

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير ادارة صحية



أثر استخدام العيادات الافتراضية على تقليل زمن الانتظار ورفع رضا المرضى: دراسة ميدانية على
مراجعي التجمعات الصحية بالمملكة

إعداد الطالب/ عبدالعزيز بن محمد القوسي

رقم الطالب / 253001629

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د.فايز جراد

العام الدراسي:2026

٣	مقدمة:
٤	مشكلة الدراسة:
	أهمية الدراسة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
	أهداف الدراسة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
	أسئلة الدراسة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
	فروض الدراسة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
٤	الدراسات السابقة:
١٧	الفجوة البحثية:
١٨	المنطلقات النظرية للدراسة:
١٨	المنهجية وطرق البحث:
	مجتمع وعينة الدراسة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
	مصادر جمع البيانات: خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
	أداة الدراسة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
	الأساليب الإحصائية المستخدمة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
	حدود الدراسة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
٢١	المراجع:
٢٦	أولاً: المراجع العربية:

مقدمة:

يُعدّ القطاع الصحي من أكثر القطاعات الحيوية التي تشهد تحولات متسارعة في ظل الثورة الرقمية التي يعيشها العالم المعاصر، إذ باتت التقنيات الحديثة تُعيد تشكيل أنماط تقديم الرعاية الصحية وتفتح آفاقًا واسعة لتحسين جودة الخدمات العلاجية وتعزيز كفاءة المنظومات الصحية. وقد أسهمت جائحة كورونا المستجد في تسريع وتيرة هذا التحول الرقمي بصورة غير مسبوقة، حيث فرضت على المؤسسات الصحية في مختلف أنحاء العالم ضرورة تبني حلول مبتكرة تضمن استمرارية تقديم الخدمات العلاجية مع الحفاظ على سلامة المرضى ومقدمي الرعاية الصحية على حدٍ سواء (السميري والسالم، 2023)

وتُمثل العيادات الافتراضية أحد أبرز تجليات التحول الرقمي في القطاع الصحي، إذ تتيح للمرضى الحصول على الاستشارات الطبية والمتابعة العلاجية عن بُعد دون الحاجة إلى التنقل والحضور الفعلي إلى المرافق الصحية، وذلك من خلال توظيف تقنيات الاتصال المرئي والمنصات الرقمية المتخصصة. وقد أثبتت التجارب الدولية أن العيادات الافتراضية تُسهم في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات الصحية وتسهيل حصول المرضى على الرعاية اللازمة في الوقت المناسب، لا سيما في المناطق ذات الكثافة السكانية العالية أو تلك التي تعاني من محدودية الكوادر الطبية. (Gellert et al., 2023)

ومن جهة أخرى، يُعدّ زمن الانتظار من أكثر المؤشرات حساسية في قياس كفاءة المنظومات الصحية، إذ يرتبط ارتباطًا وثيقًا بتجربة المريض ومستوى رضاه عن الخدمات المقدمة. وتؤكد الأدبيات أن طول فترات الانتظار يُؤدّ شعورًا بالإحباط لدى المرضى ويُضعف ثقتهم بمقدمي الرعاية الصحية، كما يُلقي أعباءً تشغيلية إضافية على المرافق الصحية نتيجة الازدحام وسوء توزيع الموارد. وقد تنبّهت العديد من المنظومات الصحية حول العالم إلى أهمية معالجة هذه الإشكالية من خلال تبني استراتيجيات قائمة على التحليل الكمي والنمذجة التنبؤية لتحسين تدفق المرضى وتقليص أوقات الانتظار عند نقاط الرعاية المختلفة. (Morales et al., 2024)

ويُشكّل رضا المرضى ركيزة أساسية في تقييم جودة الخدمات الصحية وقياس مدى نجاح المؤسسات الصحية في تلبية احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم. ويتأثر هذا الرضا بمجموعة متشابكة من العوامل تشمل البيئة المحيطة بالمريض وأسلوب التعامل ومستوى التواصل مع مقدمي الخدمة الصحية ومدة الانتظار قبل الحصول على الرعاية المطلوبة. وقد أوضحت الدراسات أن جودة الخدمات الصحية

بأبعادها المتعددة تؤثر تأثيرًا إيجابيًا ومباشرًا على مستوى رضا المرضى، وأن تحسين هذه الجودة يستلزم فهمًا معمقًا للعوامل والمحددات المؤثرة في إدراك المرضى للخدمة المقدمة لهم (رجيمي وبوسالم، 2022)

يتضح أن علاقة تكاملية بين تبني العيادات الافتراضية من جهة وتحقيق أهداف تقليل زمن الانتظار ورفع رضا المرضى من جهة أخرى، إذ تُوفّر العيادات الافتراضية آليات مرنة وفعّالة لتسهيل وصول المرضى إلى الخدمات الصحية وتقليل الحاجة إلى الزيارات الحضورية، مما ينعكس إيجابيًا على تخفيف الازدحام في المرافق الصحية التقليدية وتحسين تجربة المريض بشكل شامل. وقد أثبتت عدة دراسات أن دمج الزيارات الافتراضية في سير العمل السريري يُسهم في تقليص الفترة بين الإحالة والموعد وزيادة أعداد المرضى الذين تتم خدمتهم مع الحفاظ على مستويات مرتفعة من الرضا (Rabinovitch et al., 2024).

وبناءً على ما تقدم، تأتي هذه الدراسة لتستقصي أثر استخدام العيادات الافتراضية بأبعاده (سهولة الوصول إلى الخدمة، كفاءة التشخيص والمتابعة عن بُعد، جودة التفاعل بين الطبيب والمريض، البنية التقنية والأمان الرقمي) على تقليل زمن الانتظار ورفع رضا المرضى لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية في التجمعات الصحية بالمملكة، وذلك بهدف تقديم رؤى علمية وعملية تُسهم في تعزيز فاعلية التحول الرقمي في القطاع الصحي السعودي بما يتسق مع تطلعات رؤية المملكة ٢٠٣٠ نحو بناء منظومة صحية رقمية متكاملة ومستدامة.

مشكلة الدراسة

يشهد القطاع الصحي على المستوى العالمي والمحلي تحولات جوهرية فرضتها المتغيرات التكنولوجية المتسارعة والتحديات الوبائية غير المسبوقة التي كشفت عن هشاشة النماذج التقليدية في تقديم الرعاية الصحية وعجزها عن الاستجابة الفعّالة لزيادة الطلب على الخدمات العلاجية. وقد برزت إشكالية طول زمن الانتظار في المرافق الصحية بوصفها واحدة من أكثر التحديات المزمنة التي تؤرق المنظومات الصحية في مختلف دول العالم، إذ تُشير الأدبيات إلى أن أوقات الانتظار المطوّلة لا تقتصر آثارها السلبية على تراجع رضا المرضى فحسب، بل تمتد لتشمل تأخر التشخيص وتفاقم الحالات المرضية وارتفاع معدلات عدم الالتزام بالمتابعة العلاجية، مما يُلقي بأعباء اقتصادية واجتماعية ثقيلة على كاهل

المرضى والمؤسسات الصحية على حدٍ سواء. وقد أكدت دراسة (Morales et al., 2024) أن تقليل أوقات الانتظار يرتبط ارتباطاً مباشراً بتحسين رضا المرضى والكفاءة التشغيلية للمستشفيات، فيما أوضحت دراسة (Nigatu et al., 2025) أن تطبيق حلول الرعاية عن بُعد أدى إلى انخفاض بنسبة (٧١%) في زمن الانتظار وزيادة ملحوظة في رضا المرضى.

