



## «إيمبا» تطور مفهوم إدارة النفقات الطبية

# المدير العام ميريلا معمر: الرعاية الصحية المتكاملة أساس عملنا وليس إدارة النفقات فقط

### رأى محفوظ



تطرح الشركة الدولية لإدارة الخدمات الطبية «إيمبا» مفهوم الرعاية الصحية المتكاملة، كأساس لعملها، بدلاً من المفاهيم السائدة لجهة إدارة النفقات الطبية، وبالتالي حصر مهمة الشركة بإدارة نفقة فقط، بصفتها جهة ثالثة بين المؤمن لهم ومزودي الخدمات من مشاف ومراكز طبية وأطباء وصيادلة ومخابر ودور أشعة... إلخ.

ويتجلى مفهوم الرعاية الصحية المتكاملة بحسب مدير عام الشركة ميريلا معمر، بإدارة وأرشفة ومتابعة التاريخ الطبي للمريض، وتحديثه وفق كل ما يستجد، وذلك من خلال تطبيق ذكي يتم تحميله على الجهاز الخليوي، يضمن مستخدمه توفير كل ما يتعلق بتاريخه الطبي من مستندات وأوراق ووصفات وتشخيصات ونتائج طبية، كما يؤمن له تحديثاً فورياً حيال الموافقات الجديدة المطلوبة لضمان جودة حصوله على الخدمة، وبشكل كامل، بحسب نصوص العقد، وبالتالي يضمن جودة الخدمة من قبل جميع الأطراف.

إضافة لذلك، تتم متابعة حالة المؤمن له الصحية بشكل متكامل لضمان عدم حدوث أي إشكاليات طبية، ومثال على ذلك، بحسب نائب المدير العام للشؤون الطبية الدكتور ماهر العشا؛ قد يصف الطبيب المريض دواء ما، يكون له تأثير سلبي على أصحاب الأمراض المزمنة مثل الربو مثلاً، لعدة أسباب، منها أن المريض لم يخبر الطبيب بأنه مصاب بالربو، لأنه لا يعرف أن الربو مرض مزمن، وهنا، تتدخل الشركة، عبر برامجها، بإخبار الطبيب أن الدواء الموصوف لا يتوافق مع الحالة الصحية للمريض المصاب بالربو، خلال أقل من ٣ دقائق، لأن أرشفة التاريخ الصحي للمريض مربوط إلكترونياً بشكل متكامل، لمنع حدوث أي خلل، حفاظاً على صحته، الذي يعد الهدف الرئيس لمفهوم الرعاية الصحية الذي تنتهجه «إيمبا»، خاصة أن الشركة تتولى إدارة أكثر من ١٢١ ألف مؤمن له صحياً في سورية، عبر شبكة طبية تزيد عن ٩١٠٠ مزود خدمة فعال، منها أكثر من ٢٣٩٦ صيدلية، و٥٠٧٠ طبيباً من جميع الاختصاصات، و٤٧٥ طبيب أسنان، و١٤٥ مركز أشعة، و٤٥ مركز علاج فيزيائي، و١٩٥ مشفى، و٧٥ محل نظارات، و٦٧٠ مخبر تحاليل طبية وتشريح مرضي، و٢٠ مركزاً طبياً.

ونوهت المدير العام بأن التطبيق (إيمبا كير) يسهل الاستخدام ويوفر معلومات كاملة وتفصيلية

### سير عملية الموافقة

يشرح الدكتور ماهر العشا نائب المدير العام للشؤون الطبية دليل تصدير الموافقات الطبية، والتي تبدأ بوصول طلب الموافقة بعد تقديمها من قبل مزود الخدمة، ليتم الاطلاع عليها من قبل فريق طبي مختص (أطباء، صيادلة) لمراجعة وفحص ومعرفة عقد المضمون بكامل شروطه، والطبيب المعالج واختصاصه، والتشخيص وتطابقه مع اختصاص الطبيب، عمر المضمون، جنس المضمون وتغطيات العقد... الخ، وتوافق الخدمات المطلوبة مع تغطيات العقد، اختصاص الطبيب، التشخيص، وذلك بالاعتماد على ترميزات الـ ICD-10، وتصنيف الخدمات (أشعة ومخبر وإجراءات تشخيصية وعلاجية) بالاعتماد على CPT 2012.

إضافة للاطلاع على الملف الطبي للمضمون والحالة والتاريخ المرضي، وبالتالي الاستجابة لطلب الموافقة بالقبول أو الرفض مع ذكر سبب الرفض خلال ثلاث دقائق، وإرسال رسالة لكل من المضمون ومزود الخدمة بالرفض أو القبول مع ذكر السبب، وتسجيل جميع الاتصالات الواردة والصادرة وحفظها إلكترونياً للعودة إليها متى دعت الحاجة.

ولفت إلى أنه تم الانتقال للعمل بنظام الموافقات الإلكتروني في المشافي عبر تفعيل خدمة (مشفى أونلاين) مع المشافي المجهزة للعمل online في كل من محافظتي دمشق وحلب، إذ يقوم المشفى بإرسال طلب الموافقة مع إرسال جميع الثبوتات المطلوبة online وذلك لتسريع إعطاء الموافقة النهائية وعبر استخدام هذا النظام الجديد لا تستغرق كامل المراحل أكثر من نصف ساعة.

وبينت المدير العام أنه تتم عملية مراقبة الموافقات بشكل عام والعقود من خلال نظام خاص يساعد على جمع المعلومات الخاصة بالعقود والموافقات التابعة لها وعرضها بطريقة يرسلها النظام أوتوماتيكياً عن طريق الإيميل إلى المعنيين تساعد على مراقبة الأداء، مما يمكن الحصول على معلومات عامة عن العقود «معدلات الخسارة، قيمة الموافقات، الفئات العمرية الأكثر استخداماً للبطاقة، الخدمات الأكثر تكلفة للتشخيص، والخدمات الأكثر تكراراً» ونعطي هذه البيانات معلومات كافية تساعد في تحديد التعديلات الواجب اتخاذها.

إضافة لمراقبة الموافقات وكشف حالات إساءة الاستخدام والاحتيال في التأمين الصحي مما يساهم في ضبطها والتقليل من نسب الاختراق، وتحديد المخترقين ووضعهم تحت المراقبة وإبلاغ الجهات المعنية.

ومعرفة الزيارات اليومية والدورية لمزود الخدمة لتدقيق الوصفات والإحالات التي تمت الموافقة عليها إلكترونياً، ومراقبة الوقت المستغرق لإعطاء الموافقات وتحديد عددها وقيمتها بشكل يومي وتوزعها الجغرافي.

### التطلعات

نعمل في شركة إيمبا على الارتقاء بتقديم الخدمة التأمينية بجميع الوسائل التقنية والإلكترونية، بالإضافة إلى التواصل والاحتكاك المباشر مع حملة بطاقات التأمين الصحي ومقدمي الخدمات الطبية.

وتتوجه اليوم إلى خلق برامج تأمينية جديدة ومتجددة تساهم في تحسين الخدمة بالتعاون مع جميع الجهات المعنية ليكون التأمين الصحي لجميع السوريين.

