

ISBN : 999-999-
99-99

أبحاث الملتقى الوطني حول: جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي
والإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات
تقييم الواقع واستشراف الواقع



تحسين جودة خدمات التأمين باستخدام الإدارة الالكترونية في مؤسسة صندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية

Improving the quality of Insurance services by using electronic management at the National Social Insurance Fund

د.عبد القادر قطيب

استاذ محاضر أ جامعة غرداية

مخبر التنمية الادارية لارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية بولاية

غرداية guetib.abdelkader@univ-

ghardaia.dz

د.عبد الله عنيشل

استاذ محاضر أ جامعة غرداية

مخبر التنمية الادارية لارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية

غرداية anichel.abdallah@univ-

ghardaia.dz

الملخص:

الملخص: تهدف هذه الورقة إلى معرفة مدى مساهمة المنتجات التأمينية المقدمة عن طريق بطاقة الشفاء للصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية cnas في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف هذه المؤسسة من خلال تطوير نظام الدفع الالكتروني ، وذلك في شرح الخدمات التي تقدمها والتي تهدف إلى تحسين خدمات الضمان الاجتماعي وتخفيف طرق تقديم هذه التعويضات من خلال الوساطة التي تقوم بها بطاقة الدفع الالكتروني بن المؤمن اجتماعيا وكالة التأمينات الاجتماعية، حيث لوحظ الاعتماد على بطاقة الدفع الالكترونية الشفاء بنسبة كبيرة على من الطريقة التقليدية ، وهي خطوة إلى التحول الرقمي للمؤسسات الجزائرية. كلمات المفتاحية: تأمينات اجتماعية، بطاقة الشفاء، جودة الخدمات، تحول رقمي.

Abstract :

This paper aims to know the extent to which the insurance products provided through the Shifa card to the National Fund for Social Security (CNAS) contribute to improving the quality of services provided by this institution through the development of the electronic payment system, and this is in explaining the services it provides, which aim to improve insurance services.

Social insurance and reducing the methods of providing these compensations through the mediation carried out by the electronic payment card between the social insured and the social insurance agency, as it was noted that reliance on the Shifa electronic payment card is at a significantly higher rate than the traditional method, which is a step towards the digital transformation of Algerian institutions

مقدمة:

يسعى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لإجراء من خلال المنتجات تامينية التي يقدمها الى تعزيز مبدأ التكافل والتعاون والتضامن بين المشاركين فيها، وعلى هذا الأساس فإن الأولوية للتسيير هذه الهيئات للمستفيدين منها وذلك لإيفاء مرونة في الخدمات التي تقدمها، و تعتبر بطاقة الشفاء الية جديدة قد تمكن من تحسين الخدمات المقدمة في شكل منتجات تعويضية في صيغة تامينات اجتماعية تسعى من خلالها تخفيض عناء التنقل من جهة للمؤمن اجتماعيا الى مراكز الدفع التابعة لصناديق الضمان الاجتماعي

ولما كان هدف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية cnas هو التامين على المرض في شكل تعويضات عن المرض، فسوف نحاول في هذه الورقة التطرق تطوير خدمات الضمان الاجتماعي في شكل بطاقة الدفع الالكتروني والتي جاءت بعد الانتقال من نظام الدفع من قبل الغير المتمثل في دفتر الدفع من قبل الغير ويمكن صياغة الإشكالية التالية:

الى أى ساهمت بطاقة الشفاء في تحسين جودة الخدمات التامينية في مؤسسة الصندوق الوطني للعمال الاجراء كمسعى الى التحول الرقمي؟

اهمية الدراسة:

- تركز هذه الدراسة الى المساعي الجدية لمؤسسة الصندوق الوطني للعمال الاجراء الى تبني الادارة الرقمية؛



- التعرف على تطوير خدمات هذه المؤسسة وفق التحول الرقمي لتقديم خدماتها.

أولاً: مفاهيم عامة حول الضمان الاجتماعي:

1- تعريف الضمان الاجتماعي

ليس هناك تعريف محدد كما أن معظم التشريعات لم تتطرق إلى تعريفه لكن يمكن إعتباره مجموعة من القواعد التنظيمية المنظمة لتأمينات الاجتماعية و المحددة للأخطار المؤمنة والفئات المستفيدة منها و كفيات التعويض وطرق تسييرها بهدف معالجة الاثار التي تنجم عن الأخطار التي يتعرض لها العامل خلال حياته الوظيفية وهي: الشيخوخة،العجز،إصابة العامل ، المرض... وذلك عن طريق إيجاد بديل للأجر في حالة انقطاعه بسبب أحد هذه الأخطار سواءا كان هذا البديل في شكل تعويض أو معاش، ويعتبر الضمان الاجتماعي من الحقوق الاقتصادية والاجتماعية التي تنص عليها معظم المواثيق الدولية وحقوق الإنسان.

