالوريوس	28	35
درجة الماجستير	6	7.75
درجة الدكتوراة	1	1
الإجمالي	80	100.0

جدول 3: مستوى التعليم

يتضح من الجدول السابق ان غالبية العاملين بإدارة دورة الإيرادات هم من حاملي الدبلومات بنسبة 45% يلهمها درجة البكالوريوس بنسبة 35% ثم الثانوية العامة و الماجستير بنسب 11% و 7% على التوالي و الحاصلين على درجة الدكتوراه هم بنسبة 1% فقط

Socio-demographic information	العدد	(النسبة المئوية) %
التخصص		
محاسبة مالية	5	6.25
إدارة اعمال	9	11.25
إدارة صحية	8	10
تأمين صحي	14	17.5
طبيب ضمان صحي	10	12.5
تمريض	13	16.25
تخصصات صحية اخرى	21	26.25
الإجمالي	80	100.0

جدول 4: عدد الموظفين بالتخصص

يتضح من هذا الجدول ان غالبية العاملين بإدارة دورة الإيرادات هم من فئات متعددة و الفئات الثلاث الأعلى هم من فئة تخصصات صحية أخرى بنسبة 26% , التأمين الصحي 17% ثم التمريض 16% تباعا

Socio-demographic information	العدد	(النسبة المئوية) %
الأقسام المستطلعة آرائهم		
إدارة الموارد الذاتية	4	5
ادخال / معالجة البيانات	9	11.25
التحصيل المالي	17	21.25
التواصل مع شركات التأمين	6	7.5
المطالبات المالية	23	28.75
فني متابعة مرضى	4	5
قياس المؤشرات والجودة والتحسين	5	6.25
وحدة الضمان الصحي	12	15
الإجمالي	80	100.0

جدول 5: الأقسام المستطلعة آرائهم

يوضح هذا الجدول ان غالبية العاملين في إدارة دورة الإيرادات هم من إدارة المطالبات المالية بنسبة 28% يليها التحصيل المالي بنسبة 21% ثم وحدة الضمان الصحي 15%

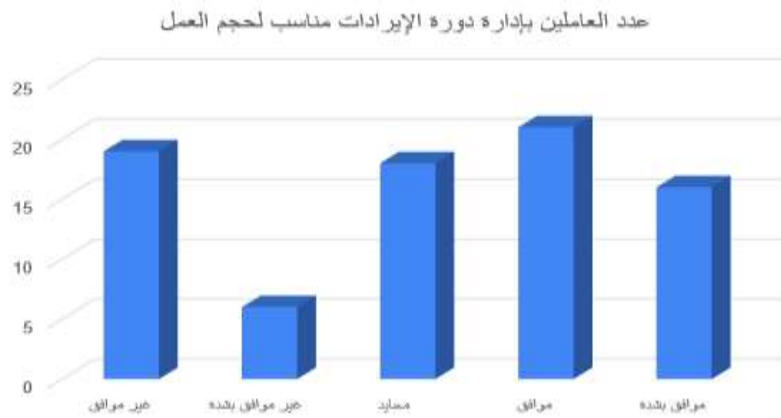
4.2: إجراءات البحث الميداني:

تم وضع عدد 31 سؤال لتغطية أربع محاور رئيسية:

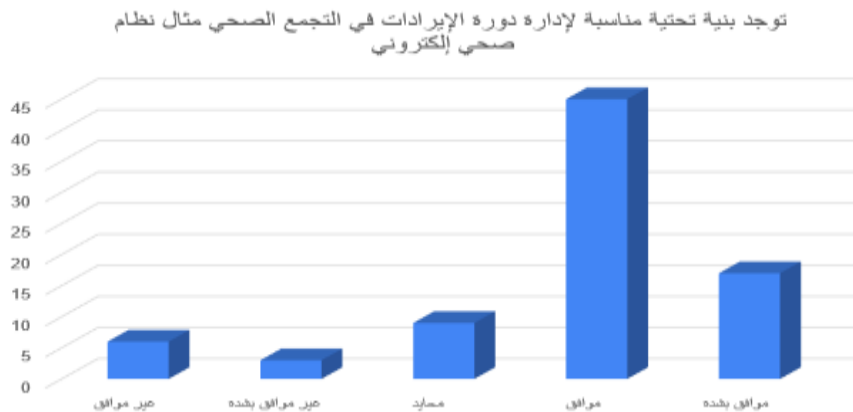
- فعالية النظام الحالي تم تغطيته بطرح 7 اسئلة
- معلومات الموظفين حاليا 12 وتم تغطيته من خلال طرح 12 سؤال
- فعالية التدريب تم تغطيته بطرح 7 اسئلة
- قياس الجودة و فرص التطوير بطرح 5 اسئلة

و كانت النتائج في كل محور كما يلي:

أولاً: فعالية النظام الحالي:

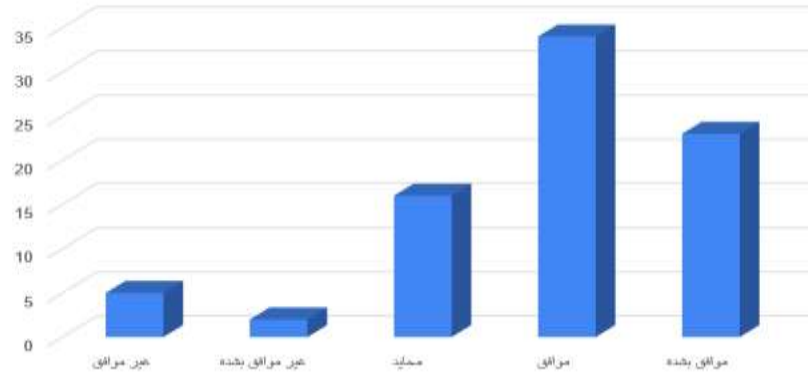


مخطط 1: يظهر المخطط ان غالبية الموظفين يجدوا ان عدد الموظفين الموجود بالإدارة مناسب لحجم العمل



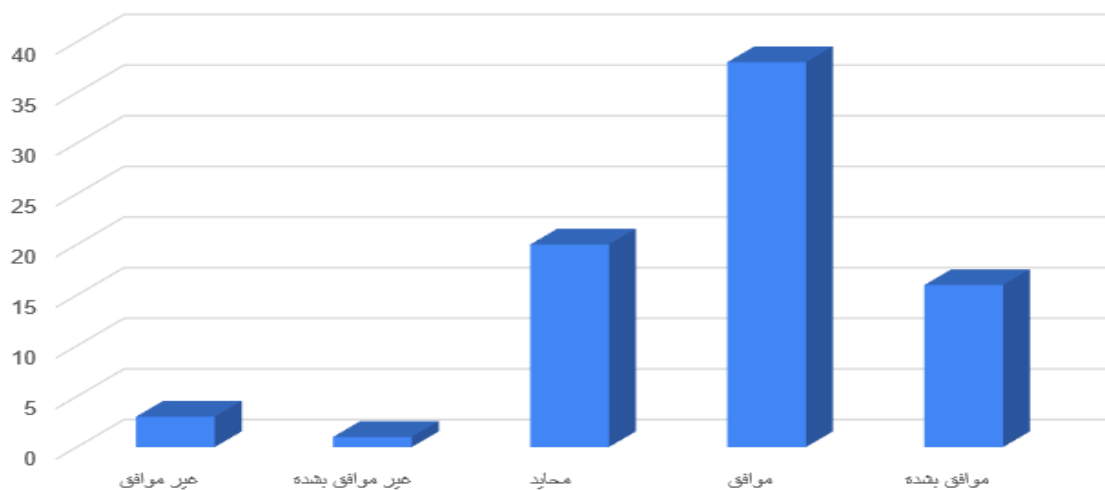
مخطط2: يظهر المخطط موافقة العاملين على وجود نظام إلكتروني

توجد أدلة و سياسات واجراءات موحدة لإدارة دورة الإيرادات في التجمع الصحي

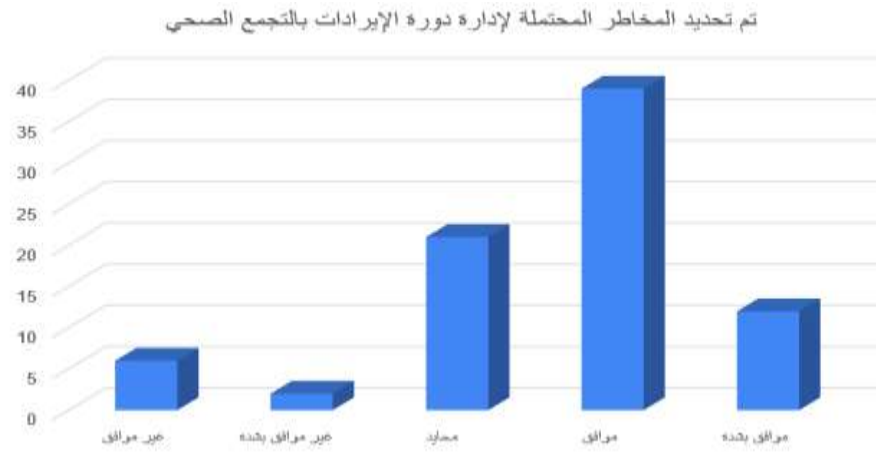


مخطط3: يظهر المخطط ان معظم الموظفين اتفقوا على وجود سياسات و إجراءات موحدة لإدارة دورة الإيرادات

