

شركة الصحة القاضة  
Health Holding Company



# سردية شركة الصحة القاضة

---

## مقدمة:

تهدف السردية إلى توحيد الرسائل التواصلية للتعريف بمنطلقات ومهام وأدوار شركة الصحة القابضة وتوفير كافة الأدوات والمخرجات اللازمة لرسم صورة إيجابية ومتوائمة ومتسقة مع تطلعات منسوبيها.

### تتكون السردية من المخرجات التالية:

# 1

السردية العامة

# 2

العرض التعريفي بشركة  
الصحة القابضة

# 3

الأسئلة الشائعة

# 4

ملفات داعمة

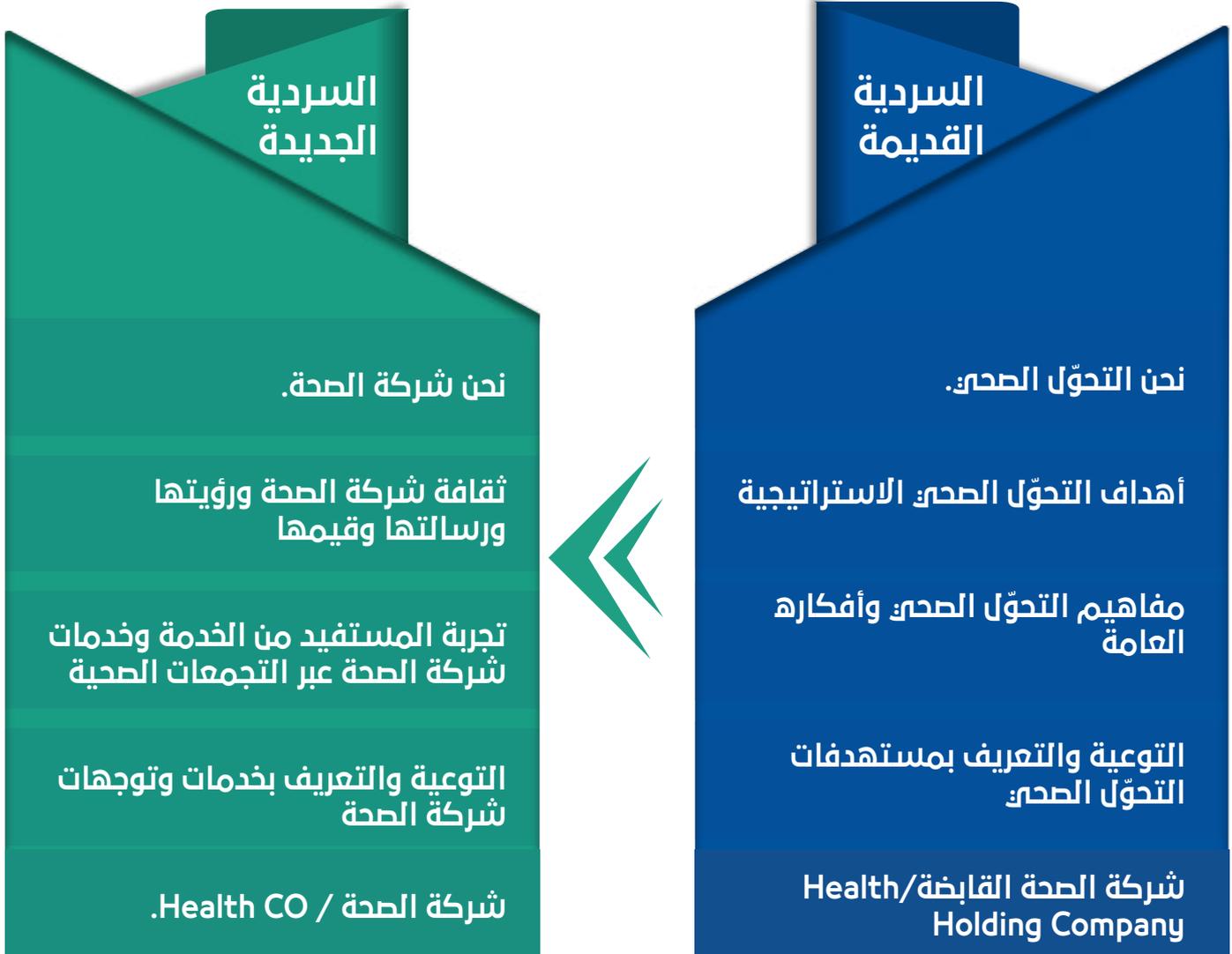
هذا الملف غير نهائي وسنقوم بتجويده وتحديثه من فترة إلى أخرى، لذا نأمل من جميع منسوبي شركة الصحة القابضة المتابعة بشكل دوري مع ممثلي إدارة التواصل المؤسسي للتأكد من حصولهم على جميع المعلومات والملفات المحدثة من خلال التواصل على البريد الإلكتروني: [Communication@health.sa](mailto:Communication@health.sa)

مع تحيات

إدارة التواصل المؤسسي  
شركة الصحة القابضة

## التوجّه السرديّ الجديد

مع تسارع الإنجاز والتطور في بناء وتفعيل دور شركة الصحة القابضة في القطاع الصحي، سينعكس ذلك على سرديتنا للجمهور العام للتعريف بشركة الصحة القابضة كمقدّم الخدمات الصحية في القطاع، وهذا التغيير في التوجّه السرديّ ينطوي على محاور متعددة من أهمها:



## السرديّة الجديدة

### نبرة الصوت

نعني: بنبرة الصوت التواصليّة هنا شخصيّة شركة الصحة القابضة وأسلوب مخاطبته لفئاته المستهدفة، والتي: تعكس قيمه ورسائله ورؤيته بهدف توحيد رسائله التواصليّة وتحقيق الأثر المستهدف منها.



#### نبرة صوتك هي:..

عاطفيّ ، ملهم ،  
متمحور حول الناس ،  
وثيق الصلة بالناس ،  
العاديين ، صادق ،  
متواضع

#### تحدث هكذا..

الصحة مسؤوليتنا. نريد  
أن نجعل حياة الناس  
أكثر صحة وسعادة لا  
أن نعالج كسراً أو نضمّد  
جرحاً، نريد أن نكون  
أقرب إليك في: أوقات  
صحتك لنجعلك أكثر  
صحة وسعادة ، ولا نأتمنئ  
حاملين أخبار مؤلمة

#### تجنّب التحدث هكذا..

يتألف التحول الصحي:  
من ثلاثة أهداف  
إستراتيجية رئيسية:  
تحسين الوصول ،  
الجودة ... إلخ

#### كن قريباً من المستمع

استخدم: نحن ، أنا  
، شركة الصحة. كن  
قريباً من الشخص.