2- خصائص الضمان الاجتماعي:

يتميز بعدة خصائص من بينها:

- أنه نظام شامل لجميع العاملين كما أنه يشمل المتعطلين عن العمل في فترات معينة حين انتهاء عملهم من جهة والانتظار للحصول على عمل آخر.
- تشرف الدولة على هذه التأمينات من خلال صناديق التأمين التي تقوم بإنشائها.
- يضمن استمرار الدخل حين انقطاع الأجر من خلال مرض أو عجز أو شيخوخة أو وفاة.
- يضمن تعويض تكاليف العلاج أثناء المرض.
- يعمل على تحقيق التكافل بين أفراد المجتمع باعتبار ذلك قيمة عالية تعمل على تماسك المجتمع واستقراره.
- يضمن استمرارية الدخل للمواطنين بعد التقاعد ويوفر لهم القوة الشرائية.

ثانيا: أهمية النظام الاجتماعي وأهدافه

أولاً: أهمية النظام الاجتماعي

يعتبر النظام الاجتماعي تأمين يهدف إلى معالجة ومواجهة ما يحل بالفرد من أخطار أثناء حياته الاجتماعية ويتجلى ذلك من خلال ثلاث زوايا:

1-الأهمية الاجتماعية:

يهدف التأمين الى التعاون بين الأشخاص لضمان خطرا معين حيث يقوم كل فرد بدفع أقساط واشتراك لمعالجة أو مواجهة الأخطار التي قد يتعرض لها أحدهم وتتجلى الأهمية الاجتماعية بصفة خاصة في تشريعات العمل والتأمينات الاجتماعية وما يترتب عن ذلك إنشاء الصناديق التي تحل محل الأشخاص في مساعدة الفرد عن طريق دفع التعويضات اللازمة وهنا يكتسي التأمين الصيغة التضامنية الاجتماعية

2- الأهمية النفسية:

جعل الشخص يحس بالأمان عند تأديته لعمله وذلك لعلمه بأنه قد يحصل على تعويض أي حادث يحل به تجعله يرتاح نفسيا لوضعه وهنا تتجلى الأهمية النفسية التي يلعبها التأمين بصفة عامة والضمان الإجتماعي بصفة خاصة.

3- الأهمية الاقتصادية¹:

يعد التأمين أحد الوسائل الهامة للادخار وهذا عن طريق تجميع رؤوس الأموال المكونة من أقساط واشتراكات المأمّن التي تضل في الواقع رصيذا هاما لتغطية المخاطر إلا أنّ هذا الرصيد يوظف أحيانا في عمليات استثمارية وتجارية لأن التجربة أثبتت بأن المخاطر لا تتحقق في كل الحالات وهنا تزداد الأهمية الاقتصادية في المعاملات الدولية حيث يشكل التأمين عاملا مشجعا للتكثيف المبادلات بين الشعوب إذ يمكن للمستثمرين الأجانب العمل دون خوف من المخاطر التي قد تحدث.

إن التغيرات الاقتصادية لها تأثير مباشر على تطور الضمان الاجتماعي وتغيير نمطه حيث أن التقدم الاقتصادي وظهور الآلات ومعدات جديدة هي التي أملت ضرورة إنشاء نظام إجتماعي كفيل بتوفير الحماية والضمان اللازمين للعامل مقابل مردوديته.

¹(سماتي، 2011)



ثانيا: أهداف الضمان الاجتماعي

ترمي أهداف الرئيسية إلى تحقيق ما يلي:

- الحد من إنعدام الأمن في الدخل.
- الحد من إنعدام المساواة.
- تقديم تعويضات مناسبة باعتبار ذلك حقا قانونيا.
- ضمان القدرة على تحمل الأعباء.
- حماية الطبقة العاملة من الاستغلال والحاجة.
- تنمية الشعور الجماعي.
- التوزيع العادل لطبقات الاجتماعية.
- إيجاد فرص عمل جديدة.
- توفير حياة كريمة للعامل وأفراد أسرته من خلال تخصيص راتب للعاطل عن العمل أو الراتب التقاعدي لأسرته عند

- بلوغه سن التقاعد أو عجزه أو مرضه أو موته.