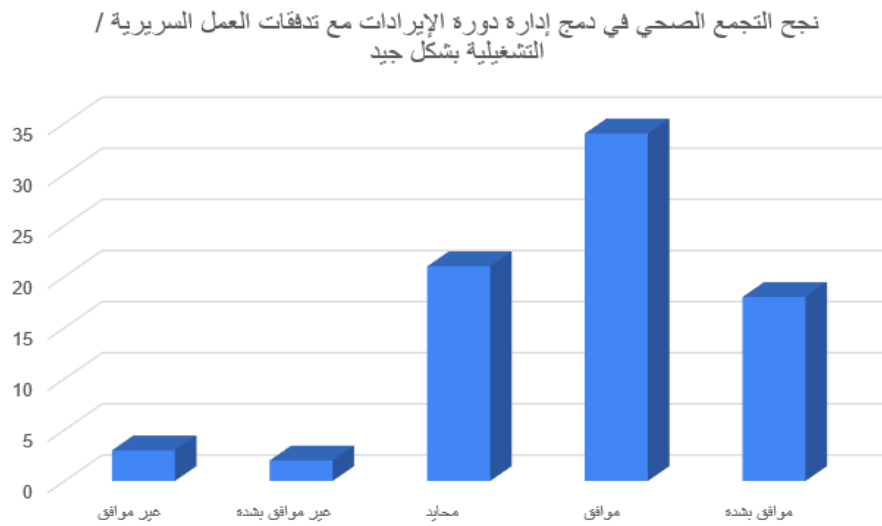
تم تحديد الاطراف المعنية بإدارة دورة الإيرادات بالتجمع الصحي



مخطط4: يظهر المخطط انه تم تحديد الأطراف المعنية بإدارة دورة الإيرادات من قبل التجمع الصحي

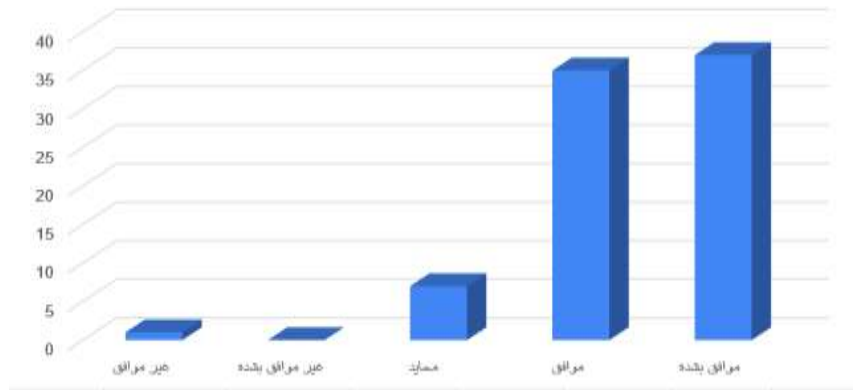


مخطط 5: يظهر المخطط انه تم تحديد المخاطر المحتملة لإدارة دورة الإيرادات من قبل التجمع الصحي



مخطط 6: يظهر المخطط نجاح التجمع الصحي في دمج إدارة دورة الإيرادات مع تدفقات العمل التشغيلي

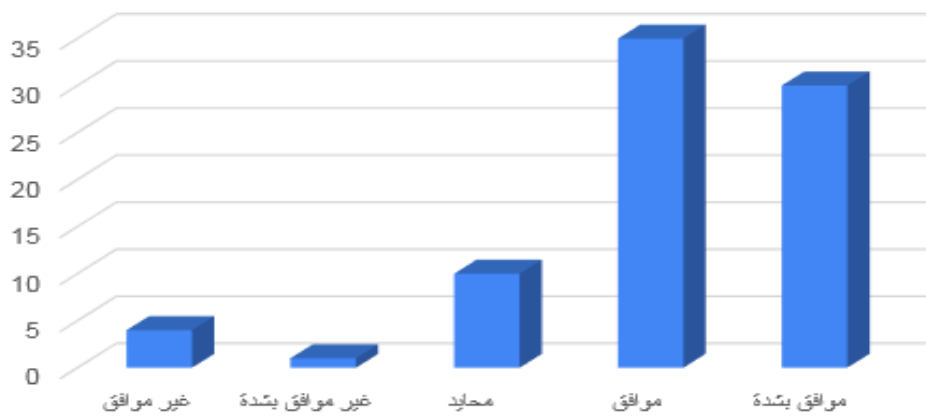
تم تحديد المخاطر المالية المحتملة لإدارة دورة الإيرادات مع إتخاذ الإجراءات اللازمة للتخفيف من أثرها



مخطط 7: يظهر المخطط موافقة معظم العاملين على وجود مخاطر محددة لإدارة دورة الإيرادات مع إتخاذ إجراءات التخفيف اللازمة لذلك

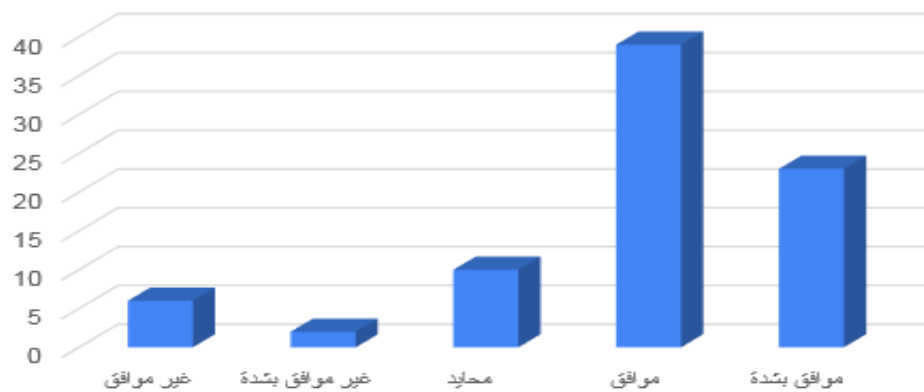
ثانيا: قياس معلومات الموظفين:

انا على معرفة بمصطلح إدارة دورة الإيرادات



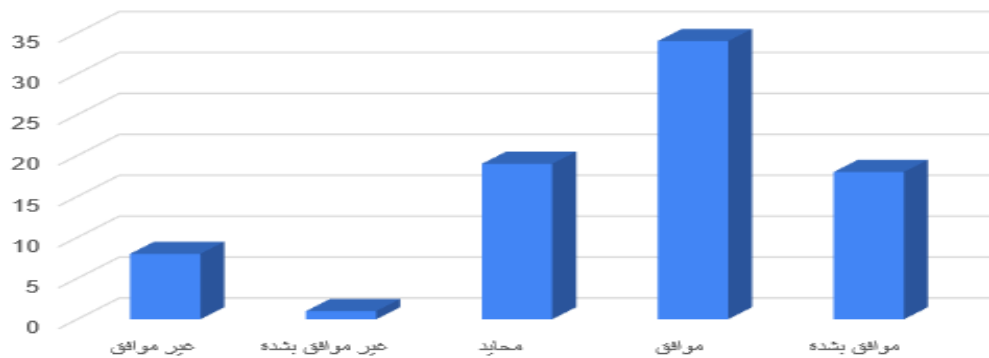
مخطط 8: يظهر المخطط ان غالبية الموظفين هم على اطلاع بمصطلح إدارة دورة الإيرادات

