

تحليل مقارنة لرضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي في قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام بمكة

اسم الطالب

محمد إسماعيل إبراهيم تجار الشاهي

مشروع تخرج -2

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

2024 - الفصل الدراسي الثاني

الشكر والتقدير

أتوجه بجزيل الشكر والتقدير لكل من ساهم في تحقيق هذا البحث، والذين كان لدعمهم وتوجيههم أثر بالغ في إنجازه.

أود أن أعبر عن امتناني العميق لأساتذتي الكرام، الذين قدموا لي الإرشاد والمشورة، وأثروا معرفتي بملاحظاتهم القيمة وتوجيهاتهم البناءة.

كما أود أن أشكر عائلتي الغالية، على دعمهم المستمر وصبرهم، الذين كانوا مصدر إلهام وتشجيع في كل مراحل هذا العمل.

شكر خاص لجميع الزملاء والأصدقاء الذين قدموا لي الدعم والنصيحة

وأخيراً، أتوجه بالشكر لكل من شارك في عملية جمع البيانات والتحليل، ولأي شخص كان له دور في إنجاز هذا العمل.

أرجو أن يكون هذا البحث قد وفى بالغرض وحقق الفائدة المرجوة، وأن يسهم في تحسين المعرفة وتطوير الممارسات في مجال البحث.

الإهداء

أهدي هذا البحث إلى:

عائلتي التي كان لها الدور في دعم حلمي ، ووقوفهم بجانبني كان دافعاً لتحقيق هذا العمل.

أساتذتي الكرام الذين قدموا لي التوجيه والإرشاد والملاحظات القيمة التي ساعدتني في توجيه هذا البحث بشكل فعال.

المستفيدين من برامج التأمين الطبي الذين كانت آراؤهم وملاحظاتهم أساساً لفهم مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة ، وساهموا بشكل مباشر في تحسين جودة الرعاية الصحية.

وأخيراً إلى كل من يعمل على تحسين جودة خدمات التأمين الطبي في القطاعين العام والخاص ، آمل أن يساهم هذا البحث في تعزيز فهمكم ورفع مستوى رضا المستفيدين .

مستخلص البحث

الهدف:

يهدف هذا البحث إلى تقييم مدى رضا المستفيدين من برامج التأمين الطبي في القطاعين العام والخاص، وتحليل الفروقات بين مستوى الرضا في كل من القطاعين. يسعى البحث إلى تقديم رؤى حول مدى فعالية هذه البرامج في تلبية احتياجات المستفيدين وتحديد مجالات التحسين الممكنة.

المنهجية:

اعتمد البحث على منهجين رئيسيين:

- المنهج الكمي: استخدم استبيانات موزعة على عينة من المستفيدين في كلا القطاعين، لتحليل مستوى الرضا وتحديد العوامل المؤثرة فيه باستخدام أساليب التحليل الإحصائي.
- المنهج النوعي: أجرى مقابلات معمقة مع مجموعة من المستفيدين ومديري البرامج للحصول على رؤى تفصيلية حول تجربتهم وتوقعاتهم.

النتائج:

أظهرت النتائج أن هناك تفاوتاً ملحوظاً في مستوى رضا المستفيدين بين القطاعين العام والخاص. في حين أبدى المستفيدون من القطاع الخاص رضا أعلى بشأن جودة الخدمات والمرونة، كان رضا المستفيدين في القطاع العام أقل، خاصة فيما يتعلق بالوقت المستغرق للحصول على الخدمات وسهولة الإجراءات.

التطبيقات:

تقدم نتائج البحث توصيات لتحسين برامج التأمين الطبي في كلا القطاعين. يمكن للجهات المعنية استخدام هذه التوصيات لتطوير سياسات وبرامج تهدف إلى تحسين رضا المستفيدين، مثل تحسين جودة الخدمة وتقليل الإجراءات الإدارية المعقدة.

الأهمية:

يسهم هذا البحث في تقديم فهم أعمق لمستوى رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي ويعتبر مرجعاً مهماً للجهات المسؤولة عن إدارة هذه البرامج. يساعد البحث في توجيه الجهود نحو تحسين الخدمة وتعزيز فعالية التأمين الطبي بما يتماشى مع احتياجات المستفيدين.

الكلمات المفتاحية:

رضا المستفيدين، برامج التأمين الطبي، القطاع العام، القطاع الخاص، تحسين الجودة، تقييم الخدمة.

جدول المحتويات :

2.....	الشكر والتقدير
3.....	الإهداء
4.....	مستخلص البحث
8.....	قائمة الجداول
9.....	قائمة الأشكال التوضيحية
10	الفصل الأول : الاطار العام للدراسة
11.....	1.1 مقدمة البحث
12.....	1.2 مشكلة البحث
14.....	1.3 أهمية البحث
14.....	1.4 أسئلة البحث
15.....	1.5 أهداف البحث
16.....	1.6 هيكل المشروع
17.....	1.7 فرضيات البحث
18.....	1.8 نموذج الدراسة
18.....	1.9 منهجية الدراسة
19.....	1.10 بصلة البحث
20.....	الفصل الثاني : الدراسات السابقة
21.....	2.1 المقدمة
23.....	2.2 نظرة عامه عن برامج التأمين الطبي الخاص والعام
24.....	2.3 أهمية اجراء الدراسات السابقة
24.....	2.3.1 الدراسات السابقة
27.....	2.4.1 نظرة عامه عن المتغير الاول (تعريفه-تطورة-ابعاده-نظرياته)
31.....	2.4.2 نظرة عامه عن المتغير الثاني (تعريفه-تطورة-ابعاده-نظرياته)
35.....	2.5 العلاقة بين المتغيرين
36.....	2.6 الأنماط
37.....	2.7 الصراعات

