

دور التأمين الطبي في تخفيف تكاليف العلاج للمشاركين
دراسة تطبيقية على مستشفى الملك فهد

إعداد الطالب/

خالد محمد عصمت الرقم الجامعي (2021203954)

ساره غنام الذيابي الرقم الجامعي (233001196)

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

4.....	مقدمة:
6.....	مشكلة الدراسة:
7.....	أهمية الدراسة:
8.....	أهداف الدراسة:
8.....	تساؤلات الدراسة:
9.....	فروض الدراسة:
10.....	نموذج الدراسة:
10.....	الدراسات السابقة:
22.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
22.....	المنهجية وطرق البحث:
23.....	مصادر البيانات :
23.....	أدوات الدراسة:
24.....	الأساليب الإحصائية المستخدمة:
25.....	حدود الدراسة :
26.....	المراجع:

مقدمة:

يعتبر التأمين الصحي مؤسسة تكافلية وهو أحد مؤسسات الضمان الاجتماعي والياتة التي تم إنشاؤها بغرض تحقيق الكثير من الأهداف والسياسات التي تضمنت التكافل والتراحم وتوزيع تكلفة خطر المرض وتحقيق العبء العلاجي وترقية وتطوير الخدمات الطبية لتوفير المناخ المناسب للمستفيدين من تلك الخدمات، وهو أيضا أحد الطرق في إيصال الرعاية الاجتماعية والطبية للأفراد والمجموعات حسب حاجتهم للعلاج مقابل مبلغ يسير من المال يتم دفعه جميع الأفراد المشتركين تحت مظلة التأمين الصحي، رغم كل ذلك إلا أن هناك الكثير من الآراء والاتجاهات التي ترى غير ذلك فيما يختص بتقديم الخدمات الطبية . (طولان، 2018)

كما يعتبر الطب مهنة إنسانية وأخلاقية وعلمية مقدسة ، لها أهميتها القصوى وينشأ عنها علاقة ما بين المريض والطبيب، وهي إنسانية بطبيعتها وقانونية حيث تحتم علي الطبيب الاهتمام بالمريض وعمل كل ما يلزم لعلاجهم وبذل العناية التي تقتضيها مهنة الطب إلا أن الفاعلية المتزايدة والتطور في الطب الحديث نتج عنه أثار ضارة ومخاطر على جسم الإنسان والكثير من الممارسات الطبية الحديثة تتم في الغالب من خلال عقاقير لا تخلو من أثار سلبية غير متوقعة قد تظهر بعد فترة من الزمن على الإنسان، وأيضاً زاد من مخاطر الطب الحديث استخدام الآلات والأدوات المعقدة في العلاج مما يسبب الكثير من المخاطر أيضاً، ومحصلة هذا التطور الطبي وما لازمه من مخاطر زاد في الأعمال الطبية الخاطئة، ونتج عن ذلك أيضا زيادة كبيرة في عدد الدعاوي المرفوعة أمام القضاء للمطالبة بالتعويض عما ينشأ من أضرار . (Rostami,2018)

ولقد أثارت المسؤولية المدنية للطبيب بكافة فروع العمل الطبي سواء الطبيب العام أو المختص أو الجراح أو العاملين فيها كالصيدالدة والأشعة، والتخدير، الكثير من الجدل في ساحات القضاء لأن حساسية هذه الأعمال تكمن في اتصالها بجسم الإنسان وحياته فهناك مسألة أساسية تواجه القضاء بخصوص المسؤولية الطبية هي حماية المرضى مما يصدر عن الأطباء من أخطاء كذلك ضمان العناية الطبية المطلوبة والمستحقة وذلك من خلال التأكيد على مسئولية الأطباء، وكذلك توفير الحرية اللازمة للأطباء في معالجة المرضى وضمان الثقة والأمان الكافي لهم، لأن الطبيب عندما يشعر أنه مهدد بالمسؤولية لا يستطيع ممارسة مهنته ولا يقوم ببعض الأعمال الطبية الضرورية خوفا من الوقوع في الخطأ وبالتالي يجب أن يتم العمل في جو يسوده الثقة والطمأنينة وتوفير الحماية اللازمة له . (المعز

لدين اله، 2019)



كانت ولا زالت مهنة الطب تؤثر على حياة الأشخاص بصفة إيجابية وسلبية، بصورة إيجابية من خلال معالجة الأمراض والعلل المختلفة التي تمس بحياة الأشخاص وبصورة سلبية على اعتبار أن الطبيب يظل دائماً شخص يمكن له أن يرتكب أخطاء، ما دفع بالتشريعات المختلفة إلى تقرير المسؤولية الطبية بنوعها المدنية والجنائية محاولة لتجسيد الحماية الكافية للمرضى المتضررين من الأخطاء الطبية خاصة بتطور الوسائل العلاجية والأجهزة المستعملة في المجال الطبي. (Sutrisno,2016)

كما أن نظام التأمين باعتباره أحد أهم النظم الجماعية للتعويض عن الأضرار، قد أسهم كثيراً في تطوير وتحديث نظام المسؤولية المدنية عموماً والطبية خصوصاً، بل ولا تبالغ إذا قلنا بأنه قد ساهم في زعزعة أساس المسؤولية المدنية ونظامها لذلك كانت مظاهر التأثير والتأثر المتبادلين واضحة بين نظامي المسؤولية والتأمين، إذ كلما ازدادت حالات المسؤولية تصاعد الاتجاه نحو التأمين منها، وإلقاء عبء التعويض على ذمة جماعية متمثلة في المؤمن (شركة التأمين). وفي مقابل ذلك كلما ازدهر نظام التأمين من المسؤولية جاز للقضاء أن يقرر مسؤولية موسعة للمؤمن له (الطبيب)، مطمئناً إلى وجود ذمة مالية جماعية تضمن له هذه المسؤولية. ويعتبر موضوع التأمين من المسؤولية الطبية أحد أهم وأبرز مواضيع المسؤولية، نظراً لما يحيط بالنشاط الطبي من حساسية وصعوبات ومخاطر استثنائية تفرضها طبيعة مهنة الطب في حد ذاتها. فالتوفيق بين توفير جو من الحرية والإبداع بعيداً عن تهديدات المساءلة القانونية من جهة، وكذا تكريس حماية قانونية كافية للمرضى وتمكينهم من حقهم في التعويض من جهة أخرى، يعد مطلباً مشروعاً وغاية عادلة ينشدها نظام التأمين عن المسؤولية، وهو ما تفتضيه ضرورة البحث عن آليات قانونية تضبط تدخلات الأطباء بما يحقق الحماية القانونية اللازمة للمرضى. (الصافي، 2019)