انا على معرفة بمراحل إدارة دورة الإيرادات



مخطط 9: يظهر المخطط ان غالبية الموظفين هم على اطلاع بمراحل إدارة دورة الإيرادات

انا على معرفة بأهداف المرحلة الوسطى من إدارة دورة الإيرادات

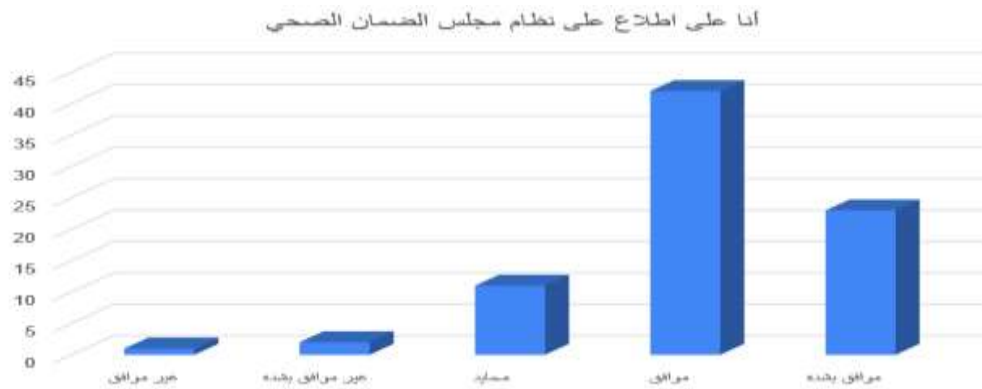


مخطط 10: يظهر المخطط ان غالبية الموظفين هم على معرفة بأهداف المرحلة الوسطى من إدارة دورة الإيرادات

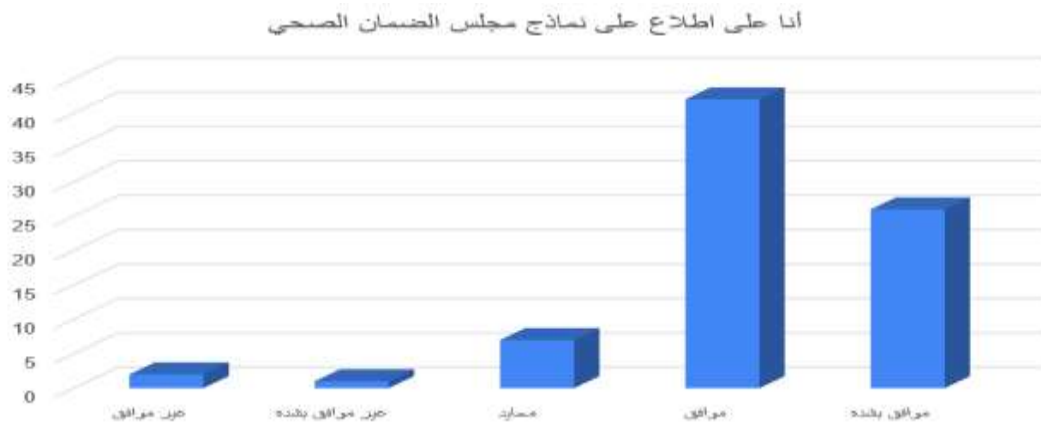
انا على معرفة بمخرجات المرحلة الوسطى من إدارة دورة الإيرادات



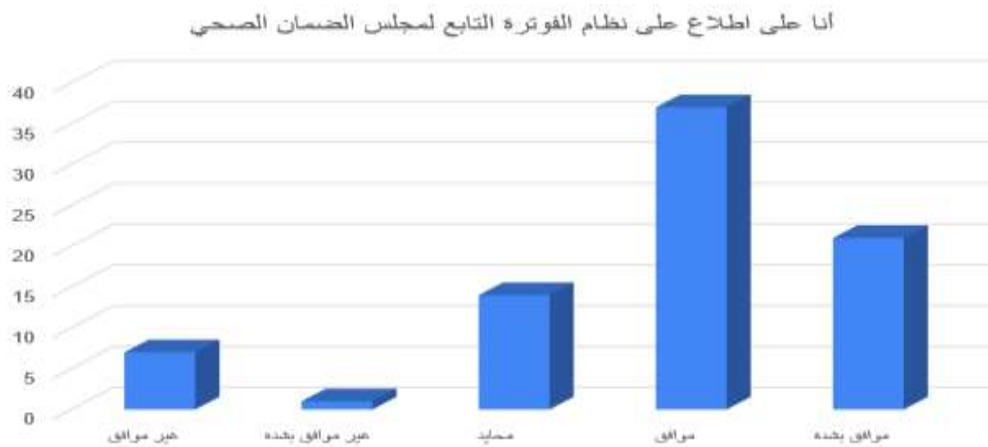
مخطط 11: يظهر المخطط ان غالبية الموظفين هم على معرفة بمخرجات المرحلة الوسطى من إدارة دورة الإيرادات



مخطط 12: يظهر المخطط ان معظم الموظفين على اطلاع على نظام مجلس الضمان الصحي

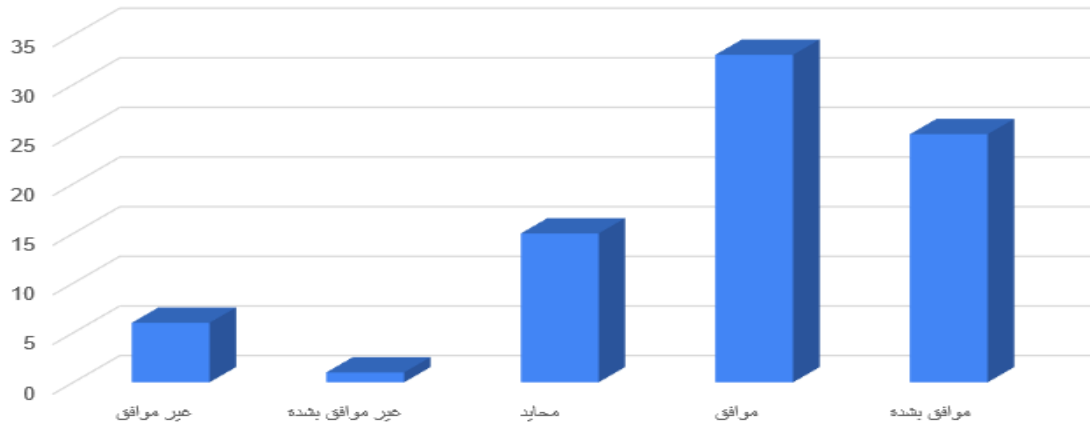


مخطط 13: يظهر المخطط ان معظم الموظفين على اطلاع على نماذج مجلس الضمان الصحي



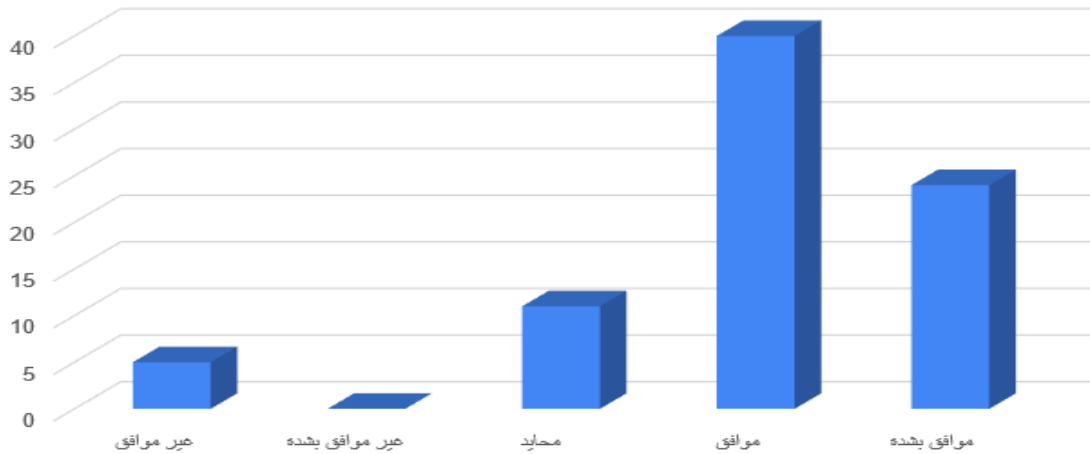
مخطط 14: يظهر المخطط ان معظم الموظفين على اطلاع على نظام الفوترة التابع لمجلس الضمان الصحي

انا على دراية بمخاطر إدارة دورة الإيرادات التي قد تواجه التجمع الصحي كعدم تلقي المدفوعات المالية مقابل الخدمات المقدمة و التي قد تحصل لإسباب مختلفة كالفواتير غير الصحيحة و اخطاء الترميز و التوثيق الغير مكتمل او الغير دقيق