وفي السياق السعودي، تحتل مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض موقعاً محورياً في المنظومة الصحية باعتبارها خط التماس الأول بين المواطنين والخدمات العلاجية، حيث تستقبل هذه المراكز أعداداً متزايدة من المراجعين يومياً في ظل النمو السكاني المتسارع والتوسع العمراني الذي تشهده العاصمة. وعلى الرغم من الجهود الحثيثة التي تبذلها وزارة الصحة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لتحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز التحول الرقمي، إلا أن الواقع الميداني يكشف عن استمرار معاناة المراجعين من طول فترات الانتظار للحصول على المواعيد أو أثناء الزيارات العيادية، مما ينعكس سلباً على مستوى رضاهم وثقتهم بالخدمات المقدمة. وقد أشارت دراسة (العتيبي، ٢٠٢٣) إلى أن المشكلات التي يواجهها المرضى في تعاملاتهم مع مراكز الرعاية الصحية لا تزال قائمة رغم التحول نحو الخدمات الافتراضية، كما كشفت دراسة (القحطاني، ٢٠٢١) عن أهمية تقييم جودة الخدمات المقدمة في العيادات الافتراضية من وجهة نظر المستفيدين لضمان تحقيق الأهداف المرجوة منها.

وقد جاءت العيادات الافتراضية كأحد الحلول الرقمية الواعدة التي تبنتها المملكة العربية السعودية من خلال تطبيقات مثل "صحتي" و"موعد"، بهدف تسهيل وصول المرضى إلى الخدمات الصحية وتقليل الازدحام في المرافق الصحية التقليدية. غير أن مدى فاعلية هذه العيادات في تحقيق أهدافها المتمثلة في تقليل زمن الانتظار ورفع رضا المرضى لا يزال يحتاج إلى مزيد من التقصي العلمي المنهجي، لا سيما في بيئة مراكز الرعاية الأولية التي تتميز بخصوصية في طبيعة الخدمات المقدمة وتنوع شرائح المراجعين. فقد أوضحت دراسة (السميري والسالم، ٢٠٢٣) أهمية دراسة قدرة المستشفيات على التحول إلى العيادات الافتراضية ومدى تقبل المجتمع السعودي لهذا التحول، بينما أكدت دراسة (فقيه، ٢٠٢٥) وجود تحديات تقنية تتعلق بجودة الاتصال ونقص الوعي بالخدمات المقدمة تحدّ من فاعلية العيادات الافتراضية. كما أثبتت دراسة (Pennington et al., 2022) أن دمج الزيارات الافتراضية أسهم في تقليل فترات الانتظار ورفع رضا المرضى بنسب ملموسة، مما يُعزز الحاجة إلى دراسة هذا الأثر في البيئة السعودية.

وانطلاقاً مما سبق، تتبلور مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر استخدام العيادات الافتراضية بأبعاده (سهولة الوصول إلى الخدمة، كفاءة التشخيص والمتابعة عن بُعد، جودة التفاعل بين الطبيب والمريض، البنية التقنية والأمان الرقمي) على تقليل زمن الانتظار ورفع رضا المرضى لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بالمملكة العربية السعودية ؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام العيادات الافتراضية بأبعاده (سهولة الوصول إلى الخدمة، كفاءة التشخيص والمتابعة عن بُعد، جودة التفاعل بين الطبيب والمريض، البنية التقنية والأمان الرقمي) على تقليل زمن الانتظار ورفع رضا المرضى لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بالمملكة .

تتفرع من الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

- ✍ التعرف على أثر سهولة الوصول إلى الخدمة في العيادات الافتراضية على تقليل زمن الانتظار لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض.
- ✍ التعرف على أثر سهولة الوصول إلى الخدمة في العيادات الافتراضية على رفع رضا المرضى لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض.
- ✍ التعرف على أثر كفاءة التشخيص والمتابعة عن بُعد في العيادات الافتراضية على تقليل زمن الانتظار لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض.
- ✍ التعرف على أثر كفاءة التشخيص والمتابعة عن بُعد في العيادات الافتراضية على رفع رضا المرضى لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض.
- ✍ التعرف على أثر جودة التفاعل بين الطبيب والمريض في العيادات الافتراضية على تقليل زمن الانتظار لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض.
- ✍ التعرف على أثر جودة التفاعل بين الطبيب والمريض في العيادات الافتراضية على رفع رضا المرضى لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض.
- ✍ التعرف على أثر البنية التقنية والأمان الرقمي في العيادات الافتراضية على تقليل زمن الانتظار لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض.

✍ التعرف على أثر البنية التقنية والأمان الرقمي في العيادات الافتراضية على رفع رضا المرضى لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض.

✍ الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابات أفراد العينة حول أثر استخدام العيادات الافتراضية على تقليل زمن الانتظار ورفع رضا المرضى وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد مرات استخدام العيادات الافتراضية)

✍ تقديم مقترحات وتوصيات عملية لتعزيز فاعلية العيادات الافتراضية في تقليل زمن الانتظار ورفع رضا المرضى بمراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض.

أسئلة الدراسة

ما أثر استخدام العيادات الافتراضية بأبعاده (سهولة الوصول إلى الخدمة، كفاءة التشخيص والمتابعة عن بُعد، جودة التفاعل بين الطبيب والمريض، البنية التقنية والأمان الرقمي) على تقليل زمن الانتظار ورفع رضا المرضى لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض؟

الأسئلة الفرعية

✍ ما أثر سهولة الوصول إلى الخدمة في العيادات الافتراضية على تقليل زمن الانتظار لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض؟

✍ ما أثر سهولة الوصول إلى الخدمة في العيادات الافتراضية على رفع رضا المرضى لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض؟

✍ ما أثر كفاءة التشخيص والمتابعة عن بُعد في العيادات الافتراضية على تقليل زمن الانتظار لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض؟

✍ ما أثر كفاءة التشخيص والمتابعة عن بُعد في العيادات الافتراضية على رفع رضا المرضى لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض؟

✍ ما أثر جودة التفاعل بين الطبيب والمريض في العيادات الافتراضية على تقليل زمن الانتظار لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض؟

✍ ما أثر جودة التفاعل بين الطبيب والمريض في العيادات الافتراضية على رفع رضا المرضى لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض؟

✍ ما أثر البنية التقنية والأمان الرقمي في العيادات الافتراضية على تقليل زمن الانتظار لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض؟

✍ ما أثر البنية التقنية والأمان الرقمي في العيادات الافتراضية على رفع رضا المرضى لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض؟

✍ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول أثر استخدام العيادات الافتراضية على تقليل زمن الانتظار ورفع رضا المرضى تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد مرات استخدام العيادات الافتراضية)؟

فروض الدراسة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام العيادات الافتراضية بأبعاده (سهولة الوصول إلى الخدمة، كفاءة التشخيص والمتابعة عن بُعد، جودة التفاعل بين الطبيب والمريض، البنية التقنية والأمان الرقمي) على تقليل زمن الانتظار ورفع رضا المرضى لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض.

الفروض الفرعية

الفرض الفرعي الأول: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لسهولة الوصول إلى الخدمة في العيادات الافتراضية على تقليل زمن الانتظار لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض.

الفرض الفرعي الثاني: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لسهولة الوصول إلى الخدمة في العيادات الافتراضية على رفع رضا المرضى لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض.

الفرض الفرعي الثالث: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لكفاءة التشخيص والمتابعة عن بُعد في العيادات الافتراضية على تقليل زمن الانتظار لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض.