ثالثا: المنتجات التأمينية في الضمان الاجتماعي

إن هيئة الضمان الاجتماعي توفر تأميننا و تعويضا للعمال و ذويهم على الامراض التي يعرضون لها وذلك للمحافظة على صحة وسلامة المنخرطين في الصندوق ، و تتمثل هذه التأمينات في أداءات عينية و أخرى نقدية، و أهم التأمينات التي يقدمها الصندوق الاجتماعي سون نتطرق لها كما يلي.

1- التأمين على الأمومة :

تستفيد المرأة العاملة أو زوجة المؤمن اجتماعيا عند الوضع من تأمينات عينية و أخرى نقدية، فالمرأة العاملة تستفيد من الأداءين، أما زوجة المؤمن فتستفيد من الأداءات العينية فقط وهذا من اجل مرافقة الام من خلال العلاج والمتابعة الصحية للحفاظ على سلامتها وسلامة جنينها قبل الولادة وبعدها.

- التعويضات العينية²:

²(سماتي، 2011)

التعويض عن المصاريف الطبية و مصاريف التحليل و مصاريف الدواء و كذا التعويض عن مصاريف الولادة. وهنا تساهم الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي من خلال متابعة صحة الام المستقبلية قبل الولادة من خلال تعويض مصارف العلاج والتي تشجع المؤمنين ودوي الحقوق من الاسراع في الحفاظ على صحتهم وبمده الطريقة تساهم في تحقيق الامن الصحي

– التعويضات النقدية:

التعويض اليومي مقابل الأجر المتوقف خلال عطلة الأمومة، و لكي تستفيد المرأة العاملة الام من تعويضات العينية لا بد أن تكون عملت أو عمل:

- (15)يوما أو (100) ساعة أثناء 03 أشهر السابقة لتاريخ التعويض.
 - (60)يوما أو (400) ساعة على الأقل أثناء (12) الشهر التي تسبق تاريخ التعويض المطلوب.
- أما عن التعويض النقدي فيجب على المرأة العاملة أن تكون قد عملت:
- (15)يوما (60) ساعة خلال 03 أشهر التي تسبق تاريخ أول معاينة طبية للحمل.
 - ولكي تستفيد المرأة من تعويضات التأمين عن الولادة لا بد من تقديم الشهادة التالية:
 - شهادة معاينة الحمل التي ينجزها الطبيب المختص أو القابلة المؤهلة و ذلك نهاية الشهر الثالث من الحمل، و يجب أن يؤشر عليها التاريخ المحتمل للوضع.
 - شهادة الشهر السادس للحمل.
 - شهادة الشهر السابع للحمل.
- كل هذه الوثائق المهدف منها ضرورة متابعة الام مع الطبيب المختص او القابلة خلال فترة الحمل وهذا لضمان امن وصحة الام بالدرجة الاولى والجنين كذلك
- و بعد أن يستلم المركز شهادة معاينة الحمل تقديم المعنية وثيقة مدققة لكل الإجراءات التي يجب إتباعها حتى يستفيد من أداءات التأمين عن الأمومة، و إذا أرادت المعنية الولادة في عيادة متقاعد معها يمكنها استطلاع المركز و تحدد مصاريف الولادة و الإقامة بالسعر الجزافي للولادة و كذلك مصاريف الإقامة التي لا تتعدى (08) أيام، و في حالة ما إذا كانت المرأة عاملة لها الحق في عطلة مدتها (14) أسبوعا (98) يوم.



و بعد الوضع يجب أن تقدم للمركز الشهادة الخاصة بالوضع و ينجزها الطبيب المختص أو القابلة التي أشرفت على الولادة في أقرب وقت ممكن وهذا يدل على حرص الصندوق على متابعة المريض بعد الولادة وهذا ما يحقق الامن الصحي للمؤمن اجتماعيا.

كما تستفيد المرأة العاملة الأجيورة المرزعة عند انتهاء العطلة من ساعات الرضاعة و هو سمح ما به تشريع العمل ك غياب مدفوع الأجر مدة سنة، و تتوزع هذه الساعات كالتالي:

• ساعتان في اليوم خلال (06) أشهر الأولى³

• ساعة في اليوم (06) أشهر الأخيرة .

و يجب تقديم الوثائق التالية :

• بطاقة ترقيم الضمان الاجتماعي.