كما يتعرض الإنسان في حياته لمخاطر متعددة منها ما يمسه في جسمه وحياته ومنها ما يم من ممتلكاته ، وكل هذه المخاطر تعد مظهراً من مظاهر الابتلاء و التمحيص ، ورغم تعدد ونوع هذه الاخطار إلا ان اشدها وقعا واعظمها اثرا هو خطر المرض ؛ لأنه يمسه الانسان في نفسه ويهدد حياته فهو بالإضافة الي ما يسببه للمريض من أثر نفسي وفسولوجي من ضعف واضطرابات يعتبر كذلك مصدراً لكثير من النفقات الاستثنائية ، فضلا عن ما يسببه من خسارة في الدخل عندما يوقع المريض في العجز عن العمل خاصة بالنسبة للأشخاص الذين يعملون الحساب أنفسهم في مهن حرة وإذا كان المرض من الأخطار الشائعة التي يتعرض لها جميع افراد المجتمع دون استثناء فإنه أشد قسوة بسبب محدودية دخلهم وعدم قدرتهم على الادخار والاحتياط لما يترتب عليه من نفقات أو انقطاع في الدخل ولا

يقتصر اثر المرض علي الفرد فحسب وانما ينعكس ذلك على الأسرة ككل فيعاني جميع افرادها بمعاناة المريض وتأخذ العناية به منهم جهدا ووقتا ومالا وتتأثر ميزانية الاسرة بمرض احد ، ومما يزيد من معاناة المريض علاوة على الضغط النفسي التصاعد المستمر في تكلفة الخدمات الطبية من رسوم مقابلة الطبيب أو التحاليل المخبرية أو الأدوية أو العمليات الجراحية خاصة في ظل تردي مستوى الخدمات الطبية في المستشفيات الحكومية أو انعدام بعضها وارتفاع تكلفتها بالمستشفيات الخاصة ويزداد الأمر سوءا في المعالجات لما تفرزه هذه السياسات من سلبيات ولما كانت المساعدات الاجتماعية التي تقدمها الدولة لا تفي بهذا الغرض بسبب عدم استمرارها وعدم انتظامها ولما كان الصندوق القومي للتأمين الصحي لا يكفي لتغطية التكاليف كان لا بد من التفكير في ايجاد نظام بديل ليكون وسطا بين التزام الدولة بتقديم الخدمات العلاجية مجانا والتأمين الصحي وبين الحصول على خدمات علاجية افضل فاتجهت الشركات الى تطبيق نظام التأمين الطبي كصيغة مقبولة لمواجهة خطر المرض بكافة ابعاده لحماية المشتركين ورعايتهم ويقوم هذا النظام بتقديم الرعاية الطبية والاعانات النقدية للمشاركين، ومن ثم جاء هذا البحث لتناول دور التأمين الطبي في تخفيض تكاليف العلاج للمشاركين. (عيسى، 2019)

مشكلة الدراسة:

لقد عانت العديد من المرضى بتكاليف العلاج الباهظة، علاوة على زيادة انتشار الأمراض والأوبئة في المجتمعات، مما كان له من عبء على الفرد تحمل تكاليف العلاج العالية، بالإضافة إلى عدم توافر أغلب انواع العلاج داخل المستشفيات ومن ثم فان المستشفيات تعجز عن تقديم الخدمة الطبية للمريض على المستوى المطلوب.

كما يشكو عدد من المرضى والمصابين من رفض شركات التأمين لعلاجهم؛ حيث تثار الإشكالية بين فترة وأخرى، وقد برزت مؤخراً بطرح من أحد الأطباء بوسائل التواصل تحدث فيه عن معاناة المرضى في تلقي العلاج من خلال توافره أو تخفيض تكاليفه. (Dassanayake, 2017)

كما يواجه التأمين الطبي عدد من المشاكل التي تتمثل في عدم شمول التأمين الصحي كل شرائح المجتمع، ويؤدي ذلك إلى تعريض هذه الفئة المحرومة منه لمخاطر العوز والمرض بسبب تحملها تكاليف علاجها، كما يزيد مخاطر تطور المرض لديها بسبب عدم قدرتها على دفع تكاليف العلاج، مما قد يحرمها من العلاج، وقد يؤدي ذلك إلى تفاقم المرض أو إلى الموت، زيادة الحمل على صناديق التأمين الصحي الحكومية أو الخاصة بسبب ارتفاع تكاليف

المعالجة وعدم وجود تمويل كاف، زيادة الضغوط المالية على الأفراد نتيجة زيادة الاقتطاعات المالية من دخولهم للتأمين الصحي، تراجع مستويات التأمين الصحي، نقص الشفافية قد يؤدي إلى سوء توزيع وإدارة موارد التأمين الصحي، وقد يرتبط ذلك بالفساد، ويفاقمه عدم وجود نظام رقابة فعال. (عباس، 2019)

وبناءً على ما سبق فقد لفت الموضوع نظر الباحث ومن ثم قام الباحث بزيارة لأحد المستشفيات وإجراء مقابلة مع مجموعة من مشركي التأمين الطبي، وقد تم اقتراح مجموعة من الأسئلة التي تتضمن الاستفسار عن المشاكل التي تواجههم أثناء تلقي العلاج، ومن بينها مشكلة تكاليف العلاج وما هو موقف التأمين الطبي من هذا الموضوع وفي نهاية المقابلة توصل الباحث إلى قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع بشكل الكافي الذي يمكننا من التوصل إلى مجموعة من الحلول حول الموضوع ومن هنا قرر الباحث إجراء هذه الدراسة بعنوان دور التأمين الطبي في تخفيض تكاليف علاج للمشاركين من خلال التطبيق على مستشفى الملك فهد بالمملكة العربية السعودية.

ومما سبق يمكننا تلخيص مشكلة الدراسة في الإجابة عن تساؤل رئيسي وهو ما هو دور التأمين الطبي في تخفيض تكاليف علاج للمشاركين من خلال التطبيق على مستشفى الملك فهد بالمملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في تناولها إحدى الموضوعات الحيوية في العصر الحديث حيث تناولت موضوع دور التأمين الطبي في تخفيض تكاليف علاج للمشاركين ، والتي لم تتم دراستها بشكل كاف لذلك، من المؤمل أن تكون الدراسة الحالية مجلة علمية حديثة، وتكون هدفاً للباحثين لإجراء الدراسات المتعلقة بنوع الدراسات الحالية، كما تكمن أهمية الدراسات في معالجتها لدور التأمين الطبي، وتخفيض تكاليف العلاج.

• الأهمية العملية:

تنبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من كونها تدرس دور التأمين الطبي في تخفيض تكاليف علاج للمشاركين من خلال التطبيق على مستشفى الملك فهد بالمملكة العربية السعودية، مما يساعد صناع القرار في المستشفيات في السعودية على الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تحقيق مدى فاعلية تطبيق هذه الأنظمة في مؤسساتهم، ومن هنا فإن هذه

الدراسة تساعد المستشفيات على تبني سياسات واضحة ومناسبة، واتخاذ القرارات المناسبة فيما يتعلق بتخفيض تكاليف العلاج، وذلك من خلال الأخذ في الاعتبار التوصيات التي قدمتها هذه الدراسة.