جدول المحتويات :

2.8	الفجوات	38
2.9	تفادي الأخطاء لكسب رضا العميل	39
2.10	الخاتمه	40
	المراجع	41
45	الفصل الثالث : منهجية البحث	
3.1	المقدمه	46
3.2	التعريفات الاجرائيه لمتغيرات البحث	46
3.3	تصميم البحث	52
3.4	أدوات البحث	53
3.5	مجتمع الدراسه	55
3.6	حجم العينه	56
3.6.1	طرق وتقنيات اخذ العينات	58
3.7	أنواع البيانات	60
3.8	إجراءات التحليل الاحصائيه	63
3.9	اخلاقيات البحث العلمي	65
	المراجع	67
70	الفصل الرابع : التحليل الاحصائي لنتائج الدراسه	
4.1	مقدمه	71
4.2	اختبار الصدق والثبات	72
4.3	الخصائص الديموغرافيه لعينه الدراسه	73
4.4	الاحصائيات الوصفيه للعينه والمتغيرات واختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	78
4.4.1	المتغير المستقل	78
4.4.2	المتغير التابع	89
4.5	الملخص	92

جدول المحتويات

95	الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والإستنتاجات.....
96	5.1 حدود البحث
96	5.2 الاستنتاجات
97	5.3 التوصيات
98	5.4 المقترحات
99	5.5 الخاتمة
100	المراجع
103	فصل الملاحق

قائمة الجداول :

8.....	قائمة الجداول
54.....	نموذج لاستبيان مغلق جدول رقم 1.....
54.....	مثال جدول احصائي جدول رقم 2.....
54.....	مثال جدول مقارنة جدول رقم 3.....
59.....	مثال عينه طبقه جدول رقم 4.....
71.....	نموذج من spss جدول رقم 5.....
72.....	جدول اختبار الصدق والثبات جدول رقم 6.....
73.....	جدل تحليل الاسئله الديموغرافيه جدول رقم 7.....
	التحليل الاحصائي للاستبيان
	المتغير المستقل
78.....	القطاع العام جدول رقم 8.....
80.....	القطاع الخاص جدول رقم 9.....
	المتغير التابع
82.....	التكلفه جدول رقم 10.....
84.....	جودة الخدمات جدول رقم 11.....
86.....	مدة الانتظار جدول رقم 12.....
89.....	التواصل مع مقدم الخدمه جدول رقم 13.....

قائمة الأشكال التوضيحية :

9.....	قائمة الاشكال التوضيحية
16.....	هيكل الدراسة شكل رقم 1.....
18.....	نموذج الدراسة شكل رقم 2.....
19.....	بصلة البحث شكل رقم 3.....
	الاسئلة الديموغرافية
74.....	الجنس شكل رقم 4.....
74.....	العمر شكل رقم 5.....
75.....	المستوى التعليمي شكل رقم 6.....
75.....	الدخل الشهري شكل رقم 7.....
76.....	نوع التأمين شكل رقم 8.....
76.....	فترة الاستفادة شكل رقم 9.....
77.....	نوع القطاع شكل رقم 10.....
	التحليل الاحصائي للاستبيان
	المتغير المستقل
78.....	القطاع العام شكل رقم 11.....
80.....	القطاع الخاص شكل رقم 12.....
	المتغير التابع
82.....	التكلفه شكل رقم 13.....
84.....	جودة الخدمات شكل رقم 14.....
86.....	مدة الانتظار شكل رقم 15.....
89.....	التواصل مع مقدم الخدمة شكل رقم 16.....

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

يمثل رضا المستفيدين أحد الجوانب الهامة في عملية تقديم الرعاية الصحية والتي يمكن استخدامها كمقياس يعكس الجودة الملموسة للخدمات والتجربة الشاملة للمستفيدين. وهو يشمل عوامل مختلفة مثل الوصول إلى الرعاية الصحية، والتواصل مع مقدمي الخدمة، والتكلفة، وجودة الرعاية المتلقاة. ويعد فهم رضا المستفيدين أمراً ضرورياً لتقييم فعالية برامج التأمين الطبي وتحديد مجالات التحسين في كل من قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام (العتيبي & ضاوي، 2019).

ومن خلال مراجعة الأدبيات السابقة سنجد أنها قد تناولت رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي، وسلطت الضوء على العوامل المؤثرة على مستويات الرضا. على سبيل المثال، أجريت دراسة حول رضا عملاء التأمين؛ مثل دراسة (أبارو وآخرون، 2018) والتي تهدف إلى تقييم تجربة التأمين الصحي من وجهة نظر المستفيدين ومن ثم الوقوف على أهم الإشكاليات التي تعترض مسيرته وقياس معدل رضاهم عن الخدمات المقدمة، ودراسة Alqutub (2022) والتي هدفت إلى تقييم رضا المستفيدين عن الوصول إلى الرعاية الصحية والعوائق داخل نظام تقديم الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على تأثير عوامل مثل التكلفة والتواصل مع مقدمي الخدمة على مستويات الرضا. تسلط هذه الدراسات الضوء على الطبيعة المتعددة الأبعاد لرضا المستفيدين والحاجة إلى مراعاة عوامل مختلفة عند تحليل مستويات الرضا.