• شهادة عائليه للحالة المدنية.

• شهادة العمل والأجر توضح التوقف عن العمل.

• شهادة معاينة الحمل الشهر الثالث والسادس والسابع.

• سند التكفل .

2- المنح العائلية :⁴

المنح العائلية تقوم بإعداد ملفات العمال التي تمكنهم من الحصول على مستحقاتهم من المنح العائلية و التمدرس

عن كل طفل حتى بلوغه 17 سنة أما إذا كان يزاول دراسته فحتى بلوغه 21 سنة، و تتراوح المنح ما بين

300.00 إلى 600.00 تحدد حسب أجره المنصب للمؤمن يساوي أو يفوق 15.000.00.

• إذا كان أجر المؤمن أكثر من 15.000.00 فتكون المنح لكل طفل 300.00 دج.

• إذا كان أجر المؤمن اقل من 15.000.00 تكون المنحة لكل طفل 600.00 دج .

و في حالة إذا كان المؤمن عدد الأطفال المتدرسين أكثر من (05) أطفال فتمنح 600.00 للأطفال الخمسة

الأولى وباقي الأطفال أكثر من (05) تكون المنحة 300.00 دج .

³(الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، 2022)

⁴(2022، الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية)

ويقوم الصندوق بصرف هذه المنح في انتظار استرجاعها من الخزينة العمومية.

ويجب تقديم ملف:

- طلب منح عائلية ملاً الوثيقة.
- شهادة العمل والأجر.
- بيان منحة التقاعد.
- شهادة الحالة المدنية.

3- التأمين على المرض والأمراض المزمنة⁵:

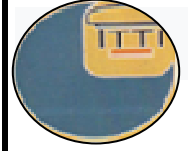
كل مؤمن مستوفي لاشتراكاته في الصندوق له الحق في التعويض الدواء وأيام العطل المرضية أثناء التوقف عن العمل، ويجب أن يكون المؤمن قد اشترك في الصندوق على الأقل (15) يوماً قبل تاريخ المرض أو الحادث أو يكون مستوفي لاشتراكاته ويستفيد المؤمن من مختلف التأمينات حسب الشروط.

3-1 - التأمين على المرض:

يستفيد منه كل مشترك مستوفي لاشتراكاته في الصندوق يقدم المؤمن الملف الطبي لمصلحة التعويضات وتبدأ عملية التصفية حيث يقوم المصفي بمراقبة الوصفات من حيث القسّمات والنشرات المرفقة المطابقة هذه الأخيرة و الأدوية المسجلة على وجه الوصفة الصادرة من طرف الطبيب المعالج وفي حالة تجاوز مبلغ الوصفة (3دج) أو في حالة وجود وصفه علاج الأسنان أشعة أو تحاليل ترسل الوصفة إلى المراقبة الطبية بكشف للاتصال مع المراقبة الطبيب يحدد فيها رقم تسجيل المؤمن والبيانات الخاصة أو بالمرضى الذي هو تحت كفالته تاريخ ورقم الإرسال ويطلب رأي الطبيب المشار في الوصفة المرسله.

وبعد عملية المراقبة من طرف الطبيب يكون رده سلبى أو ايجابى ويرجع الملف إلى المصلحة وقد تلجأ المصلحة في بعض الحالات استدعاء المريض للمعاينة من طرف المستشار استدعاء الأول إذا لم يحضر المريض مدة شهر يرسل استدعاء ثاني وفي حالة عدم الحضور يوجه له رفض إداري للملف أما الرفض الطلي وهذا في حالة عدم اقتناع الطبيب المستشار بالوصفة الطبية.

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، مطويات منشورة في موقع يوم 25 نوفمبر 2022 ساعة 16.30 <https://www.cnss.ma/ar/content/t%C3%A9l%C3%A9chargement>



وفي حالة إذا كانت الوصفة سليمة وتأكد من أن الدواء الموجود في الوصفة قابل للتعويض بعد هذه العملية يتم حساب مبلغ الوصفة وترسل الى عون الحجز لإصدار كشف يتكون من (3) نسخات وتوزع (01) للمركز (01) للشخص المؤمن و (01) للمحاسب.

• وتتراوح نسبة التعويض 80 % إلى 100 %

• يستفيد المؤمن من الأداءات العينة والنقدية إذا أصيب بمرض شرط أن تكون مدة العمل: 06 أشهر الأولى:

يستلزم أن تكون مدة العمل: على الأقل (15) يوما أو (100) ساعة خلال (12) شهر السابقة لتاريخ العلاج المطلوب للتعويض.