• الأهمية العلمية:

تكمُن أهمية الدراسة العلمية في أنها تساهم في توضيح الأطر النظرية لجميع المتغيرات التي تناولتها الدراسة من جهة، وفي تفصيل كيفية قياس تلك المتغيرات من جهة أخرى، وتنبع أهميتها مما يلي: تلقي الدراسة الضوء على مفاهيم التأمين الطبي، تخفيض تكاليف العلاج بهذه المواضيع على وجه الخصوص، يقدم توصيات تتعلق بتفعيل دور التأمين الطبي في تخفيض تكاليف علاج للمشاركين من خلال التطبيق على مستشفى الملك فهد بالمملكة العربية السعودية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى التوصل إلى هدف رئيسي يتمثل في التعرف على دور التأمين الطبي في تخفيض تكاليف علاج للمشاركين من خلال التطبيق على مستشفى الملك فهد بالمملكة العربية السعودية. ويتفرع من الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية التي تتمثل في:

- التعرف على أهمية التأمين الطبي في تقليل تكاليف علاج المشاركين.
- التعرف على مدى تأثير التأمين الطبي في تحسين مستوى الخدمة للمشاركين.
- التعرف على درجة العلاقة بين الاشتراك في التأمين الطبي ومستويات دخل الأفراد.
- التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي ترتبط بالموضوع وتعالج مشكلته.

تساؤلات الدراسة

من خلال الاطلاع على مشكلة الدراسة وأهدافها فيمكننا صياغة أسئلة الدراسة من خلال سؤال رئيسي يتمثل في:

ما هو دور التأمين الطبي في تخفيض تكاليف علاج للمشاركين من خلال التطبيق على مستشفى الملك فهد بالمملكة العربية السعودية؟

وينبثق من السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تتمثل في:

- السؤال الفرعي الأول: ما هو دور التأمين الطبي في تقليل علاج المشاركين.
- السؤال الفرعي الثاني: إلى أي مدى يساهم التأمين الطبي في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمشاركين؟
- السؤال الفرعي الثالث: ما هي درجة العلاقة بين الاشتراك في التأمين الطبي وبين مستويات الدخل الخاصة بالأفراد؟

فروض الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحقيقها فقد اعتمد الباحث على مجموعة من الفروض تتمثل في:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدور التأمين الطبي في تخفيض تكاليف العلاج بأبعادها (تقليل التكاليف- تحسين مستوى الخدمة- مستويات الدخل) للمشاركين بالتطبيق مستشفى الملك فهد بالمملكة العربية السعودية.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية التي تتمثل في:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدور التأمين الطبي في تقليل تكاليف العلاج للمشاركين.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدور التأمين الطبي في تحسين مستوى الخدمة للمشاركين.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لعلاقة التأمين الطبي بمستويات الدخل للمشاركين.

نموذج الدراسة:

يهدف هذا النموذج إلى دراسة دور التأمين الطبي في تخفيض تكاليف علاج للمشاركين من خلال التطبيق على مستشفى الملك فهد بالمملكة العربية السعودية.

- المتغير المستقل: التأمين الطبي
- المتغير التابع: تخفيض تكاليف العلاج بأبعادها (تقليل التكاليف- تحسين مستوى الخدمة- مستويات الدخل)

الدراسات السابقة:

1. دراسة (الصافي، 2019)، بعنوان دور التأمين الطبي في تخفيض تكاليف العلاج للمشاركين "دراسة ميدانية على سوق التأمين بالسودان.

تناولت الدراسة دور التأمين الطبي في تخفيض تكاليف العلاج للمشاركين تمثلت مشكلة الدراسة في الاسئلة الآتية: هل يغطي التأمين الطبي جميع تكاليف العلاج للمشاركين ، ما مدى مساهمة التأمين الطبي في رفع كفاءة الاداء في النشاط الاقتصادي من خلال تحسين جودة الخدمات الطبية هدفت الدراسة الي التعرف علي تغطيات التأمين الطبي وطبيعة وأنواع وطريقة أداء الخدمة وتبسيط الضوء على واقع صناعة التأمين في السودان وخاصة التأمين الطبي وترسيخ أهمية التأمين الطبي وفوائده الاقتصادية والاجتماعية لكافة شرائح المجتمع.

وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي من خلال جمع البيانات حيث تمجمع البيانات من خلال استبيان اعد خصيصا لهذا الغرض وتم توزيعه على مجتمع الدراسة

وقد توصلت الدراسة الي ان يلعب التأمين الطبي دورا كبيرا في تخفيف عبء العلاج للمشاركين ويلعب التأمين الطبي دورا كبيرا في تخفيف الضغط النفسي للمشاركين.

وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها، مراجعة القوانين والتشريعات التي تنظم التأمين الطبي في السودان بما يدفع بالمشروع للأمام ويشجع شركات التأمين للمضي قدما في هذا المجال. اعتماد الدولة ممثلة في وزارة الصحة

الاتحادية نظام التكوين والترقيم والتسمية الموحدة للأدوية والعمليات العلاجية المختلفة كما هو الحال في معظم دول العالم . ان يتبنى اتحاد الاطباء والصيدادلة ووزارة الصحة والشركاء الآخرون اسعار موحدة للعلاج والدواء علي ان تراجع بصورة دورية حفاظا علي حقوق كافة الاطراف .

2. دراسة (بن صغير، 2019)، بعنوان توجيه فكرة التأمين عن أضرار العلاج في مجال الطي: دراسة مقارنة بين نظامي المسؤولية في التشريعين الجزائري والاماراتي.

يهدف هذا البحث إلى بيان مدى كفاية التأمين لضمان حماية أكبر للمتضررين وحفظ حقوقهم، في نظامي المسؤولية الطبية المدنية الشخصية والموضوعية، ومدى الحاجة إلى إعادة ترتيب وصياغة النصوص القانونية المتعلقة بالمسؤولية الطبية رعاية للمرضى والمتضررين في التشريعين الجزائري والإماراتي، وكذا إبراز الدور الفعال لنظم أخرى مكملّة على غرار نظام العاقلة أو صناديق تعويض ضحايا الحوادث والأضرار الطبية من خلال دراسة تحليلية نقدية مقارنة.

ويكتسب موضوع هذا البحث أهميته من التزايد المستمر في الحوادث الطبية الناجمة عن التطور المتسارع الذي يشهده المجال الطبي، بفعل تطور النظريات العلمية وتقدم الأساليب العلاجية، فضلا عن تقدم التقنية العلمية وتطور أساليب العلاج المعقدة. والازدياد المضطرد في استعمال مختلف الأجهزة والأدوات الطبية المتطورة، والتي كثيراً ما اقترنت بمخاطر أو أضرار غالباً ما يدفع ثمنها المريض، وهو ما استوجب البحث عن آلية قانونية كفيلة بتحقيق الحماية المطلوبة لهذا المريض، وإعادة التوازن إلى العلاقة بين الطبيب والمريض وضبطها بقواعد قانونية وفق أسس واقعية وعملية من أولى الأولويات، إذ اتجهت غالب التشريعات الحديثة على اختلاف توجهاتها القانونية إلى إلزام الأطباء بالتأمين عن تدخلاتهم الطبية قصد ضمان حماية أكبر للمرضى، بما يضمن للأطباء ممارسة مهنتهم بكل ثقة وأمان بعيداً عن تهديد ثقل المسؤولية، وبما يشجعهم أكثر على البذل والإبداع العلمي وعدم الحد من قدراتهم أو التضيق عليهم غير أن الأمر لا يبدو سهلاً نظراً للطبيعة القانونية الاستثنائية والخاصة لكل من المسؤولية الطبية ونظام التأمين المقترن بها.