الفرض الفرعي الرابع: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لكفاءة التشخيص والمتابعة عن بُعد في العيادات الافتراضية على رفع رضا المرضى لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض.

الفرض الفرعي الخامس: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة التفاعل بين الطبيب والمريض في العيادات الافتراضية على تقليل زمن الانتظار لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض.

الفرض الفرعي السادس: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة التفاعل بين الطبيب والمريض في العيادات الافتراضية على رفع رضا المرضى لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض.

الفرض الفرعي السابع: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبنية التقنية والأمان الرقمي في العيادات الافتراضية على تقليل زمن الانتظار لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض.

الفرض الفرعي الثامن: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبنية التقنية والأمان الرقمي في العيادات الافتراضية على رفع رضا المرضى لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية (النظرية)

- تُسهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة العربية والبحثية بإطار نظري متكامل يربط بين العيادات الافتراضية بأبعادها الأربعة (سهولة الوصول إلى الخدمة، كفاءة التشخيص والمتابعة عن بُعد، جودة التفاعل بين الطبيب والمريض، البنية التقنية والأمان الرقمي) وبين تقليل زمن الانتظار ورضا المرضى، وهو ما يُعدّ إضافة نوعية للدراسات المتعلقة بالصحة الرقمية في البيئة السعودية.

- تأتي هذه الدراسة لسد فجوة واضحة في الأدبيات العربية التي تقتصر إلى دراسات تجمع بين أثر العيادات الافتراضية وتقليل زمن الانتظار ورضا المرضى في آن واحد، لا سيما في بيئة مراكز الرعاية الأولية التي تمثل خط الدفاع الأول في المنظومة الصحية.
- تقدم الدراسة نموذجًا بحثيًا يوضح العلاقات بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع، مما يُمكن الباحثين المستقبليين من اختباره وتطويره في سياقات صحية وجغرافية مختلفة، وبالتالي تعزيز التراكم المعرفي في مجال إدارة الخدمات الصحية الرقمية.
- تسهم الدراسة في تطوير أداة قياس (استبانة) محكمة وموثوقة لقياس أبعاد العيادات الافتراضية وأثرها على زمن الانتظار ورضا المرضى، مما يُتيح للباحثين استخدامها أو تكييفها في دراسات مستقبلية مشابهة.
- تتسق هذه الدراسة مع التوجهات البحثية العالمية والمحلية التي تؤكد ضرورة دراسة أثر التحول الرقمي في القطاع الصحي، خاصة في ضوء التسارع الذي شهده العالم في تبني الخدمات الصحية الافتراضية بعد جائحة كورونا، مما يجعل نتائجها ذات صلة وثيقة بالواقع المعاصر.
- تُسهم الدراسة في الربط بين عدة حقول معرفية تشمل إدارة الخدمات الصحية، وتقنية المعلومات الصحية، وإدارة الجودة، مما يُعزز المنظور التكاملي في البحث العلمي ويُشجع على مزيد من الدراسات البينية.

الأهمية العملية (التطبيقية)

- تقدم الدراسة نتائج وتوصيات عملية يمكن لصناع القرار في وزارة الصحة السعودية ومراكز الرعاية الأولية الاستفادة منها في تطوير سياسات وإجراءات تطبيق العيادات الافتراضية بما يضمن تقليل زمن الانتظار ورفع رضا المرضى بشكل فعال.
- تُسهم نتائج الدراسة في تحديد نقاط القوة والضعف في تجربة العيادات الافتراضية الحالية بمراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض، مما يُمكن القائمين على هذه المراكز من اتخاذ إجراءات تصحيحية وتحسينية مبنية على بيانات واقعية وليس على افتراضات.
- تتوافق هذه الدراسة مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ وبرنامج التحول الوطني في قطاع الصحة، الذي يركز على التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز تجربة المريض، مما يجعل نتائجها ذات قيمة تطبيقية مباشرة في دعم هذه المستهدفات الوطنية.

- تكشف الدراسة عن مدى إسهام العيادات الافتراضية في تقليل الضغط على مراكز الرعاية الأولية من خلال تقليص أوقات الانتظار وتخفيف الازدحام، مما ينعكس إيجابياً على ترشيد الموارد المالية والبشرية ورفع الكفاءة التشغيلية لهذه المراكز.

الدراسات السابقة:

المحور الأول: دراسات تناولت المتغير المستقل (العيادات الافتراضية) وعلاقته بمتغيرات أخرى

أولاً: الدراسات العربية

دراسة (السميري والسالم، ٢٠٢٣) بعنوان: "أثر استخدام العيادات الافتراضية على استمرارية الخدمات العلاجية: دراسة ميدانية عن مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بجدة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام العيادات الافتراضية بأبعاده (سرعة التحول إلى العيادات الافتراضية، تقبل المجتمع السعودي للتحويل الإلكتروني، رضا المستفيدين من العيادات الافتراضية، آراء المشغلين من الأطباء والتمريض والإداريين) على استمرارية الخدمات العلاجية في مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بجدة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من عينة عشوائية ممثلة من مجتمع بحث قوامه (١٠٠) ألف فرد شملت خمس فئات وظيفية هي (الأطباء، الإداريون، التمريض، الفنيون، المستفيدون)، واعتمدت على استبيان إلكتروني باستخدام برنامج Survey Monkey. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن العيادات الافتراضية أسهمت في التخفيف من الازدحام في المستشفى، وأن هناك تقبلاً من المجتمع السعودي للتحويل الإلكتروني وسهولة التعامل معه، كما أظهرت إمكانية استمرار عمل العيادات الافتراضية مستقبلاً بعد انتهاء الجائحة مع تحقيق مستوى مقبول من الموثوقية والأمان في تقديم العلاج عن بُعد. وأوصت الدراسة بضرورة التوسع في تطبيق العيادات الافتراضية وتعزيز البنية التحتية التقنية لضمان استمرارية الخدمات العلاجية.

دراسة (فقيه، ٢٠٢٥) بعنوان: "دور العيادات الاستشارية الافتراضية في تعزيز الصحة النفسية لطالبات جامعة أم القرى"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور العيادات الاستشارية الافتراضية بأبعاده (تقليل الضغوط النفسية، تعزيز الوعي بالصحة النفسية، مستوى رضا الطالبات، التحديات التقنية) على تعزيز الصحة النفسية لطالبات جامعة أم القرى في المملكة العربية السعودية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (١٢٤) طالبة تم اختيارهن بطريقة عشوائية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن العيادات الافتراضية تلعب دورًا مهمًا في تقليل الضغوط النفسية وتعزيز الوعي بالصحة النفسية بنسبة رضا بلغت (77%)، غير أن الطالبات يواجهن تحديات مثل ضعف جودة الاتصال وقلة الوعي بالخدمات المقدمة مما أدى إلى متوسط رضا عام بنسبة (٦٤%)، كما اعتبرت (77%) من المستجيبات أن إشراك الطالبات في تقييم الخدمات واستخدام تقنيات حديثة يعزز فعالية العيادات. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين البنية التقنية وتوفير ورش توعية وتدريب الكوادر المتخصصة وضمان الأمان السيبراني لزيادة ثقة الطالبات بالخدمات الافتراضية.