وعلى الرغم من تناول الدراسات الحالية لرضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي بالدراسة، إلا أن هناك فجوات ملحوظة في الأدبيات، خاصة فيما يتعلق بالتحليل المقارن لمستويات الرضا بين قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام في مكة المكرمة. في حين أن الدراسات قد استكشفت الرضا ضمن سياقات وبرامج تأمين محددة، إلا أن هناك نقصاً في التحليل المقارن الشامل الذي يركز بشكل خاص على مكة المكرمة. ويهدف هذا البحث إلى سد هذه الفجوة من خلال تقديم نظرة ثاقبة لمستويات الرضا النسبي للمستفيدين في قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام في هذه المنطقة المحددة.

وبناء على ما تقدم فإن مشكلة البحث تدور بشكل أساسي حول ضرورة فهم ومقارنة رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي في قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام بمدينة مكة المكرمة. وترجع أهمية هذه المشكلة إلى الاختلافات المحتملة في مستويات الرضا بين القطاعين، والتي يمكن أن يكون لها آثار على صنع السياسات وتخصيص الموارد وجودة الرعاية الصحية

الشاملة في المنطقة. ومن خلال معالجة هذه المشكلة، يسعى البحث إلى المساهمة في المجموعة المعرفية الحالية حول رضا المستفيدين وتقديم رؤى قابلة للتنفيذ لتعزيز تقديم الرعاية الصحية في مكة المكرمة.

وترجع الأهمية الكبيرة لهذه الدراسة البحثية إلى أنها تسعى نحو تقديم تحليل مقارن لرضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي في قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام بمدينة مكة المكرمة. ومن خلال فحص مستويات الرضا في كلا القطاعين، يمكن للبحث أن يقدم رؤى قيمة حول نقاط القوة والضعف في كل قطاع، وبالتالي إعلام عملية صنع القرار القائمة على الأدلة وصياغة السياسات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لنتائج هذا البحث أن تساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية، وتخصيص الموارد، والرضا العام للمستفيدين في مكة المكرمة، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين نتائج الرعاية الصحية للمستفيدين.

1.2 مشكلة الدراسة:

تهدف مشكلة الدراسة إلى معالجة التباين في رضا المستفيدين بين قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام بمكة المكرمة. فيعد رضا المستفيدين جانبًا مهمًا في تقديم الرعاية الصحية، مما يعكس الجودة الملموسة للخدمات والتجربة الشاملة للمستفيدين. ومع ذلك، هناك فجوات نظرية وتجريبية في الأدبيات الموجودة فيما يتعلق بتأثير نوع قطاع الرعاية الصحية على رضا المستفيدين في هذه المنطقة الجغرافية المحددة.

وتشمل الفجوات النظرية في الدراسات السابقة عدم وجود تحليل شامل لتأثير قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام على رضا المستفيدين في مكة المكرمة. في حين أن بعض الدراسات قد استكشفت مدى رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي، إلا أن هناك ندرة في الأبحاث التي تركز بشكل خاص على التحليل المقارن لمستويات الرضا بين قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام في هذه المنطقة. وتعيق هذه الفجوة الفهم الشامل للعوامل المؤثرة على رضا المستفيدين في مكة المكرمة والاختلافات المحتملة بين القطاعين.

ولذلك فتوجد فجوات تجريبية في ضرورة دراسة تأثير قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام على رضا المستفيدين في مدينة مكة المكرمة. وعلى الرغم من وجود دراسات في مناطق جغرافية أخرى مثل دراسة (العنبي & ضاوى، 2019)، إلا أن هناك نقصًا في الأدلة التجريبية الخاصة بمكة المكرمة. تعد هذه الخصوصية الجغرافية أمرًا بالغ الأهمية نظرًا لأن ديناميكيات تقديم الرعاية الصحية والعوامل الثقافية وهيكل نظام الرعاية الصحية يمكن أن تؤثر بشكل كبير على رضا المستفيدين. ولذلك، هناك حاجة إلى بحث تجريبي لسد هذه الفجوة وتقديم نظرة ثاقبة للعوامل الفريدة التي تؤثر على رضا المستفيدين في هذه المنطقة.

والسؤال الرئيسي الذي يطرحه البحث من هذه الفجوات النظرية والعملية هو: "ما تأثير قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام على رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي في مكة المكرمة؟" يسعى هذا السؤال البحثي إلى استكشاف مدى تأثير نوع قطاع الرعاية الصحية على رضا المستفيدين وكيف يؤثر على التصور العام لجودة الرعاية الصحية وخدماتها. من خلال معالجة هذا السؤال، يهدف البحث إلى تقديم تحليل مقارنة شامل لرضا المستفيدين في قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام في مكة المكرمة، وبالتالي المساهمة في فهم أعمق لتقديم الرعاية الصحية في هذه المنطقة الجغرافية المحددة.

