

رئيس المجلس والرئيس التنفيذي لشركة «غلوب مد» منير خرما: مستعدون لمد يد العون للوزارات والقطاع العام



من أكبر الشركات في إدارة منافع الرعاية الصحية في الشرق الأوسط «غلوب مد». وهي تتألف من ١٢ شركة منتشرة في الشرق الأوسط وأفريقيا. ماذا تقدم «غلوب مد»؟ دورها في قطاع التأمين؟ رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي «منير خرما يعرّف عن انطلاقتها ومراحل مسيرتها. ويتحدث عن

مختلف شؤون وشجون قطاع التأمين في هذه السطور. عارضاً مد يد العون إلى الوزارات والقطاع العام في لبنان. للوصول إلى نظام صحي متطور.

يفتخر خرما ب «غلوب مد» («مدنت» سابقاً). ويعزو تمايزها إلى «فلسفتها واستراتيجيتها المنصبة على تقديم خدمات للمؤمنين تفي بإحتياجاتهم الشخصية. وذلك إن من ناحية البرامج التأمينية التي تساهم بوضعها أو الخدمات المرتبطة بهذه البرامج.» ويضيف: «فنحن كشركة إدارة منافع رعاية صحية. ندرك أهمية وضرورة التواجد بقرب المؤمن خاصة المرضى منهم. ما دفعنا لتوسيع رقعة انتشارنا في البلاد التي تربطها عدة قواسم مشتركة في ما بينها سيما من المنحى الإقتصادي والخدمات وما إلى ذلك. كما نتواجد بقرب المريض على الأرض من خلال مكاتبنا الميدانية المنتشرة في أكبر المستشفيات حيث يقوم فريق العمل بمساعدته في معاملات الدخول وتسهيلها. أو إرشاده في ما يتعلق بالعلاج أو الفحوصات المطلوبة.

كذلك نصب تركيزنا على توفير تجربة إيجابية لشركائنا في التقديمات الصحية من مستشفيات وصيديات وأطباء وشركات تأمين وغيرها. فخبرة «غلوب مد» على مر السنين أنصبت على إحتواء الكلفة الطبية من خلال ضبط الهدر. خصوصاً غير المقصود منه. والحّد من كلفة

التشغيل والسهر على تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين. ونحرص دوماً على التقيد والإلتزام بالتعليمات الطبية والعقود المبرمة مع مختلف الأطراف.»

التحوّل الرقمي

وعن مواكبة التحوّل الرقمي وما يضيف إلى خدمة العملاء يقول خرما: «في الواقع نحن نواصل مسيرتنا الإبتكارية التي بدأنا منذ ثلاثة عقود من الزمن حين كنا من أولى الشركات التي أدخلت المكننة إلى عملها ومنها استعمال الإنترنت كنظام إتصال ومشاركة للمعلومات. واليوم ما زلنا نبتني سبل التحوّل الرقمي ونوظفها في مختلف برامجنا وأنظمتنا الذكية سيما في مجال خدمة العملاء. لدينا برنامجاً متطوراً لإدارة خدمات العملاء (Customer Relationship Management - CRM) عبر عدة قنوات إتصال منها الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الفاكس أو الموقع الإلكتروني أو تطبيق «غلوب مد». يدير هذه البرامج طاقم متخصص ومدرب للردّ على كافة الإستفسارات والأسئلة حيث بإمكان المريض المؤمن الإستفسار أو طرح الأسئلة حول أي مسألة قد يواجهها في تأمينه الصحي.

كما طرحنا تطبيق «غلوب مد» (GlobeMed FIT) للهواتف الذكية (Mobile Phones) الذي يشمل أربعة أقسام وهي الصحة. واللياقة. والتغذية. والتأمين. فجميعها تفي بالإحتياجات الشخصية للمستخدمين من مؤمنين وعامة الناس. يسهل التطبيق إدارة التغطية الصحية للمؤمنين عبر تقديم المطالبات وتعقبها. والإستفادة من خاصية التذكير بمواعيد الأدوية. والتحقّق من تطابق أدويتهم. وتحديد موقع أقرب مقدمي خدمات الرعاية الصحية مع تفاصيل الإتصال بهم. وساعات العمل. والخدمات المقدّمة وغيرها.