دراسة (النفيعي، ٢٠٢٥) بعنوان: "العلاقة بين تطبيق العيادات الافتراضية وتعزيز التواصل الطبي"

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين تطبيق العيادات الافتراضية بأبعاده (الاستخدام الفعال للعيادات الافتراضية، فاعلية التفاعل في العيادات الافتراضية، ولاء المرضى) على تعزيز التواصل الطبي ورضا المرضى وثقتهم. واستخدمت الدراسة المنهج المناسب لاختبار فروضها. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق العيادات الافتراضية وتعزيز التواصل الطبي، كما أثبتت وجود علاقة بين استخدام العيادات الافتراضية ورضا المرضى، وبين فاعلية التفاعل في العيادات الافتراضية وثقة المرضى، فضلاً عن وجود علاقة بين تطبيق العيادات الافتراضية وولاء المرضى. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير العيادات الافتراضية وتعزيز آليات التفاعل لرفع مستوى رضا المستفيدين.

ثانيًا: الدراسات الأجنبية

دراسة (Gellert et al., 2023) بعنوان "How Virtual Triage Can Improve Patient Experience and Satisfaction: A Narrative Review and Look Forward"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الفرز الافتراضي (Virtual Triage) بأبعاده (إمكانية الوصول إلى الرعاية الصحية، تنسيق الرعاية، تخصيص الرعاية، مشاركة المرضى، تثقيف المرضى) على تحسين

تجربة المرضى ورفع مستوى رضاهم. واستخدمت الدراسة منهج المراجعة السريرية للأدبيات (Narrative Review) من خلال البحث في قواعد بيانات Google Scholar و PubMed و Science Direct و ResearchGate. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الفرز الافتراضي يعزز الفعالية السريرية من خلال الكشف المبكر والإحالة السريعة، ويقلل من الزيارات غير الضرورية لأقسام الطوارئ، كما يوفر رعاية أكثر ملاءمة لمستوى الحالة الصحية مما يحسن تجربة المريض ورضاه، ويتيح للمرضى الوصول إلى الخدمات الصحية على مدار الساعة مع تقليل أوقات الانتظار والتكاليف المالية. وأوصت الدراسة بضرورة تبني مقدمي الرعاية الصحية للحلول الرقمية مثل الفرز الافتراضي كجزء من التحول الرقمي لتحسين تجربة المرضى ورضاهم.

دراسة (Pennington et al., 2022) بعنوان "Positive Impact of the Pandemic: The Effect of Post-COVID-19 Virtual Visit Implementation on Departmental Efficiency and Patient Satisfaction in a Quaternary Care Center"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الزيارات الافتراضية بأبعاده (حجم الزيارات، الوقت حتى الحصول على الموعد، نسبة المواعيد في الوقت المحدد، العائد الجراحي) على كفاءة القسم ورضا المرضى في قسم جراحة الأعصاب بمركز رعاية رباعي (Mayo Clinic). واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب المقارنة بين فترتي ما قبل وبعد الجائحة من يناير ٢٠١٩ إلى ديسمبر ٢٠٢١، وتكونت العينة من (٥٤,٥٦٢) زيارة عيادية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن استخدام الطب الاتصالي ارتفع بشكل ملحوظ من (٠,٣%) إلى (١٩,١%) من إجمالي الزيارات بعد الجائحة، وأن المواعيد الافتراضية ارتبطت بفترات انتظار أقصر مقارنة بالزيارات الحضورية حيث حصل (60%) من المرضى على مواعيد خلال (٠-٥) أيام، كما أن (٨٧%) من الزيارات الافتراضية كانت في الموعد المحدد، وارتفع رضا المرضى بشكل عام بعد دمج الطب الاتصالي من (٨٥,٩%) إلى (٨٨,٥%). وأوصت الدراسة بالاستمرار في دمج الزيارات الافتراضية ضمن سير العمل السريري لتحسين كفاءة الأقسام ورضا المرضى.

المحور الثاني: دراسات تناولت المتغير التابع (تقليل زمن الانتظار ورضا المرضى) وعلاقته بمتغيرات أخرى

أولاً: الدراسات العربية

دراسة (جباري وجباري، ٢٠٢٢) بعنوان "تطبيق النماذج العشوائية لصفوف الانتظار للتقليل من زمن الانتظار بمستشفى د. بن زرجب عين تيموشنت مصلحة الأنف والأذن والحنجرة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور النماذج العشوائية لصفوف الانتظار بأبعاده (نمذجة ظاهرة الانتظار، تحسين جودة الخدمة، تقليل زمن الانتظار) على حل مشكل الازدحام في مصلحة الأنف والأذن والحنجرة بمستشفى د. بن زرجب بعين تيموشنت بالجزائر. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي التحليلي القائم على نظرية صفوف الانتظار. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المصلحة تعاني من مشكلة ازدحام كبيرة تؤثر سلباً على جودة الخدمة المقدمة للمرضى، وأن تطبيق النماذج العشوائية لصفوف الانتظار يُمكن أن يسهم في فهم ظاهرة الانتظار وتحليلها بشكل علمي. وأوصت الدراسة بضرورة إضافة مركز خدمة جديد في المصلحة لتقليل من زمن الانتظار وتقديم خدمة أفضل للمرضى.

دراسة (رجيمي وبوسالم، ٢٠٢٢) بعنوان: "أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي بقالة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الصحية بأبعاده (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) على رضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي بقالة بالجزائر. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (١٧٥) مريضاً تم توزيع استبانة عليهم شملت (٣٧) عبارة، وتم اختبار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى، وأن بُعد الملموسية له أكبر تأثير على رضا المرضى مقارنة بالأبعاد الأخرى. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتحسين الجوانب المادية والملموسة للخدمات الصحية لما لها من أثر مباشر على رضا المرضى.

دراسة (عبدالرحمن، ٢٠٢٢) بعنوان: "العوامل المؤثرة في مدى رضا المرضى عن الخدمات الصحية: دراسة حالة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في رضا المرضى بأبعاده (المستوى التعليمي، الحالة الزوجية، فترة الانتظار، تفهم ما يقوله الطبيب، عدد الزيارات) على جودة الخدمات الطبية المقدمة للمرضى في مركز علاج الأورام بالإشعاع والطب النووي بمستشفيات جامعة عين شمس بمصر. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (360) مفردة تم اختيارها بطريقة عشوائية متعددة المراحل. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المستوى التعليمي والحالة الزوجية والحالة المهنية لها علاقة بآراء المرضى حول رضاهم عن الخدمة، بينما فئات العمر والنوع ليس لهما علاقة، كما أظهر تحليل الانحدار اللوجستي الثنائي أن هناك خمسة متغيرات مؤثرة في حالة الرضا هي (الحالة التعليمية، العمل بأجر، تفهم ما يقوله الطبيب، عدد الزيارات السنوية، فترة الانتظار)، وأن النموذج صنف المرضى حسب مدى رضاهم تصنيفاً صحيحاً بنسبة (٧٤,٢%). وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الإمكانيات المادية والبشرية وإنشاء مراكز متخصصة في جميع المحافظات، والتأكيد على أهمية توافر نظام دوري وفاعل للتعرف على آراء المرضى وقياس الفجوة الإدراكية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة (Morales et al., 2024) بعنوان "Reducing Waiting Times to Improve Patient Satisfaction: A Hybrid Strategy for Decision Support Management"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تقليل أوقات الانتظار بأبعاده (وقت الانتظار في مرحلة التسجيل، وقت الانتظار في مرحلة قياس العلامات الحيوية، وقت الانتظار في مرحلة الاستشارة الطبية) على رفع رضا المرضى وتحسين الكفاءة التشغيلية في المستشفيات العامة. واستخدمت الدراسة منهجاً هجيناً يجمع بين النمذجة التنبؤية باستخدام الانحدار الخطي المتعدد (MLR) وتقنيات المحاكاة لدعم اتخاذ القرار، وتكونت العينة من بيانات (٤٨٠) مريضاً في مستشفى عام بباكستان. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن نموذج الانحدار الخطي المتعدد حقق دقة تنبؤية عالية بمعامل تحديد ($R^2 = 0.93$)، وأن إطار التحسين المقترح نجح في تقليل الوقت الإجمالي في النظام بمقدار (٢٢,٥) دقيقة بنسبة تخفيض تصل إلى

(٢٦%)، وأن مرحلة الاستشارة الطبية تمثل أكبر عنق زجاجة في العملية العلاجية. وأوصت الدراسة بضرورة دمج النمذجة التنبؤية مع المحاكاة لتوفير أدوات فعالة لمديري المستشفيات لاتخاذ قرارات قائمة على البيانات لتحسين رضا المرضى.