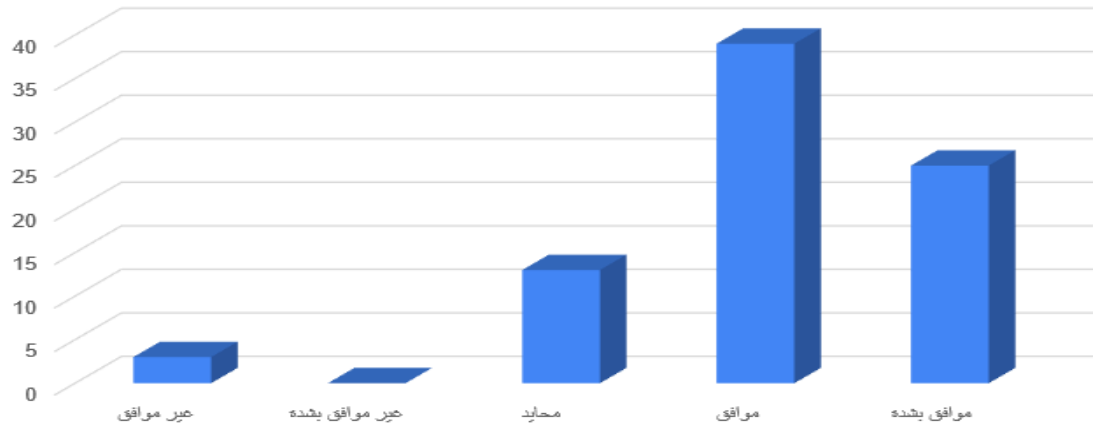
مخطط 15: يظهر المخطط ان معظم الموظفين هم على دراية بمخاطر إدارة دورة الإيرادات التي قد تواجه التجمع الصحي الناتجة عن أخطاء الترميز و التوثيق الغير مكتمل او الغير دقيق

انا على دراية بالمهل الزمنية المحددة لمعالجة المطالبات وما ينتج عن عدم الالتزام بها من تعثر او تأخير او رفض للمطالبات المرفوعة



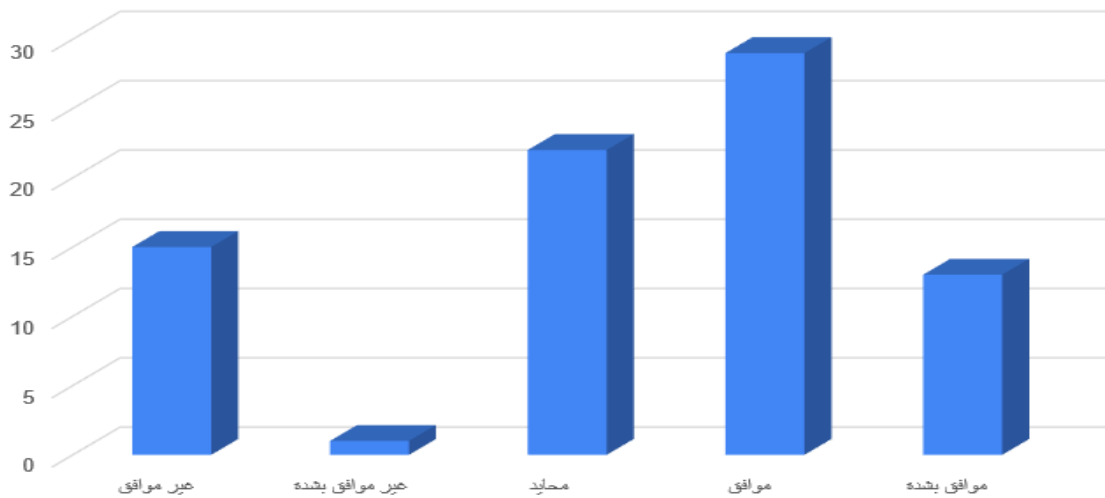
مخطط 16: يظهر المخطط ان معظم الموظفين على دراية بالمهل الزمنية المحددة لمعالجة المطالبات وما ينتج عنها

انا على دراية بمخاطر عدم الامتثال للقوانين و اللوائح المتعلقة بالفوترة و المطالبات الكاذبة و الاحتيال و التي قد تؤدي الى فرض عقوبات و إجراءات قانونية في حال عدم الإمتثال لها سواء من قبل مجلس الضمان الصحي او شركات التأمين



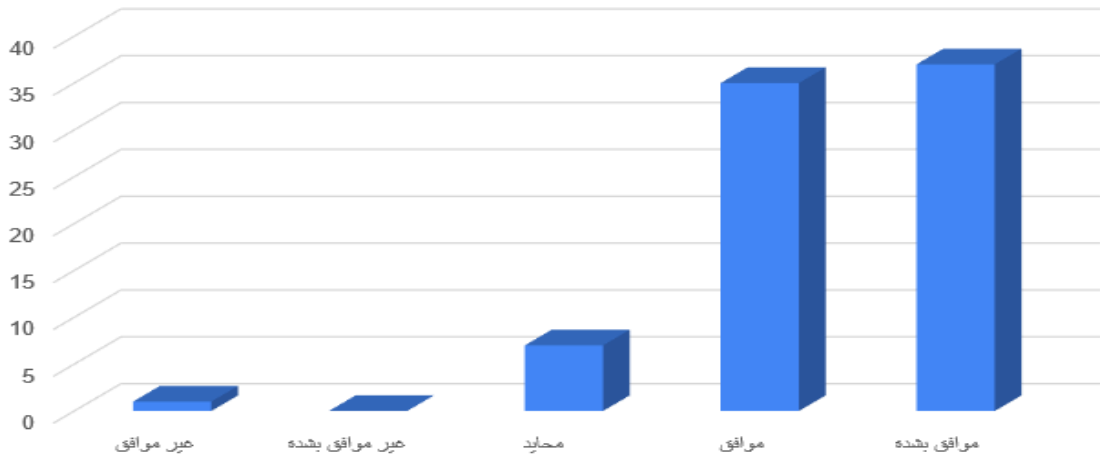
مخطط 17: يظهر المخطط ان معظم العاملين على دراية بمخاطر عدم الامتثال للقوانين و اللوائح

سبق لي التعامل مع العواقب السلبية الناتجة عن سوء إدارة دورة الإيرادات



مخطط 18 : يظهر المخطط ان معظم الموظفين قد سبق لهم التعامل مع العواقب السلبية الناتجة عن سوء إدارة دورة الإيرادات

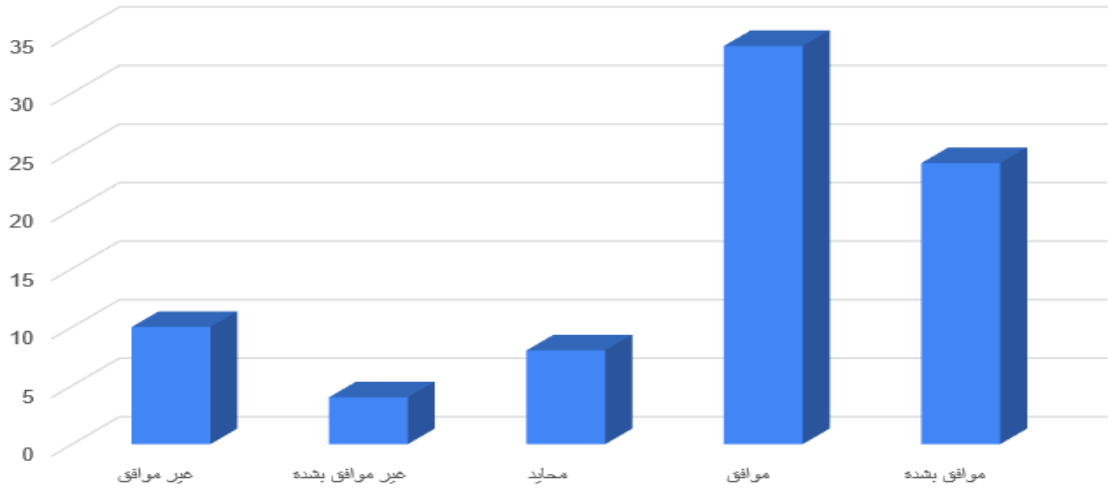
يجب على ادارة التجمع الصحي إعطاء الأولوية لإدارة المخاطر المتعلقة بإدارة
دورة الإيرادات



مخطط 19: يظهر المخطط اتفاق معظم العاملين انه يجب على ادارة التجمع الصحي إعطاء الأولوية لإدارة المخاطر المتعلقة بإدارة دورة الإيرادات