## السردية الجديدة

### بناء السردية الجديدة

سيتم بناء السردية الجديدة على 5 أسئلة , 3 مستويات , 5 رسائل شاملة وبمزيج حديث خليط بين العام والفصيح (لغة بيضاء)



# السردية الجديدة

**المملكة**  
كانت وما زالت ملتزمة بتقديم الرعاية الصحية لمواطنيها، وعلى مدى العقود الماضية نجحت نجاح باهر في إنها تطلق نظام صحي مُمكّن بالكفاءات والبنية التحتية اللازمة، لكن العصر الحالي له تحديات صحية مختلفة بسبب تزايد الأمراض المزمنة التي يتسبب بها أسلوب حياتنا لذلك كان لازم نعيد تنظيم نظامنا الصحي حتى يكون استباقي أكثر، يسهل وصول المستفيد للخدمة بكفاءة وجودة عالية، ويكون معيار نجاحه مرتكز على صحة الإنسان ورفاهيته ما هو علاجه فقط، ومن هنا بدت فكرة إنشاء شركة الصحة.

**موظفي شركة الصحة**  
وتجمعاتها هم رأس المال الحقيقي الذي نرتكز عليه في بناء قصة نجاحنا، نطمح إننا نبني بيئة عمل تمنح موظفيها مساحة للإبداع، وتكون متكاملة تستهدف رضا المستفيد من الخدمة الصحية في كافة مستوياتها، إن جميع الموظفين من الخطوط الأمامية إلى المكاتب الإدارية إلى الاستشاريين في التخصصات الدقيقة يعملون وفق آليات عمل سهلة وسلسة هدفها واحد، تعزيز صحة الإنسان، وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة برفع معدل الأعمار لـ 80 عام وتعزيز رفاهية وصالحة المجتمع، هذا هاجسنا، وهذا عملنا اليومي، وهو مستهدفنا النهائي.

**شركة الصحة هي مقدم الخدمة الصحية في المملكة**  
من خلال التجمعات الصحية وهي شبكة مقدمي خدمات من مراكز صحية ومستشفيات ومدن طبية متكاملة هدفها تغطية احتياجات كثافة سكانية محددة، وواجبها ما هو بس علاج المريض ولكن وقاية الإنسان بعد الله قبل يصيبه المرض، هدفنا الشبكة يديرها فريق تنفيذ واحد، هدفه إن المستفيد من الخدمة ما يضيع في النظام، وإن تجربته الصحية تكون سهلة وسلسة، يقدر يلقي الخدمة وين ما كان



**وتشؤون بنحوق هالشئ؟**  
ينروح للمستفيد من الخدمة وما راج ننتظر جينا، بتكون الخدمة أقرب له من أي وقت قبل من خلال تفعيل الرعاية الافتراضية ومراكز الرعاية بالأحياء والرعاية المنزلية حتى ما تتزاحم المواعيد على المستشفيات، يكون معيار نجاحنا ما هو بس علاج كسر أو تضيد جرح، لكن إن صحتي وصحتك وصحة مجتمعنا ككل تكون أفضل، وتجربتهم العلاجية سهلة وميسرة ومتكاملة.

**لذلك نجاح شركة الصحة**  
في تحقيق هذه الأهداف الطموحة مرهون بتمكين موظفي التجمعات قبل كل شئ وتطويرهم ودعمهم، إن كل فرد فينا يكون قادر وممكن إنه يبدع وينتج ويكون أقرب للمستفيد من الخدمة عشان ياديه خدمته السامية والإنسانية، لذلك دورنا في شركة الصحة إننا نهدي البيئة المناسبة لكل موظف عشان يبدع ويكون عمله سهل وميسر وخالي من التعقيدات الإدارية ويقدر يخدم المستفيد من الخدمة الصحية بشكل فعال، لأن كل واحد في منظمة شركة الصحة من أصفى موظف لأكثر تنفيذ على عاتقه مسؤولية إنسانية ووطنية سامية، وإذا حنا بنجح في تحقيق أهدافنا فلزام يكون كل واحد فينا ممكن لأداء دوره الجوهري في بناء نظام صحي مرتكز على صحة الإنسان.

## نص السرديّة الكامل

المملكة كانت وما زالت ملتزمة بتقديم الرعاية الصحية لمواطنيها، وعلى مدى العقود الماضية نجحت نجاح باهر في إنفاذ نظام صحي مُمكن بالكفاءات والبنية التحتية اللازمة، لكن العصر الحالي له تحديات صحية مختلفة بسبب تزايد الأمراض المزمنة التي يتسبب بها أسلوب حياتنا. لذلك كان لازم نعيد تنظيم نظامنا الصحي حتى يكون استباقي أكثر، يسهل وصول المستفيد للخدمة بكفاءة وجودة عالية، ويكون معيار نجاحه مرتكز على صحة الإنسان ورفاهيته ما هو علاجه فقط، ومن هنا جت فكرة إنشاء شركة الصحة.

شركة الصحة هي مقدّم الخدمة الصحية في المملكة من خلال التجمعات الصحية وهي شبكة مقدمي خدمات من مراكز صحية ومستشفيات ومدن طبية متكاملة هدفها تغطية احتياجات كثافة سكانية محددة، وواجبها ما هو بس علاج المريض ولكن وقاية الإنسان بعد الله قبل يصيبه المرض، هذي الشبكة يديرها فريق تنفيذي واحد، هدفه إن المستفيد من الخدمة ما يضيع في النظام، وإن تجربته الصحية تكون سهلة وسلسة، يقدر يلقي الخدمة وين ما كان بالجودة والكفاءة التي يستحقها.

### وشلون بنحقق هالشي؟ تحقيق هذه الأهداف الطموحة مرهون

بتمكين موظفي التجمعات قبل كل شي وتطويرهم ودعمهم، إن كل فرد فينا يكون قادر وممكن إنه بيدع وينتج ويكون أقرب للمستفيد من الخدمة عشان يأدي خدمته السامية والإنسانية، لذلك دورنا في شركة الصحة إننا نهيء البيئة المناسبة لكل موظف عشان بيدع ويكون عمله سهل وميسر وخالي من التعقيدات الإدارية ويقدر يخدم المستفيد من الخدمة الصحية بشكل فعّال، لأن كل واحد في منظومة شركة الصحة من أصغر موظف لأكبر تنفيذي على عاتقه مسؤولية إنسانية ووطنية سامية، وإذا حنا بنجح في تحقيق أهدافنا فلازم يكون كل واحد فينا ممكن لأداء دوره الجوهرية في بناء نظام صحي مرتكز على صحة الإنسان.

موظفي شركة الصحة وتجمعاتها هم رأس المال الحقيقي الذي نرتكز عليه في بناء قصة نجاحنا، نطمح إننا نبني بيئة عمل تمنح موظفيها مساحة للإبداع، وتكون متكاملة تستهدف رضا المستفيد من الخدمة الصحية في كافة مستوياتها، إن جميع الموظفين من الخطوط الأمامية إلى المكاتب الإدارية إلى الاستشاريين في التخصصات الدقيقة يعملون وفق آليات عمل سهلة وسلسة هدفها واحد، تعزيز صحة الإنسان، وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة برفو معدل الأعمار لـ ٨٠ عام وتعزيز رفاهية وصحة المجتمع، هذا هاجسنا، وهذا عملنا اليومي، وهو مستهدفنا النهائي.