دراسة (Nigatu et al., 2025) بعنوان "Effect of Teleradiology on Patient Waiting Time and Service Satisfaction in Public Hospitals, Northwest Ethiopia: A Quasi-Experimental Study"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظام الأشعة عن بُعد (Teleradiology) بأبعاده (زمن انتظار المريض، مستوى رضا المرضى عن خدمة الأشعة) على تحسين التشخيص والعلاج في الوقت المناسب بالمستشفيات العامة في شمال غرب إثيوبيا. واستخدمت الدراسة المنهج شبه التجريبي بتصميم ما قبل وما بعد التدخل (Pre-Post Design)، وتكونت العينة من (٨٣٦) مشاركًا منهم (٤١٧) في فترة ما قبل التدخل و(٤١٩) في فترة ما بعد التدخل، وتم جمع البيانات من أكتوبر ٢٠٢١ إلى يناير ٢٠٢٣. وتوصلت نتائج الدراسة إلى انخفاض كبير في متوسط زمن الانتظار من (٤٣,٥) ساعة إلى (4.62) ساعة بحجم أثر بلغ (٠,٨٤)، وتحسن ملحوظ في درجة رضا المرضى من (٥٢,٦%) إلى (65.7%)، كما أظهر تحليل النموذج الخطي المعمم انخفاضًا بنسبة (٧١%) في زمن الانتظار وزيادة بنسبة (١١%) في رضا المرضى عن خدمة الأشعة. وأوصت الدراسة بضرورة نشر أنظمة الأشعة عن بُعد في المستشفيات العامة لتعزيز الكفاءة وتحسين رضا المرضى في الاستشارات الإشعاعية.

دراسة (Rabinovitch et al., 2024) بعنوان "Wait Times and Patient Throughput After the Implementation of a Novel Model of Virtual Care in an Outpatient Neurology Clinic: A Retrospective Analysis"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نموذج مبتكر للرعاية الافتراضية (عيادة الوصول السريع الافتراضية) بأبعاده (متوسط أوقات الانتظار، معدل تدفق المرضى، كفاءة التحويل) على تقليل أوقات الانتظار وزيادة أعداد المرضى الذين تتم خدمتهم في عيادة الأعصاب الخارجية بمركز تورنتو للأعصاب بكندا. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب بأثر رجعي (Retrospective)، وتكونت العينة من (١,٥٤٢) مريضًا تم تقسيمهم إلى فترتين: ما قبل التطبيق (٤٥٦ مريضًا) وما بعد التطبيق

(١,٠٨٦ مريضًا) على مدار (١٢) شهرًا لكل فترة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى تحقيق انخفاض في متوسط وقت الانتظار بمقدار (١٥) يومًا، وزيادة شهرية في معدل تدفق المرضى بمتوسط (٥٢) مريضًا إضافيًا، كما تحققت تحسينات ملحوظة في العيادات الفرعية الثلاث (الصرع، الصداع، الارتجاج) حيث انخفضت أوقات الانتظار بمقدار (٢٦,٤) و(١٨,٩) و(١,١) يوم على التوالي، وارتفع معدل التدفق بنسب (٢٣٥%) و(٩٥%) و(١٦١%). وأوصت الدراسة بالتوسع في تطبيق نموذج عيادات الوصول السريع الافتراضية في سياقات رعاية أخرى مع إجراء مزيد من الأبحاث حول قابليته للتوسع وتأثيره على جودة الرعاية.

الفجوة البحثية

من خلال استعراض الدراسات السابقة وتحليلها، يتضح أن الأدبيات العربية والأجنبية قد تناولت العيادات الافتراضية من زوايا متعددة ومتنوعة، فقد ركزت بعض الدراسات على دور العيادات الافتراضية في استمرارية الخدمات العلاجية كدراسة (السميري والسالم، ٢٠٢٣)، بينما اتجهت دراسات أخرى نحو بحث علاقتها بتعزيز التواصل الطبي كدراسة (النفيعي، ٢٠٢٥)، أو دورها في تعزيز الصحة النفسية كدراسة (فقيهي، ٢٠٢٥) ودراسة (القحطاني، ٢٠٢١)، في حين تناولت دراسات أجنبية أثر الزيارات الافتراضية على كفاءة الأقسام الطبية كدراسة (Pennington et al., 2022) وفاعليتها في متابعة المرضى بعد العمليات الجراحية كدراسة (El Ashmawy et al., 2021) كما عالجت دراسات أخرى المتغير التابع من منظورات مختلفة، حيث تناولت دراسة (جباري وجباري، ٢٠٢٢) تقليل زمن الانتظار باستخدام النماذج الرياضية لصفوف الانتظار، وبحثت دراسة (رجيمي وبوسالم، ٢٠٢٢) ودراسة (عبدالرحمن، ٢٠٢٢) في العوامل المؤثرة على رضا المرضى عن الخدمات الصحية التقليدية، فيما درست دراسة (Morales et al., 2024) تقليل أوقات الانتظار من خلال استراتيجيات هجينة للنمذجة والمحاكاة. غير أن المتأمل في هذه الدراسات يلحظ أن أيًا منها لم يجمع بين دراسة أثر العيادات الافتراضية بأبعادها المتكاملة (سهولة الوصول إلى الخدمة، كفاءة التشخيص والمتابعة عن بُعد، جودة التفاعل بين الطبيب والمريض، البنية التقنية والأمان الرقمي) على تقليل زمن الانتظار ورفع رضا المرضى معًا في نموذج بحثي واحد، كما يُلاحظ أن معظم الدراسات العربية طُبقت في بيئات مستشفيات تخصصية أو جامعية ولم تستهدف بيئة مراكز الرعاية الأولية التي تُمثل نقطة الاتصال الأولى والأكثر تكرارًا بين المواطنين والمنظومة الصحية، فضلًا عن أن البيئة السعودية تحديدًا وبيئة مدينة الرياض بخصوصيتها السكانية

والعمرانية لم تحظَ بدراسة متكاملة تجمع بين هذه المتغيرات بهذا التحديد. وعليه، تأتي الدراسة الحالية لسد هذه الفجوة البحثية من خلال تقديم نموذج بحثي شامل يربط بين أبعاد العيادات الافتراضية الأربعة وأثرها على تقليل زمن الانتظار ورفع رضا المرضى لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض، مما يُضفي على هذه الدراسة قيمة علمية وعملية مضافة تُثري الأدبيات في هذا المجال..