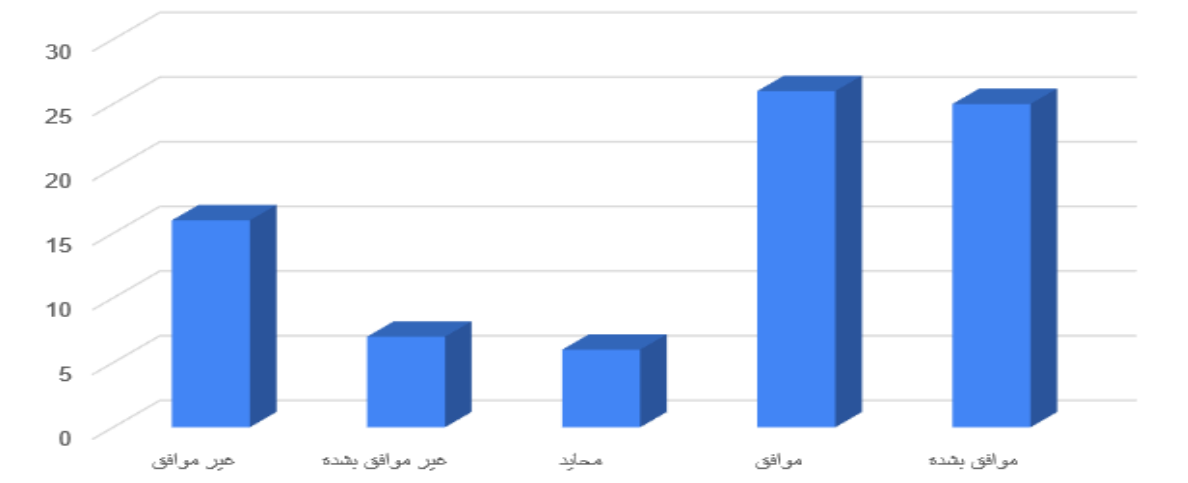
المحور الثالث: التدريب و التطوير

يتم تدريب الموظفين المستجدين على نظام العمل في إدارة دورة الإيرادات



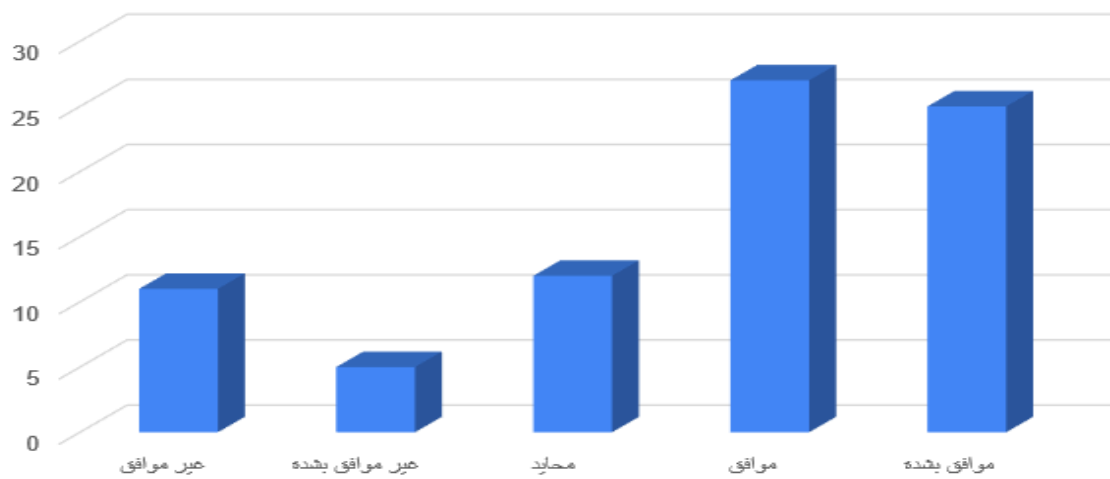
مخطط 20: يظهر المخطط انه يتم تدريب الموظفين المستجدين على نظام العمل في إدارة دورة الإيرادات

تم تدريبي على إدارة دورة الإيرادات قبل / خلال العمل بها



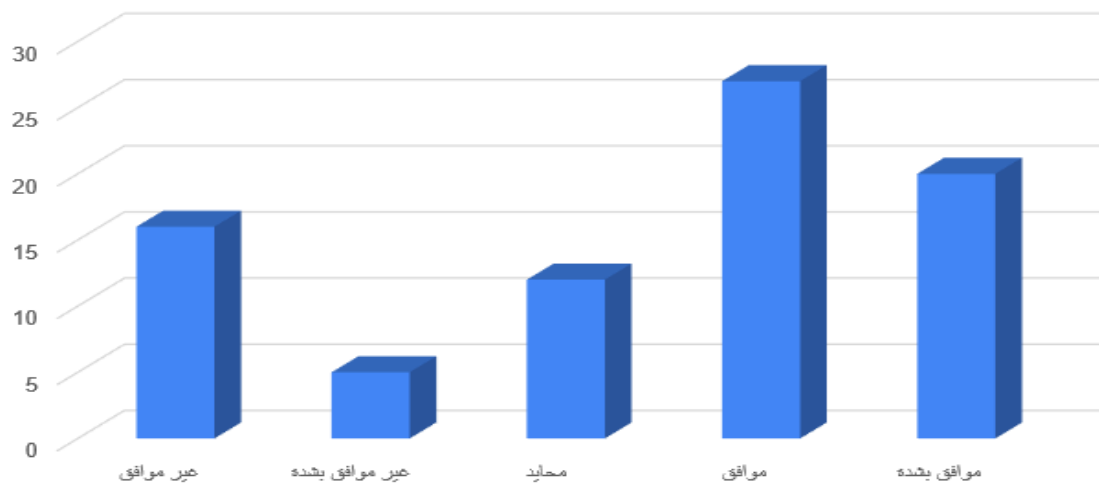
مخطط 21: يظهر المخطط انه تم تدريب الموظفين على إدارة دورة الإيرادات قبل / خلال العمل بها

كان التدريب المقدم لي على إدارة دورة الإيرادات مفيدا



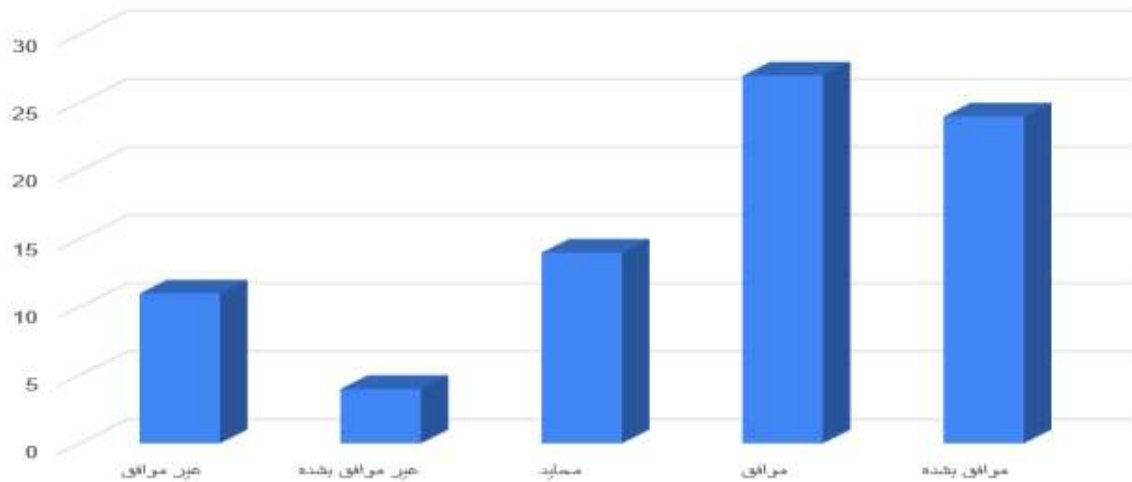
مخطط 22: يظهر الشكل ان معظم الموظفين وجدوا التدريب المقدم لهم إدارة دورة الإيرادات مفيدا

كان التدريب المقدم لي على إدارة دورة الإيرادات كافيا



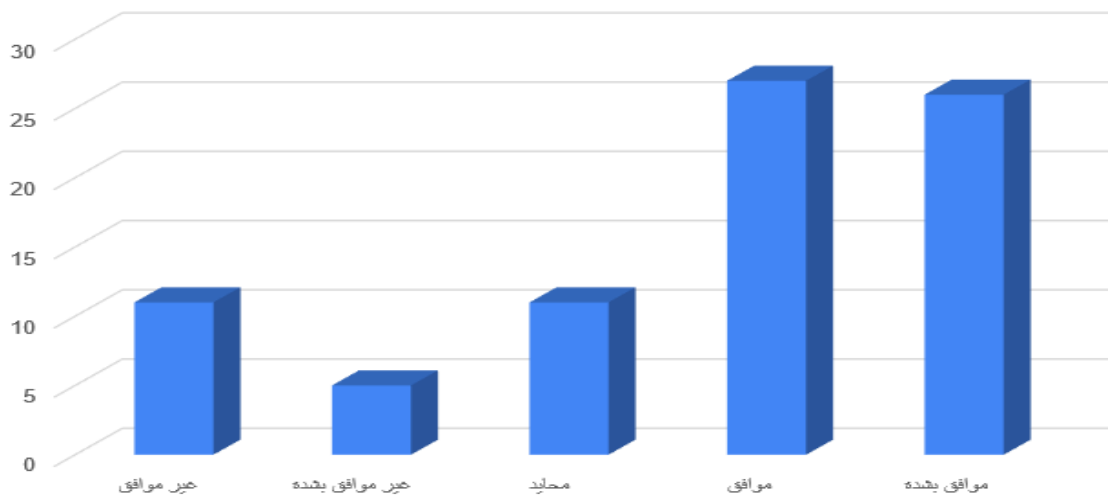
مخطط 23: يظهر الشكل ان معظم الموظفين وجدوا التدريب المقدم لهم إدارة دورة الإيرادات كافيا