## سرديّة تجربة المستفيد

أجب على سؤال:

**“ما هي شركة الصحة؟”**

نرى أن أفضل أسلوب للتعريف بشركة الصحة ودورها وخدماتها هو من خلال تبسيطها عبر تجربة المستفيد اليومية والبسيطة، لذلك نوصي بتخيّل تجربة مستفيد تفصيلية تشرح الفوارق بين النظام الصحي قبل التجمعات وبعد التجمعات وتؤكد على نقاط رئيسية مثل التكاملية وسهولة تجربة المستفيد وقرب الخدمة منه وكفاءتها.

### مثال على سرديّة تجربة مستفيد ناجحة

حنين فهد الحركان  
شركة الصحة القايزة



## العرض التعريفي: شركة الصحة القايزة

نستعرض هنا النصّ المصاحب للعرض التعريفي بشركة الصحة القايزة، والذي نهدف من خلاله إلى توحيد الرسائل التواصلية عند تعريف منسوبي شركة الصحة القايزة بدورها وآليات عملها ومنطقاتها ومستهدفاتها، وذلك لضمان أعلى درجات الاتساق في التعامل مع الفئات المستهدفة وأصحاب المصلحة المختلفين، ويتضمن العرض التعريفي محورين رئيسيين لكل شريحة عرض وهما:

- **النص:** وهو النص المرجعي النموذجي لكل شريحة عرض.
- **الإرشادات:** وهي الرسائل التواصلية التي نستهدف التركيز عليها وكذلك الرسائل التي نستهدف تفاديها في العرض.

# نبذة تعريفية

شركة الصحة القايزة  
Health Holding Company



## النص المرجعي:

” تنبوع مستهدفات التحوّل الصحي من صميم رؤية المملكة ٢٠٣٠، وجميع أهدافنا في هذا القطاع متواءمة مع منطلقات الرؤية وركائزها وأهمها: مجتمعٌ حيوي، والذي سيتحقق بعون الله من خلال مستهدف برنامج التحوّل الوطني لبناء حياةٍ عامرة وصحية، ومنها تنطلق مستهدفات برنامج التحوّل الصحي والمتمثلة ب: تسهيل الحصول على الخدمات الصحية، تحسين جودة وكفاءة الخدمات، وتعزيز الوقاية من الأمراض.“

## إرشادات:

- ربط مستهدفات التحوّل الصحي برؤية ٢٠٣٠
- التركيز على ركيزة تمكين حياة عامرة وصحية كمرتكز لبناء استراتيجيات التحوّل الصحي



## النص المرجعي:

” بدأت إنطلاقة رحلة شركة الصحة القابضة باكراً من خلال ورش عمل التحوّل الصحي في ٢٠١٦، والتي أثمرت عن تحديد أبرز التحديات والفرص لإحداث تحوّل جوهري في القطاع الصحي من خلال تفعيل ستة برامج رئيسية أبرزها: التحوّل المؤسسي ونموذج الرعاية الصحية، واللذان يركزان على تحديد شكل الخدمة الصحية المستقبلية وإعادة هيكمتها، وإعادة هندسة آليات تقديم الرعاية الصحية لتصبح متكاملة على كافة مستويات الخدمة وترتكز على صحة الإنسان بدل الاقتصار على توجيه كافة الموارد لعلاجّه. ومع تأسيس أول تجمع صحي في عام ٢٠١٧ توالى خطط التحوّل الصحي بشكل متسارع ليتم تطبيق نموذج الرعاية الصحية على كافة مناطق المملكة ويُعلن رسمياً في يونيو من عام ٢٠٢٢ عن إطلاق شركة الصحة القابضة بمرسوم ملكي مؤذناً ببداية حقبة جديدة في مستقبل الرعاية الصحية في المملكة“

## إرشادات:

- التركيز على أن شركة الصحة القابضة هي مشروع وطني مرتبطٌ بالتحوّل الصحي
- توضيح أن سياق بداية الشركة يمتدّ إلى إنشاء أول تجمعٍ صحي



## النص المرجعي:

”التحوّل الصحي ليس خيار بل ضرورة، وهو يحدث في كل الأنظمة الصحية للعالم، وذلك بسبب اختلاف التحديات الصحية التي نواجهها الآن والتي تتمحور حول السلوكيات الصحية وتزايد الأمراض المزمنة التي ستثقل كاهل النظام الصحي ما لم يتم إحداث تحوّل في مفهوم الرعاية من اعتمادها على العلاج إلى تعزيز الصحة العامة وتوجيه الموارد الصحية لبناء منظومة استباقية تهدف إلى الوقاية قبل تقديم العلاج.“

## إرشادات:

- الإشادة بدور المملكة في تقديم الخدمة الصحية العلاجية وأن التحوّل هو استجابة للتغيرات العالمية في التحديات الصحية عوضاً عن كونها ردة فعل لسوء أداء القطاع الصحي
- التركيز على النقلة في مفهوم تقديم الصحة ليكون وقائياً واستباقياً

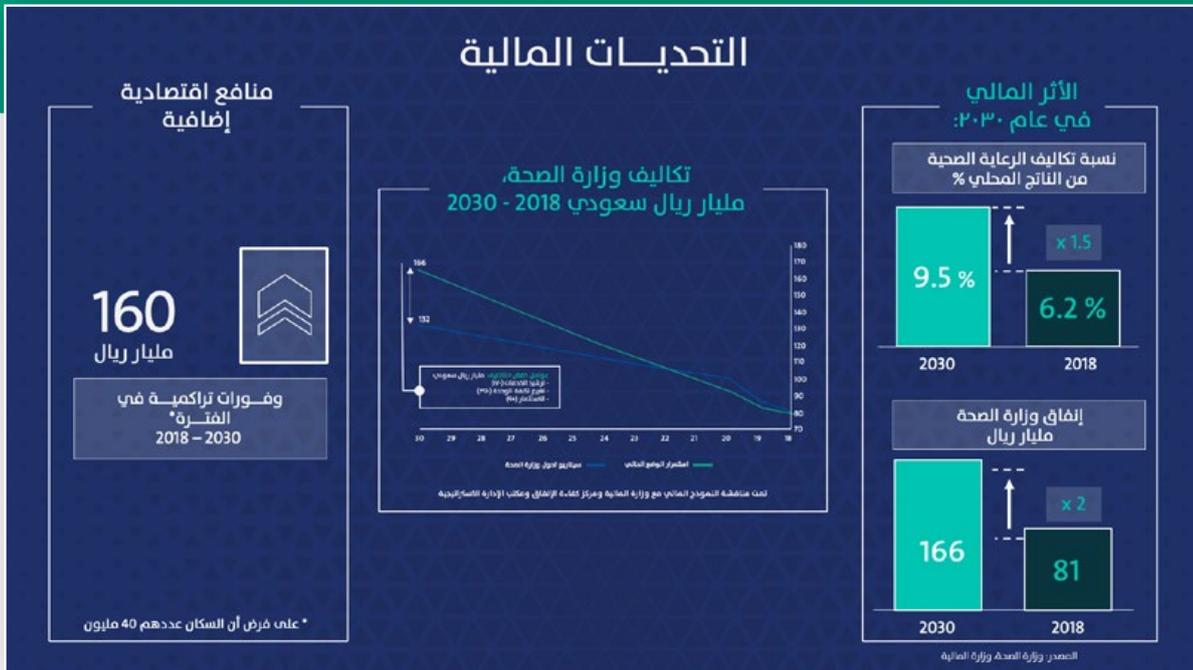


## النص المرجعي:

”وترافق التحديات الصحية تحديات مالية بسبب توجيه الموارد الصحية تجاه علاج المرضى بدلاً من تعزيز الصحة العامة، لذلك يهدف التحول الصحي إلى تغيير آلية التمويل الصحي لتكون مبنية على تعزيز الكفاءة المالية من خلال بناء منظومة صحية استباقية، إلى جانب تعزيز التكاملية في إدارة الأصول والموارد داخل المنشآت الصحية والتي سيكون لها أثر عال على خدمة المستفيد من الخدمة الصحية بجودة أعلى وكفاءة أفضل“