1.3 أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهمية مرموقة بفضل مجموعة من العوامل الرئيسية أهمها أن هذه الدراسة تسلط الضوء على الفجوات النظرية في الدراسات السابقة وتشير إلى الحاجة لوجود مفاهيم وأطر جديدة لفهم التفاوتات في رضا المستفيدين بين قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعامة. في على الرغم من أن الأبحاث الحالية قد استكشفت مدى رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي، إلا أن هناك نقص في التحليل الشامل الذي يركز بشكل خاص على مستويات الرضا المقارن بين قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعامة في مكة المكرمة. ولذلك، فإن هذا البحث مهم للغاية في تقديم مفاهيم وأطر جديدة لمعالجة هذه الفجوات النظرية وتوفير فهم أعمق للعوامل التي تؤثر على رضا المستفيدين في هذه المنطقة الجغرافية المحددة (Sharma et al., 2019).

ثانيًا، إن الفجوات التجريبية في البحث لها آثار على الممارسين وصناع القرار في قطاع الرعاية الصحية. ومن خلال إجراء تحليل مقارن لرضا المستفيدين في قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعامة في مكة المكرمة، يمكن لهذا البحث أن يقدم رؤى قيمة للممارسين وصناع القرار. ويمكن لنتائج هذا البحث أن تفيد عملية صنع القرار القائمة على الأدلة، وصياغة السياسات، وتخصيص الموارد في كلا القطاعين. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تمتد آثار البحث إلى تعزيز جودة الرعاية الصحية، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين نتائج الرعاية الصحية للمستفيدين في مكة المكرمة. ولذلك، فإن هذا البحث له آثار عملية على الممارسين وصناع القرار، حيث يزودهم برؤى قابلة للتنفيذ لتحسين تقديم الرعاية الصحية ورضا المستفيدين في المنطقة (Bhatia et al., 2020).

علاوة على ذلك، تتأكد أهمية هذا البحث من خلال الحاجة إلى معالجة الديناميكيات الفريدة لتقديم الرعاية الصحية، والعوامل الثقافية، وهيكل نظام الرعاية الصحية في مكة المكرمة. تعد الخصوصية الجغرافية لهذا البحث ضرورية لأنها يمكن أن توفر رؤى حول نقاط القوة والضعف في كل قطاع، وبالتالي إعلام عملية صنع القرار القائمة على الأدلة وصياغة السياسات المصممة خصيصًا للسياق المحدد لمكة المكرمة. ومن خلال معالجة هذه الفجوات التجريبية، يمكن أن يساهم البحث في تحسين جودة الرعاية الصحية، وتخصيص الموارد، ورضا المستفيدين بشكل عام في المنطقة، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين نتائج الرعاية الصحية للمستفيدين (Kumbeni et al., 2021).

1.4 أسئلة الدراسة

تتناقش الدراسة تساؤل رئيسي وهو:

- ما مدى رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي في قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام بمكة المكرمة؟

أسئلة الدراسة الفرعية

- ما هي العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي في كل من قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام في مكة المكرمة؟
- ما مدى اهتمام شركات التأمين بجودة الخدمات الصحية المقدمة للعملاء؟
- إلى أي مدى تختلف كفاءة وفعالية إدارة برامج التأمين الطبي بين قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام؟
- ما هي العوامل التي تُفسر أي فروقات موجودة في مستويات رضا المستفيدين بين قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام في مكة المكرمة؟

1.5 أهداف الدراسة

بناءً على تساؤلات البحثية التي تم طرحها لاحقاً؛ فإن الدراسة تهدف إلى:

الهدف الرئيسي: فهم ومقارنة رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي في قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام بمدينة مكة المكرمة.

الأهداف الفرعية للدراسة:

- التعرف على العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي في كل من قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام في مكة المكرمة
- تحديد مدى اهتمام شركات التأمين بجودة الخدمات الصحية المقدمة للعملاء في قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام
- التعرف على مدى اختلاف كفاءة وفعالية إدارة برامج التأمين الطبي بين قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام
- تحديد العوامل التي تُفسر أي فروقات موجودة في مستويات رضا المستفيدين بين قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام في مكة المكرمة .



المصدر إعداد الطالب

1.7 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستويات رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي بين قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام في مكة المكرمة.

الفرضيات الفرعية

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الرئيسية المؤثرة على رضا المستفيدين من برامج التأمين الطبي بأبعاده (التكلفة - جودة الخدمات - مدة الانتظار - التواصل مع مقدم الخدمة) وقطاع الرعاية الصحية (خاص أو عام)
- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في اهتمام شركات التأمين بجودة الخدمات الصحية المقدمة للعملاء بين قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة وفعالية إدارة برامج التأمين الطبي ونوع قطاع الرعاية الصحية.