كذلك نقدم برنامجاً لنشر ثقافة الوقاية من الأمراض المزمنة (Wellness and Prevention Program). حيث تقوم غلوب مد بخدمة المؤمن من خلال التواجد بقربهم وتوثيرهم وثقافتهم حول أهمية الوقاية من الأمراض من خلال إتباع نمط عيش صحي وحث من يعاني من هذه الأمراض على الحدّ من مضاعفاتها من خلال تناول الأدوية في مواعيدها ومتابعة الفحوصات وغيرها.

بالإضافة إلى البرامج أعلاه. تستثمر «غلوب مد» إمكانيات هائلة

في مشروع لتحويل بياناتها وانظمتها Data Transformation في السنوات الثلاث القليلة وذلك تماشياً مع أحدث تقنيات العصر بهدف تعزيز موقعنا الريادي في صدارة تكنولوجيا المعلومات.»

تحديات قطاع التأمين الصحي

وفي ما يتعلّق بتحديات قطاع التأمين الصحي يشرح خرما: «يعاني قطاع التأمين الصحي في لبنان من جملة تحديات. وفي طليعتها كثرة عدد شركات التأمين ومحدودية المحفظة التأمينية التي تنقاسمها هذه الشركات. وهذا يؤدي تبعاً لإحتدام المنافسة في ما بينها والدخول في حرب أسعار. وبالتالي. تدني الأرباح ما يؤدي لضعف أداء بعض هذه الشركات. أرى أن هناك ضرورة لمضافة الجهود بين مختلف الجهات المعنية بهذا القطاع لتحديث القوانين بما يواكب العصر. وتعزيز الثقافة التأمينية والوعي حول أهمية التأمين الصحي وسبل الإستفادة منه. هنا لا بدّ لي أن أحيي رئيسة لجنة الرقابة على هيئات الضمان في لبنان السيدة نادين الجبال لتبنيها موضوع «ضمانة التجديد» ضمن برامج القطاع الخاص. بالفعل انها خطوة سبّاقة لتوفير راحة البال للمواطنين سيما أولئك الذين ليس لديهم أي تغطية صحية أخرى. والأهم أنها تلبّي إحتياجاتهم الصحية والنفسية وتحفظ كرامتهم عند حاجتهم لدخول المستشفى لتلقي العلاج. في الواقع كانت «غلوب مد» رائدة في تطبيق «ضمانة التجديد» (Guaranteed Renewability - GR) على بوالص التأمين في السوق اللبنانية منذ عقدين من الزمن أو أكثر. وذلك في برنامجها المميز برنامج تأميني دائم (Perpetual Plan) المتضمن لميزة ضمانة التجديد لدى الحياة.»

إجراءات حفظ المصادقية

وفي ردّ على سؤال حول نظرة البعض إلى شركات التأمين كمجرد شركات «تجارية» تبغي الربح. يؤكد خرما «ان شركات التأمين هي شركات تبغي الربح. وهذا واقع وليس بجرم أو عارا! إنما الخطأ قد يترتب لدى إغفال إحتياجات المؤمن والتقصير في تلبية إحتياجاتهم الصحية من قبل قلة من الشركات. لا شك أننا نسمع العديد من الأخبار في هذا الخصوص. ولكن هناك جهود مبدولة من قبل مختلف الجهات المعنية لمعالجة شكاوى المؤمن. فقد لحظ تعديل أحكام قانون تنظيم هيئات الضمان الصادر عام ١٩٩٩ إنشاء مجلس ضمان حكيمي عند الاقتضاء لدى وزارة الاقتصاد والتجارة. للنظر في النزاعات المتعلقة بالمطالبات المالية الناشئة عن عقود ضمان الطبابة والاستشفاء وعقود ضمان السيارات والمركبات وحوادث السير. وتنبثق عن هذا المجلس هيئة تختص بالنظر بالنزاعات الناشئة من عقود الطبابة والاستشفاء.

كذلك أنا من محبّي وجود لجنة برعاية جمعية شركات الضمان ACAL لكي تفي بهذا الغرض. ولحفظ مصادقية قطاع التأمين ككل. ويجب أن تدعّم هذه اللجنة بخبراء من أطباء وغيرهم يتصفون بالمهنية والخبرة في مختلف مجالات الرعاية الصحية. بهدف البتّ بالإدعاءات والشكاوى المقدّمة. خصوصاً المعقدة منها.»