### إرشادات:

- عدم الاسترسال في الحديث عن الأرقام
- التركيز على دور التحول الصحي في الكفاءة المالية مع ضمان تحسين الجودة والوصول للخدمة الصحية

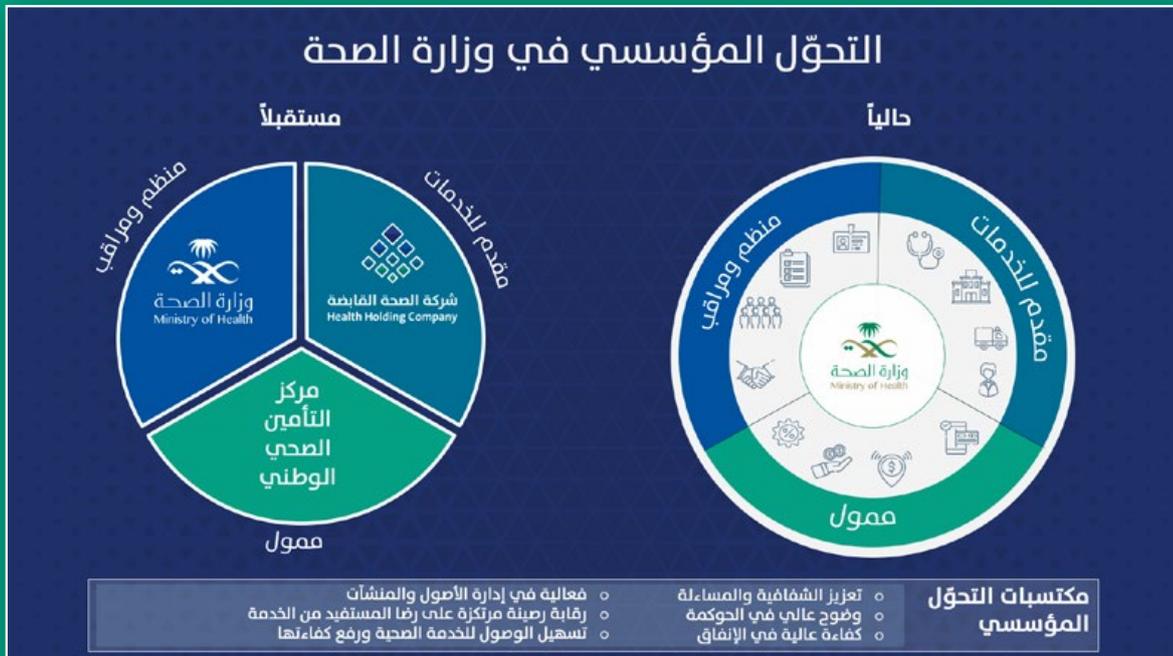


## النص المرجعي:

” لتحقيق مستهدفات التحوّل الصحي نحتاج أولاً إلى إحداث تحول مؤسسي يفصل مهام الوزارة الثلاث والمتمثلة في الرقابة والتمويل وتقديم الخدمات الصحية، وتأسيس شركة الصحة القايزة والتي ستكون مسؤولة عن تقديم الخدمات الصحية من خلال المنشآت الصحية المنقلة من ملاك الوزارة إلى ملاك شركة الصحة القايزة، وتمويل الخدمات الصحية من خلال تأسيس مركز وطني يموّل تقديم الخدمات الصحية وفق أعلى آليات ومعايير الكفاءة المالية والفعالية الصحية، وتخصيص الوزارة بمهمة مراقبة تقديم الخدمات الصحية وسنّ الأنظمة والقوانين التي تحفظ حقّ المستفيد في الحصول على أفضل الخدمات الصحية.“

## إرشادات:

- التركيز على دور التحوّل المؤسسي في تعزيز الشفافية والمساءلة والحوكمة
- ربط فصل المهام بتعزيز الكفاءة المالية وسهولة الوصول للمستفيد من الخدمة
- ضرورته في بناء منظومة صحية وقائية



## النص المرجعي:

” دور شركة الصحة القايزة الأساسي خلال السنوات القادمة يتمثل في تقديم الخدمات الصحية في المملكة عبر تطوير التجمعات الصحية لتكون منظمات رعاية مسؤولة قائمة بذاتها، وتقوم بذلك عبر وحدات أعمال خمسة تغطي مناطق المملكة تعنى بتقديم الدعم المركزي في كافة النواحي التشغيلية والاستراتيجية حتى يتسنى للتجمع الصحي تقديم الرعاية الصحية على أتم وجه. رؤيتنا هي إحداث تحول صحي رائد عالمياً لرعاية صحية شاملة محورها الإنسان، من خلال تمكين التجمعات الصحية لتقديم وقاية ورعاية صحية متكاملة، ولتحقيق هذا الهدف السامي نسعى إلى تعزيز قيم رئيسية تتمثل في تحفيز الابتكار وحس المسؤولية والتمكين والفعالية.“

## إرشادات:

- التركيز على دور شركة الصحة القايزة كمقدم للخدمات الصحية في المملكة
- ربط الرؤية بالرسالة والقيم لتكون متنسقة ومتواءمة

### دور شركة الصحة القايزة

تتولى شركة الصحة القايزة مهام تأسيس وتطوير التجمعات الصحية لتمكينها من تقديم خدمات الرعاية الصحية الشاملة والمكاملة للمستفيدين في نطاقات جغرافية محددة. كما أن على الشركة والتعاون مع مكونات النظام الأخرى مسؤولية تهيئة البيئة الداعمة والممكنة للتجمعات الصحية لتقوم بدورها في تقديم الرعاية الصحية.

شركة الصحة القايزة  
Health Holding Company



### الثقافة

توفير إبداع يدعم التحول



### الرسالة

تمكين التجمعات الصحية لتقديم وقاية ورعاية صحية متكاملة بسهل الحصول عليها، بأليات آمنة ومستدامة ومبتكرة. تعزز دور الرعاية الصحية الأولية، وتمكن المستفيدين من العناية بصحتهم.