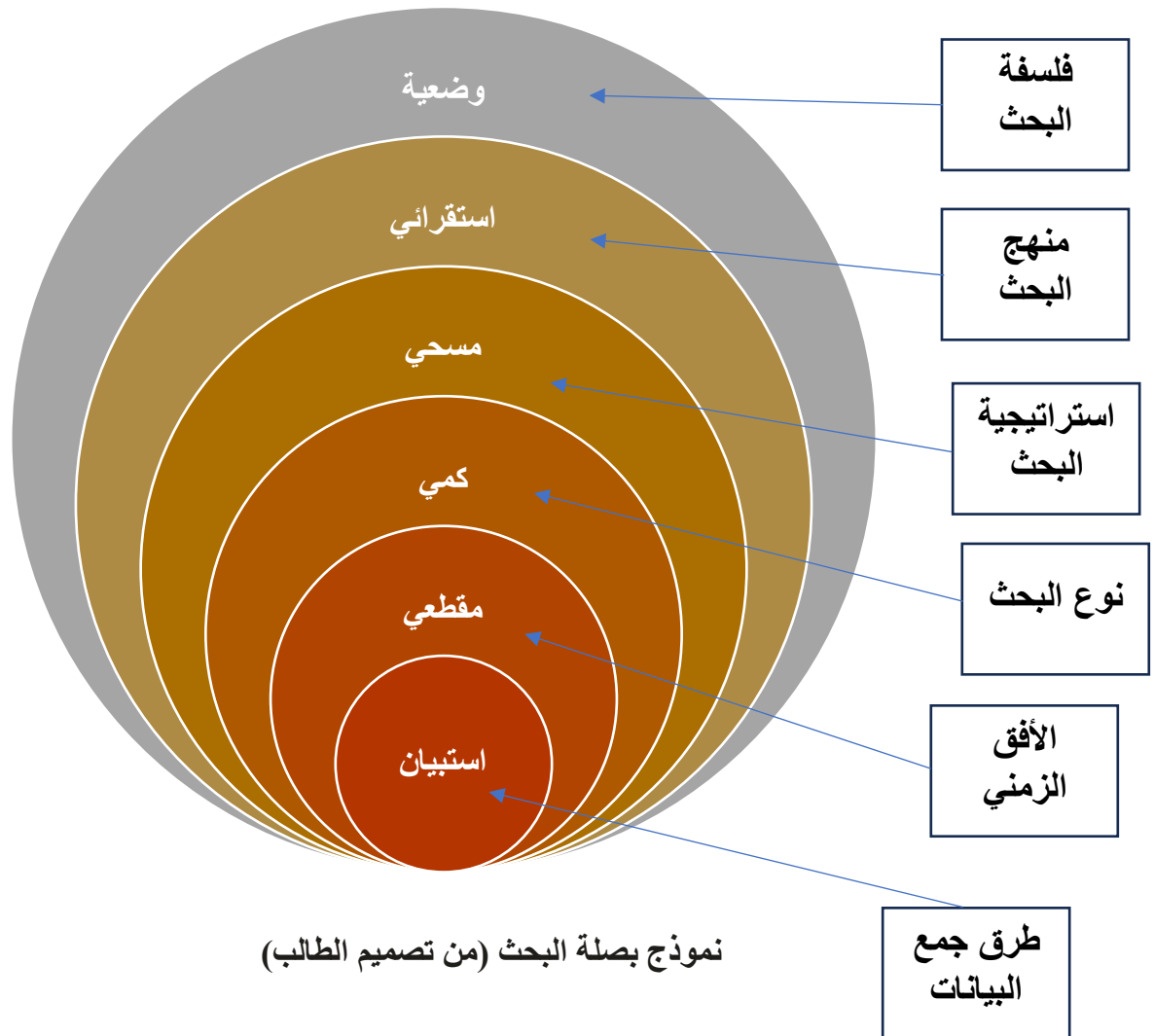
1.8 نموذج الدراسة شكل رقم 2



1.9 منهجية الدراسة المقترحة

سيتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات اللازمة من المستفيدين من برامج التأمين الطبي في كل من قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام في مكة المكرمة، باستخدام استبانة إلكترونية، ثم تحليل هذه البيانات ودراسة العلاقة بين متغيراتها، ومن ثم عرض النتائج وتفسيرها ووضع التوصيات.

1.10 بصلة البحث شكل رقم 3



الفصل الثاني : الإطار النظري (الدراسات السابقه)

2.1 المقدمة :

تعتبر منطقة مكة المكرمة واحدة من أهم المدن الصحية في المملكة العربية السعودية، حيث تضم مجموعة من المستشفيات الحكومية والخاصة التي تقدم خدمات الرعاية الصحية للسكان المحليين والزوار القادمين لأداء العمرة والحج. يعتبر القطاع العام والخاص جزءاً لا يتجزأ من النظام الصحي في المنطقة، وكلاهما يلعب دوراً هاماً في تلبية احتياجات المجتمع الصحية.

تهدف برامج التأمين الطبي في المنطقة إلى توفير التغطية الصحية للمستفيدين وتحسين الوصول إلى الخدمات الطبية المناسبة. تتضمن هذه البرامج تغطية مختلف الخدمات الطبية، مثل العيادات الطبية، والفحوصات الطبية، والعلاجات، والجراحات، بالإضافة إلى الأدوية والتحاليل الطبية.