المنطلقات النظرية للدراسة

أولاً: مفهوم العيادات الافتراضية

شهد مفهوم العيادات الافتراضية تطوراً ملحوظاً خلال العقد الأخير، وتسارعت وتيرة هذا التطور بصورة استثنائية في أعقاب جائحة كورونا المستجد التي فرضت على المنظومات الصحية حول العالم إعادة التفكير في آليات تقديم الرعاية الصحية. وتُعرّف العيادات الافتراضية بأنها نمط متقدم من تقديم الخدمات الصحية يعتمد على توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات لإجراء الاستشارات الطبية والمتابعة العلاجية عن بُعد بين المريض ومقدم الرعاية الصحية، دون الحاجة إلى الحضور الفعلي للمريض إلى المرفق الصحي. وتقوم فلسفة العيادات الافتراضية على مبدأ تقريب الخدمة الصحية من المستفيد وإزالة الحواجز الجغرافية والزمنية التي تحول دون حصوله على الرعاية اللازمة في الوقت المناسب (السميري والسالم، ٢٠٢٣).

وتتعدد الأشكال التي تتخذها العيادات الافتراضية، فمنها ما يعتمد على الاتصال المرئي المتزامن بين الطبيب والمريض عبر منصات الفيديو، ومنها ما يقوم على التواصل غير المتزامن من خلال الرسائل النصية والبريد الإلكتروني وتبادل التقارير الطبية، فضلاً عن التطبيقات الذكية التي تُمكن المرضى من حجز المواعيد وتلقي الاستشارات والحصول على الوصفات الطبية إلكترونياً. وقد أكدت الأدبيات أن العيادات الافتراضية لا تُعدّ بديلاً كاملاً عن الزيارات الحضورية، وإنما تُمثل نموذجاً تكاملياً يُعزز كفاءة المنظومة الصحية من خلال توجيه الحالات التي تستلزم فحصاً سريريّاً مباشراً إلى العيادات التقليدية، مع إدارة الحالات الأخرى افتراضياً بما يضمن الاستخدام الأمثل للموارد الصحية المتاحة (Gellert et al., 2023).

وفي المملكة العربية السعودية، تبنت وزارة الصحة العيادات الافتراضية كركيزة أساسية في استراتيجية التحول الرقمي الصحي، حيث أطلقت عدة منصات رقمية أبرزها تطبيق "صحتي" الذي يُتيح للمرضى الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات الصحية الافتراضية تشمل حجز المواعيد والاستشارات الطبية عن بُعد والاطلاع على السجلات الصحية. ويأتي هذا التوجه في سياق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تسعى إلى بناء منظومة صحية رقمية متكاملة تركز على تمكين المستفيدين وتحسين تجربتهم وتعزيز كفاءة الخدمات الصحية المقدمة (العتيبي، ٢٠٢٣).

ثانيًا: أبعاد العيادات الافتراضية في الدراسة الحالية

تتبنى الدراسة الحالية أربعة أبعاد لقياس المتغير المستقل (العيادات الافتراضية)، وقد تم اشتقاق هذه الأبعاد من الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة، وهي على النحو التالي:

البُعد الأول: سهولة الوصول إلى الخدمة، ويُشير إلى مدى قدرة المريض على الوصول إلى خدمات العيادة الافتراضية ببسر وسهولة من حيث توافر الخدمة على مدار الساعة ومرونة حجز المواعيد وإمكانية الاستخدام من أي مكان عبر الأجهزة الذكية والحواسيب. ويُعدّ هذا البُعد جوهرًا في تحديد مدى فاعلية العيادات الافتراضية، إذ إن تسهيل الوصول يُسهم في تقليل الحاجة إلى الزيارات الحضورية وما يرتبط بها من أعباء التنقل والانتظار. (El Ashmawy et al., 2021)

البُعد الثاني: كفاءة التشخيص والمتابعة عن بُعد، ويُقصد به قدرة العيادة الافتراضية على تقديم خدمات تشخيصية وعلاجية ذات جودة تُماثل أو تُقارب تلك المقدمة في العيادات التقليدية، من حيث دقة التشخيص وفاعلية المتابعة العلاجية وملاءمة القرارات الطبية المتخذة لحالة المريض. ويرتبط هذا البُعد بمدى ثقة المرضى في الخدمات الافتراضية وإدراكهم لجودتها العلاجية (القحطاني، ٢٠٢١).

البُعد الثالث: جودة التفاعل بين الطبيب والمريض، ويُعبّر عن مستوى التواصل الفعّال والتفاعل الإنساني بين الطبيب والمريض أثناء الاستشارة الافتراضية، بما يشمل قدرة الطبيب على الإنصات والتفهم والشرح الواضح والتعامل بلطف واحترام. ويُعدّ هذا البُعد من أكثر الأبعاد تأثيرًا في تشكيل تجربة المريض ورضاه، إذ أكدت الدراسات أن جودة التواصل اللفظي بين الأطباء والمرضى تنعكس بشكل مباشر وإيجابي على مستوى الرضا العام عن الخدمة الصحية (قطان والمالك، ٢٠٢١).

البُعد الرابع: البنية التقنية والأمان الرقمي، ويُشير إلى مدى جودة البنية التحتية التكنولوجية التي تقوم عليها العيادة الافتراضية من حيث استقرار الاتصال وسرعة الاستجابة وسهولة واجهة الاستخدام، فضلاً عن مستوى الأمان والخصوصية في حماية البيانات الصحية للمرضى. وقد أشارت الأدبيات إلى أن ضعف البنية التقنية وقلة الثقة في الأمان الرقمي يُمثّلان من أبرز التحديات التي تواجه تبني المرضى للعيادات الافتراضية (فقيهي، ٢٠٢٥).

ثالثاً: مفهوم زمن الانتظار

يُعرّف زمن الانتظار في السياق الصحي بأنه الفترة الزمنية التي يقضيها المريض منذ لحظة طلب الخدمة الصحية أو الوصول إلى المرفق الصحي حتى حصوله على الرعاية المطلوبة فعلياً. ويشمل هذا المفهوم عدة مراحل تبدأ من فترة انتظار الحصول على الموعد، مروراً بفترة الانتظار في منطقة الاستقبال يوم الزيارة، وصولاً إلى المدة المستغرقة في كل مرحلة من مراحل العملية العلاجية كالتسجيل وقياس العلامات الحيوية والاستشارة الطبية. ويُعدّ زمن الانتظار مؤشراً حاسماً لكفاءة المنظومة الصحية، حيث أثبتت الدراسات أن طوله يرتبط سلبياً بتجربة المريض ورضاه ويؤثر على جودة الرعاية المُدركة (جباري وجباري، ٢٠٢٢). وقد تعددت الأساليب المستخدمة في معالجة إشكالية زمن الانتظار، من بينها تطبيق نماذج صفوف الانتظار الرياضية والنمذجة التنبؤية واستراتيجيات المحاكاة، غير أن العيادات الافتراضية تُمثّل حلاً بنيوياً أكثر شمولية كونها تُعيد هيكلة طريقة تقديم الخدمة ذاتها بدلاً من الاكتفاء بتحسين إدارة الطوابير. (Rabinovitch et al., 2024)

رابعاً: مفهوم رضا المرضى

يُعدّ رضا المرضى من المفاهيم المحورية في أدبيات إدارة الخدمات الصحية، ويُعرّف بأنه الحالة الوجدانية والإدراكية التي تتشكل لدى المريض نتيجة المقارنة بين توقعاته المسبقة عن الخدمة الصحية وإدراكه الفعلي لمستوى الخدمة التي تلقاها. فإذا جاء الأداء الفعلي مساوياً لتوقعات المريض أو متجاوزاً لها تحقق الرضا، أما إذا جاء دون مستوى التوقعات فإن حالة من عدم الرضا تتولد لدى المريض. ويتأثر رضا المرضى بعوامل متعددة ومتشابكة تشمل جودة الخدمة الصحية المقدمة بأبعادها المختلفة كالملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف، فضلاً عن عوامل ديموغرافية واجتماعية تتعلق بخصائص المريض ذاته كالمستوى التعليمي والحالة المهنية (عبدالرحمن، ٢٠٢٢). وقد أكدت الدراسات أن رضا

المرضى لا يُعدّ مجرد مؤشر لجودة الخدمة فحسب، بل يمتد أثره ليشمل التزام المريض بالخطة العلاجية ومعاودة استخدام الخدمة والتوصية بها للآخرين، مما يجعله هدفًا استراتيجيًا تسعى المؤسسات الصحية إلى تحقيقه وتعظيمه (الشريف ومحمد ومصطفى، ٢٠٢٥).