اكسبني التدريب على إدارة دورة الإيرادات ثقة أكبر لإداء عملي



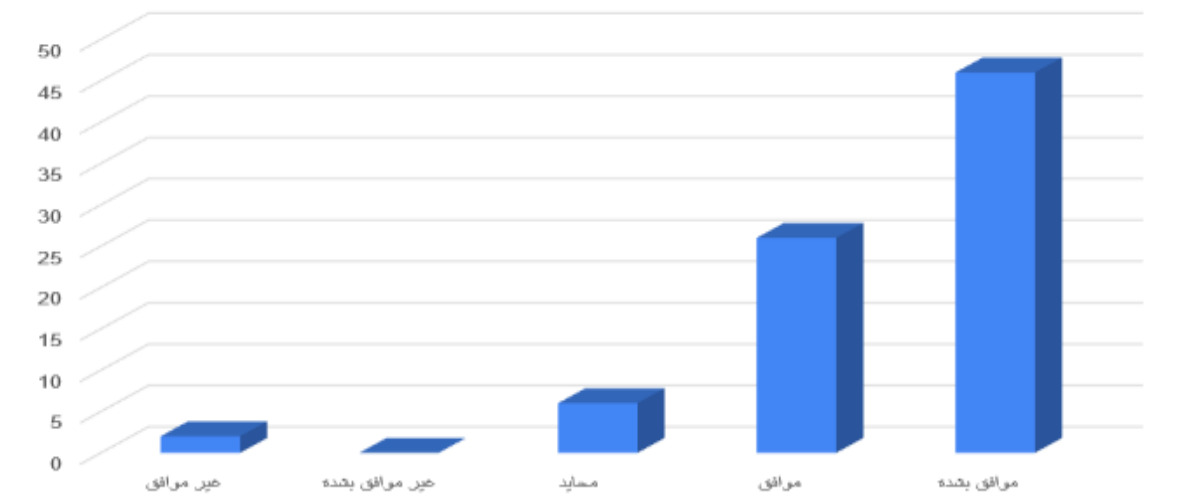
مخطط 24: يظهر الشكل ان معظم الموظفين وجدوا التدريب المقدم لهم إدارة دورة الإيرادات اكسبهم ثقة أكبر لأداء عملهم

مهاراتي تحسنت بعد التدريب على إدارة دورة الإيرادات



مخطط 25: يظهر الشكل ان معظم الموظفين تحسنت مهاراتهم بعد التدريب على إدارة دورة الإيرادات

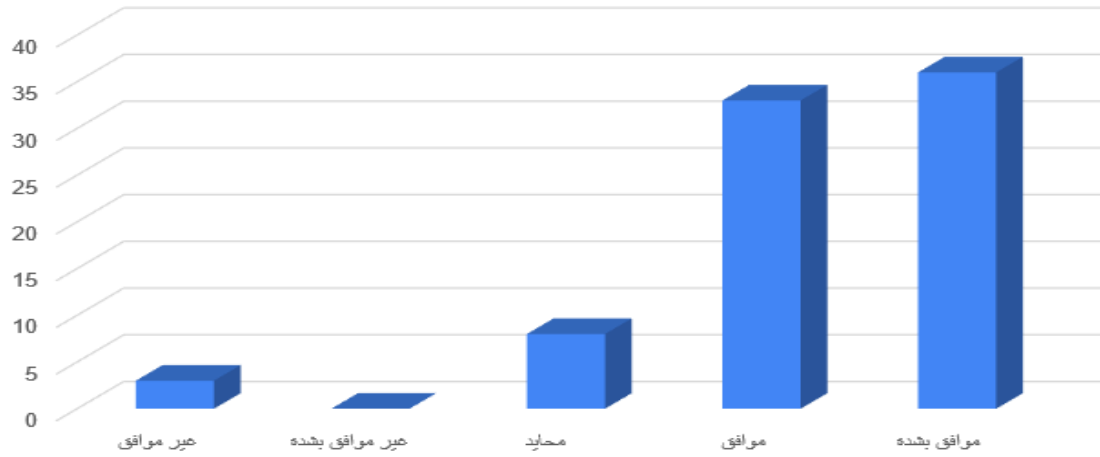
انا بحاجة للمزيد من التدريب على إدارة دورة الإيرادات



مخطط 26: يظهر الشكل ان معظم الموظفين بحاجة للمزيد من التدريب على إدارة دورة الإيرادات

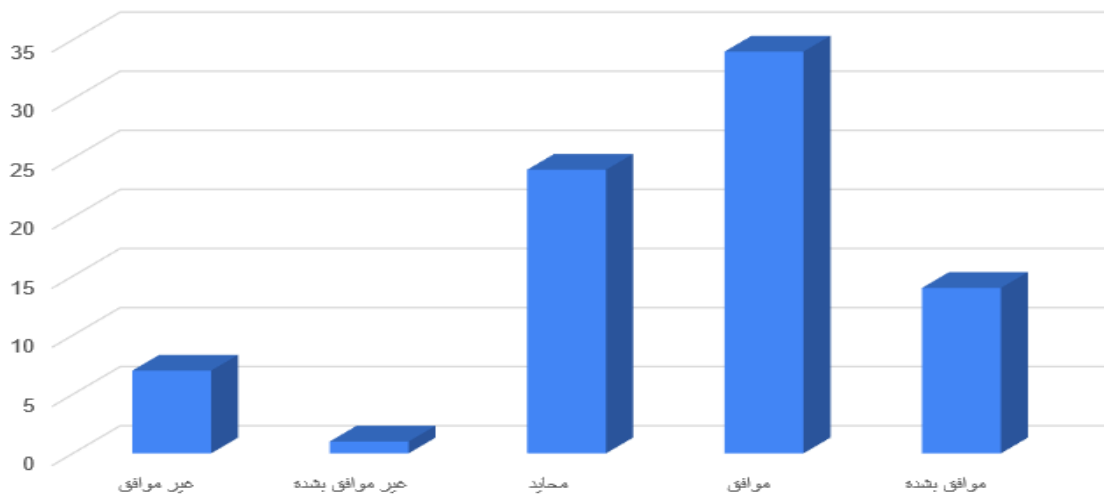
رابعاً : الجودة و التطوير

انا مهتم بمعرفة المزيد عن مخاطر إدارة دورة الإيرادات و افضل الممارسات للتعامل معها



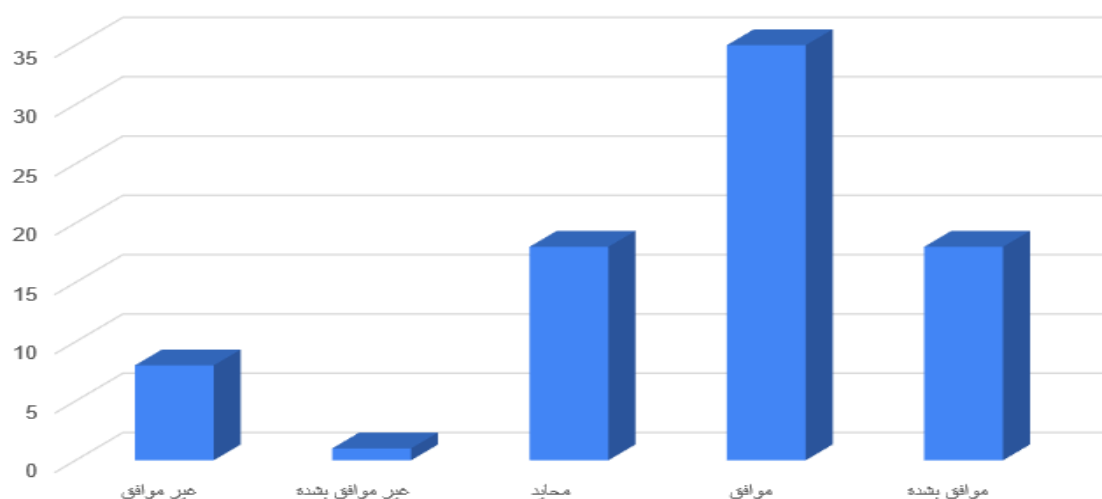
مخطط 27: يظهر المخطط اهتمام الموظفين بمعرفة المزيد عن مخاطر إدارة دورة الإيرادات و افضل الممارسات للتعامل معه