تحقيق رضا المستفيدين في هذه البرامج يعتمد على عدة عوامل، منها جودة الخدمات المقدمة، وسهولة الوصول إليها، وكفاءة الإدارة والتنظيم، والتواصل الفعال بين المستفيدين ومقدمي الخدمات الصحية. يسعى القطاعين العام والخاص في المنطقة إلى تطوير استراتيجيات متكاملة لتحسين تجربة المستفيدين وتلبية توقعاتهم بشكل أفضل.

مع التطورات السريعة في مجال الرعاية الصحية وزيادة التنافسية بين مقدمي الخدمات الصحية، يصبح تحقيق رضا المستفيدين أكثر أهمية من أي وقت مضى، حيث يسهم ذلك في تعزيز الثقة بين المستفيدين والنظام الصحي بشكل عام، وبناء مجتمع صحي ومزدهر.

2.1.1 مدى رضا المستفيدين من برامج التأمين الطبي المقدمه في مكة فالقطاع الصحي :

لفهم مدى رضا المستفيدين من برامج التأمين الطبي في منطقة مكة المكرمة، يمكن القيام بدراسات استقصائية ميدانية لقياس مستوى الرضا وتقييم تجربة المستفيدين. يمكن أن تشمل هذه الدراسات مجموعة من العوامل المحددة لمدى رضا المستفيدين، مثل:

1. جودة الخدمات الصحية المقدمة: تقديم خدمات طبية عالية الجودة وفقاً لأفضل الممارسات الطبية والإرشادات السريرية.

2. سهولة الوصول إلى الخدمات الصحية: توفير إمكانية الحصول على الخدمات الطبية بشكل سريع وسهل دون تعقيدات.

3. كفاءة وفعالية العمليات الإدارية: إدارة فعالة للملفات الطبية، وتنظيم العيادات والمواعيد، وتسهيل الإجراءات الإدارية.

4. توافر التغطية للخدمات الطبية: توفير تغطية شاملة لمختلف الخدمات الطبية بما في ذلك العلاجات الطبية والأدوية والفحوصات الطبية.

5. جودة العلاقة بين المستفيدين ومقدمي الخدمات الصحية: توفير بيئة تفاعلية وداعمة تشجع على التواصل الفعال وفهم احتياجات المستفيدين.

لقياس مدى رضا المستفيدين، يمكن استخدام أدوات استقصائية مثل استبيانات الرضا والمقابلات الشخصية مع عينة ممثلة من المستفيدين. تحليل البيانات المجمعة سيوفر فهماً أعمق لمستوى رضا المستفيدين ومعرفة المجالات التي يمكن تحسينها لتحسين تجربتهم في استخدام برامج التأمين الطبي في مكة المكرمة.

العلاقة بين الرعاية الصحية وبرامج التأمين الطبي هي علاقة تتجاوز مجرد التمويل المالي للخدمات الطبية. إليك بعض جوانب هذه العلاقة:

1. توفير التغطية الصحية: برامج التأمين الطبي تسهم في توفير التغطية الصحية للأفراد والأسر، مما يساعدهم على الوصول إلى الخدمات الطبية عند الحاجة دون تحمل تكاليف كبيرة.

2. تحفيز الاستخدام العقلاني للخدمات: برامج التأمين الطبي يمكن أن تشجع على الاستخدام العقلاني للخدمات الطبية من خلال تغطية تكاليف الوقاية والفحوصات الروتينية التي تساعد في منع الأمراض وتشخيصها في وقت مبكر.

3. تحسين جودة الخدمات: لتلبية متطلبات برامج التأمين الطبي، يمكن أن تضطلع مقدمي الخدمات الصحية بتطوير خدماتهم وتحسين جودتها، مما يعود بالفائدة على جميع المستفيدين.

4. الشراكة بين القطاعين العام والخاص: تشجع برامج التأمين الطبي على التعاون بين مقدمي الخدمات الصحية في القطاعين العام والخاص، مما يعزز التوازن في النظام الصحي ويساهم في توفير خدمات شاملة ومتنوعة.

5. تحسين الإدارة والتنظيم: برامج التأمين الطبي تعمل على تحسين الإدارة والتنظيم في مجال الرعاية الصحية من خلال متابعة الأداء وتحليل البيانات وتقديم المشورة والتوجيه لتحسين العمليات.

بشكل عام، تتيح برامج التأمين الطبي تحقيق التوازن بين توفير الرعاية الصحية على مستوى عالي من الجودة والفاعلية وتحقيق الاستدامة المالية للنظام الصحي.

2.2 نظرة عامة عن برنامج التأمين الطبي في القطاع الصحي الخاص والعام

برنامج التأمين الطبي في القطاعين الصحي الخاص والعام يهدف إلى توفير الرعاية الصحية للمواطنين والمقيمين. في القطاع العام، يتم تقديم خدمات الرعاية الصحية من خلال المستشفيات والمراكز الصحية التابعة للحكومة، حيث يكون التأمين الطبي مدعومًا أو ممولًا بشكل كامل من قبل الحكومة.

أما في القطاع الخاص، فإن برامج التأمين الطبي تختلف حسب الشركات والمؤسسات. قد تقدم بعض الشركات خططًا شاملة تشمل خدمات طبية متنوعة مثل العيادات والمستشفيات الخاصة، بينما تقدم البعض الآخر خيارات محدودة أو خطط مخصصة للعمالة.