خامسًا: العلاقة النظرية بين العيادات الافتراضية وتقليل زمن الانتظار ورضا المرضى

يستند الإطار النظري لهذه الدراسة إلى فرضية مفادها أن العيادات الافتراضية بأبعادها الأربعة تُؤثر تأثيرًا إيجابيًا ومباشرًا على تقليل زمن الانتظار ورفع رضا المرضى، وذلك من خلال عدة مسارات تأثيرية مترابطة. فمن ناحية، تُسهّم سهولة الوصول إلى الخدمة في تمكين المرضى من الحصول على الرعاية الصحية دون الحاجة إلى التنقل والانتظار في المرافق الصحية، مما يُقلص زمن الانتظار بشكل مباشر. ومن ناحية أخرى، تُسهّم كفاءة التشخيص والمتابعة عن بُعد في تسريع العملية العلاجية وتقليل الزيارات الحضورية غير الضرورية. كما أن جودة التفاعل بين الطبيب والمريض تُعزز شعور المريض بالاهتمام والاحترام مما ينعكس إيجابيًا على رضاه. وأخيرًا، فإن توافر بنية تقنية متينة وأمان رقمي موثوق يُعزز ثقة المرضى بالخدمة الافتراضية ويُشجعهم على تبنيها والاستمرار في استخدامها. وقد أكدت دراسة (Pennington et al., 2022) أن دمج الزيارات الافتراضية في المنظومة الصحية أسهم في تقليل أوقات الانتظار ورفع مستوى رضا المرضى بشكل متزامن، مما يُعزز المنطق النظري الذي تقوم عليه هذه الدراسة في الربط بين المتغير المستقل بأبعاده والمتغير التابع بمكوناته.

المنهجية وطرق البحث:

سوف تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها التي تسعى إلى التعرف على أثر استخدام العيادات الافتراضية بأبعاده (سهولة الوصول إلى الخدمة، كفاءة التشخيص والمتابعة عن بُعد، جودة التفاعل بين الطبيب والمريض، البنية التقنية والأمان الرقمي) على تقليل زمن الانتظار ورفع رضا المرضى لدى مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض. ويُعدّ المنهج الوصفي التحليلي من أنسب المناهج البحثية التي تُمكن الباحث من وصف الظاهرة محل الدراسة كما هي في الواقع وصفًا دقيقًا، ثم تحليلها كميًا للكشف عن العلاقات بين المتغيرات واختبار الفروض الإحصائية.

وسوف يتم تطبيق هذا المنهج من خلال مرحلتين أساسيتين: المرحلة الأولى نظرية، يتم فيها مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بالعيادات الافتراضية وزمن الانتظار ورضا المرضى لبناء الإطار النظري للدراسة. أما المرحلة الثانية فهي ميدانية، يتم فيها تصميم استبانة إلكترونية وتوزيعها على عينة الدراسة من مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض الذين سبق لهم استخدام خدمات العيادات الافتراضية، ومن ثم جمع البيانات ومعالجتها إحصائياً باستخدام البرامج الإحصائية المتخصصة للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فروضها.

مجتمع وعينة الدراسة

سوف يتكون مجتمع الدراسة من جميع مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض الذين سبق لهم استخدام خدمات العيادات الافتراضية، وذلك باعتبارهم الفئة الأكثر قدرة على تقييم أثر العيادات الافتراضية على زمن الانتظار ورضاهم عن الخدمات المقدمة. وتضم مدينة الرياض ما يزيد عن (١٤٠) مركزاً للرعاية الأولية تابعاً لوزارة الصحة، تخدم ملايين المراجعين سنوياً، مما يجعل مجتمع الدراسة كبيراً ومتنوعاً من حيث الخصائص الديموغرافية والاجتماعية.

وفي ضوء كبر حجم مجتمع الدراسة وصعوبة الحصر الشامل، سوف يتم اختيار عينة عشوائية ميسرة قوامها (٣٨٤) مفردة من مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض ممن استخدموا خدمات العيادات الافتراضية، وذلك استناداً إلى معادلة ستيفن ثامبسون (Steven Thompson) لتحديد حجم العينة عند مستوى ثقة (٩٥%) وهامش خطأ (٥%). وسوف يتم توزيع الاستبانة إلكترونياً على أفراد العينة لضمان الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المستجيبين وتحقيق التنوع في الخصائص الديموغرافية، مع مراعاة أن يتجاوز عدد الاستبانات الموزعة الحد الأدنى المطلوب لتعويض أي فاقد أو استبانات غير مكتملة.

مصادر جمع البيانات

سوف تعتمد الدراسة على مصدرين أساسيين لجمع البيانات:

المصادر الثانوية: وتشمل الكتب والمراجع العلمية والدوريات والمجلات المحكمة والرسائل الجامعية والأبحاث المنشورة باللغتين العربية والإنجليزية ذات الصلة بموضوع العيادات الافتراضية وزمن الانتظار ورضا المرضى، وذلك لبناء الإطار النظري للدراسة ومراجعة الدراسات السابقة.

المصادر الأولية: وتتمثل في الاستبانة الإلكترونية التي سوف يتم تصميمها خصيصًا لأغراض هذه الدراسة، وسوف تُوزع على أفراد عينة الدراسة من مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض لجمع البيانات الميدانية اللازمة للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فروضها.

أداة الدراسة

سوف تعتمد الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وسوف يتم تصميمها وفقًا لمقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، وسوف تتكون الاستبانة من الأقسام التالية:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية، ويشمل المتغيرات الشخصية لأفراد العينة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد مرات استخدام العيادات الافتراضية).

القسم الثاني: المتغير المستقل (العيادات الافتراضية)، ويتكون من أربعة أبعاد على النحو التالي:

- **البُعد الأول:** سهولة الوصول إلى الخدمة، ويتضمن (٤) فقرات.
- **البُعد الثاني:** كفاءة التشخيص والمتابعة عن بُعد، ويتضمن (٤) فقرات.
- **البُعد الثالث:** جودة التفاعل بين الطبيب والمريض، ويتضمن (٤) فقرات.
- **البُعد الرابع:** البنية التقنية والأمان الرقمي، ويتضمن (٤) فقرات.

وبذلك يبلغ إجمالي فقرات المتغير المستقل (١٦) فقرة.

القسم الثالث: المتغير التابع (تقليل زمن الانتظار ورفع رضا المرضى)، وهو محور أحادي يتضمن (١٠) فقرات تقيس مدى إسهام العيادات الافتراضية في تقليل زمن الانتظار ورفع مستوى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة.

وبذلك يبلغ إجمالي فقرات الاستبانة (٢٦) فقرة بالإضافة إلى البيانات الديموغرافية.