• ما فوق 06 أشهر:

يستلزم أن تكون مدة العمل: على الأقل (60) يوما أو (400) ساعة خلال (12) شهرا السابقة للتوقف عن العمل.

أو على الأقل (108) يوما أو (720) ساعة خلال (03) سنوات السابقة للتوقف عن العمل.

و يستفيد الأشخاص الآخرون من تعويضات مصاريف العلاج وهم:

- زوج المؤمن الذين لا يمارس أي نشاط مهني.
- الأطفال المكفولون: أصول المؤمن وأصول الزوجة.
- الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 سنة ويواصلون دراستهم.
- الأطفال المكفولون مهما كانت السن وليس لهم دخل.

3-2- الأمراض المزمنة:

إن هيئة الضمان الاجتماعي توفر علاج مجانا لأصحاب الأمراض المزمنة ويتم ذلك بمنح بطاقة الأمراض المزمنة لسحب الدواء مجانا.

و لكي تمنح بطاقة الأمراض المزمنة يجب أن يثبت المرض من طرف الطبيب المختص وذلك عن طريق شهادة طبية.

ويجب على المريض المؤمن أن يحضر ملف مكون من:

- رقم السجل في الضمان الاجتماعي.
- شهادة طبية.
- صورتان شمسيتان.
- شهادة ميلاد.
- شهادة عائلية.

وبعدها يعرض الملف على الطبيب المكلف ويتم فحص الملف و الشخص و يحدد الطبيب الحالة بالرفض أم الموافقة.

وفي حالة موافقة ترخص للمؤمن بطاقة الأمراض المزمنة وله الحق في التعامل مع الصيدلية واحدة والتي تكون متواجدة قرب مقر سكنه ويتعامل المركز مع الصيدليات التابعة للقطاع العام.

4- التأمين على حوادث العمل والوفاة⁶

(2022). الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية. غرداية: وكالة غرداية.

طيب سماتي. (2011). الاطار القانوني لتأمينات الاجتماعية والتشريع الجزائري ومشاكله العملية. الجزائر: ندوة حول التكافل الاجتماعي والتأمين التقليدي.

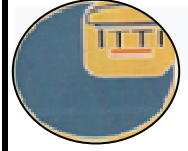
يستفيد من حوادث العمل المؤمن بدفع تعويض عن الضرر او الوفاة يستفيد منها ذوي الحقوق يجب أن يكون المتوفي المشترك مستوفي لاشتراكاته.

1-التأمينات على حوادث العمل⁷:

يتمثل في دفع كل المصاريف والتعويضات الناجمة انقطاع الأخير من القيام بأي جهد جسدي او فكري والذي نتج عن عطب كلي او جزئي بسبب حادث بحيث يخضع التعويض لقواعد تختلف حسب الحالة ودرجة العطب.

(الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، 2022)⁶

(الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، 2022)⁷



يعتبر حادث عمل الحادث الذي يطرأ إنشاء المسافة التي يقطعها المؤمن للذهاب الى عمله او الإياب منه بوسيلة النقل المستعملة شريطة أن لا يكون المسار قد انقطع او انحرف إلا إذا كان ذلك بحكم الاستعجال او الضرورة او طرق عارضة لأسباب قاهرة.

يجب على العامل أن يصرح بالحادث للمركز ويقدم للمركز شهادة طبية أولية تمهيدية تحرر من طرف الطبيب 03 نسخات وتتضمن بيانات دقيقة بأحد أربعة وثائقه. وتحرر من طرف المؤمن وبعد ذلك يتم الفحص من طبيب المركز وبعدها من يتم التعويض.

وإن كانت حالة المريض تتعدى ذلك يجب أن ينتقل الملف الى الوكالة غرداية يتم دراسة الملف مرة ثانية وإذا كان يستدعي ذلك تقدم له منحة شهرية بمدة 05 سنوات وبعد مرور المدة تتم مرحلة اخرى وهي دراسة الملف مرة اخرى ومعاينة الشخص وإن شفي هذه المدة تتوقف عنه هذه المنحة او المواصلة إذا لم يشفى من المرض.