دور الدولة

ومن جهة أخرى. يؤكد خرما أنّ «هناك حاجة ملحة وضرورية للقيام بإصلاحات شاملة في القطاع الصحي في لبنان. سيما بالنسبة للمواطن اللبناني ذو الإمكانيات المادية المحدودة. فهل هناك شيء أهم من الصحة والعافية؟»

لا بدّ على الدولة العمل على تحديث قطاع التقديمات الصحية وإدخال المكننة إليه على نطاق واسع كي نحذو حذو الدول المتقدمة على هذا الصعيد. وهنا يمكن لمضافة الجهود والتعاون بين القطاعين العام والخاص أن يساهم بشكل أكثر فعالية في هذا المشروع الإصلاحي الشامل.» ويضيف: «برأيي. ان أي برنامج صحي يجب أن يتمتع بمعطيات الإستدامة وأن يتوفر له التمويل اللازم كي يكتب له النجاح والإستمرارية بما أن نسبة التضخم في القطاع الصحي عادة ما تفوق التضخم العام في الإقتصاد. فلا بدّ أن توفر الحكومة التمويل لهذه البرامج. وأن يشارك المواطن في هذه الكلفة إن من ناحية الإشتراكات أو بدفع نسبة معقولة من تكلفة الخدمات. وهنا لا يجب أن يتحمل المريض أي تكاليف إضافية. على سبيل المثال أن يستوفي الطبيب والمستشفى مبالغ يصعب ضبطها إذ أن الرقابة وضبط التكلفة هما

الكوادر البشرية

يؤكد خرما على الأهمية القصوى للكوادر البشرية في قطاع التأمين ويقول: «أدركت منذ البدء أن قطاع التأمين خصوصاً فرع التأمين الصحي يفتقر لمصدر للمواهب البشرية الخبيرة والمتخصصة في مختلف مجالات التأمين الصحي. لذا كان علينا تعزيز قدرات مواردنا البشرية من خلال تدريب الكادرات وفريق العمل. ومن هذا المنطلق. بنينا أرتشيفنا الخاص من الكتيبات المرجعية والتعليمات الإرشادية وبرامج التدريب المتوفرة عبر أكاديمية «غلوب مد» (GlobeMed Academy) لتغطي المواضيع الاحترافية المطلوبة ولتوفير المعرفة للموظفين وتسهيل عملهم. وبالتالي. توحيد الأداء وتطويره. كما لم نؤخر جهداً لإيصال المكنتنة إلى كافة المعنيين بالقطاع من جهات ضامنة ومؤمنين ومقدمي خدمات. وكنا سابقين بإطلاق برنامج الترميز الطبي Medical Coding Program. بالتعاون مع جامعة القديس يوسف العريقة في لبنان. منذ عام ٢٠٠٢ وما زال البرنامج ناشطاً.

على العموم. هناك عاملان يشكلان ضغطاً في عملنا. وهما التكلفة ومواكبة التقدم التكنولوجي وكذلك تطوير البرامج الجديدة في قطاع التقديمات الصحية إن على صعيد البرامج التأمينية أو التحفيزية بغرض الوقاية وغيرها.»

العلاقة مع مقدمي الخدمات

وعن العلاقة مع مقدمي الخدمات يؤكد خرما: «علاقتنا مع مقدمي الخدمات علاقة تكافلية بحكمها الإحترام المتبادل للمصالح المشتركة وخصوصاً مصلحة المريض وشركات التأمين. بعد ما يناهز ثلاثين عاماً من العلاقات مع المستشفيات. أصبح لدينا الكثير من الأصدقاء الشخصيين من القيمين على المستشفيات. فلم تعد مجرد علاقة عمل إنما تخطت ذلك لتربطنا بعلاقات صداقة وعلاقات عائلية. لذا. وإنطلاقاً من هذا الموقع. نحن نتفهم تماماً مشاكل مقدمي الخدمات ونعمل على حل هذه المشاكل. ونحن على تعاون دائم معهم.»