وسوف يتم التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري بعرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين، وكذلك صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون. كما سوف يتم

التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

سوف تتم معالجة البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وسوف يتم الاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية:

أساليب الإحصاء الوصفي: وتشمل التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد اتجاهات استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة وترتيبها حسب درجة الموافقة.

أساليب الإحصاء الاستدلالي: وتشمل معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، ومعامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتحقق من ثبات الأداة، وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع واختبار فروض الدراسة، واختبار (T-Test) للعينات المستقلة لاختبار الفروق بين مجموعتين، وتحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاختبار الفروق بين ثلاث مجموعات فأكثر وفقاً للمتغيرات الديموغرافية، واختبار شيفيه (Scheffé) للمقارنات البعدية في حال وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: سوف تقتصر الدراسة على دراسة أثر استخدام العيادات الافتراضية بأبعاده (سهولة الوصول إلى الخدمة، كفاءة التشخيص والمتابعة عن بُعد، جودة التفاعل بين الطبيب والمريض، البنية التقنية والأمان الرقمي) على تقليل زمن الانتظار ورفع رضا المرضى.

الحدود المكانية: سوف تُطبق الدراسة على مراكز الرعاية الأولية التابعة لوزارة الصحة بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

الحدود البشرية: سوف تقتصر الدراسة على مراجعي مراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض الذين سبق لهم استخدام خدمات العيادات الافتراضية.

الحدود الزمانية: سوف يتم تطبيق الدراسة الميدانية خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ١٤٤٧ هـ / ٢٠٢٦ م.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

✍ السميحي، هلال بن سلامة، و السالم، عبدالله بن عبدالكريم بن أحمد. (٢٠٢٣). أثر استخدام العيادات الافتراضية على استمرارية الخدمات العلاجية: دراسة ميدانية عن مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بجدة. المجلة العربية للآداب والدراسات الانسانية، ع٢٨ ، ٤٨٩ - ٥٢٨.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1412342>

✍ الدويخ، طرفة بنت مشعل. (٢٠٢٥). العيادات الافتراضية ودورها في علاج المشكلات الاجتماعية. مجلة الخدمة الاجتماعية، ع٨٦ ، ج٢ ، ٢١٥ - ٢٤٢. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1657334>

✍ النفعي، مشعل عاضة عويض. (٢٠٢٥). العلاقة بين تطبيق العيادات الافتراضية وتعزيز التواصل الطبي. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، مج٢١ ، ع٥ ، ٣٣ - ٨٠. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1573759>

✍ الصغير، إبراهيم محمد سالم، فتحي، سامية أحمد، و محمد، نبيل صلاح. (٢٠٢٥). تقييم رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الصحية المقدمة في العيادات الافتراضية: دراسة تطبيقية بمستشفى الملك خالد بنجران. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج١٦ ، ع١ ، ١٨٩٠ -

١٩٢٠. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1620632>

✍ فقيهي، قماشة عبدالله جبران. (٢٠٢٥). دور العيادات الاستشارية الافتراضية في تعزيز الصحة النفسية لطالبات جامعة أم القرى. مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، مج٨ ، ع١ ،

٤٣ - ٧٦. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1567002>

✍ القحطاني، عبدالله بن صالح. (٢٠٢١). تقييم جودة الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية لخفض الإضطرابات النفسية من وجهة نظر المستفيدين أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مج٢٩ ، ع٥ ، ٩٠ - ١١١.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1183689>

✍ العتيبي، ماجد حمدان. (٢٠٢٣). دور الرعاية الصحية الافتراضية في تنمية الوعي المجتمعي للمواطنين بمنطقة الرياض. مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية، مج١٥، ع٢، ٨٥ - ١٣٠.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1438895>

✍ جباري، لطيفة، و جباري، هدى. (٢٠٢٢). تطبيق النماذج العشوائية لصفوف الانتظار لتقليل من زمن الانتظار بمستشفى د. بن زرجب عين تيموشنت مصلحة الأنف، الأذن والحنجرة. مجلة البشائر الاقتصادية، مج٨، ع٣، ١٥٢ - ١٦٦. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1349766>

✍ رجيبي، سارة، و بوسالم، أبو بكر. (٢٠٢٢). أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي قالمة. مجلة جديد الاقتصاد، مج١٧، ع١٤،

٢١٠ - ٢٣٢. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1350370>

✍ قطان، أميرة محمد نور عبدالرحمن، و المالكي، محمد ساعد. (٢٠٢١). أثر مهارات التواصل اللفظي لدى الأطباء على رضا المرضى: دراسة تطبيقية على المرضى بمدينة الملك عبدالله الطبية. مجلة البحوث التجارية، مج٤٣، ع١٤، ١٥٧ - ١٨٢. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1151279>

✍ عبدالرحمن، داليا محمد محمد. (٢٠٢٢). العوامل المؤثرة في مدى رضا المرضى عن الخدمات الصحية: دراسة حالة. المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، ع٢٦، ٢١٣ - ٢٣٠. مسترجع

من <http://search.mandumah.com/Record/1215650>

✍ الشريف، علاء بركات عبدالعزيز، محمد، مصطفى شلابي، و مصطفى، سيد محمد سيد. (٢٠٢٥). تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية: دراسة تطبيقية.

المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج١٦، ع٢٤، ٢٧٥١ - ٢٧٧٥. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1622472>

- Morales, J., Silva–Aravena, F., & Saez, P. (2024). Reducing waiting times to improve patient satisfaction: a hybrid strategy for decision support management. *Mathematics*, 12(23), 3743
- Gellert, G. A., Rasławska–Socha, J., Marcjasz, N., Price, T., Kuszczynski, K., Młodawska, A., ... & Orzechowski, P. M. (2023). How virtual triage can improve patient experience and satisfaction: a narrative review and look forward. *Telemedicine reports*, 4(1), tnr–2023.
- Pennington, Z., Michalopoulos, G. D., Biedermann, A. J., Ziegler, J. R., Durst, S. L., Spinner, R. J., ... & Bydon, M. (2022). Positive impact of the pandemic: the effect of post–COVID–19 virtual visit implementation on departmental efficiency and patient satisfaction in a quaternary care center. *Neurosurgical focus*, 52(6), E10.
- El Ashmawy, A. A. H., Dowson, K., El–Bakoury, A., Hosny, H. A., Yarlagadda, R., & Keenan, J. (2021). Effectiveness, patient satisfaction, and cost reduction of virtual joint replacement clinic follow–up of hip and knee arthroplasty. *The Journal of Arthroplasty*, 36(3), 816–822.
- Nigatu, A. M., Yilma, T. M., Gezie, L. D., Gebrewold, Y., Gullslett, M. K., Mengiste, S. A., & Tilahun, B. (2025). Effect of teleradiology on patient waiting time and service satisfaction in public hospitals, Northwest Ethiopia: a quasi–experimental study. *BMC Health Services Research*, 25(1), 603.
- Rabinovitch, B. S., Diaz, P. L., Langleben, A. C., Katz, T. M., Gordon, T., Le, K., ... & Lewis, E. C. (2024). Wait times and patient throughput after the implementation of a novel model of virtual care in an outpatient

neurology clinic: A retrospective analysis. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 30(8), 1327–1334.

Mid Ocean University

College of Management

Master of Healthcare Administration



**The Impact of Virtual Clinic Utilization on Reducing Wait Times and
Enhancing Patient Satisfaction: A Field Study on Primary Healthcare
Center Visitors in Riyadh**

Prepared by:

ABDULAZIZ BEN MOHMMAD ALQAWSI

ID: 253001629

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdelhamid Mohamed Hassan

Dr. Fayez Jarad

1447-2026