5- التأمين على الوفاة:

يهدف التأمين على الوفاة ذوي حقوق المؤمن من رأس المال الوفاة فيستفيد ذوي الحقوق

- زوج المؤمن له الذي لا يمارس أي نشاط مهني.
 - الأولاد المكفولون: الأولاد الذين تقل أعمارهم عن 18 سنة.
 - الأولاد البالغون اقل من 15 سنه بنشأتهم عقد تمهين بمنحهم اجر يقل عن نصف الأجر الوطني الأدنى المضمون.
 - الأولاد الذين يقل سنهم عن 21 السنة الذين يواصلون دراستهم.
 - الإناث بدون دخل مهما كان سنهم.
 - الأولاد مهما كان سنهم الذين يتعذر عليهم ممارسة نشاط بأجور بسبب عاهة او مرض مزمن.
 - الأولاد الذين استوفوا شرط السن المطلوبة و المحتتم عليهم التوقف عن التمهين او الدراسة بحكم حالتهم الصحية.
 - أصول المؤمن له او أصول الزوجة عندما لا تتجاوز مواردهم الشخصية المبلغ الأدنى لمعاش التقاعد.
- إجراءات المطلوبة للاستفادة من رأس مال الوفاة:

يجب على ذوي الحقوق الذين يرغبون في الاستفادة من رأس مال الوفاة أن يستخرجوا من المركز الذي ينتسب إليه المؤمن المتوفي استمارة خاصة بذلك يتم ملئ البيانات المطلوبة فيها، ويجب أن يرفق الطلب بالوثائق التالية:

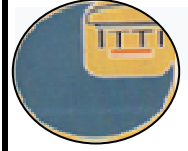
- شهادة وفاة المؤمن.
 - شهادة عائلية للحالة المدنية مؤشر على جانبها المعلومات المطلوبة.
 - بطاقة الترقيم للضمان الاجتماعي.
 - كشف الأجر الأخير او شهادة عمل والأجر للمؤمن.
 - شهادة التقاعد تصدر من وكالة التقاعد.
- إذا كان طلب رأس مال الوفاة من طرف الأصول او احدهما يجب أن تضاف الى الملف:
- وثيقة تثبت أن الأصول او احدهما كان المؤمن المتوفي متكفلا بهم.
 - شهادة الدخل.
- بمجرد ما يتم تكوين الملف تدفع هيئة الضمان الاجتماعي رأس مال الوفاة لمستحقيها أما بواسطة:
- صك بنكي يسلم للمعني مباشرة.
 - الحساب الجاري او حوالة بريدية.
 - كشف حساب يوجه الى المصالح التي يتقرب منها المستفيد يسلم مبلغ رأس مال الوفاة.
- وتقسم بالتساوي على ذوي الحقوق:
- للاستفادة من رأس مال الوفاة لا بد أن يكون:
- قد عمل 15 يوما او 100 ساعة خلال 03 أشهر التي تسبق تاريخ الوفاة.

او أن يكون صاحب:

- منحة عجز.
- منحة تقاعد مسبق.
- ربع حادث عمل تكون نسبة تساوي 50% على الأقل.

- قيمة منحة الوفاة:

تقدر المنحة على أساس مبلغ الأجر الشهري المستفاد منه خلال سنة كاملة قبل تاريخ وفاة المؤمن والذي كان وعاء لاقتطاع الاشتراكات .



رابعا: المراقبة الطبية كالية مساهمة في تعزيز الامن الصحي لصندوق الضمان الاجتماعي

1-تعريف الرقابة الطبية

هي فاعل طبي في مجال تسيير المخاطر، إذ يمثل دور الرقابة الطبية فيما يلي :

-تقديم الإستشارة الطبية إلى المؤمن لهما اجتماعيا ومهنيي الصحة في مجال التشريع الطبي الاجتماعي.

-مرافقة المؤمن لهم اجتماعيا وتحسين نوعية التكفل بهم ولاسيما المصابين بالأمراض مزمنة وذلك بالتشاور مع مهنيي الصحة.

-تحليل ومراقبة طلبات الحصول على الآداءات.

-السهر على التنفيذ السليم للقوانين¹

حيث يتم تخصيص مديرية بمؤسسة الضمان الاجتماعي يسيرها الطبيب الرئيس والأطباء المستشارين الآخرين حيث يمارس هؤلاء مهامهم المخولة لهم قانونيا والتمثلة في الرقابة الطبية حيث يبدون آرائهم حول ما يلي :

- مصاريف الأدوية

- المصاريف الطبية - التنقل للعلاج خارج الولاية أو خارج الوطن

- التجهيزات المدعمة للمعاقين - الوصفات الطبية

- التوقف عن العمل - تحديد صنف العجز عن المرض؛

- ضحايا حوادث العمل.

