

تقرير قياس رضى المستفيدين لبرنامج التأمين الطبي

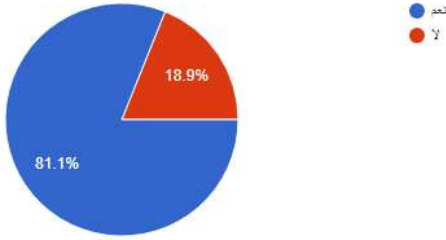
عن العام ٢٠٢٣م

انطلق برنامج التأمين الطبي في بداية شهر ٢ ميلادي ٢٠٢٠م وتم توزيع عدد (٥٢١) بطاقة تأمين وتم ولله الحمد خلال العام الحالي رفع عدد المستفيدين الى (٩٠٢) بطاقة تحت (٢٤٨) ام بالشراكة مع الجمعيات الأخرى وهي (جمعية أصدقاء المجتمع، جمعية ايتام جدة، جمعية كافل مكة، جمعية كهاتين، الضمان الاجتماعي، لجنة تراحم) وتم إنشاء ٦ مجموعات في برنامج الواتس أب للمستفيدين من الجمعيات للتواصل معهم ومعرفة المشكلات التي تواجههم في التأمين الطبي.

ومن ضمن اهتمامات الجمعية برنامج قياس أثر رضى المستفيدين من بطائق التأمين وفي تاريخ ٢٠/٥/٢٠٢٤م تم بناء استبيان الكتروني بعدد (١٤) سؤال حسب توجيهات اللجنة التنفيذية ومجلس الإدارة وتم إرساله لكافة المستفيدين لمعرفة مدى رضاهم وتقييمهم عن البرنامج لتفادي المشكلات وتحسين الاداء، علما بأن عدد المستفيدين الذين شاركوا في الاستبيان (١٠٦) أم بما يمثل ٤٨% من المستفيدين، كما أن هناك تباين في الإجابات بين المستفيدين قد يعود لفهم الاستبيان.

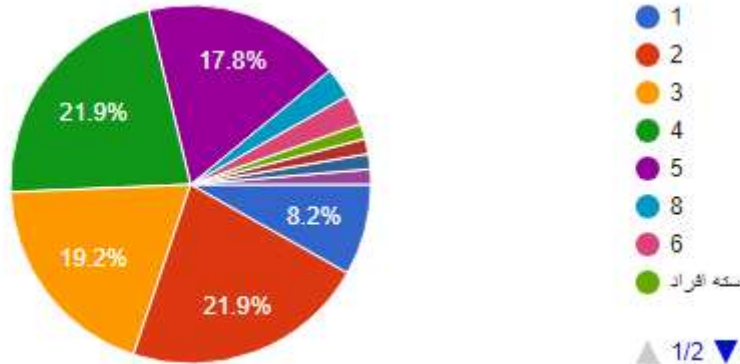
نعرض لكم نتائج قياس رضى المستفيدين موضح بالرسم البياني.

هل التأمين يعمل؟



يتبين من هذا الرد أن نسبة ٧٩% من المشاركين في الاستبيان ان التأمين يعمل لديهم ونسبة ٢١% لا يعمل لديهم وخلال استعراض النتائج القادمة سوف تتبين مجموعة من الحقائق وذلك بعد مقارنة هذه النتيجة مع نتائج استفسارات الصدق والثبات.

كم عدد الافراد المؤمن عليهم؟

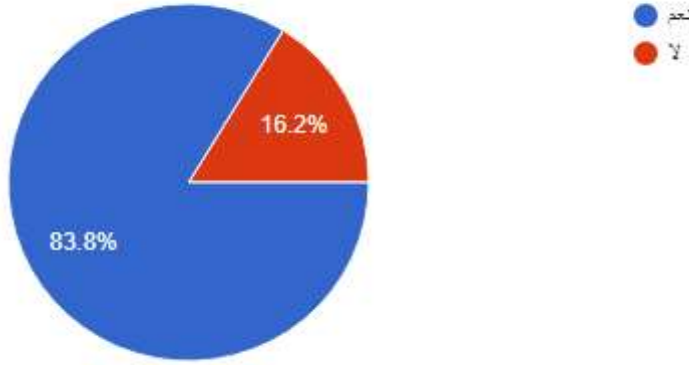


الرقم : ١٨٧ / ٥ / ٢٤..... التاريخ : ٢٣ / ٥ / ٢٠٢٤م..... المرفقات :



