تطور منظومة الضمان الصحي في الإمارات

تتطور منظومة الضمان الصحي في الإمارات العربية المتحدة ومع صدور قانون إلزامية التأمين في دبي أصبحت تغطي الآن أكثر من 5.1 ملايين بوليصة تأمين، بعد أن كان العدد لا يتجاوز 600 ألف بوليصة عام 2013، ويلفت جورج شدياق، المدير العام بالإنابة 'ضمانة التابعة لشركة سايكو هيلث، خلال حواره مع أريبيان بزنس إلى جوانب هامة في هذا القطاع.

بقلم: سامر باطر

كيف يمكن لشركة ضمانة تحقيق التوازن بين التغطية التأمينية لعلاج الأشخاص المؤمّن عليهم من جهة ومنع حالات التلاعب من قبل أي طرف من جهة ثانية؟

تعد حالات التلاعب واستغلال خدمات التأمين من المشاكل التي ينبغي معالجتها من قبل جميع الأطراف الفاعلين في القطاع؛ بدءاً من شركات التأمين، ووصولاً إلى مزودي خدمات الرعاية الصحية والمستفيدين منها. وسيسهم توفير خطوط تواصل واضحة المعالم بين جميع الأطراف حول السلوكيات المقبولة والممارسات الأخلاقية في ضمان منح الأولوية لصحة المرضى. وتعد جميع أشكال خدمات الرعاية الصحية معرضة للهدر والاستغلال، ويظهر ذلك على نحو أكثر شيوعاً في العلاجات الطبيعية وطب العيون والأسنان. وتشكل العلاجات الطبيعية إحدى الأمثلة على استغلال خدمات التأمين، حيث تتم إحالة المريض لتلقي عدد محدد من جلسات العلاج الطبيعي بحسب مستوى تغطيته التأمينية، سواء حضر المريض هذه الجلسات أم لم يحضرها. ويقوم مزود خدمات الرعاية الصحية في هذه الحالة بإرسال فواتير العلاج إلى شركة التأمين، وإذا لم يقم المريض بتأكيد حضوره الفعلي للجلسات، و/أو لم تقم شركة التأمين بتدقيق هذه الحالة، فإن ذلك يعد من حالات استغلال خدمات التأمين.

وسيؤثر ذلك سلباً على مجال التغطية التأمينية للمريض، وأقساط التأمين للسنة التالية.

ويتمثل الهدر في الكثير من الأشكال، ولكن يتم تصنيفه عادة ضمن حالات الاستخدام المفرط لخدمات الرعاية الصحية، مثل كثرة استخدام التصوير بالرنين المغناطيسي والتصوير المقطعي عند عدم وجود حاجة حقيقية لها.

ويقع على عاتق مزودي خدمات الرعاية الصحية مسؤولية ضمان تنفيذ الخطط الملائمة للتشخيص والعلاج بهدف الحد من الهدر والاستغلال. بينما يتعين على شركات التأمين إجراء بعض المراجعات الطبية بالتزامن مع العلاج وبعده بواسطة أطباء متخصصين واستناداً إلى أفضل الممارسات العالمية المتبعة في مجال الرعاية الصحية للتخفيف من مخاطر الهدر والاستغلال.

ونفخر في شركة ضمانة بالمستويات الرفيعة والتميز في تقديم خدمات الرعاية الصحية. ونتميز بفريق متخصص في إدارة الحالات الصحية والذي يقوم بتحليل كل حالة والتحقق منها، والتواصل مع الأطباء المعالجين لضمان توفير أرقى مستويات الرعاية الصحية في جميع مراحل العلاج.

ما هي الخدمات التي تنفردون بتقديمها في هذا القطاع والتي تساعدكم على التفوق على منافسيكم في المنطقة؟

استناداً إلى منهجيتنا القائمة على مبدأ العميل أولاً، فإننا ندرك جيداً احتياجات عملائنا، والمتطلبات الخاصة بكل واحد منهم. ونسعى

لضمان حصول عملائنا على خدمات رعاية صحية مخصصة لتعزيز تجربتهم، ومساعدتهم على فهم جميع مراحل عملية تقديم الخدمات. ويشكل حلنا المتمثل في البطاقة الواحدة أداة تعريف فريدة من نوعها؛ حيث يمكن استخدامها في مختلف أنحاء المنطقة وعدد من الدول، ما يمنح العملاء الطمأنينة وراحة البال لحصولهم على التغطية التأمينية في أي مكان يتواجدون فيه.

ويعد إعلان شركات التأمين عن تقديم حلول مخصصة إلى عملائها أمراً مهماً، ولكن الأهم من ذلك هو الإيفاء بهذا الوعد للعملاء، وهذا بالتحديد ما يسرنا تقديمه إلى عملائنا الكرام؛ إذ يلتقي فريقنا المتخصص مع العملاء المحتملين لبلورة فهم كامل حول احتياجاتهم وتزويدهم بأفضل الحلول المتاحة.

ويتواصل التزامنا خلال عملية تسجيل العملاء، حيث تقوم فرق عملنا المتخصصة بزيارة العملاء وعقد جلسات معمقة معهم لتحديد مستويات التغطية والفوائد المرجوة منها، في حين تسهم المتابعة المنتظمة للعملاء في تحسين الحلول المخصصة التي نقدمها إليهم. وبالنسبة لنا، يعد التواصل مع العملاء والاستعداد الدائم لمواكبة متطلباتهم عنصراً أساسياً لتحقيق الاستمرارية في السوق.