2- المهام المتعلقة بالرقابة الطبية على المؤسسات⁸

يستقبل الطبيب المستشار المؤمن لهم اجتماعيا الذين تقرر مصالح الآداءات إخضاعهم لرقابة الطبيب، وأن يستدعي المريض إذا رأى أن الفحص الطبي أمرا ضروريا.

بعد دراسة الملف الطبي، يقوم الطبيب المستشار بإتخاذ قرار حول طلب تعويض آداءات الضمان الاجتماعي، هذا القرار الذي يحول إلى مصالح الآداءات.

يمكن لرأي الطبي أن يشمل وصفة طبية، عطلة مرضية، طلب الحصول على تكفل بالحالات المرضية المزمنة، العجز، حوادث العمل والأمراض المهنية.

(الوردي، 2016)⁸

خامسا: بطاقة الشفاء كوسيلة دفع الكتروني .

:- نظام الدفع الالكتروني عن طريق بطاقة الشفاء

يعتبر مشروع نظام بطاقة الشفاء الطموح الذي يعتمد على استعمال التكنولوجيا الدقيقة والذي ينتج بطاقة ذات شريحة تسمى بطاقة الشفاء ويأتي هذا النظام في إطار العصرية الشاملة لقطاع الضمان الإجتماعي، إذ تعتبر الجزائر السباقة في العمل به قاريا وعربيا.

حيث أنه يهدف تحسين الأداءات المقدمة عن طريق التعويضات المنتظمة والسريعة.

-تحسين العلاقات فيما بين مقدمي الخدمات الصحية (هياكل صحية، أطباء، صيادلة).

-التحكم في التسيير عن طريق القوة الإنتاجية ودقة المراقبة.

الجدول(1) : إحصائيات نظام الشفاء في مركز الدفع متليلي 2020/2018

البيان	العدد
عدد المؤمن المستفيدين من بطاقة الشفاء	17094
عدد المؤمن المستدعين	17094
عدد الاستدعاءات المعادة	12
عدد الطلبات التي يتم إعادة إرسالها على مستوى الوكالة	63
عدد الطلبات المحولة إلى مركز الشفاء	/
عدد البطاقات المستعملة	/
عدد البطاقات المخصصة للمؤمنين اجتماعيا	6
عدد الصيدليات المعنية	15
عدد الصيدليات المشتغلة	13
عدد الصيدليات المتوقفة	2
عدد جداول الإرسال للمعالجة من الصيدليات	7
عدد الفواتير الالكترونية المعالجة	1195



3739619	مبلغ الفواتير الالكترونية المعالجة خلال شهر افريل 2018
32	عدد المفاتيح السرية للصيديات المسلمة
32	عدد المفاتيح السرية للصيديات المشتغلة
9	عدد الصيديات العاملة
1	عدد أطباء CNAS المكونين
1	عدد أطباء CNAS المتقاعدين
1	مجموع مراكز الدفع
37432	عدد المؤمنين اجتماعيا و ذويهم

المصدر : من وثائق صندوق ضمان الاجتماعي مركز الدفع متليلي

يبين الجدول أعلاه إحصائيات حول نظام الشفاء بمركز الدفع متليلي، حيث بلغ عدد المؤمنين اجتماعيا من سنة 2018 إلى 2020 = 17094 مؤمنا، تم استدعائهم للحصول على بطاقة لشفاء، غير أن 12 استدعاء أعيد من طرف مصالح لبريد بسبب عدم وصوله لأصحابه كما تم إعادة إرسال 63 استدعاء آخر متعلق بحالات بطاقة الشفاء و أمور أخرى ، وقد استفاد من خدمات بطاقة الشفاء مجموع 37432 مؤمنا اجتماعيا مع ذويهم. وهو ما يعكس الخدمة المجانية المقدمة من طرف مؤسسة الضمان الاجتماعي. كما يوضح الجدول عدد الصيديات المتعاقدة مع مركز الدفع متليلي و الذي بلغ عددها 13 صيدلية في مجال العمل و صيدليتين (02) متوقفتين ، حيث تم معالجة سبعة (07) جداول إرسال واردة من تلك الصيديات تتضمن وصفات طبية تم استلامها من المؤمنين اجتماعيا لتسوية الوضعية المالية (دفع مستحقات الصيديات).