تم تحديد المؤشرات الرئيسية لقياس اداء دورة الإيرادات بالتجمع الصحي



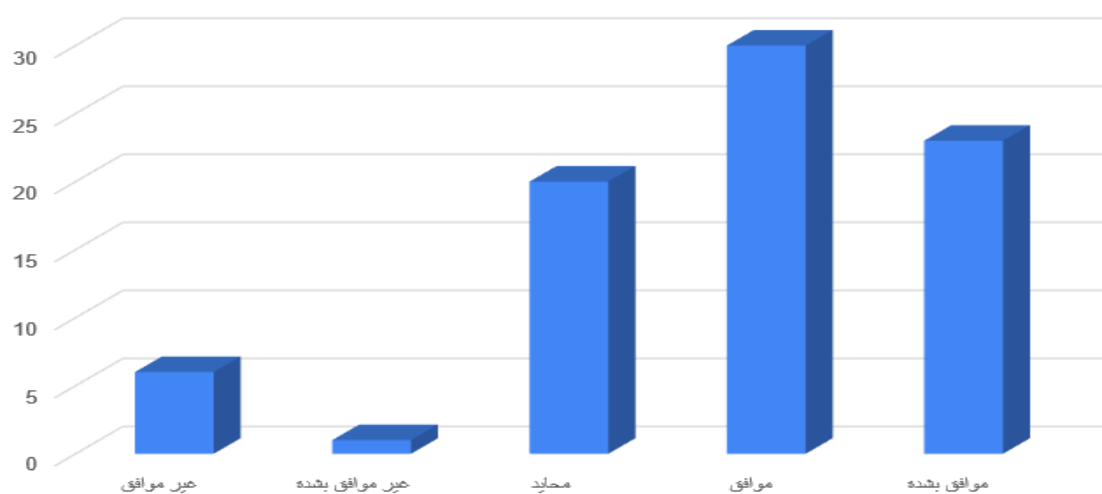
مخطط 28: يظهر المخطط موافقة معظم الموظفين على انه قد تم تحديد المؤشرات الرئيسية لقياس اداء دورة الإيرادات بالتجمع الصحي

يتم توثيق الإجراءات المتعلقة بدورة الإيرادات بالتجمع الصحي بشكل واضح



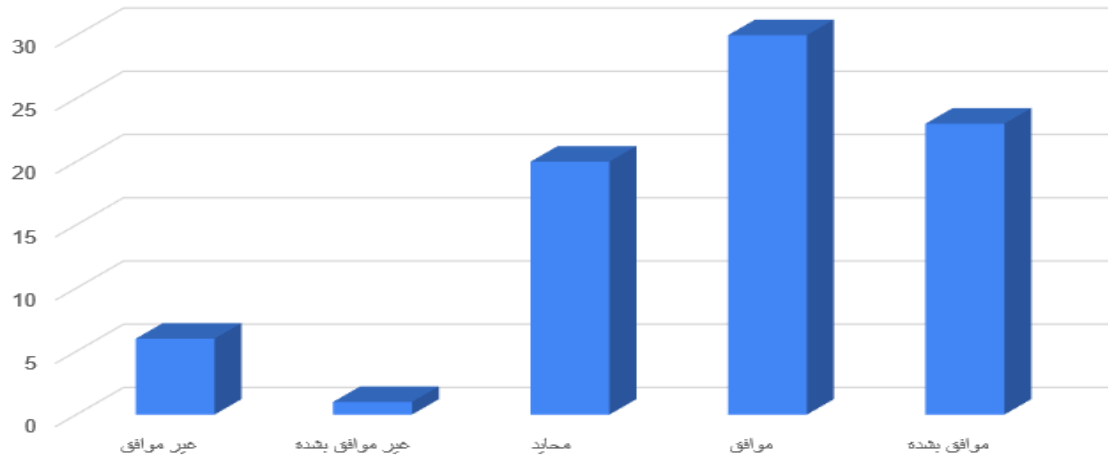
مخطط 29: يظهر المخطط ان معظم الموظفين اتفقوا على وجود توثيق للإجراءات المتعلقة بدورة الإيرادات بالتجمع الصحي بشكل واضح

يتم مراجعة أنشطة إدارة دورة الإيرادات بصورة دورية للتأكد من جودة العمل



مخطط 30: يظهر المخطط ان معظم الموظفين متفقين على انه يتم مراجعة أنشطة إدارة دورة الإيرادات بصورة دورية للتأكد من جودة العمل

يتم مراجعة مخاطر إدارة دورة الإيرادات بشكل دوري لإعادة التقييم و التأكد من فعالية الإجراءات المتخذة للتخفيف من تأثير هذه المخاطر



مخطط 31: يظهر المخطط ان معظم الموظفين متفقين على وجود مراجعة مخاطر إدارة دورة الإيرادات بشكل

دوري لإعادة التقييم والتأكد من فعالية الإجراءات المتخذة للتخفيف من تأثير هذه المخاطر

الفصل الخامس:

5.1 ملخص النتائج والتوصيات :

ملخص النتائج:

بالنظر إلى نتائج البحث نجد ان هناك ارتباط وثيق بين تدريب في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية على مخاطر إدارة دورة الإيرادات حيث ان تدريب العاملين أدى إلى تقليل مخاطر إدارة دورة الإيرادات بشكل ملحوظ حيث ان 25% _ 30% وافق بشدة على فعالية التدريب الذي قدم لهم خلال العمل بإدارة دورة الإيرادات مما أدى إلى تقليل نسب حدوث المخاطر خصوصاً المالية و القانونية.

التوصيات:

هناك حاجة للمزيد من تدريب العاملين في إدارة دورة الإيرادات و ذلك لضمان استمرارية العمل بكفاءة عالية في هذه الإدارة الهامة جدا خصوصا بوجود هذا التنوع الكبير بين افراد الإدارة سواء في المستوى التعليمي او التخصصات العلمية و الخبرات العملية.

وهو ما عكسته إجابة اغلب المشاركين في الاستبانة للحاجة للمزيد من التدريب على إدارة دورة الإيرادات و المخاطر المرتبطة بها و افضل الممارسات لتقليل تأثيرها ما أمكن.

و تكمن أهمية إدارة دورة الإيرادات في كونها محققة لأحد الأهداف الفرعية لرؤية المملكة العربية السعودية و التحول في القطاع الصحي الحكومي لذا فإنها من الأهمية بمكان لتحظى بإهتمام القيادات في القطاع الصحي و ذلك لتحقيق الأهداف الاستراتيجية و التشغيلية للقطاع الصحي الحكومي على حد سواء.

كما يوصي فريق البحث بإجراء المزيد من الأبحاث لدراسة مناحي أخرى لإدارة دورة الإيرادات مما يساهم في تحقيق منافع عديدة للعاملين في القطاع الصحي الحكومي و الأطراف الأخرى ذات العلاقات

Summary:

the results of the research shows, that there is a close correlation between training in the government health sector in the Kingdom of Saudi Arabia on the risks of managing the revenue cycle, as the training of employees led to a significant reduction in the risks of managing the revenue cycle, as 25%-30% strongly agreed on the effectiveness of the on job training, which led to reducing the incidence of risks, especially financial and legal risks

Recommendations:

There is a demand for more training for the revenue cycle management personnel, in order to ensure the continuity of work with high efficiency in this vital department, especially with the presence of this great diversity among its personnel, whether at the educational level of education, specialties, and practical experiences.

This was reflected in the response of most of the participants in the questionnaire to the need for more training in managing the revenue cycle and its associated risks and best practices to reduce its impact as much as possible.

The importance of revenue cycle management lies in the fact that it achieves one of the sub-objectives of the ambitious vision of the Kingdom of Saudi Arabia and the transformation of the government health sector.

Therefore, it has a great importance to attract the attention of leaders in order to achieve both the strategic and operational goals of the government health sector.

The research team also recommends conducting further researches to study other aspects about managing the revenue cycle, which may contribute in achieving many benefits for the stakeholders' including the health care workers in the government health sector and other related parties.

