

OGM.08			رقم المعيار
فواتير المرضى			عنوان السياسة
الأول	رقم الإصدار	2024/10/1	تاريخ الإصدار
PP/ECC.OGM.08	كود السياسة	2024/10/15	تاريخ التفعيل
4	عدد الصفحات	2027/10/14	تاريخ المراجعة

#### ❖ السياسة:

- يلتزم مركز عناية العيون Eye Care بسياسة واضحة تجاه فواتير المرضى وتتوفر بالمركز قوائم محدثة لأسعار الخدمات كما تتوفر بالمركز آلية لتعريف المرضى وذويهم بأسعار الخدمات المتوقعة وفقا لخطة الرعاية الخاصة بهم.
- توجد آلية منظمة لإعداد فواتير حسابات المرضى بدقة، وتشتمل عملية إعداد الفواتير على تسجيل جميع الأصناف والخدمات المقدمة للمريض في ملف حسابي للمريض ثم يتم تجهيز جميع المعلومات و التكاليف لإعداد الفواتير .
- يتوفر بالمركز آلية لمتابعة الوقت المستغرق لوصول موافقة شركات التأمين على تغطية نسب المساهمة.
- يستخدم المركز نظام رموز دقيقة و معتمدة للتشخيصات والتدخلات والخدمات التشخيصية.

#### ❖ الغرض:

- حماية مركز عناية العيون Eye Care من الخسائر المالية والمسائلات القانونية المالية.
- ضمان حقوق المرضى في معرفة أسعار الخدمات مع ضمان المحاسبة الدقيقة للمرضى.
- سرعة سداد مستحقات مركز العيون Eye Care
- تحقيق زيادة في الإيرادات عن المصروفات .

#### ❖ التعريفات:

- التصنيف /التكويد الطبي: هو تحويل الوصف اللفظي للمصطلحات الطبية الى ارقام او الى ارقام و حروف لتصف الأمراض و الإصابات و الإجراءات الطبية.

#### ❖ إجراءات العمل:

- وجود قائمة أسعار معتمدة للخدمات:
  - يقوم مدير الإدارة المالية بإعداد لائحة الأسعار ثم يتم اعتمادها من مدير عام المركز .
  - يتأكد مدير المركز من توزيع لائحة الأسعار على (ادارة المطالبات - قسم التسويق - قسم حسابات المرضى)
- تعريف المرضى بأسعار الخدمات:

يقوم مسئول حسابات المرضى بإطلاع المريض على تكلفة الخدمة قبل اجراءها.  
قواعد عامة :

- المرضى الخاضعون لمظلة شركات التأمين يدفعون نسبة من إجمالي الفاتورة كنسبة مساهمة على حسب سياسة كل شركة على حدى وذلك بعد التأكد من ورود موافقة شركة التأمين على نسبة التغطية المالية.
- المرضى الغير خاضعين لمظلة إحدى شركات التأمين يدفعون قيمة إجمالي الفاتورة كاملة.
- في حالة شركات التأمين المتصلة بالسيستم الخاص بالمركز، يتم الحصول على موافقة الجهة (شركات التأمين) عادة خلال ساعة من إصدار تقرير المريض طلب الخدمة.
- في حالة النقابات ، يتم إصدار الموافقة عن طريق الواتساب ويكون المريض هو المسئول الأساسي عن متابعة إصدار الموافقة.
- في جميع الأحوال يقوم ال Call center بمتابعة المريض الذي صدر له التقرير إذا تأخر أكثر من أسبوع عن تلقي الخدمة وذلك في حالة المرضى المتمتعين بمزايا شركات التأمين
- **إبلاغ المريض بأي تكاليف محتملة :**
- يلتزم إدارة مركز عناية العيون Eye Care بإعلان أسعار الخدمات للمرضى من خلال مسئول حسابات المرضى يقوم مسئول حسابات المرضى بتعريف المريض بأسعار نسب المساهمة بشكل مبدئي مع التأكيد علي احتمالية زيادة أو نقصان التكلفة حسب الإجراءات المقدمة للمريض .
- **إعداد و مراجعة فواتير حسابات المرضى للتأكد من دقة الفواتير:**
- يقوم الطبيب بتوثيق كود التشخيص وكود الاجراء بالملف الطبي وفقا ICD11
- تقوم الممرضة قبل خروج المريض بإبلاغ مسئول مراجعة حسابات المرضى بخروج المريض وتسليم الملف للمراجعة وحساب المستهلكات لتسوية حساب المريض بشكل نهائي.
- يقوم مسئول حسابات المرضى بمطابقة صحيفة الدخول والخروج من الملف الطبي والملف الحسائي بمراجعة قيمة السداد عند الدخول.
- يقوم مسئول حسابات المرضى في حالة وجود اختلاف بين الحساب المبدئي والنهائي بإبلاغ المريض بقيمة المبلغ المطلوب من المريض قبل الخروج من المركز أو الاتصال بالتمريض لإبلاغ المريض بالرقم المطلوب.
- يقوم مسئول حسابات المرضى بمراجعة الخدمات التي تم تقديمها للمريض .
- يقوم موظف الحسابات بمراجعة الملف الحسائي.
- يقوم موظف الحسابات بتسعير أذونات الصرف ( أدوية - مستلزمات- إجراءات أخرى مثل استخدام الأجهزة الطبية و العمليات... الخ)
- يقوم موظف الحسابات بإعداد كشف حسائي للخدمات المقدمة للمرضى مشتملا على (اسم المريض الرباعي - رقم الملف الطبي -التشخيص - اسم الطبيب - رقم ايصال)
- يقوم موظف الحسابات باعداد فاتورة حساب المرضى بالقيمة الاجمالية لجميع الخدمات المقدمة للمرضى.
- يقوم مدير الادارة المالية بمراجعة فواتير المرضى و رفع بيان يومي مجمع لمدير المركز للتوقيع عليها