معايير الإداري الناجح

وفي كل ميادين الإدارة نمة معايير للإداري الناجح يوجزها خرما بالتالي: «بشكل عام. على الإداري الناجح أن يكون قائداً برؤية حكيمة ونظرة إستراتيجية. يجب أن يمتلك القدرة على التخطيط ووضع الإستراتيجيات المدروسة. فعليه أن يتخذ القرارات الصائبة والخطوات الفعالة وحقيق الإنجازات رغم كل العقبات. فهذه سمات تساعده على النجاح وإلهام فريق عمله والتنسيق معه ودفعه لتحقيق أقصى قدراته. فضلاً عن جميع هذه السمات. لا بد أن يتمتع الإداري الناجح بذهنية اقتصادية كي يحسن قراءة الفرص والتحديات في السوق. وعليه أن يكون مطلعاً صاحب رؤية شمولية. يعمل دون كلل أو ملل...»

طموحات كبيرة

وعن الأحلام والطموحات التي لم تتحقق بعد. يقول خرما: «طموحاتي كبيرة وكثيرة. اليوم أنا فخور برؤية «غلوب مد» المنتشرة في ١٢ بلداً ونستعد لتوسيع رقعتنا الجغرافية لتصبح ١٤ بلداً خلال هذا العام وإنتشار خدماتها في بلدان أخرى. بعد أن انطلقنا من لبنان قبل ثلاثة عقود خلت. لذا أطمح أن أرى «غلوب مد» تترك بصمتها كشركة TPA في مختلف أرجاء العالم. طموحي أن أرى نظام تأمين صحي ورعاية صحية متطورة في بلدي. ونحن مستعدون لمد يد العون للوزارات وللقطاع العام من أجل إصلاح شامل للبنية التحتية الصحية في لبنان لتوازي مصاف تلك في الدول المتطورة.»

وفي كلمة أخيرة. يشير إلى أن «غلوب مد مستمرة على مسار الريادة. فنحن في جدد دائم ومستمر. إن كان على صعيد الخدمات أو الأنظمة والبرامج أو الحلول التي نوفرها للجهات التي نخدمها والمؤمنين لديهم. كما نستخر كل طاقاتنا وإمكاناتنا لدفع قطع التأمين الصحي والرعاية الصحية قدماً في مختلف الأسواق التي نعمل فيها.»

لارا سعد مراد

«غلوب مد» في سطور

«غلوب مد» هي مجموعة رائدة في إدارة منافع الرعاية الصحية مع خبرة ومعرفة تفوق ٢٨ عاماً. استناداً إلى نموذج منح حقوق الإمتياز. تتواجد غلوب مد في ١٢ بلداً في الشرق الأوسط وأفريقيا. مع فريق عمل مؤلف من ما يزيد عن ١٣٠٠ موظف من الخبراء المتخصصين في قطاع الرعاية الصحية وغيرها من المجالات. تُدير شركات «غلوب مد» اليوم الملفات الصحية لما يزيد عن ٥ مليون شخص. وتخدم أكثر من ١٧٠ شركة تأمين. وصناديق تعاضد وهيئات تمويل ذاتي ووزارات وهيئات ومؤسسات عامة. وتقدم للمؤمنين إمكانية الاستفادة من خدمات الرعاية الصحية في المنطقة. عبر ما يزيد عن ٢٠ ألف مقدمي خدمات متعاقدين مباشرة مع «غلوب مد» و ١٢٠.٠٠٠ مقدمي خدمات من حول العالم. ترتبط الشركات في مجموعة «غلوب مد» مع بعضها البعض ليتسنى لها تقديم الخدمات عبر الحدود. وهي خدمة آلية فريدة من نوعها تم إطلاقها بهدف تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمرضى المؤمن عليهم في الشرق الأوسط وأفريقيا.

تستند «غلوب مد» إلى استراتيجية الابتكار والإنتفاع على قطاع التأمين من خلال امتدادها. وذلك بهدف تقديم برامج وخدمات ترتقي بالقطاع لأفاق جديدة. كُرمت المجموعة من قبل خبراء قطاع التأمين الصحي والرعاية الصحية بعدة جوائز. ومنها جائزة أفضل إدارة طبية لعام ٢٠١٤. وأفضل شركة إدارة منافع رعاية صحية لعام ٢٠١٥ و ٢٠١٧. وأفضل مقدم خدمات إدارة مطالبات صحية لعام ٢٠١٨.