الملحقات:

سجل المخاطر السنوي (الذي تم إكماله بتاريخ 31/12/2020) من 31/12/2020 Annual Risk Register (2020)								
Risk Category - فئة المخاطر	Risk Description - وصف المخاطر	Estimated Likelihood - الاحتمالية المقدرة	Impact - الأثر	Risk Level - مستوى المخاطر	Proposed Action - الإجراءات المقترحة	Action Owner - المسؤول عن الإجراء	Expected Action Completion Date - التاريخ المتوقع لإكمال الإجراء	Action Status - حالة الإجراء
Strategic/Operational	تأخير أو عدم توفير مالي	9	9	High	العمل والتسيق مع لجنة المصالحات الطبية في ما يخص تعديل التوقيت المالي لها، وتوضيح وأدراج الإثبات الطبية بتأثير استجابة لخدمة عملية التوقيع الطبي والعمل على توفيرها لتعويض المصالحات من قبل شركات التأمين	مدير قسم المصالحات الطبية والعاملين مع مدير إدارة تنمية الإيرادات و إدارة الجودة وشعبة المرضى	25-Sep-23	In Progress
Strategic/Operational	عدم توفير التوقيع الطبي للعمل التجاري السريع (إعتماد)	9	9	High	العمل والتسيق مع لجنة المصالحات الطبية في ما يخص تعديل التوقيع الطبي لها، وتوضيح وأدراج الإثبات الطبية بتأثير استجابة لخدمة عملية التوقيع الطبي والعمل على توفيرها لتعويض المصالحات من قبل شركات التأمين	مدير قسم المصالحات الطبية والعاملين مع مدير إدارة تنمية الإيرادات و إدارة الجودة وشعبة المرضى	25-Sep-23	In Progress
Technology Risks	وجود أكثر من سجل طبي للمريض	9	9	High	التأكد من دقة بيانات النظام أو تحديثها، والتأكد من دقة البيانات المدخلة في النظام، والتأكد من دقة البيانات المدخلة في النظام، والتأكد من دقة البيانات المدخلة في النظام	مدير إدارة تنمية الإيرادات و إدارة الجودة وشعبة المرضى والعاملين مع إدارة تنمية الإيرادات	25-Sep-23	In Progress
Legal/Compliance Risks	الإفراط الطبية وعدم توافقها مع التخصيصات والإجراءات الطبية التي تم التوصل إليها (بموجب) من قبل الطبيب المعالج	9	9	High	تأكد من عمل الأطباء الفروع معتمدة لتعويض المصالحات الطبية والعمل على توفيرها لتعويض المصالحات من قبل شركات التأمين	مدير قسم المصالحات الطبية والعاملين مع مدير إدارة تنمية الإيرادات و إدارة الجودة وشعبة المرضى	25-Sep-23	In Progress

ملحق 1: نموذج سجل المخاطر السنوي للتجمعات الصحية

استبانة دراسة أثر تدريب العاملين في القطاع الصحي الحكومي السعودي على مخاطر إدارة دورة الإيرادات

شكراً لك مقدماً على موافقتك على المشاركة في هذه الدراسة البحثية..

نحن طلاب ماجستير إدارة المخاطر بجامعة "ميدأوشن"

ندعوك للمشاركة بملء هذا الاستبيان و الذي يهدف لدراسة/

"أثر تدريب العاملين في التجمعات الصحية التابعة لوزارة الصحة على مخاطر إدارة الإيرادات في قبول وتحصيل

المطالبات المالية من شركات التأمين بالملكة العربية السعودية

علماً بأن أي معلومات تم الحصول عليها من هذا الاستبيان ستعامل بسرية تامة وسيتم استخدامها للأغراض

الأكاديمية فقط..

شاكرين لكم تعاونكم معنا..

الفئة العمرية

○ 23_33

○ 34_43

○ 44_54

○ 55_65

المستوى العلمي

- ثانوي
- دبلوم
- بكالوريوس
- ماجستير
- دكتوراه

التخصص

- إدارة أعمال
- تأمين
- اقتصاد
- مصرفية
- تسويق
- محاسبة
- إدارة صحية
- إدارة مخاطر
- طبيب
- ممرض
- تخصصات طبية أخرى اذكرها

سنوات الخبرة

- أقل من 5 سنوات
- 5 سنوات و أكثر
- 10 سنوات و أكثر
- 15 سنة و أكثر

في أي قسم من إدارة دورة الإيرادات تعمل

○ التحقق من هوية المرضى

○ ادخال/ معالجة البيانات

○ الفوترة

○ التواصل مع شركات التأمين

○ المطالبات المالية

○ قياس مؤشرات الأداء و تحسين الجودة

○ وحدة الضمان الصحي

○ غير ذلك اذكرها

انا على معرفة بمراحل إدارة دورة الإيرادات

○ أوافق بشدة

○ أوافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

انا على معرفة بأهداف المرحلة الوسطى من ادارة دورة الإيرادات

○ أوافق بشدة

○ أوافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

انا على معرفة بمخرجات المرحلة الوسطى من ادارة دورة الإيرادات

○ أوافق بشدة

○ أوافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

عدد العاملين بإدارة دورة الإيرادات مناسب لحجم العمل

○ أوافق بشدة

○ أوافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

تم تدريبي على ادارة دورة الايرادات قبل / خلال العمل بها

○ أوافق بشدة

○ أوافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

كان التدريب المقدم لي على ادارة دورة الايرادات مفيدا

○ أوافق بشدة

○ أوافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

كان التدريب المقدم لي على ادارة دورة الايرادات كافيا

○ أوافق بشدة

○ أوافق

○ محايد

☐ غير موافق

☐ غير موافق بشدة

انا بحاجة للمزيد من التدريب على ادارة دورة الإيرادات أوافق بشدة

☐ أوافق

☐ محايد

☐ غير موافق

☐ غير موافق بشدة

توجد أدلة و سياسات واجراءات موحدة لإدارة دورة الإيرادات في التجمع الصحي

☐ أوافق بشدة

☐ أوافق

☐ محايد

☐ غير موافق

☐ غير موافق بشدة

توجد بنية تحتية مناسبة لإدارة دورة الإيرادات في التجمع الصحي مثال نظام صحي إلكتروني

☐ أوافق بشدة

☐ أوافق

☐ محايد

☐ غير موافق

☐ غير موافق بشدة

تم تحديد الاطراف المعنية لإدارة دورة الإيرادات بالتجمع الصحي

☐ أوافق بشدة

☐ أوافق

☐ محايد

☐ غير موافق

○ غير موافق بشدة

تم تحديد المخاطر المحتملة لإدارة دورة الإيرادات بالتجمع الصحي

○ أوافق بشدة

○ أوافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

تم تحديد المخاطر المالية المحتملة لدورة ادارة الإيرادات مع اتخاذ الاجراءات اللازمة للتخفيف من أثرها

○ أوافق بشدة

○ أوافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

انا على دراية بالمهل الزمنية المحددة لمعالجة المطالبات وما ينتج عن عدم الالتزام بها من تعثر او تأخير او رفض

المطالبات المرفوعة

○ أوافق بشدة

○ أوافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

انا على دراية بمخاطر عدم الامتثال للقوانين و اللوائح المتعلقة بالفوترة و المطالبات الكاذبة و الاحتيال و التي قد تؤدي

الى فرض عقوبات و اجراءات قانونية في حال عدم الامتثال لها سواء من قبل مجلس الضمان الصحي او شركات

التأمين

○ أوافق بشدة

○ أوافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

انا على دراية بمخاطر الايرادات التي قد تواجه التجمع الصحي كعدم تلقي المدفوعات المالية مقابل الخدمات المقدمة و التي قد تحصل لاسباب مختلفة كالفواتير غير الصحيحة و اخطاء الترميز و التوثيق الغير مكتمل او الغير دقيق

○ أوافق بشدة

○ أوافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

تم تحديد المؤشرات الرئيسية لقياس اداء دورة الإيرادات بالتجمع الصحي

○ أوافق بشدة

○ أوافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

يتم توثيق الاجراءات المتعلقة بدورة الإيرادات بالتجمع الصحي بشكل واضح

○ أوافق بشدة

○ أوافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

يتم مراجعة أنشطة دورة الإيرادات بصورة دورية للتأكد من جودة العمل

○ أوافق بشدة

○ أوافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

يتم مراجعة مخاطر دورة الإيرادات بشكل دوري لإعادة التقييم و التأكد من فعالية الاجراءات المتخذة للتخفيف من

تأثير هذه المخاطر

○ أوافق بشدة

○ أوافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

يتم تدريب الموظفين المستجدين على نظام العمل في إدارة دورة الإيرادات

○ أوافق بشدة

○ أوافق

○ محايد

○ غير موافق

○ غير موافق بشدة

المراجع والمصادر:

2020_2021, برنامج تحول القطاع الصحي خطة التنفيذ
ماهر، أحمد (2003). إدارة المخاطر والكوارث. الإسكندرية: الدار الجامعية. 2.
ACO manual ,2021

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

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

https://chi.gov.sa/Rules/article11/Documents/102020_CCHI_AR%20DRG_orientation%20manual.pdf

<https://www.hhs.gov/guidance/document/icd-10-cm-official-guidelines-coding-and-reporting-fy-2020-0>

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/326106/9789240027817-ara.pdf?sequence=14&isAllowed=y>

<https://dspace.univguelma.dz/jspui/bitstream/123456789/13673/1/.pdf>