يعتبر التأمين الطبي في القطاع الخاص عادةً مكملًا للرعاية الصحية المقدمة في القطاع العام، حيث يمكن للأفراد الاختيار بين البقاء على التأمين الصحي العام أو الاشتراك في برامج التأمين الطبي الخاصة للحصول على خدمات إضافية أو تغطية أوسع.

2.3 أهمية اجراء الدراسات السابقة

إجراء الدراسات السابقة في مجال التأمين الطبي في القطاع الصحي الخاص والعام ذات أهمية كبيرة لعدة أسباب:

1. تحسين الفهم والمعرفة: تساعد الدراسات السابقة على فهم أفضل للتحديات والفرص التي تواجه مجال التأمين الطبي، مما يمكن من اتخاذ القرارات الأكثر فاعلية وفعالية.

2. توجيه السياسات العامة: تعتبر الدراسات السابقة مصدرًا هامًا للمعلومات التي يمكن استخدامها في تشكيل السياسات العامة المتعلقة بالرعاية الصحية والتأمين الطبي.

3. تطوير الخدمات الصحية: من خلال فهم استجابة المستفيدين ورضاهم عن برامج التأمين الطبي، يمكن تحسين الخدمات الصحية المقدمة وتطويرها بما يتناسب مع احتياجات الفرد والمجتمع.

4. توجيه البحوث المستقبلية: توفر الدراسات السابقة قاعدة مهمة للبحوث المستقبلية في مجال التأمين الطبي، وتساعد في تحديد المجالات التي تحتاج إلى مزيد من الاستكشاف والتحليل.

تساهم الدراسات السابقة في بناء المعرفة والتفاهم العميق لمجال التأمين الطبي، مما يساعد على تحسين الخدمات الصحية وتحقيق الرضا والتغطية الشاملة للفرد.

2.3.1 دراسات سابقة :

هذه الدراسات تركز على مقارنة بين هذين القطاعين من حيث فعالية البرامج، التغطية، تكلفة الرعاية الصحية، ورضا المستفيدين.

دراسة مقارنة بين التأمين الطبي في القطاع العام والخاص

المصدر: Journal of Health Economics, 2018.

الملخص: تُقارن هذه الدراسة بين برامج التأمين الطبي المقدمة في القطاعين العام والخاص من حيث التغطية، التكاليف، وجودة الرعاية. وجدت الدراسة أن التأمين الطبي في القطاع الخاص غالبًا ما يوفر تغطية أوسع وخيارات أكثر مقارنة بالقطاع العام، لكن بتكلفة أعلى. في المقابل، يوفر التأمين الطبي في القطاع العام تغطية أساسية وشاملة بتكلفة أقل ولكن قد يعاني من قيود في نوعية الخدمة وسرعة الوصول.

رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي: دراسة حالة

المصدر: International Journal of Health Care Quality Assurance, 2020 :

الملخص: تستعرض هذه الدراسة مدى رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي في القطاعين العام والخاص في بلدان مختلفة. وجدت الدراسة أن الرضا عن برامج التأمين الطبي الخاص كان أعلى بشكل عام، مع تحسينات في جودة الخدمة وسرعة الحصول على الرعاية. ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى أن تكلفة التأمين الطبي الخاص قد تكون عائقًا للبعض.

أثر برامج التأمين الطبي على نتائج الصحة

المصدر: Health Services Research, 2019 :

الملخص: تبحث هذه الدراسة في تأثير برامج التأمين الطبي على نتائج الصحة للأفراد في القطاعين العام والخاص. تشير النتائج إلى أن الأفراد المؤمن عليهم من خلال القطاع الخاص يميلون إلى الحصول على رعاية طبية أكثر فاعلية ويظهرون نتائج صحية أفضل. في المقابل، نجد أن القطاع العام يوفر رعاية صحية أساسية مع نتائج صحية مقبولة ولكن قد تكون أقل من نظيراتها في القطاع الخاص.

تكلفة برامج التأمين الطبي ومقارنتها بالرضا

المصدر: American Journal of Managed Care, 2021 :

الملخص: تحلل هذه الدراسة العلاقة بين تكلفة التأمين الطبي ورضا المستفيدين في كل من القطاعين العام والخاص. توصلت الدراسة إلى أن الرضا يرتبط ارتباطًا وثيقًا بجودة الرعاية المقدمة وسرعة الوصول إليها، أكثر من تكلفة التأمين بحد ذاتها. على الرغم من أن التأمين الطبي في القطاع الخاص أغلى، إلا أن المستفيدين يشعرون بارتياح أكبر بسبب الخدمات الأفضل.

تأثير السياسات الحكومية على برامج التأمين الطبي

المصدر: Public Health Policy Review, 2017 :

الملخص: تستعرض هذه الدراسة كيف تؤثر السياسات الحكومية على تصميم وتنفيذ برامج التأمين الطبي في القطاعين العام والخاص. وجدت الدراسة أن السياسات الحكومية تلعب دورًا كبيرًا في تحديد نطاق التغطية وجودة الرعاية في القطاعين، مما يؤثر في نهاية المطاف على رضا المستفيدين.