جمعية التآخي للرعاية الاجتماعية الصحية علم وخبر ٢٣/أد

الخير.. يرفد الخير



تمثل جمعية التآخي تجربة حيّة من تجارب العمل من أجل الإنسان والمجتمع وتطويره.. من رحم المعاناة وُلدت. ومن الظروف الصعبة التي ولّدتها سنوات من الإهمال للإنسان في هذا البلد.. كانت بداية الانطلاق... فكانت انطلاقةً مسؤولة من قبل تلة طيبة من الخيرين انبرت للتخفيف من هذه المعاناة..

إن هذه المراكز الطبية تمثّل التزاماً منّا تجاه الفقراء والمساكين والمحتاجين والمرضى الذين كانوا في صلب وصايا سماحة المرجع السيد فضل الله (رض). مشدداً على أنّ هذه المشاريع ليست مشاريع ربحية. ولكنها خدمة التآس والمحتاجين دون تمييز بين إنسان وآخر.

سماحة العلامة السيد علي فضل الله (حفظه المولى)

اهداف الجمعية

١. إنشاء مراكز التآخي الطبية للرعاية الصحية الأولية
٢. إنشاء مستشفيات

برامج الجمعية

١. برنامج التآخي الطبي للرعاية الشاملة يتضمن تغطية ٥٠٪ على كافة الأعمال الطبية حيث بلغ عدد المنتسبين إلى البرنامج من العام ٢٠١٠م لغاية عام ٢٠١٨م ١٠٧.٠٠٠ منتسب
٢. برنامج التآخي الطبي لرعاية الأيتام تغطية ٧٠٪ على كافة الأعمال الطبية
٣. برنامج التآخي الطبي لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة تغطية ٧٠٪ على كافة الأعمال الطبية
٤. برنامج التآخي لرعاية المسنين والعجزة في منازلهم
٥. برنامج التآخي الطبي للأمراض المزمنة (تأمين الأدوية للأمراض المزمنة)

رسالة الجمعية

رسالتنا هي تأمين خدمات الرعاية الصحية الأولية عبر مواصلة الإرتقاء بمستويات الجودة وإدارة المخاطر. كما تقع على عاتقنا مسؤولية خديد النشاطات ونطاقات العمل الجديدة وتتوخى وظيفتنا إعتقاد نماذج العمل المناسبة لإدارة مراكزنا.



الرؤية الصحية للجمعية

تكمّن رؤيتنا في تقديم خدمات الرعاية الصحية الفعالة عبر سلسلة المراكز الصحية المتخصصة. كما ونسعى دوماً إلى إيجاد الوسائل المبتكرة للاستعمال الأمثل للخدمات الطبية المتوفرة حالياً..

خدمات الجمعية في مراكزها الصحية

خيارات متعددة للراحة والعناية الطبية الشاملة في الوقت نفسه

١. مستوصف شبه مجاني
 ٢. عيادة تخصصية بسعر رمزي
 ٣. تخطيط راس - أعصاب - قلب - شرايين - سماع -
 ٤. قسم للعلاج الفيزيائي
 ٥. قسم الصيدلة
 ٦. قسم طب وعلاج وزراعة وتقوم الأسنان
 ٧. قسم المختبر لتحاليل الدم
 ٨. قسم الأشعة للتطوير الأشعة والصوتي وال 4D وال (32) CT SCAN وال (1.5T) MRI
- بلغ عدد المستفيدين من خدمات الجمعية في العام ٢٠١٨ حوالي ١١٧.٠٠٠ حالة

المستفيدون من خدمات الجمعية

- كل إنسان متواجد على الأراضي اللبنانية (دعوة سماحة المرجع لأئسنة المجتمع)
- كل فئات المجتمع
- بطاقة صحية لكل عضو مشترك

الجمعية والتحديث المستمر

تستخدم جمعية التآخي أنظمة لإدارة المعلومات تعمل وفق أحدث ما توصلت إليه التقنية الحديثة ما يتيح الفرصة لمتابعة آخر التطورات الطبية. والمعالجات المعتمدة. وتحليل التشخيصات السريرية بكل تفاصيلها. وذلك بهدف تأمين حصول المرضى على أفضل مستويات الرعاية الصحية الأولية.