3. دراسة (خميس، 2017)، بعنوان التأمين من المسؤولية المدنية الطبية"دراسة مقارنة في القانون الجزائري والفرنسي"

تعتبر آلية التأمين من المسؤولية الطبية ضرورة لا خيار في الآونة الأخيرة خاصة مع كثرة وازدياد عدد ضحايا الحوادث الطبية نظرا للتقدم الذي يشهده المجال الطبي وكذا استعمال التقنيات المعقدة التي أفرزها التطور العلمي والتقني في مجال إنتاج وسائل العلاج مع هذا الوضع برزت أكثر دور آلية التأمين في . مجال المسؤولية الطبية باعتبارها وسيلة تضمن حصول ضحايا الحوادث الطبية على حقهم في التعويض وكذا حماية التقدم في المجال الطبي بحماية الذمة المالية للأطباء بجانبها السلبي ما يشجعهم أكثر على الابتكار والعمل هذا ما دفع بالتشريع الفرنسي وكذا الجزائري لتبني هذه الآلية وجعلها إلزامية.

4. دراسة (عسى، 2019)، بعنوان دور تأمين المسؤولية المدنية في توفير الحماية المهنية للأطباء وعلى المرضى"

دراسة حالة شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدود 2018

تناولت الدراسة دور تأمين المسؤولية المدنية في توفير الحماية المهنية للأطباء والمرضى، تمثلت مشكلة الدراسة في أن التأمين من المسؤولية المدنية للأطباء يعمل على توفير التعويض المجزي للمرضى في حالة ثبوت الخطأ الطبي بحق الطبيب أو من يعمل في إمرته؟، هل التغطية التأمينية للأطباء تقلل من اللجوء إلى المحاكم وتوفر بيئة مستقرة للطبيب وتزيد من ثقته تجاه العمل دون تردد؟، هل الإقرار الذي يوقعه المريض يعد بمثابة تنازل عن حقوقه التي تفرضها العلاقة القانونية بينه وبين الطبيب والتزاماته؟ وهدفت الدراسة إلى توفير راحة البال المهنية لجميع الفئات الطبية من الممارسين ومعاونتهم وحمايتهم من العواقب المالية المرتبطة بأخطاء المهن الطبية. الكشف عن المشاكل والمعوقات التي تزيد من الوقوع في الخطأ الطبي. تمثلت فروض البحث يوفر تأمين المسؤولية الطبية التعويض المجزي للمرضى في حالة الأخطاء الطبية. وتأمين المسؤولية الطبية يقلل من الأخطاء الطبية بما يوفره من راحة بال للطبيب، الإقرار الذي يوقعه المريض أو ذويه لا يمثل تنازلهم في حالة الأخطاء الطبية.

وقد استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة من خلال جمع البيانات حيث تم جمع البيانات من خلال استمارة استبيان أعدت خصيصا لهذا الغرض وتم توزيعها على مجتمع الدراسة ومن ثم قامت الباحثة بتحليل البيانات.

وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها: أثبتت الدراسة أن توفير الحماية المهنية للأطباء يحقق التعويض المجزي للمرضى المتضررين، وأثبتت الدراسة أن تأمين المسؤولية المدنية للأطباء يقلل من اللجوء إلى المحاكم

ويوفر بيئة مستقرة للطبيب، وليس هنالك أي جهة تتحمل مسؤولية خطأ الطبيب بالرغم من أن المسؤولية مشتركة والطبيب مساهم فيها.

ومن ثم قامت الباحثة بصياغة مجموعة من التوصيات، دخول المزيد من شركات التأمين وتوسيع مظلة التغطية التأمينية ليشمل كل الأخطار والكوارث الطبية، وأن تسعى شركات التأمين والجهات ذات الصلة في نشر الوعي التأميني لدى الأطباء، وضرورة إنشاء هيئة مستقلة لمتابعة الشكاوى المقدمة من المرضى المتضررين من الأخطاء الطبية والاطلاع على تشكيل لجان التحقيق ونتائجها ومتابعتها وتوصياتها.

5. دراسة (سودر، 2019)، بعنوان فاعلية التأمين الصحي في تقديم الخدمات الطبية والاجتماعية بولاية جنوب كردفان" دراسة حالة محلية الدلنج.

تناولت الدراسة فاعلية التأمين الصحي في تقديم الخدمات الاجتماعية والطبية للمستفيدين بمحلية الدلنج بولاية جنوب كردفان، وتمثلت مشكلة البحث في التعرف على مدى فاعلية التأمين الصحي في تقديم الخدمات الاجتماعية والطبية بمحلية الدلنج وما هي اتجاهات المستفيدين حول تلك الخدمات ومدى رضاهم حول تلك الخدمات وما هي المعوقات والعقبات التي تحد من فاعلية تلك الخدمات، هدفت الدراسة إلى معرفة اتجاهات المستفيدين من كفاءة وفاعلية الخدمات الاجتماعية والطبية للتأمين الصحي بمحلية الدلنج والتعرف على دور التأمين الصحي في توطيد العلاج والخدمات الاجتماعية والطبية بمحلية الدلنج. ارتكزت الدراسة على عدد من التساؤلات من أهمها: مدى مساهمة التأمين الصحي في تقديم الخدمات الاجتماعية والطبية ومدى فاعليتها ومدى رضا المستفيدين من تلك الخدمات.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل بيانات الدراسة في جمع المعلومات بالإضافة إلى استخدامها المنهج التاريخي، استعانت الدراسة في جمع المعلومات بأدوات الاستبيان والمقابلة كما استخدمت العينة العشوائية البسيطة، واستفادت الدراسة من عدد من الدراسات السابقة والنظريات الاجتماعية المفسرة لموضوعها.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من واقع الدراسة الميدانية والتي من أهمها، تمتاز الخدمات الاجتماعية والطبية للتأمين الصحي بمحلية الدلنج بالفاعلية والكفاءة، كما ساهم التأمين الصحي في تخفيض تكاليف العلاج وتخفيف حدة الفقر للأسر المؤمنة بمحلية الدلنج، وتوصلت الدراسة إلى وجود معوقات تقلل من دور التأمين الصحي في تقديم الخدمات بفاعلية بمحلية الدلنج منها، ندرة بعض الأدوية بصيدليات التأمين الصحي بمحلية الدلنج مع قلة توفر

الكوادر الطبية خاصة الاختصاصيين بمراكز التأمين الصحي بمحلية الدلنج بالإضافة لعدم وجود الأخصائيين الاجتماعيين لتقديم خدمات الإرشاد الاجتماعي للمستفيدين بالرغم من أهمية دورهم.

وأوصت الدراسة ببعض التوصيات أهمها: توفير الأدوية بصيديات التأمين الصحي، وتعيين الأخصائيين الاجتماعيين لتقديم الخدمات الاجتماعية للمستفيدين، وتوفير الاختصاصيين الطبيين بالمراكز وتفعيل اللوائح والتشريعات الخاصة بالتأمين الصحي وتكثيف الإعلام لتوصيل رسالة التأمين الصحي وتوسيع مظلة التأمين الصحي لتشمل أكبر عدد من الأسر الفقيرة ومحدودي الدخل بمحلية الدلنج بولاية جنوب كردفان

6. دراسة (المعز لدين الله، 2019)، بعنوان استخدام نظام التكاليف على أساس النشاط الموجه بالوقت

لتحسين قياس تكلفة الخدمات الصحية.