كما أننا نتفوق على منافسينا من ناحية القدرة على الاستجابة السريعة لاهتمامات العملاء وطلبات المرضى من خلال إدارتنا الطبية الداخلية. وتشكل هذه المنهجية مثالاً آخر على كيفية قيامنا بتقديم خدمات رعاية صحية مخصصة وعالية الجودة والكفاءة مع ضمان احتواء التكاليف لحماية عملائنا من تكبد رسوم غير ضرورية أو متوقعة.

ما هي فوائد الإكسسوارات الرقمية لمستخدميها وفي تعزيز الصحة واللياقة البدنية؟

يتمحور الهدف الرئيسي لاستخدام الإكسسوارات الرقمية حول مراقبة العلامات الحيوية وتحديد مخاطر الاضطرابات الصحية قبل حدوثها. ويمكن لاعتماد الإكسسوارات الرقمية في مجال الرعاية الصحية أن يوفر تأثيرات إيجابية كبيرة تعود بالنفع على خدمات الرعاية الصحية المخصصة والبرامج العلاجية.

أما فيما يتعلق بقطاع التأمين الصحي، فستسهم الإكسسوارات الرقمية في تقليل أقساط التأمين على المدى الطويل. وتساعد البيانات التي يمكن جمعها وتحليلها باستخدام الإكسسوارات الرقمية على خفض عدد الاستشارات الطبية والزيارات إلى مزودي خدمات الرعاية الصحية، ما يقلل من احتمالات الهدر والاستغلال، ويسهم في ضمان توفير حلول تأمينية أكثر فعالية من ناحية التكلفة في نهاية المطاف.

وعند الأخذ بعين الاعتبار المجموعة المتنوعة من الإكسسوارات الرقمية المتاحة اليوم، والعدد الكبير من التطبيقات المتعلقة بالصحة على منصات الهواتف المحمولة؛ تصبح الفرص أكبر وأكثر شمولية في تطوير القطاع. وإذا بدأ قطاع الرعاية الصحية ومزودو وموظفو خدمات التأمين الصحي بالاستفادة من مزايا الإكسسوارات الرقمية، فلا شك أننا سنشهد تغيراً جذرياً في طريقة مقاربتنا لقطاع الرعاية الصحية التقليدي.

تنتشر الكثير من الشكوك حول فوائد وأهمية الإكسسوارات الرقمية في مجال الخدمات الصحية واللياقة البدنية ومراقبة الصحة، فما رأيك بذلك؟

ثمة أدلة كافية حول الدور المهم الذي ستلعبه الإكسسوارات الرقمية في بلورة مستقبل خدمات الرعاية والمراقبة الصحية.

ويمكن استخدام الإكسسوارات الرقمية كأداة لتحسين الصحة والعافية عند اقترانها مع المشورة الطبية المتخصصة. ويشهد هذا التوجه نمواً ملحوظاً على المستوى العالمي، حيث يتعاون مزودو خدمات التأمين الصحي مع الشركات حول العالم لتشجيع قوتها العاملة على اتباع أنماط حياة نشطة من خلال برامج مكافآت توفر لهم هدايا وجوائز مالية، وتوفير أنظمة لمنح النقاط ترتبط بالإكسسوارات الرقمية.

ولا تسهم هذه الشراكات في مساعدة الناس على الحفاظ على لياقتهم البدنية فحسب، وإنما تسهم أيضاً في التشجيع على المنافسة السليمة وإنشاء صداقات حقيقية بين قوى العمل المختلفة. وفي الواقع، أشار بحث صادر عن شركة «يونايتد هيلث كير» الأمريكية، والتي أطلقت أحد برامج المكافآت في عام 2018، إلى تحقيق وفورات بقيمة 220 دولار أمريكي لكل واحد من أعضائها المسجلين في البرنامج بالمقارنة مع غير المسجلين فيه.

وأشار بحث مماثل أجراه مركز «راند يوروب»، وهو مؤسسة أبحاث مستقلة وغير ربحية، وشمل أكثر من 420 ألف شخص من أعضاء برنامج مكافآت «فيتاليتي» في جنوب أفريقيا والمملكة المتحدة والولايات المتحدة على مدى 3 أعوام؛ إلى أن الأعضاء الذين ارتدوا ساعات ذكية كانوا أكثر نشاطاً خلال 5 أيام في الأسبوع بالمقارنة مع الأعضاء الذين لم يستخدموا الإكسسوارات الرقمية. وشجّع برنامج «فيتاليتي» أعضاءه على اتباع أنماط حياة نشطة من خلال منحهم ساعة ذكية مجاناً، وتحديد أهداف لهم استناداً إلى بيانات صحية قديمة. ويؤدي الإخفاق في تحقيق هذه الأهداف إلى إلزام المشارك بدفع ثمن تلك الساعة.

ويحمل هذا التفاعل أهمية كبيرة في توعية الناس حول أهمية الاهتمام بشكل أكبر بصحتهم ومنافع أنشطة اللياقة البدنية على صحتهم وأقساط التأمين الخاصة بهم.