و بلغ عدد المفاتيح السرية المسلمة للصيديات حوالي 32 مفتاح، و يتضمن المركز طبيب، مستشار واحد (01) مهمته المراقبة الطبية للمؤمنين اجتماعيا . بالإضافة إلى انه قد تم معالجة 1195 فاتورة الكترونية بمبلغ 3739619.00 دج خلال شهر افريل 2018 فقط.

يتم تعويض هذه المصاريف عن طريق التحويل إلى الحساب البريدي الجاري أو البنكي للمؤمن له اجتماعيا.

لتسليم الأدوية في إطار نظام الدفع من قبل الغير ، يجب عليك تقديم ما يلي:

• بطاقة شفاء محينة. • وصفة علاجية.

يتم إعفاؤكم من الرقابة الطبية القبلية في الحالات التالية:

- إذا كنتم مصابون بأمراض مزمنة. - إذا تجاوز سنكم ال 75 سنة.

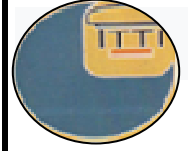
ولكن إذا تضمنت وصفتكم أدوية خاضعة لشروط خاصة لتعويض (ليست ضمن العلاج الخاص المعتاد) فتخضع

لرقابة الطبية في هذه الحالة. جدول 02 يوضح مجمل الخدمات المقدمة عن طريق بطاقة الالكترونية الشفاء

	الطريقة التقليدية		الطريقة الحديثة بطاقة الشفاء		الاجمالي	
	5 206		165 454		170 660	
2016	046,00	3%	176,00	97%	222,00	100%
	5 953		200 854		206 807	
2017	357,00	3%	165,00	97%	522,00	100%
	6 866		231 687		238 553	
2018	169,00	3%	723,00	97%	892,00	100%
	7 919		244 328		252 248	
2019	348,00	3%	740,00	97%	088,00	100%
	5 558		228 394		233 953	
2020	705,00	2%	539,00	98%	244,00	100%
	5 001		209 123		214 125	
2021	863,00	2%	789,00	98%	652,00	100%

السنوات	2016	2017	2018	2019	2020	2021
عدد البطاقات المنجزة	1968	1384	974	1218	322	1150

عدد بطاقات الشفاء المنجزة في الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال غير اجراء



نلاحظ في هذا الجدول تطور خدمات الدفع الالكتروني التي قدمتها التاميات الاجتماعية والتي اصبح المؤمن اجتماعيا يستخدمها بشكل كبير حتى فاقت النسبة 97 بالمائة وهذا يدل على تطور الملحوظ لنظام الدفع من قيل الغير للبطاقة الالكترونية التي اصبحت تمثل نسبة 80 بالمائة من النقود التي يحملها المنخرط لدى الضمان الاجتماعي

خاتمة :

لقد تم التطرق في هذه الورقة الى مساعي مؤسسة الصندوق الوطني للعمال الاجراء الى تحسين جودة الخدمات من خلال تطبيق الادارة الرقمية في شكل انشاء بطاقة الشفاء كوسيلة دفع الكتروني في شكل المنتجات التامينية وذلك لتحسين خدمات التعويضات الاجتماعية للمنخرطين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء والتي بدورها تساهم من خلال مرافقة المريض ودوي الحقوق مرافقة صحية تضمن له الامن الصحي خلال المسار المهني وبعد احواله الى التقاعد هو ودوي الحقوق فمساهمة هذا الصندوق في تحقيق الامن الصحي

- تحرير المؤمن من الدوام الذي كان سابقا وذلك من خلال جعل بطاقة الشفاء وسيط بين المؤمن اجتماعيا والصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية
- التخفيف من التنقل اليومي الى مراكز الدفع من استحقاق التعويضات التي تقدمها المنتجات التامينية والمراقبة الطبية التي تساهم بشكل كبير للتكفل بالمؤمن اجتماعيا من الناحية العلاجية ومتابعة بعدها

المراجع:

وكالة غرداية: غرداية. الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية. (2022).

الوردي ح. (2016). النظام القانوني للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للاجراء Dans. مذكرة ماستر (p. 52). الجزائر.

سماتي ط. (2011). الاطار القانوني لتأمينات الاجتماعية والتشريع الجزائري ومشاكله العملية. الجزائر: ندوة حول التكافل الاجتماعي والتأمين التقليدي.

اسم المؤلف الأول

عنوان المقال

اسم المؤلف الثاني