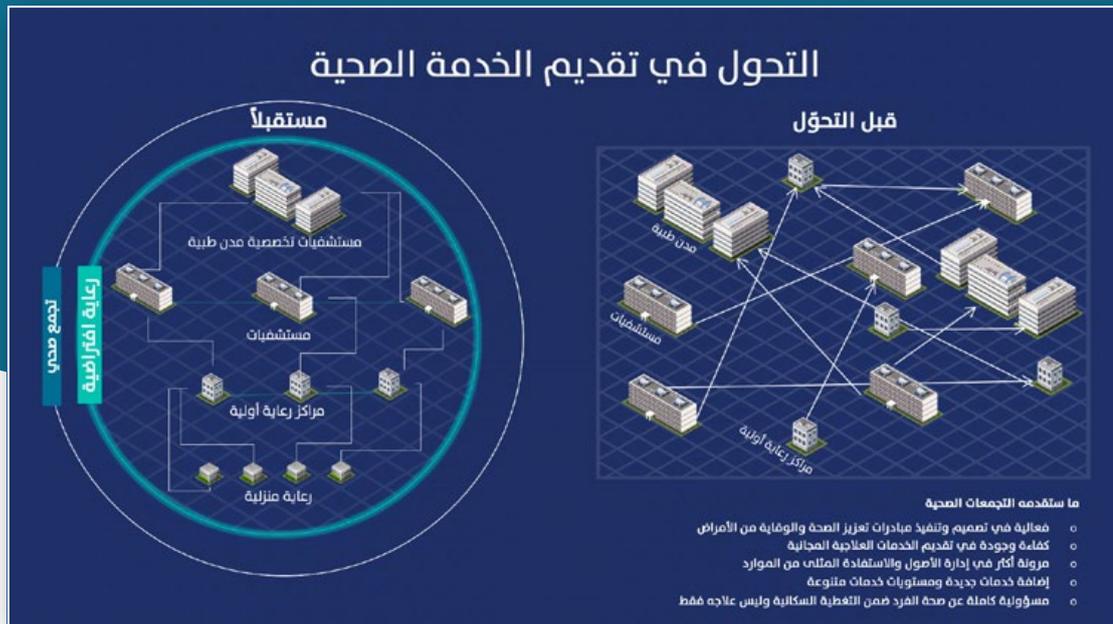
## النص المرجعي:

”سيوفر التحول الصحي تكاملاً بين جميع مستويات الرعاية من مركز الرعاية الأولية وصولاً إلى المدن الطبية والمستشفيات التخصصية في كل تجمع صحي، حيث تكون رحلة المريض بين جميع المستويات سلسلة وواضحة، وسيضيف مستويات خدمة جديدة وهي الرعاية الافتراضية والمنزلية.

كان القطاع الصحي قبل التحوّل مكون من منشآت صحية مختلفة ينقصها التكامل والمواءمة بين مستويات الخدمة، ومع التحوّل الصحي سيتم تقسيم المنشآت وفقاً لمستويات، بدءاً من الرعاية المنزلية إلى الرعاية الأولية ثم الثانوية ثم المتخصصة، والتي سيتخللها رعاية افتراضية متكاملة، هذه المستويات هي ما نسميه الآن تجمع صحي“

## إرشادات:

- توضيح أن نموذج الخدمة الصحية قبل التحول كان ناجحاً في وقته، وبأن هدف التحول هو تعزيز التكاملية لتسهيل تجربة المستفيد من الخدمة
- التأكيد على دور التجمعات الصحية بشكلها الجديد في فهم احتياجات المجتمع وتعزيز الوقاية

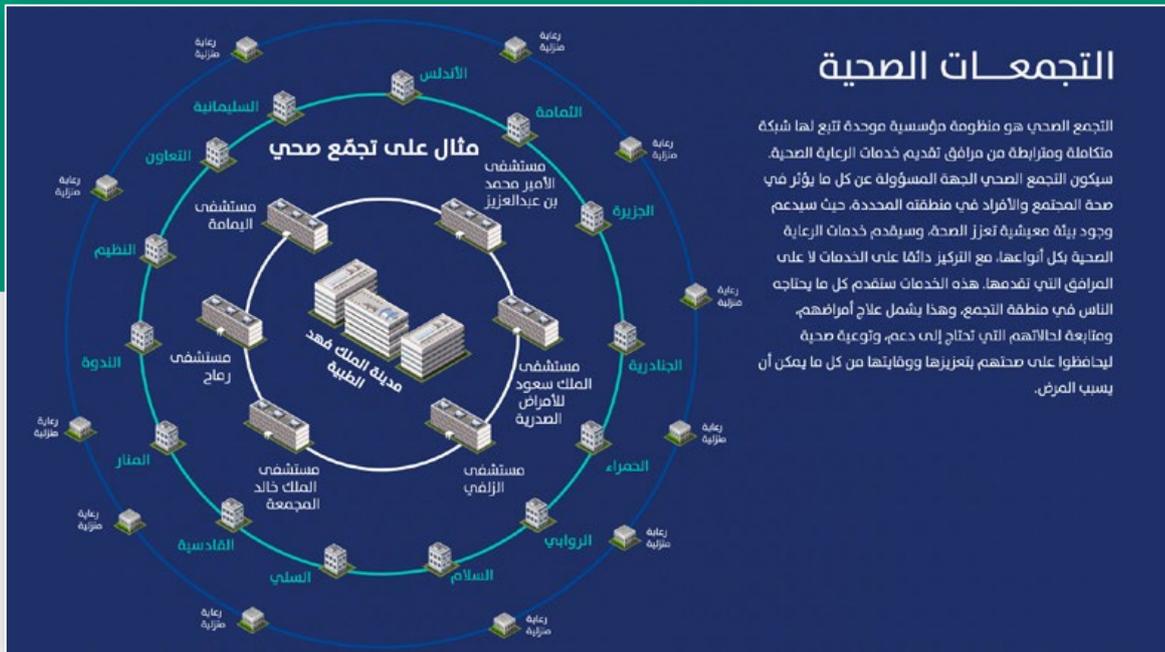


## النص المرجعي:

” التجمع الصحي هو منظومة مؤسسية تتبع له جميع المرافق الصحية يغطي مناطقه الجغرافية المحددة، وهو مسؤول عن صحة وسلامة سكان هذه المنطقة وهذا لا يقتصر على العلاج بل يمتد إلى الوقاية والتوعية. مثلاً التجمع الصحي الثاني في الرياض يتكوّن من مستويات رعاية منزلية مرتبطة بمراكز الرعاية الأولية ثم الثانوية ثم المتخصصة.“

## إرشادات:

- عدم التركيز على مسميات المنشآت الصحية



## النص المرجعي:

” يغطي التجمع كثافة سكانية وجغرافية محددة، فمثلا يوجد ٣ تجمعات صحية في الرياض وهي مسؤولة عن دراسة احتياجات شريحته السكانية بدقة وتقديم الخدمات الصحية المتكاملة، ويصب جهوده وإنفاقه في مناطق احتياجاته وأولوياته التي تختلف من منطقة لأخرى، وستغطي التجمعات الصحية جميع مناطق المملكة بعشرين تجمع.“

## إرشادات:

- التركيز على مفهوم التغطية الجغرافية والسكانية
- عدم ذكر أي تفاصيل عن مواعيد إطلاق بقية التجمعات



## النص المرجعي:

” جميع التجمعات الصحية ستقدم مفهوم مختلف للرعاية الصحية يتمحور حول الإنسان ويلبي كافة احتياجاته النفسية والجسدية والاجتماعية بدءاً بتسهيل وصوله للخدمة وانتهاءً بمرافقته في جميع مراحل العمرية ورعاية جميع أفراد أسرته، من خلال وضع الإنسان في محور اهتمام القطاع الصحي وتعزيز الصحة العامة لا العلاجية فقط “