يهدف هذا البحث إلى استخدام نظام التكاليف على أساس النشاط الموجه بالوقت لتحسين قياس تكلفة الخدمة الصحية ، ولتحقيق ذلك تم تقسيم البحث إلى جزئين : الجزء النظري تناول التأصيل الفكري و استطلاع الجهود السابقة في موضوع البحث وتطوير فروض البحث .

والجزء التطبيقي لاختبار فروض البحث وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية على عينة من محاسبي التكاليف، المديرين الماليين ، أعضاء مجلس الإدارة ، والأكاديميين باستخدام استمارة استقصاء أعدت خصيصاً لهذا الغرض . وقد تم توزيع (255) استمارة على عينة الدراسة ، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)

توصلت نتائج البحث إلى أن استخدام نظام التكاليف على أساس النشاط الموجه بالوقت يساهم في تحسين قياس وترشيد تكلفة الخدمة الصحية ، كما توصلت إلى أنه يساهم في تحديد تكلفة الموارد غير المستغلة للأنشطة الخدمية ، وذلك من خلال توفير المعلومات التكاليفية التي تساعد في فهم العلاقة بين تكلفة الموارد المتاحة والطلب عليها بالشكل الذي يسفر عن تخفيض معدل تكلفة الطاقة وبالتالي خفض التكلفة النهائية للخدمة المقدمة للعميل.

7. دراسة (طولان، 2018)، بعنوان قياس الطاقة غير المستخدمة في نظام التكاليف على أساس النشاط الموجه

بالوقت ونظام محاسبة استهلاك الموارد وأثر ذلك على التقارير المالية

استهدفت هذه الدراسة بيان مدى استخدام نظام التكاليف على أساس النشاط الموجه بالوقت ونظام محاسبة استهلاك الموارد كأحد الأنظمة المستحدثة في مجال المحاسبة الإدارية ، وبمثابة الامتداد الطبيعي

لتطبيق نظام التكاليف علي أساس النشاط في القياس والتقيرير عن الطاقة غير المستخدمة ، حيث يساعد التقرير عن تكاليف الطاقة خاصة الطاقة غير المستخدمة في التعبير عن مدي استهلاك طاقات الموارد المختلفة والبحث عن كيفية استغلال الطاقة غير المستخدمة ، حيث يمثل هذا التقرير أداة الربط والتكامل بين لغة العمليات المتمثلة في الأنشطة وبين لغة المحاسبة المتمثلة في أرقام التكاليف وأرباح وخسائر استغلال وعدم استغلال الطاقة ، حيث أن تحديد الطاقة غير المستغلة من الموارد لكل نشاط ، يعكس مقدار فرص التطور المتاحة أمام المنشأة من استغلال ذلك الجزء العاطل في تحقيق مزايا مستقبلية بزيادة الناتج من المخرجات التي تزيد التدفقات الداخلية ومن ثم زيادة ربحية منشآت الأعمال ، وتخفيض الإنفاق المتوقع مستقبلا علي الموارد التي بها طاقة عاطلة ، و تحديد دقيق لموارد كل قسم من المستخدم وغير المستخدم وذلك لترشيد القرارات الاستراتيجية المتعلقة بعمليات الإنفاق علي الموارد مستقبلا والاستخدام الكفاء للموارد لتغطية العائد منها خاصة ما يتعلق بالموارد النادرة التي تمثل العناصر الحاكمة لنشاط منشأة الأعمال .

وتوصلت الدراسة إلي عدة نتائج أهمها ما يلي : نظام التكاليف علي أساس النشاط الموجة بالوقت هو تطبيق لفكرة الفصل بين تكاليف الموارد المتاحة وتكاليف الموارد المستهلكة ، حيث يعتمد علي تجميع منطقي للموارد المستخدمة فعلا لتنفيذ الأنشطة المطلوب لإنتاج السلع والخدمات أن نظام التكاليف علي أساس النشاط الموجة بالوقت له القدرة علي القيام بتحليل استغلال الطاقة خلال عمليات منشآت الأعمال، حيث يتم حساب الطاقة المستخدمة من خلال المعادلات الزمنية.

8. دراسة (عباس،2019)، بعنوان أثر تطبيق نظام التكاليف على اساس النشاط في تخفيض التكاليف البيئية وفقا لمعيار ايزو-14001 دراسة تطبيقية في الشركة العامة لصناعة البطاريات معمل بابل (1)

هدف البحث : يهدف البحث إلى بيان أثر تطبيق نظام التكاليف على اساس النشاط . في تخفيض التكاليف البيئية و الوصول بذلك إلى جودة الخدمات البيئية و وفقا لمعيار الايزو 14001 من خلال تجاوز السلبيات التي يعاني منها النظام التقليدي في تحديد التكاليف على مرحلة الانتاج فقط وبيان مدى تأثير هذا النظام في كلف الانشطة التي تشكل في مجموعها الكلف الكلية للمنتجات . و تحقيق الأهداف المعاصرة لنظام التكاليف و المتمثلة في الحصول على المعلومات المفيدة لاغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات .

فرضية البحث : يقوم البحث على فرضية مفادها أن تطبيق نظام التكاليف على اساس النشاط يؤدي الى تخفيض التكاليف البيئية وفقا لمتطلبات الايزو 14001 .

أهمية البحث : تتجلى أهمية البحث في تصميم نظام محاسبي قادر على تخفيض التكاليف البيئية من جهة ولمواكبة الجهود العالمية لحماية البيئة من جهة أخرى . إذ ان الدراسات التطبيقية في هذا المجال محدودة في الأدبيات العربية بصفة عامة وفي العراق بصفة خاصة . لذا جاءت هذه الدراسة كوسيلة لمساعدة الادارة في تصميم نظام محاسبي يوفر المعلومات عن التكاليف البيئية على أنشطة المنشأة من خلال استعمال نظام التكاليف على أساس النشاط مما يؤدي الى اتخاذ قرارات استثمارية على أسس صحيحة لا سيما إذا ما كانت هذه القرارات على وفق معيار الايزو 14001 الخاص بجودة الخدمات البيئية.

الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Abd Rashid, Mansor, Hamzah, 2018)، بعنوان

Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems

هدفت الدراسة إلى شرح آراء المرضى نحو خدمة الرعاية الصحية الخاصة ركزت الدراسة على جودة خدمات المستشفيات وحللت الأهمية النسبية لمقاييس الجودة في توقع رضا المرضى وولائهم والدور الوسيط لرضا المرضى يتم اختباره للعلاقة بين جودة خدمات الرعاية الصحية. بالمستشفى وولاء المريض. وقد شارك ما مجموعه 611 مريضاً سواء في الأماكن المغلقة أو في الهواء الطلق في إجراء مسح استبيان في ستة مستشفيات خاصة في العاصمة، إسلام آباد، باكستان. تشير النتائج إلى أن مقدمي خدمات الرعاية الصحية الخاصة يحاولون تحسين خدمات الرعاية الصحية لعملائهم بشكل جيد. كما أكدت النتائج أن تقديم مستوى الجودة الأفضل لخدمات الرعاية الصحية يؤدي إلى بناء الرضا والولاء بين المرضى حيث ان جوانب جودة خدمة الرعاية الصحية (بمعنى البيئة المادية والبيئة الصديقة للعملاء، والاستجابة، والاتصال، والخصوصية والسلامة ترتبط بشكل إيجابي مع ولاء المريض الذي يتم بوساطة من خلال رضا المرضى.

