

رقم الدورة 2037

دورة إدارة وعمليات التأمين الصحي

تأمينات الحياة والصحة
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة وعمليات التأمين الصحي إطارًا متكاملًا وعمليًا لإدارة عمليات التأمين الصحي وتقديم الخدمات والأداء المالي والمتطلبات التنظيمية وتجربة العملاء. وتهدف الدورة إلى تعزيز قدرة المشاركين على إدارة عمليات التأمين الصحي بكفاءة مع تحقيق التوازن بين جودة الخدمة والتكاليف والمخاطر واحتياجات المؤمن عليهم.

يتناول البرنامج دورة التأمين الصحي بالكامل، بما يشمل إدارة المنتجات والوثائق، وتسجيل المؤمن عليهم، والاكتمال، وإدارة شبكات مقدمي الخدمات الصحية، ومعالجة المطالبات، والموافقات الطبية، والفوترة، وتحصيل الأقساط، والتجديدات، وخدمة العملاء، وإدارة الشكاوى. كما يستعرض كيفية ترابط هذه الوظائف وأثر التنسيق الفعال بينها على استدامة أداء شركات التأمين.

ويركز البرنامج على إدارة تكاليف المطالبات وضبط الاستخدام ومراقبة مقدمي الخدمات الطبية والكشف عن الاحتيال وإساءة الاستخدام وتحسين زمن معالجة المطالبات وتعزيز الضوابط التشغيلية. كما يتناول مؤشرات الأداء الرئيسية ومستويات الخدمة والمخاطر التشغيلية والأساليب القائمة على البيانات لتحسين عمليات التأمين الصحي.

وتدمج الدورة بين الجوانب الإدارية والتشغيلية والمالية وإدارة المخاطر والامتثال وتجربة العملاء. ومن خلال دراسات الحالات والتمارين التطبيقية، يطور المشاركون القدرة على تحديد نقاط الضعف في العمليات وتحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز الضوابط وبناء نماذج تشغيل مستدامة للتأمين الصحي.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تحليل هيكل ونموذج تشغيل أعمال التأمين الصحي.
- تقييم دورة وثيقة التأمين الصحي والخدمات المرتبطة بها بالكامل.
- تقييم العمليات التشغيلية ومتطلبات تقديم خدمات التأمين الصحي.
- تطوير أساليب فعالة لإدارة الوثائق والمستفيدين.

- تقييم عمليات المطالبات الصحية والضوابط التشغيلية المرتبطة بها.
- تحليل تكاليف المطالبات وأنماط الاستخدام ومحركات التكلفة الرئيسية.
- تقييم أداء شبكات مقدمي الخدمات الصحية وجودة الخدمات المقدمة.
- تطبيق أساليب فعالة لإدارة العلاقات مع مقدمي الخدمات.
- تحسين كفاءة معالجة المطالبات وتقليل زمن إنجازها.
- تحديد المخاطر التشغيلية والمالية والتنظيمية ومخاطر الخدمة.
- تطبيق الضوابط المناسبة للحد من الأخطاء والتسرب المالي والاحتيايل وإساءة الاستخدام.
- تطوير ممارسات فعالة لخدمة العملاء وإدارة الشكاوى.
- وضع مؤشرات أداء لقياس العمليات التشغيلية في التأمين الصحي.
- استخدام البيانات التشغيلية لدعم القرارات الإدارية وتحسين العمليات.
- تعزيز الحوكمة والامتثال في مختلف عمليات التأمين الصحي.
- تطوير استراتيجية متكاملة لتحسين إدارة وعمليات التأمين الصحي.

الفئة المستهدفة

تستهدف الدورة مديري التأمين الصحي ومديري العمليات التأمينية ومتخصصي التأمين الصحي ومديري المطالبات ومتخصصي الاكتتاب وفرق إدارة الوثائق ومديري خدمة العملاء المسؤولين عن إدارة أنشطة التأمين الصحي. كما تناسب مديري شبكات مقدمي الخدمات ومتخصصي المطالبات الطبية ومتخصصي المخاطر والامتثال وموظفي المالية والمحاسبة والمدققين الداخليين ومتخصصي الجودة ومديري العمليات ومحلي التأمين والمشرفين المشاركين في عمليات التأمين الصحي. وتعد الدورة مناسبة بشكل خاص للمهنيين العاملين في شركات التأمين الصحي ومجموعات التأمين وشركات إدارة خدمات الرعاية الصحية والوسطاء والمنظمات الصحية والمؤسسات المالية والجهات التنظيمية والإشرافية ذات

العلاقة بخدمات التأمين الصحي.