- يقوم مسئول حسابات المرضى في نهاية كل شهر بإرسال أصول فواتير المرضى مرفقاً بتقرير كل مريض على حدى والموافقة الصادرة من الشركة لإجراء الخدمة ، ويتم تجميع كل فواتير خاصة بشركة ما بمطالبة منفصلة واعداد بيان بالفواتير وإرسالها لشركة التأمين عن طريق مسئول التحصيل بالمركز.

#### ➤ حسابات مرضى العيادات الخارجية التابعة لشركات التأمين :

- يقوم موظف حسابات المرضى باستلام صورة البطاقة الشخصية وأصل كارنية شركة التأمين.
- يقوم موظف الاستقبال بحجز معاد للمريض للكشف بالعيادة الخارجية وفقاً للأسعار المدرجة ثم يوجهه لحسابات العيادات الخارجية لسداد قيمة الخدمة.
- بمجرد السداد وتأكيد الدفع ، يظهر اسم المريض على السيستم في المكان المكلف بعمل الخدمة.
- يقوم موظف الحسابات بعمل فاتورة بإجمالي التكاليف ويتم السداد بموجب إيصال
- يقوم موظف الحسابات بحفظ الفواتير في ملف الكتروني مشتملاً على ما يلي ( اسم المريض رباعي - رقم الملف الطبي - رقم الفاتورة - مسلسل الفاتورة - رقم كارنية التأمين - نوع الاجراء - القسم - تاريخ الدخول - القيمة المستحقة - نسبة المساهمة من المريض ( لمرضى شركات التأمين ))
- يقوم مدير الادارة المالية بمراجعة فواتير المرضى واعتمادها ورفعها إلى مدير المركز للاعتماد.
- يقوم مسئول حسابات المرضى بإرسال فواتير المرضى بنهاية الشهر إلى شركات التأمين.

#### ➤ قسم الطوارئ:

- يقوم موظف الحسابات باستلام الملف الحسابي من قسم الطوارئ.
- يتم مراجعة كافة الأوراق و محتويات الملف وهم:
  - كارنيه و بطايق (إن وجدت )
  - رويته الادوية او إذن صرف المستلزمات
- يقوم موظف الحسابات بعمل كشف حساب لتجميع اذونات الصرف للادوية و المستلزمات
- إصدار فاتورة نهائية من خلال كشف الحساب للمريض .

#### ➤ طريقة التحصيل من الجهات الخارجية (شركات التأمين والتعاقدات الطبية) :

- تقوم شركات التأمين بتحديد جدول تسليم مطالبات بالاتفاق مع مركز عناية العيون Eye Care
- يقوم مدير حسابات المرضى بتسليم المطالبات في الميعاد المحدد بالجدول و تكون المطالبات تحت الفحص والمعايينه خلال 45 يوم من تاريخ الاستلام .
- يقوم المختص من شركات التأمين بتسليم المرتجعات إلى مركز العيون Eye Care كما يلي :
  - إرسال ايميل رسمى مذكور به سبب الارتجاع بصورة واضحة.
  - إرسال مذكرة معتمدة من قبل شركة التأمين
  - إرسال اكسل شيت منفصل بجميع المطالبات المرتجعة وتبليغ ادارة المطالبات بصورة من خطاب الارتجاع.
- يكون أقصى ميعاد للتصحيح وإعادة المطالبات مرة أخرى هو ( 15 - 20 يوم) من تاريخ الاستلام.

#### ➤ تعريف العاملين بقسم حسابات المرضى بإجراءات شركات التأمين

- يقوم مسئول حسابات المرضى بتعريف العاملين بالقسم بتعليمات حسابات المرضى الواردة من شركات التأمين.
- يقوم العاملين بالعمل وفقاً للائحة الأسعار المعتمدة من مدير المركز.

➤ استخدام نظام التكويد للتشخيصات و التدخلات و الخدمات التشخيصية:

- يقوم الطبيب بتوثيق كود التشخيص و كود الاجراء في صحيفة الدخول و الخروج بالملف الطبي وفقا ICD11
- يقوم الطبيب المعالج بتحديد إذا كان تشخيص المريض مزمن أم لا.
- يقوم موظف الحسابات بمطابقة التشخيص بقائمة الأسعار المعتمدة لاتمام العملية الحسابية.

❖ المسئول :

- المدير المالي
- مسئول حسابات المرضى
- التمريض

❖ المرفقات :

- اذن الصرف
- نموذج الفاتورة

❖ الاختصارات:

- ECC = Eye Care Center
- OGM = Organization Governance & Management
- PP = Policy & Procedure
- GAHAR = General Authority for Healthcare Accreditation & Regulation

❖ المراجع:

➤ معايير اعتماد المراكز الطبية المتخصصة و جراحات اليوم الواحد 2022 GAHAR

التاريخ	التوقيع	الوظيفة	
		مسئول حسابات المرضى	الإعداد
		مدير الجودة	المراجعة
		مدير المركز	الاعتماد