## إرشادات:

- التركيز على مفهوم محورية الإنسان في الرعاية الصحية
- توضيح مفهوم الرعاية الصحية العامة الشامل للوقاية والعلاج، والانتقال من التركيز على علاج المريض إلى تعزيز صحة الإنسان



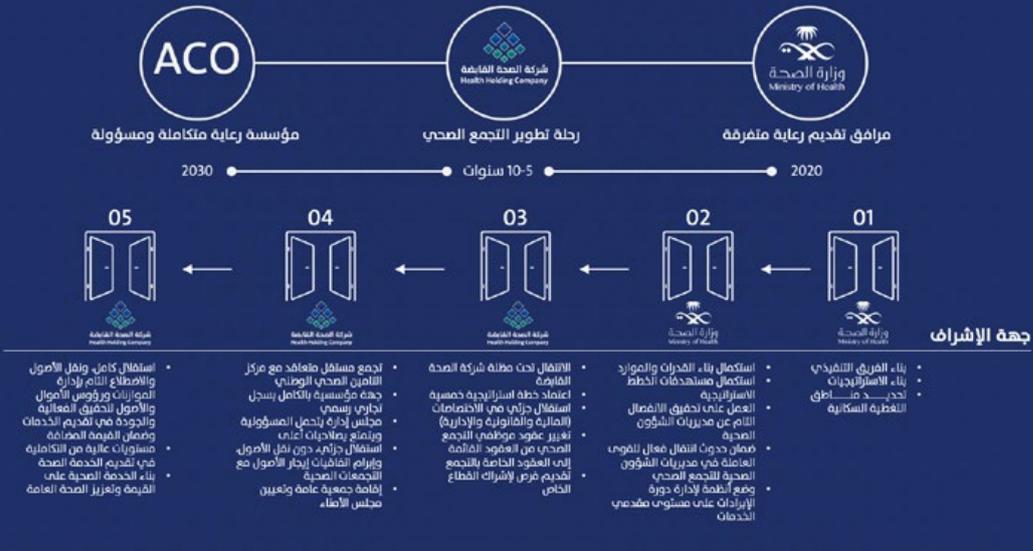
## النص المرجعي:

” تمر التجمعات الصحية برحلة طويلة تتطلب جهود كبيرة تنقلها من كونها منشآت متفرقة تتبع وزارة الصحة إلى تجمعات صحية تحت مظلة شركة الصحة القابضة والتي تعمل على تطويرها وبناء قدراتها وكفاءاتها لتصبح منظمات رعاية متكاملة مسؤولة عن جميع الاحتياجات الصحية لكثافته السكانية المحددة وتمر بخمس بوابات تنتقل خلالها التجمعات من إشراف وزارة الصحة إلى إشراف شركة الصحة القابضة حتى تصل إلى النضج الكافي لتكون منظمات مستقلة مالياً وتشغيلياً.“

## إرشادات:

- عدم الاسترسال بذكر متطلبات البوابات

### رحلة التجمعات في بوابات منظمة الرعاية المسؤولة





## النص المرجعي:

”سأهم تفعيل بعض مسارات نموذج الرعاية الأساسية خلال السنين الماضية في توفير مبالغ ضخمة خففت عن كاهل الميزانية وأصبح بالإمكان توجيهها للاحتياجات الأخرى داخل المنظومة الصحية

## إرشادات:

- التأكيد على أن الكفاءة المالية مرتبطة بتحسين جودة وصول الخدمات الصحية

### لمحة عن أثر التحوّل الصحي

حتى أبريل 2022

تقول الاستطلاعات أنه قد يؤدي هذا إلى توفير تكاليف محتملة على مستوى المملكة بمقدار

45.07

مليار ريال سعودي

بسبب تفعيل بعض مسارات الرعاية الأساسية

خلال العام أو العامين الماضيين، استطاع نموذج الرعاية توفير تكاليف تصل إلى

637.65

مليون ريال سعودي

بسبب تفعيل بعض مسارات الرعاية الأساسية

المصدر: Model of Care Impact Assessment April 2022





## الأسئلة الشائعة





## الأسئلة الشائعة

نستعرض هنا أبرز الأسئلة الشائعة والأجوبة النموذجية التي تم جمعها وتلقيها من المستفيدين، سواءً على مستوى المجتمع أو منسوبي وزارة الصحة. وتهدف هذه الجزئية لإيضاح وتوحيد الاستفسارات التي يتلقاها منسوبي شركة الصحة القابضة لتزويد المهتمين بالأجوبة النموذجية الصحيحة، التي تم تنقيحها لغوياً و قانونياً من الجهات المسؤولة والموافقة عليها.

### سوف تجد في هذه الحقبة الأسئلة الشائعة عن:

- أولاً: التحول في القطاع الصحي.
- ثانياً: الأسئلة الشائعة للمستفيدين.
- ثالثاً: الأسئلة الشائعة للمواطنين.
- رابعاً: برنامج الضمان الصحي و شراء الخدمات.



## الأسئلة الشائعة عن التحول في القطاع الصحي.

### 1 - ماهو التحول في القطاع الصحي وماهي أهدافه؟

هو مشروع شامل يهدف إلى تطوير ورفع جودة خدمات الرعاية الصحية في المملكة، من خلال برامج مختلفة تم تصميمها لمواجهة تحديات القطاع الصحي، لتلبية تطلعات المواطنين في الحصول على خدمات الرعاية الصحية في الوقت و المكان المناسب.

### ويمكننا إختزال الأهداف كما يلي:

تعزيز الوقاية عند  
المخاطر الصحية

تسهيل الحصول على  
الخدمات الصحية

تحسين جودة  
وكفاءة الخدمات  
الصحية

## ٢- لماذا نحتاج التحول في القطاع الصحي؟

نجحت المملكة على مدار العقود الماضية في بناء البنية التحتية للقطاع الصحي وتقديم الخدمات الصحية على أعلى المستويات على مستوى المملكة، إلا أن النمو السكاني المتسارع في المملكة والتغير في توزيع العمر للسكان وانتشار أنواع جديدة من الأمراض ، يتطلب إعادة تصميم جذري للإرتقاء بمستوى الخدمات الصحية بالمملكة.

**ومن هذه التحديات كما هو موضح أدناه:**

تعزيز الوقاية عند  
المخاطر الصحية

تسهيل الحصول على  
الخدمات الصحية

تحسين جودة  
وكفاءة الخدمات  
الصحية

## ٣- ما هو التحوّل المؤسسي في القطاع الصحي؟

- سيحقق التحوّل في القطاع الصحي أهدافه من خلال مجموعة من البرامج الاستراتيجية والتشغيلية التي سيتمحور عملها حول ثلاثة نقاط أساسية:
- فصل التنظيم عن تقديم الرعاية الصحية بوزارة الصحة.
  - تقديم الرعاية الصحية من خلال مؤسسات حكومية.
  - تمويل نظام الرعاية الصحية من خلال جهة حكومية مستقلة قائمة بذاتها.