مخرجات التعلم

- بعد إتمام الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- شرح الوظائف الرئيسية والهياكل التشغيلية لشركات التأمين الصحي.
- رسم دورة التأمين الصحي من التسجيل وحتى التجديد ومعالجة المطالبات.
- تقييم عمليات إدارة الوثائق وخدمة المؤمن عليهم.
- تقييم متطلبات الاكتتاب والأهلية ضمن عمليات التأمين الصحي.
- تحليل سير عمل المطالبات وتحديد فرص تحسين العمليات.
- تقييم أداء المطالبات باستخدام مؤشرات التكلفة والتكرار وشدة المطالبات وزمن الإنجاز.
- تقييم أداء شبكة مقدمي الخدمات ومتطلبات الخدمة التعاقدية.
- تحديد مصادر ارتفاع تكاليف الخدمات الطبية وعدم كفاءة الاستخدام.
- تطوير ضوابط للحد من تسرب المطالبات والاستخدام غير المناسب والاحتيايل وإساءة الاستخدام.
- تحسين التنسيق بين فرق المطالبات والاكتتاب ومقدمي الخدمات والمالية وخدمة العملاء.
- تطوير عمليات فعالة لخدمة العملاء وإدارة الشكاوى.
- تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية وضوابط الامتثال.
- تطوير لوحات مؤشرات أداء تشغيلية فعالة.
- استخدام اتجاهات البيانات والأداء لدعم القرارات التشغيلية.
- تحديد فرص التحول الرقمي وأتمتة العمليات.
- إعداد خطة شاملة لتحسين إدارة وعمليات التأمين الصحي.

■ المحاوِر التدريبية

محاوِر الدورة**اليوم الأول****إطار إدارة التأمين الصحي ونموذج التشغيل**

- أساسيات التأمين الصحي
- منتجات التأمين الصحي والهيكل التشغيلية
- أصحاب المصلحة ومسؤولياتهم
- دورة حياة وثيقة التأمين الصحي
- تسجيل المؤمن عليهم وإدارة الأهلية
- إدارة الوثائق والمستندات
- أساسيات الاكتتاب وتقييم المخاطر
- الأقساط والتغطيات والمنافع والاستثناءات والحدود
- التنسيق بين الوظائف الرئيسية للتأمين الصحي
- تطبيق عملي: رسم نموذج التشغيل المتكامل للتأمين الصحي

اليوم الثاني**إدارة المطالبات والعمليات الطبية**

- دورة حياة المطالبات الصحية
- تسجيل المطالبات والتحقق منها وتقييمها وتسويتها
- عمليات الموافقات والتفويضات الطبية
- مستندات المطالبات والتحقق منها

اليوم الثاني — تابع

- محركات تكلفة المطالبات وإدارة الاستخدام
- زمن إنجاز المطالبات وإدارة مستويات الخدمة
- الضرورة الطبية والاستخدام المناسب للخدمات
- تسرب المطالبات وأوجه عدم الكفاءة التشغيلية
- التنسيق بين فرق المطالبات ومقدمي الخدمات الصحية
- تطبيق عملي: تقييم وتحسين عملية المطالبات في التأمين الصحي

اليوم الثالث

إدارة شبكة مقدمي الخدمات وضبط التكاليف

- شبكات مقدمي الخدمات في التأمين الصحي
- اختيار واعتماد مقدمي الخدمات
- التعاقد ومتطلبات مستويات الخدمة
- مراقبة أداء مقدمي الخدمات
- إدارة تكاليف الرعاية الصحية
- أنماط الاستخدام ومحركات التكلفة
- التفاوض وإدارة العلاقات مع مقدمي الخدمات
- ضوابط فواتير مقدمي الخدمات والمدفوعات
- الاحتيال والهدر وإساءة الاستخدام والاستخدام غير المناسب
- تطبيق عملي: إعداد إطار لإدارة أداء مقدمي الخدمات وضبط التكاليف

اليوم الرابع

تجربة العملاء والمخاطر والامتثال والضوابط التشغيلية

- تجربة العملاء في التأمين الصحي
- التواصل مع المؤمن عليهم وإدارة الخدمة
- إدارة الشكاوى وتسوية النزاعات
- تحديد وتقييم المخاطر التشغيلية
- المتطلبات التنظيمية والامتثال
- خصوصية البيانات وإدارة المعلومات
- الضوابط الداخلية وضمان العمليات
- ضوابط الاحتيال والمخاطر المالية
- مؤشرات جودة الخدمة والمخاطر التشغيلية
- تطبيق عملي: إعداد خطة لتحسين المخاطر التشغيلية وخدمة العملاء

اليوم الخامس

إدارة الأداء والعمليات الرقمية والتحسين المستمر

- إدارة الأداء التشغيلي في التأمين الصحي
- مؤشرات الأداء الرئيسية ولوحات المتابعة الإدارية
- مؤشرات المطالبات والخدمة والتكاليف والإنتاجية
- اتخاذ القرارات التشغيلية القائمة على البيانات
- العمليات الرقمية في التأمين الصحي
- أتمتة العمليات وتحسين سير العمل
- إعادة تصميم العمليات ورفع الكفاءة التشغيلية

اليوم الخامس — تابع

- الحوكمة وإعداد التقارير الإدارية
- التحسين المستمر وتطوير نموذج التشغيل
- ورشة العمل الختامية: إعداد استراتيجية متكاملة لتحسين إدارة وعمليات التأمين الصحي

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/health-insurance-management-operations-training-course>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440