2. دراسة (Sutrisno and Panjaitan ,2016)، بعنوان

The Influence of Service Quality, and Customer Relationship Management (CRM) Of Patient Satisfaction, Brand Image, Trust, and Patient Loyalty on Indonesian National Army Level II Hospitals

هدفت الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمة، وإدارة علاقات العملاء لرضا الزبائن، صورة العلامة التجارية، والثقة، ولاء الزبائن على المستوى الثاني من مستشفيات الجيش الوطني الإندونيسي واشتمل مجتمع الدراسة على الزبائن في 17 مستشفى تابعة للمستوى الثاني من مستشفيات الجيش الوطني الإندونيسي في جميع أنحاء إندونيسيا، والذين عولجوا مرتين أو أكثر في مستشفيات المستوى الوطني الإندونيسي، في الدرجة 1 و الدرجة 3 و الدرجة 3 وأظهرت نتائج هذا البحث ما يلي: جودة الخدمة تؤثر على رضا الزبائن، وجودة الخدمة تؤثر على صورة العلامة التجارية وتؤثر جودة الخدمة على الثقة، وجودة الخدمة تؤثر على ولاء الزبون كما أن إدارة علاقات العملاء تؤثر على رضا الزبائن وتؤثر إدارة علاقات العملاء على صورة العلامة التجارية. وإدارة علاقات العملاء تؤثر على الثقة. كما أن إدارة علاقات العملاء تؤثر بشكل كبير على ولاء الزبائن ورضا الزبون يؤثر على ولاء الزبون على صورة العلامة التجارية وصورة العلامة التجارية تؤثر على الثقة وعلى ولاء الزبون كما أن الثقة تؤثر على ولاء الزبون.

3. دراسة (Mensah Kwabena and Sherif ,2016)، بعنوان

Comparative Analysis of Patient Satisfaction between Private and Public Hospital

تقارن الدراسة بين رضا المرضى بين المستشفيات الخاصة والعامة حيث اقتصرَت الدراسة على مستشفى باوكو ومركز الحالة الطبية في المنطقة الشرقية العليا من غانا. وقد كان الهدف هو مقارنة العلاقات بين المرضى والعاملين في المجال الطبي في المستشفيات العامة والخاصة وتحديد ما إذا كان هناك اختلاف في خدمة التشخيص في المستشفيات العامة والخاصة وتقييم الفرق في التسهيلات التشخيصية في المستشفيات العامة والخاصة. وقد تم استخدام أسلوب العينة الملائمة لأغراض الدراسة. تشير النتائج إلى أن المستشفى الخاص يقدم رعاية صحية عالية الجودة من المستشفى العام. وقد أوصي أن إدارة المستشفيات العامة والمستشفيات الخاصة يجب أن توفر تسهيلات تشخيصية كافية وتضمن الصيانة السليمة لتلك القائمة. كما أنهم يحسنون من العلاقة التي تربطهم بمرضاهم وهذا من شأنه يقلل أيضا من التصورات السلبية للمرضى.

4. دراسة (Dassanayake and Weerasiri, 2017)، بعنوان

The Impact of Perceived Service Quality on Customer Satisfaction in a Sri Lankan Veterinary Hospital

هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير جودة الخدمة المتصورة على رضا العملاء. كما سعت إلى تحديد الأبعاد الأكثر أهمية والأقل أهمية لجودة الخدمة المدركة لرضا العملاء. وتم إجراء سحب عينات عشوائية منتظمة باستخدام استبيان في إحدى المستشفيات البيطرية السريلانكية الرائدة، مما أسفر عن عينة من مائتي (200) شخص. وقد كشفت النتائج التي تم الحصول عليها عن وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمة المدركة ورضا العملاء. كما كان العامل الأكثر أهمية لرضا العميل هو الالتزام بالخدمات وكان أقلها أهمية متغير 17 الملموسية.

5. دراسة (Ajarmah, Hashem, and Swies, 2017)، بعنوان

The effect of Q5 model on patient's satisfaction in military hospitals in Jordan

أثر نموذج 5 على رضا المرضى في المستشفيات العسكرية في الأردن. هدفت هذه الدراسة إلى أبعاد الخدمة والتي تؤثر على رضا الزبائن في المستشفيات العسكرية الأردنية باستخدام نموذج 05 يتكون من نوعية الأدوات، ونوعية العملية، وجودة البنية التحتية، وجودة التفاعل وجودة الجو المحيط وتم إجراء الاستطلاعات بحثية في خمسة مستشفيات عسكرية في الأردن من خلال توزيع 350 استبيان لعينة ملائمة من الزبائن الداخليين، وقد تم استرداد 324 استبانة. وتظهر النتائج أن أبعاد 25 تؤثر في رضا الزبائن حيث تبين أن نوعية الأدوات تؤثر في رضا الزبائن، كما تبين أن جودة عملية تقديم الخدمة تؤثر في رضا الزبائن، كما تبين تأثير جودة البنية التحتية تؤثر في رضا لـزبائن، كما تبين أن جودة التفاعل بين طرفي عملية تقديم الخدمة تؤثر في رضا الزبائن، كما تؤثر جودة الجو المحيط في رضا الزبائن. وعلاوة على ذلك، فإن نموذج 25 هو النموذج الملائم للاستخدام في تقييم ورصد جودة الرعاية الصحية المقدمة في المستشفيات.

أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة والفجوة البحثية:

اسم الدراسة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف	الفجوة البحثية
الصافي (2019): دور التأمين	دور التأمين الطبي في	تركز الدراسة على	تأثير التأمين الطبي على
الطبي في تخفيض تكاليف	تخفيض تكاليف العلاج	السودان، وتحليل واقع	تخفيض تكاليف العلاج