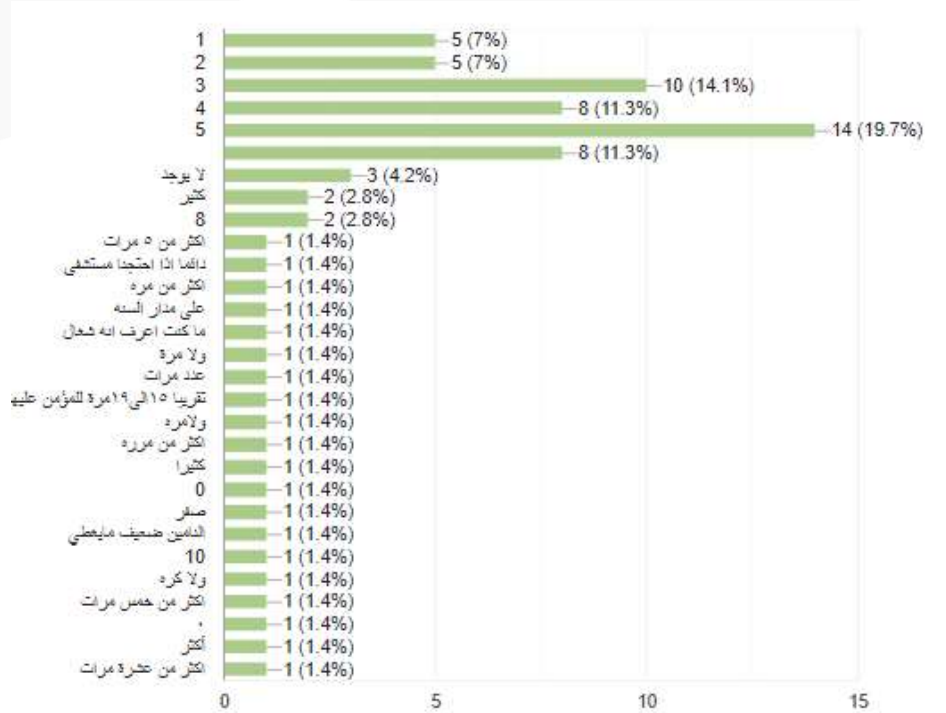
يتبين من هذا الرد أن نسبة ٨٣% من المشاركين في الاستبيان لديهم ٣ بطايق وأكثر وهذا يؤكد على أن برنامج التأمين يسير وفق هدفه الأساسي وهم الأطفال.

هل تم استخدام التأمين؟



يتبين من هذا الرد أن نسبة ٨٤% من المشاركين في الاستبيان استخدموا التأمين.

كم مرة تم استخدام التأمين؟



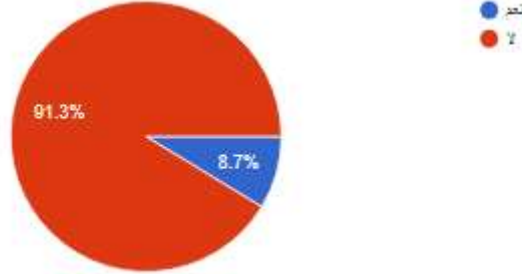
يتبين من هذا الرد أن نسبة ٨% فقط من المشاركين في الاستبيان لم يستخدم التأمين ولا مرة وهذا أحد استفسارات الصدق والثبات والذي يبين تعارض مع الاستفسار الأول على عمل التأمين معكم ام لا.