## ٤- ما هو التجمع الصحي؟

التجمع الصحي جهة رسمية تتبع للحكومة مسؤولة عن كل ما يؤثر في صحة المجتمع والأفراد في منطقة سكانية محددة. ويقدم كل خدمات الرعاية الصحية بكل أنواعها، مع التركيز دائماً على الخدمات لا على المرافق التي تقدمها. وهذا يشمل ما يحتاجه المستفيدون في منطقة التجمع من علاج لأمراضهم، أو من متابعة لحالاتهم التي تحتاج دعم، أو ما يحتاجونه من معرفة وخدمات ليحافظوا على صحتهم بتعزيزها ووقايتها من كل ما يمكن أن يسبب المرض. يفطي كل تجمع نطاق سكاني محدد، ويتكون من عدة مرافق متنوعة لتقديم الخدمة، يخضع لنظام إداري وهيكل مؤسسي موحد، يمكن نموذج الرعاية الجديد ويحاسب عليه، مما سيحقق ترابط وتكامل آليات تقديم الخدمة فيه ويسهل الحصول على الخدمة.

## ٥- ما هي شركة الصحة القايزة وما هو عملها؟

شركة الصحة هي شركة وطنية مملوكة للدولة تتولى تقديم الرعاية الصحية من خلال تجمعات صحية تحت مظلتها تقدم رعاية صحية شاملة ومتكاملة في مناطقها الجغرافية المحددة

## ٦- كيف سيحصل المستفيد على الخدمات الصحية خارج نطاق التجمع الصحي الذي يتبع له؟

سيكون كل مستفيد مسجلاً في التجمع الصحي الذي يتبع له وفق نطاقه السكاني، لكن السجل الصحي سيكون موحد وسيسهل جمع المعلومات والوصول لها في أي مكان وأي وقت عبر ملف صحي موحد. وهكذا يستطيع المستفيد الحصول على خدمات الرعاية الصحية حتى لو كانت الخدمات تابعة لتجمع صحي آخر.

## الأسئلة الشائعة المتلقاة من منسوبي وزارة الصحة

### ٧- كيف سيتم انتقال منسوبي وزارة الصحة إلى شركة الصحة القايزة؟

الانتقال سيتم وفق مراحل محددة وسيرافقه إيضاح كامل للإجراءات والآليات التي سيتم تنفيذها لكل مرحلة وتدريب وتطوير الموظفين العاملين في الأدوار الرقابية والإشرافية لتمكينهم من إنجاز أعمالهم كجزء من دور الوزارة والمديريات التابعة لها، كما سيتم تدريب وتطوير الموظفين العاملين في التجمعات الصحية لتمكينهم من تأدية أعمالهم في الجهات المقدمة للخدمة.

### ٨- هل موظف وزارة الصحة ملزم بالانتقال إلى شركة الصحة القايزة وتجمعاتها الصحية؟

القواعد والترتيبات الخاصة بكيفية معاملة الموظفين في القطاعات المستهدفة قرار مجلس الوزراء رقم ٦١٦ وتاريخ ١٤٤٢/١٠/٢٠ كفلت للموظف الخيار في الانتقال إلى شركة الصحة القايزة وتضمنت آلية واضحة للتعامل مع الموظف في حال عدم رغبته في الانتقال.

### ٩- هل سيتم الإستغناء عن منسوبي وزارة الصحة الحاليين؟

لن يتم الاستغناء عن الموظفين الحاليين. الموظفون الحاليون من أهم مكونات وروافد مشروع التحول الصحي، خصوصاً العاملين في مناطق التجمعات الصحية. فخطة التحول الصحي مبنية على أساس أن الموظفين الحاليين هم المورد الأساسي لإحداث التغيير المؤسسي اللازم لنجاح التحول الصحي، وهم الخيار الأفضل لشغل الوظائف التي يحتاجها هذا التحول، خاصة بعد إعادة صياغة المهام والوظائف ضمن أنظمة الشركة الإدارية بما يضمن خلق بيئة عمل محفزة للكفاءة والإبداع، تتيح للجميع على وجه سواء فرص التطور والتمكين.

## ١٠- انطباعات منسوبي الصحة عن عملية التحول يكتنفها الكثير من الغموض والضبابية

لا شك في أن اتضاح التفاصيل الكاملة لمشروع التحول ستتطلب بعض الوقت، لذا تسعى وزارة الصحة وشركة الصحة القابضة عبر عدة قنوات لدعم هذا الوضوح وإطلاع الموظفين بشفافية على كل التفاصيل التي قد يحتاجون إليها أو بوجههم معرفتها، وهناك اجتماعات دورية تعقد لقادة التحول والتجمعات مع الموظفين لنقل مستجدات التحول وكذلك نشرات ورسائل دورية عبر التواصل الداخلي.

## ١١- هل سيختلف العمل في التجمع عن العمل في المرافق الصحية الحالية؟

بالتأكيد فالتجمع الصحي منظومة مؤسسية مجتمعية ستعيد صياغة سبل تقديم الرعاية الصحية لتكون أكثر كفاءة وجودة، وهذا يعني أن هناك تغيير كبير يتضمن الكثير من الاحتياجات الجديدة مما سيوفر خيارات وظيفية أكثر، وإمكانية أوسع للتميز والإبداع، ولذلك خص كل تجمع خططا وبرامج متنوعة ومتعددة لتدريب وتطوير العاملين وسوف تكون متاحة لجميع المنسوبين الراغبين في مواكبة هذا التغيير كما أن استقلالية التجمع مؤسسيا ستضمن للموظف مستويات غير مسبوقة من التمكين وحرية الإبداع وستوفر له من الإمكانيات ما سيجعله أكثر قدرة على العمل والإنتاج، مما سينعكس على رضاه وحماسه لتقديمه أفضل ما يمكن للمرضى والمراجعين في بيئة عمل جديدة ومحفزة.

## ١٢- كيف سيكون التعامل مع الموظفين التي تجاوزت خدمتهم ٢٥ سنة؟

يتم تكليفهم بالعمل في التجمع الصحي أسوة بزملائهم ويستمررون في القيام بالأعمال التي يمارسونها حاليا بنفس الوظيفة على الباب الأول.

## ١٣- موظف أمضى خدمة ٢٠ عاماً على الباب الأول ولديه الرغبة بالتحويل الاختياري على برامج التشغيل الذاتي، ما مصير خدماته السابقة عند التحويل على برامج التشغيل الذاتي؟ فيما يتعلق بالخدمات السابقة على الخدمة المدنية فإن الموظف لديه حرية الاختيار بين:

- الاستفادة من الخدمات السابقة عن طريق ضم الخدمة لنظام تبادل المنافع بين المؤسسة العامة للتقاعد و المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.
- تصفية مستحقاته المالية من المؤسسة العامة للتقاعد عن سنوات الخدمة.

## ١٤- ما الفرق بين نموذج التحول في تقديم الرعاية الصحية عما هو معمول به حالياً وما أوجه الاستفادة لمنسوبي التجمعات من ذلك؟

ستتوفر الكثير من فرص العمل الجديدة والمتنوعة بحسب المهام التي ستستحدثها خطط التحول الصحي. وستكون هناك مراحل للتطوير والتدريب التي ستتيح أيضاً الكثير من فرص العمل للموظفين الحاليين بمزايا أفضل ضمن بيئة عمل أكثر تحفيزاً، كما أن هناك استراتيجية لإدارة التغيير وخطة تواصل داخلي لإيصال المعلومات الصحيحة والفهم الدقيق ليتعرف الموظف على التوجهات والفرص المتاحة لاتخاذ ما يناسبه من قرارات.