العلاج للمشاركين في السودان	وتحسين جودة الخدمات الطبية	صناعة التأمين هناك	في المملكة العربية السعودية ودوره في تحسين جودة الخدمات الصحية
بن صغير (2019): توجيه فكرة التأمين عن أضرار العلاج في المجال الطبي بين الجزائر والإمارات	أهمية التأمين الطبي في حماية المرضى والأطباء وضمان حقوقهم في حال حدوث أخطاء طبية	تركز الدراسة على التشريعات القانونية في الجزائر والإمارات، مقارنة بين نظامي المسؤولية الطبية المدنية	مدى تأثير نظام التأمين الطبي في السعودية على حماية المرضى والأطباء وتخفيض تكاليف العلاج
خميس (2017): التأمين من المسؤولية المدنية الطبية في الجزائر وفرنسا	أهمية التأمين الطبي في حماية المرضى وتشجيع الابتكار الطبي	تركز الدراسة على الجزائر وفرنسا، وتبرز إلزامية التأمين الطبي في هذه الدول	تأثير إلزامية التأمين الطبي في السعودية على حماية المرضى وتخفيض تكاليف العلاج
عيسى (2019): دور تأمين المسؤولية المدنية في توفير الحماية المهنية للأطباء والمرضى في السودان	دور التأمين في توفير الحماية المهنية وتعويض المرضى المتضررين	تركز الدراسة على السودان وتحليل دور شركة تأمين معينة (شركة شيكان)	دور تأمين المسؤولية المدنية في تقليل التكاليف الطبية وتحسين العلاقة بين الأطباء والمرضى في السعودية
سودر (2019): فاعلية التأمين الصحي في تقديم الخدمات الطبية والاجتماعية بولاية جنوب كردفان	دور التأمين الصحي في تقديم الخدمات الطبية والاجتماعية وتحسين جودة الخدمات الصحية	تركز الدراسة على ولاية جنوب كردفان بالسودان وتحليل واقع التأمين الصحي في	كيفية تحسين فعالية التأمين الصحي في تقديم الخدمات الطبية والاجتماعية في

المعز لدين الله (2019):	دور نظام التكاليف في تحسين قياس تكلفة الخدمات الصحية وتوفير معلومات تكاليفية دقيقة لتحسين التخطيط والرقابة للمستفيدين	منطقة محددة	السعودية
استخدام نظام التكاليف على أساس النشاط الموجه بالوقت لتحسين قياس تكلفة الخدمات الصحية	تحسين قياس تكلفة الخدمات الصحية وتوفير معلومات تكاليفية دقيقة لتحسين التخطيط والرقابة	تركز الدراسة على نظام تكاليف معين (ABC) ودراسة حالة محددة لمحاسبي التكاليف والمديرين الماليين	تطبيق نظام التكاليف على أساس النشاط الموجه بالوقت لتحسين قياس تكلفة الخدمات الصحية في السعودية
طولان (2018): قياس الطاقة غير المستخدمة في نظام التكاليف على أساس النشاط الموجه بالوقت ونظام محاسبة استهلاك الموارد	تحسين قياس تكلفة الخدمات الصحية واستخدام الموارد بفعالية	تركز الدراسة على نظام تكاليف معين (ABC) ونظام محاسبة استهلاك الموارد، ودراسة حالة محددة لتحليل استغلال الطاقة في المنشآت	تحسين قياس تكلفة الخدمات الصحية واستخدام الموارد بفعالية في السعودية
عباس (2019): أثر تطبيق نظام التكاليف على أساس النشاط في تخفيض التكاليف البيئية وفقاً لمعيار ISO-14001	دور نظام التكاليف في تخفيض التكاليف البيئية وتحسين جودة الخدمات البيئية في المنشآت	تركز الدراسة على نظام تكاليف معين (ABC) ودراسة حالة محددة لشركة صناعية في العراق	تأثير تطبيق نظام التكاليف على أساس النشاط في تحسين جودة الخدمات البيئية وتخفيض التكاليف في المنشآت الصحية في السعودية
Abd Rashid, Mansor, Hamzah (2018): جودة خدمات الرعاية الصحية، رضا	تأثير جودة خدمات الرعاية الصحية على رضا المرضى وولائهم،	تركز الدراسة على مستشفيات خاصة في باكستان وتحليل رضا	تحليل تأثير جودة خدمات الرعاية الصحية الخاصة على

المرضى، والولاء في نظام الرعاية الصحية الخاص في باكستان	دور العوامل الوسيطة في تحسين رضا المرضى	المرضى في سياق نظام الرعاية الصحية الخاص	رضا المرضى وولائهم في السعودية
Sutrisno and Panjaitan (2016): تأثير جودة الخدمة وإدارة علاقات العملاء على رضا المرضى، صورة العلامة التجارية، الثقة، ولاء المرضى في مستشفيات الجيش الوطني الإندونيسي	دور جودة الخدمة وإدارة علاقات العملاء في تحسين رضا المرضى وولائهم، وتأثير العوامل الوسيطة على رضا المرضى وصورة العلامة التجارية	تركز الدراسة على مستشفيات الجيش الوطني الإندونيسي وتحليل رضا المرضى في سياق مستشفيات عسكرية	تحليل تأثير جودة الخدمة وإدارة علاقات العملاء على رضا المرضى وولائهم في المستشفيات العسكرية والمدنية في السعودية
Mensah Kwabena and Sherif (2016): تأثير جودة الخدمة وإدارة علاقات العملاء على رضا المرضى، صورة العلامة التجارية، الثقة، ولاء المرضى في مستشفيات الجيش الوطني الإندونيسي	مقارنة جودة الخدمات الصحية بين المستشفيات الخاصة والعامة، وتأثير جودة الخدمة على رضا المرضى	تركز الدراسة على مستشفيات محددة في غانا وتحليل رضا المرضى في سياق مستشفيات خاصة وعامة	مقارنة رضا المرضى وجودة الخدمة بين المستشفيات الخاصة والعامة في السعودية
Dassanayake and Weerasiri (2017): تأثير جودة الخدمة وإدارة علاقات العملاء على رضا المرضى، صورة العلامة التجارية، الثقة، ولاء المرضى في مستشفيات الجيش الوطني الإندونيسي	تأثير جودة الخدمة المدركة على رضا العملاء، وتحديد الأبعاد الأكثر والأقل أهمية لجودة الخدمة المدركة	تركز الدراسة على مستشفى بيطري في سريلانكا وتحليل رضا العملاء في سياق مستشفى بيطري	تحليل تأثير جودة الخدمة المدركة على رضا المرضى في المستشفيات العامة والخاصة في السعودية
Ajarmah, Hashem, and Swies (2017): تأثير جودة الخدمة وإدارة علاقات العملاء على رضا المرضى، صورة العلامة التجارية، الثقة، ولاء المرضى في مستشفيات الجيش الوطني الإندونيسي	تأثير جودة الخدمة المدركة على رضا المرضى، وتحليل العوامل المؤثرة في رضا المرضى	تركز الدراسة على المستشفيات العسكرية في الأردن واستخدام نموذج Q5 لتحليل رضا	تحليل تأثير جودة الخدمة المدركة على رضا المرضى في المستشفيات العسكرية في السعودية

الأردن	باستخدام نموذج Q5	المرضى
--------	-------------------	--------

المنطلقات النظرية للدراسة:

لقد تضمن عنوان هذه الدراسة مجموعة من المفاهيم التي تتمثل في :

- التأمين الطبي:

يعرف على أنه هو نظام تكافلي اجتماعي تقدم من خلاله خدمات طبية ذات جودة عالية لجميع فئات المجتمع دون تمييز وتتكفل الدولة من خلاله بغير القادرين وتكون الأسرة هي وحدة التغطية ويشمل النظام مجموعة متكاملة من الخدمات التشخيصية والعلاجية كما يتيح للمنتفع الحرية في اختيار مقدمي الخدمة الصحية بخلاف طبيب الأسرة. (سودر، 2019)