الرقم : ١٨٧ / ٥ / ٢٤ التاريخ : ٢٣ / ٥ / ٢٠٢٤ المرفقات :

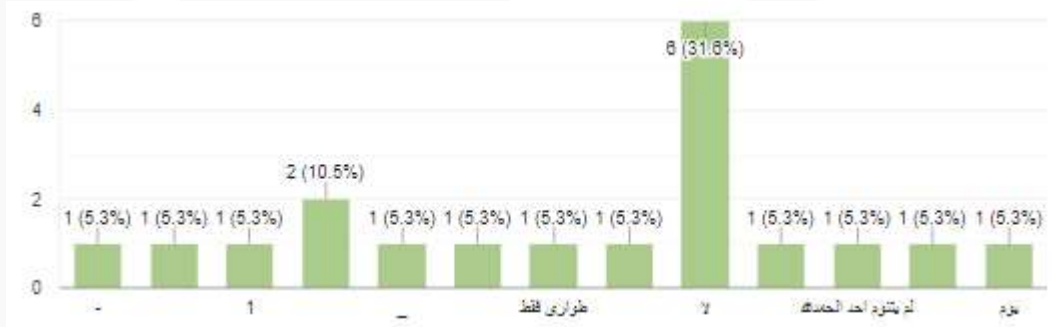


ونستخلص من ذلك أن نسبة اقل من ١٠% فقط لم تستفيد من التأمين.

هل تم تنويم أي فرد من العائلة في المستشفى؟

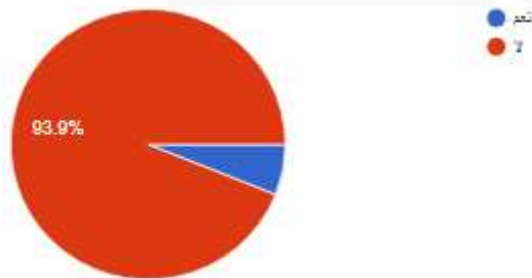


يتبين من هذا الرد أن نسبة ٩% من المشاركين في الاستبيان تم تنويمهم في المستشفى. ان كانت الإجابة بنعم كم يوم تم التنويم؟



يتبين من هذا الرد أن تم تنويم عدد ٦ حالات بين عدد ٣ أيام الى ٦ أيام.

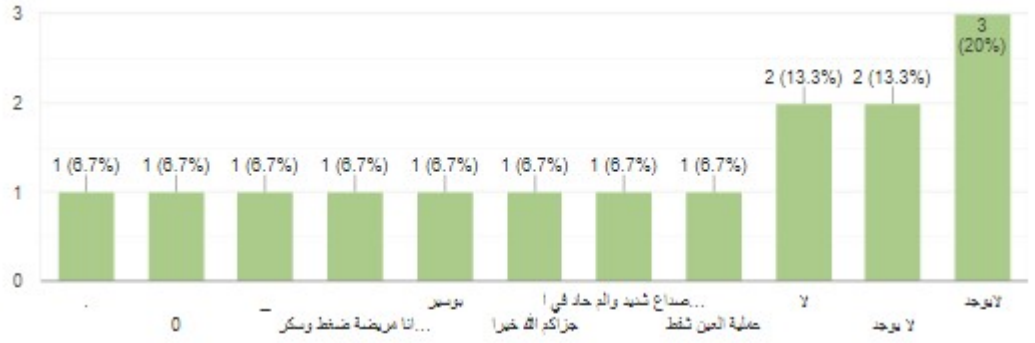
هل تم اجراء أي عملية؟



هذا أحد الاستفسار المضافة في هذه السنة ويتبين من هذا الرد أن نسبة ٦% من المشاركين في الاستبيان خضع لعملية بالمستشفى وتحملها التأمين.

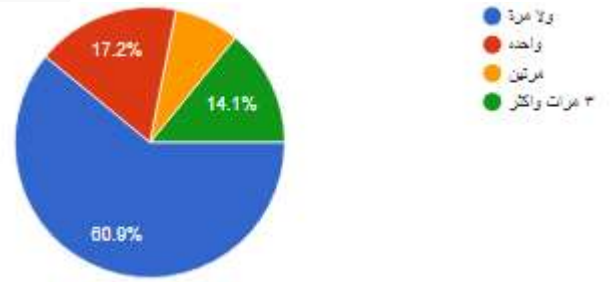
ارجو ذكر التفاصيل؟





يتبين من هذا الرد أن العمليات التي خضع لها المشاركون في الاستبيان هي بواسير وعلاج صداع وعيون وعلاج سكر وعلاج قولون فقط.