## ١٥- كيف ستتم إدارة الموارد البشرية في التجمعات الصحية؟

موظفو التجمعات الصحية يتبعون للحكومة، و سيكون هناك إدارة للموارد البشرية في إدارة التجمع تقوم بجميع الإجراءات الخاصة بموظفي التجمع سواء كانوا موظفي باب أول أو تشغيل ذاتي

## ١٦- كيف سيتم التعامل مع موظفي الباب الأول ممن لم يتم تحويلهم على التشغيل الذاتي وهم يعملون في نطاق التجمع الصحي؟

سوف يتم التعامل معهم حسب الأنظمة و اللوائح المعمول بها في نظام الخدمة المدنية وتقع تحت اشراف الموارد البشرية بالتجمع الصحي.

## ١٧- كيف سيؤثر التحول في القطاع الصحي على الأمان الوظيفي للموظف؟

سوف يتم التعامل معهم حسب الأنظمة و اللوائح المعمول بها في نظام الخدمة تخضع التجمعات الصحية المقدمة لخدمات الرعاية الصحية خلال مرحلة التحول لجميع الأنظمة والتعليمات والتشريعات التي تحافظ على الأمان الوظيفي على مستوى جميع قطاعات الدولة و ستكون وزارة الصحة هي الجهة المشرفة و المشرفة على القطاع الصحي مع وجود آليات تراعي الأمان الوظيفي حتى فيما بعد مرحلة التحول ويبقى الموظف هو أساس التحول في النظام الصحي.

## الأسئلة الشائعة للمواطنين

### ١٨- ماهو أثر التحول في القطاع الصحي على المواطن؟

ستركّز التجمعات الصحية على تحديد ومعرفة الاحتياجات الصحية لمجال تغطيتها السكانية وبناء الحلول والمبادرات النوعية لتقديم الرعاية الاستباقية والوقائية قبل العلاجية للمستفيدين، مما سيعزز من الصحة العامة للمجتمع ويضمن تحسين جودة الحياة، كما ستضمن التجمعات الصحية تسهيل وصول الخدمات الصحية من خلال تفعيل الرعاية المنزلية والافتراضية والأولية لتكون أقرب للمستفيد من الخدمة، وتعمل على تطوير جودة وكفاءة وفعالية الخدمات الصحية.

### ١٩- هل ستبقى الرعاية الصحية مجانية للمواطنين؟

نعم ستبقى مجانية. تكفلت حكومة المملكة بتوفير خدمات الرعاية الصحية مجاناً للمواطنين وكل من له أهلية للحصول عليها من المقيمين.

### ٢٠- ماهي مزايا التحول في القطاع الصحي ؟

تم تصميم نموذج الرعاية بما يتناسب مع احتياجات المجتمع ووضع أفراد في محور الرعاية الصحية وهو يهدف إلى تأسيس نظام يحقق هذه المبادئ الأساسية:

- تمكين الأفراد وعائلاتهم من الاعتناء بصحتهم بشكل مستمر.
- تسهيل الوصول للخدمة الصحية من خلال زيادة مستويات ومناطق تقديم الخدمة للمستفيد.
- زيادة عدد الخدمات الصحية المقدمة وتفعيل مسارات علاجية تستهدف تقديم الرعاية الاستباقية والوقائية لأكثر المستفيدين عرضةً للأمراض المزمنة والحادة.
- تقديم المعرفة اللازمة للأفراد كجزء من علاجهم، وتمكينهم من اكتساب الثقافة اللازمة للتحكم بصحتهم.
- الدمج الكامل للنظام الصحي بما يتوافق مع وجهة نظر الأفراد.
- الحفاظ على صحة الأفراد والتركيز على المجتمع ككل من خلال اتخاذ نهج وقائي بدلاً من الاقتصار على نهج علاجي.
- توفير الخدمات العلاجية المناسبة للمرضى حسب كل حالة، وإشراكهم في الرحلة العلاجية.

## برنامج الضمان الصحي و شراء الخدمات

### ٢٢- لماذا أنشئ مركز التأمين الصحي الوطني؟

من أهم عوامل نجاح التحول الصحي هو فصل ثلاثة مهام أساسية وهي التنظيم، تقديم الخدمات، وتمويل الخدمات الصحية. ستتولى وزارة الصحة التنظيم و الإشراف على كامل القطاع الصحي، وستقوم شركة الصحة القابضة والتجمعات تحت مظلتها بتقديم الخدمات الصحية، ومركزاً وطنياً للتأمين الصحي يقوم بشراء الخدمات الصحية التي يحتاجها المواطن من الشركات الحكومية ومقدمي الخدمات الصحية.

### ٢١- ماهو مركز التأمين الصحي الوطني؟

مركز التأمين الصحي الوطني هو مركز حكومي يقوم على تصميم وإدارة آليات تمويل الخدمات الصحية وهو أحد أعمدة نظام التحول الصحي السعودي الذي تم تطويره من خلال برنامج التحول الوطني، لتحقيق هدف رؤية ٢٠٣٠ لمجتمع حيوي.

التأمين الصحي الوطني سيجعل المواطن في مركز الإهتمام، حيث سيتمكنه من الحصول على رعاية صحية شاملة مجانية مستدامة مبنية على أساس تحسين الجودة و الكفاءة، تضمن تقديم الخدمات التي يحتاجها المواطن بمتسوى عالي وفي زمن مقبول.

### ٢٣- هل سيلزم المواطن بدفع اشتراك شهري أو سنوي للاستفادة من البرنامج؟

لا، لن يدفع المواطن أي اشتراك شهري أو سنوي، فالتأمين الصحي الوطني مجاني.

## ٢٤- هل ستشمل التغطية التأمينية علاج المواطنين في المستشفيات الخاصة وكذلك علاجه في خارج المملكة؟

نعم، في حالة عدم توفر العلاج في التجمعات الصحية، أما العلاج في الخارج فيخضع للهيئات الطبية التابعة لوزارة الصحة.

## ٢٥- ماهي كيفية الاستفادة من التأمين الصحي الوطني؟

مازال العمل جارياً لتطوير التفاصيل والإجراءات التشغيلية للتأمين الصحي الوطني. علماً بأنه سيكون تأمين مجاني دون رسوم وسيعلن عن كيفية التسجيل والحصول على التأمين والاستفادة من خدماته عند استكمالها مستقبلاً كجزء من رحلة التحول.

## ٢٦- كيف أستطيع التسجيل في التأمين الصحي الوطني؟

لا تزال آليات التأمين الصحي الوطني في مرحلة التأسيس، وسيتم الإعلان عن هذه الآليات والإجراءات عند استكمالها مستقبلاً كجزء من رحلة التحول.



# ملفات داعمة

## مرفق أدناه ملفات مرجعية داعمة للاستزادة.



شكراً لكم..