تقوم فلسفة التأمين الصحي على مبدأ تجميع المخاطر التي تصيب المجتمع أو الأفراد، وتقاسمها بين المؤمن عليهم بشكل متساو، وذلك عبر جمع الأموال اللازمة لعلاج تلك الأمراض أو الإصابات، ثم توزيعها على الأفراد حسب حاجتهم للعلاج، وهذا يضمن وصول الرعاية الصحية إلى جميع محتاجيها مقابل مبلغ يسير من المال وثابت يدفعه جميع الأفراد. (Ajarmah& Hashem, 2017)

- تكاليف العلاج: تعرف على أنها خدمة إلكترونية تقدمها المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية تمكن من صرف تكاليف العلاج للجهات العلاجية وفق الفواتير والمستندات المقدمة منها. (بن صغير، 2019)

المنهجية وطرق البحث:

نظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف دور التأمين الطبي في تخفيض تكاليف علاج للمشاركين من خلال التطبيق على مستشفى الملك فهد بالملكة العربية السعودية، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة ، مع استخدام

المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها و يعمل على تفسيرها
ثم إصدار الأحكام المناسبة.

مصادر البيانات :

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.
- المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على دور التأمين الطبي في تخفيض تكاليف علاج للمشاركين من خلال التطبيق على مستشفى الملك فهد بالمملكة العربية السعودية.

أدوات الدراسة:

تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من المملكة العربية السعودية والمتمثلة ب: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني.
- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لاختبار أسئلة وفرضيات الدراسة والإجابة عنها قام الباحث باستخدام التقنيات الإحصائية للعلوم الاجتماعية

Statistical Package for Social Sciences - SPSS كما يلي:

— أولاً: أساليب الإحصاء الوصفي Descriptive Statistic Measures: والتي تم استخدامها لوصف الخصائص

الديمغرافية والوظيفية للعاملين عينة الدراسة، وتشمل:

- التكرارات: لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين عينة الدراسة.
- النسب المئوية: تم استخدامها لمعرفة التوزيعات التكرارية للعاملين عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: استخدم لمعرفة متوسط إجابات للعاملين عينة الدراسة عن فقرات الأبعاد.
- الانحراف المعياري: استخدم لمعرفة تشتت إجابات العاملين عينة الدراسة عن المتوسط الحسابي.

ثانياً: الإحصاء التحليلي:

- معامل الثبات كرونباخ الفا: للتعرف على مدى الاتساق الداخلي لفقرات ابعاد متغيرات الدراسة.
- الانحدار المتعدد: لاختبار اثر المتغير المستقل في المتغير التابع.
- ارتباط بيرسون: للتحقق من عدم وجود ارتباط ذاتي عالي بين ابعاد المتغير المستقل.
- Kolmogorov-Smnnov للتعرف على تحقق ظاهرة التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.
- تحليل الانحدار الهرمي: لاختبار دور المتغير المعدل في تحسين أثر المتغير المستقل في المتغير التابع

حدود الدراسة :

- حدود موضوعية: قامت الدراسة بالتعرف على دور التأمين الطبي في تخفيض تكاليف علاج بأبعادها (تقليل التكاليف- تحسين مستوى الخدمة- مستويات الدخل) للمشاركين من خلال التطبيق على مستشفى الملك فهد بالمملكة العربية السعودية
- حدود مكانية: مستشفى الملك فهد بالمملكة العربية السعودية.
- حدود زمنية: العام الدراسي 2024.
- حدود بشرية: تم التطبيق على العاملين في مستشفى الملك فهد بالمملكة العربية السعودية.

المراجع:

- بن صغير، مراد، (2019)، توجيه فكرة التأمين عن أضرار العلاج في المجال الطبي "دراسة مقارنة بين نظامي المسؤولية في التشريعين الجزائري والاماراتي، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، كلية القانون الكويتية العالمية، مج7، ع27، الكويت.
- خميس، سناء، (2017)، التأمين من المسؤولية المدنية الطبية" دراسة مقارنة في القانون الجزائري والفرنسي، مجلة الفقه والقانون، صلاح الدين دكدك، ع51.
- سودر، فدوى الفكي شرنوف، (2019)، فاعلية التأمين الصحي في تقديم الخدمات الطبية والاجتماعية بولاية جنوب كردفان" دراسة حالة محلية الدلنج، (رسالة ماجستير)، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، السودان.
- الصافي، سهير اسماعيل، (2019)، دور التأمين الطبي في تخفيف تكاليف العلاج للمشاركين " دراسة ميدانية على سوق التأمين السوداني، (رسالة ماجستير)، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، السودان.
- طولان ، هند ماهر (٢٠١٨) ، " قياس الطاقة غير المستخدمة في نظام التكاليف على أساس النشاط الموجة بالوقت ونظام محاسبة استهلاك الموارد وأثر ذلك على التقارير المالية " ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، جامعة طنطا.
- عباس، صباح طالب، (2019)، أثر تطبيق نظام التكاليف على أساس النشاط في تخفيض التكاليف البيئية وفقا لمعيار أيزو 14001- دراسة تطبيقية في الشركة العامة لصناعة البطاريات معمل بابل، مجلة الادارة والاقتصاد، معهد الادارة، الرصافة.
- عيسى، جواهر عبد الله عمر، (2019)، دور التأمين المسؤولية المدنية في توفير الحماية المهنية للأطباء وعلى المرضى "دراسة حالة شركة شيكان للتأمين واعادة التأمين المحدودة 2018، (رسالة ماجستير)، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، السودان.
- المعز لدين الله، نبيل أحمد أبو شعيشع، (2019)، استخدام نظام التكاليف على أساس النشاط الموجه بالوقت لتحسين قياس تكلفة الخدمات الصحية دراسة ميدانية، (رسالة ماجستير)، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ.

- Ajarmah, B.S., & Hashem, T.N. (2017) 'Patient Satisfaction Evaluation On Hospitals; Comparison Study Between Accredited And Non Accredited Hospitals In Jordan'. European Scientific Journal November, 11(32), 298-314.
- Dassanayake, P., & Weerasiri, R. (2017). The Impact of Perceived Service Quality on Customer Satisfaction in a Sri Lankan Veterinary Hospital. Singapore Management Journal, 6 (1),83-97
- Mensah, F., Kwabena, M., & Sherif. M. (2016) Comparative Analysis of Patient Satisfaction between Private and Public Hospital. American Based Research Journal,5(10),11-20
- Rostami, F., Abedi, G., Nadi, A., Abedini, E., & Mansori, K. (2018). Patients' satisfaction of service quality: the mediating role of sense of security. Cukurova Med J:43(4):797-809
- Sutrisno, B., & Panjaitan.H. (2016). The Influence of Service Quality, and Customer Relationship Management (CRM) Of Patient Satisfaction, Brand Image, Trust, and Patient Loyalty on Indonesian National Army Level II Hospitals. International Journal of Business and Management Invention.5(5), International Journal of Business and Management Invention, 30-44

Mid-Ocean University

College of Management

Department of business Administration



**The Role of Health Insurance in Reducing Treatment Costs for
Subscribers: An Applied Study on King Fahd Hospital**

Preparation:

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1445-2024