كم مرة تم رفض بطاقة التأمين؟



يتبين من هذا الرد أن نسبة 61% من المشاركين في الاستبيان لم يرفض تأمينهم ولا مرة، وان نسبة 39% رفض من مرة إلى 4 مرات، وهذا يحتاج الى تبصير المستفيدين بضرورة التواصل مع الرقم المجاني للتعرف عن سبب رفض التأمين.

المشكلات التي واجهت المستفيدين أثناء استخدامهم بطائق التأمين:

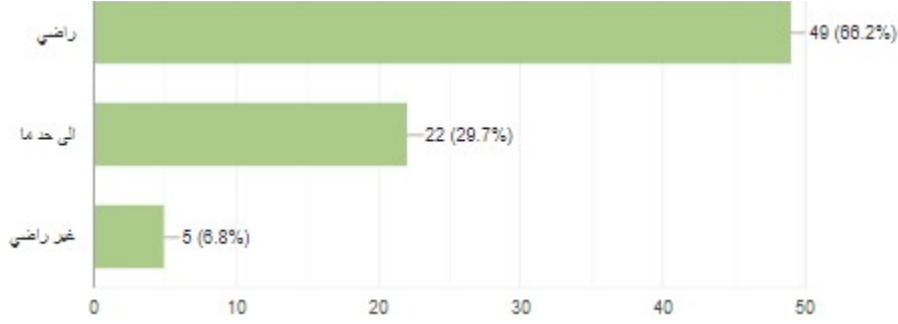
- 1- بعض المستشفيات لا تقبل التأمين رغم وجودها في القائمة.
- 2- رفض بعض التحاليل والابور والمضادات.
- 3- عدم شمول جميع افراد الاسرة حيث يوجد مجموعة ليس لديها تأمين.
- 4- تأخر الموافقات في بعض الأحيان.

مقترحات المستفيدين لتطوير البرنامج:

- 1- ادراج التحاليل ضمن العلاج.
- 2- إضافة مستشفيات أخرى في التأمين الطبي.
- 3- تخفيض نسبة التحمل.



ما مدى رضاكم عن مستوى الخدمة المقدمة؟



يتبين من هذا الرد أن نسبة ٧% فقط من المشاركين في الاستبيان غير راضي عن التأمين ونسبة ٦٥% راضي

الخلاصة:

في الختام وفق إجراءات وأنظمة وقواعد الجمعية المقررة من المجلس الموقر وهي الحرص على نفع الناس وتحقيق أكبر قدر من النفع في كافة البرامج اتخذت إدارة الجمعية مجموعة من الإجراءات نوجزها فيما يلي:

- ١- تم الاجتماع يوم الأربعاء مع وسيط التأمين بحضور سعادة نائب الرئيس وتوصلنا الى تجديد التأمين والحصول على دعم مالي إضافي عن طريق مالك الشركة.
- ٢- وتم الاتفاق على ارسال تقارير الخسائر في وقتها المحدد.

التوصيات:

- ١- تعيين أحد الموظفين لمتابعة المشاريع خاصة التأمين والتواصل مع الأمهات مباشرة.
- ٢- تحديث بيانات المستفيدين والتسجيل عن طريق الجمعية للتأكد من ان الجميع وصلت له الخدمة واستبعاد من لم يسجل عن طريق الجمعية.
- ٣- الاستمرار في تقديم البرنامج ورفع العدد الى ١٠٠٠ طفل خلال العقد الجديد مع التأكد من فعالية التأمين لدى الجميع وتحديث بيانات المستفيدين.
- ٤- ترقية درجة التأمين أو إضافة عدد من المستشفيات.

والله الموفق

المدير التنفيذي

د. صفوان بن حامد أبو الريش

الرقم : ١٨٧ / ٥ / ٢٤ التاريخ : ٢٣ / ٠٥ / ٢٠٢٤ المرفقات :