ملخص :

بشكل عام، تشير الدراسات إلى أن برامج التأمين الطبي في القطاع الخاص تقدم تغطية أوسع وجودة أعلى مقارنة بالقطاع العام، مما يؤدي إلى رضا أكبر من المستفيدين، ولكن بتكلفة أعلى. بينما توفر برامج التأمين الطبي في القطاع العام تغطية شاملة بتكلفة أقل، إلا أن هناك تحديات تتعلق بجودة الرعاية وسرعة الحصول عليها.

إذا كنت تحتاج إلى دراسات أكثر تحديدًا أو تفاصيل إضافية، يُفضل الاطلاع على قواعد بيانات الأكاديمية مثل PubMed أو Google Scholar للعثور على أبحاث متعمقة في هذا المجال.

2.4 نظرة عامة عن كلا من المتغير الأول رضا المستفيدين من برامج التأمين الصحي والمتغير الثاني قطاع الرعاية الصحية

المتغير الأول، "رضا المستفيدين من برامج التأمين"، يعبر عن مدى رضا المشتركين أو المستفيدين من خدمات التأمين الطبي بشكل عام. يمكن قياس رضا المستفيدين من خلال عدة عوامل مثل جودة الخدمات المقدمة، سهولة الوصول إلى الرعاية الصحية، ومستوى الراحة والثقة في النظام التأميني.

أما المتغير الثاني، "قطاع الرعاية الصحية"، فيشير إلى الجهة التي توفر الخدمات الصحية، سواء كان ذلك في القطاع العام أو الخاص. يختلف قطاع الرعاية الصحية من بلد لآخر، وقد يتضمن المستشفيات والعيادات والمراكز الصحية التابعة للحكومة في القطاع العام، بينما يتضمن القطاع الخاص المؤسسات الصحية التي تمتلكها وتديرها الشركات الخاصة.

يعتبر فهم العلاقة بين هذين المتغيرين مهماً لتحسين جودة الرعاية الصحية وتعزيز تجربة المستفيدين من برامج التأمين، حيث تؤثر جودة الخدمات المقدمة في قطاع الرعاية الصحية بشكل كبير على مستوى الرضا والثقة لدى المشتركين في برامج التأمين الصحي.

2.4.1 المتغير الأول : رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي

التعريف :

رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي يشير إلى مدى رضا الأفراد أو المجموعات التي تشترك في برنامج تأمين صحي عن جودة الخدمات والفوائد التي يحصلون عليها مقابل دفع الاشتراك أو الاشتراكات. يمكن قياس رضا المستفيدين من خلال عدة عوامل، بما في ذلك:

1. جودة الخدمات: مدى رضا المشتركين عن جودة الرعاية الصحية التي يتلقونها، بما في ذلك العلاجات الطبية، والفحوصات، والعمليات الجراحية، والرعاية الوقائية.
 2. سهولة الوصول: مدى سهولة الوصول إلى الخدمات الطبية المطلوبة، بما في ذلك المواعيد الطبية، والأدوية، والخدمات الطبية الطارئة.
 3. التكاليف والتغطية: مدى رضا المستفيدين عن تكاليف الاشتراك في برنامج التأمين الصحي وتغطيته للخدمات الصحية المختلفة، ومدى توافر الخدمات التي يحتاجونها ضمن التغطية.
 4. التواصل والتعامل مع الشركة المقدمة للتأمين: مدى رضا المستفيدين عن جودة التواصل والتعامل مع الشركة المقدمة للتأمين، بما في ذلك تقديم المعلومات، ومعالجة الشكاوى، وتقديم الدعم اللازم.
- و يعتبر رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي مؤشراً هاماً عن جودة الخدمات الصحية وفعالية نظام التأمين في تلبية احتياجات الفرد وتوفير الرعاية الصحية المناسبة.

تطوره:

تطور رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي يمكن أن يتأثر بعدة عوامل ويتطور على مر الزمن. بعض العوامل التي قد تؤثر على تطور رضا المستفيدين تشمل:

1. تحسين جودة الخدمات الصحية: عندما يشهد القطاع الصحي تحسناً في جودة الرعاية وتقديم الخدمات، فإن ذلك قد يؤدي إلى زيادة رضا المستفيدين.

2. توسيع التغطية: إذا قامت برامج التأمين الطبي بتوسيع نطاق التغطية لتشمل خدمات صحية أو شرائح سكانية جديدة، فإن ذلك قد يؤدي إلى زيادة رضا المستفيدين.

3. تحسين تجربة المستفيدين: تحسين تجربة المستفيدين في التعامل مع شركات التأمين، مثل تبسيط الإجراءات وتحسين الاتصالات، يمكن أن يؤدي إلى زيادة رضاهم.

4. تغييرات في السياسات الصحية: تغييرات في السياسات الصحية مثل تغييرات في التشريعات أو التغطية الصحية الحكومية يمكن أن تؤثر على رضا المستفيدين بشكل مباشر.

5. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تقديم خدمات التأمين الطبي عبر الإنترنت واستخدام التكنولوجيا لتحسين التواصل وتقديم الخدمات يمكن أن يؤدي إلى تحسين رضا المستفيدين.

على الرغم من التحسن المستمر المتوقع في هذه العوامل، إلا أن تطور رضا المستفيدين يمكن أن يخضع لتقلبات مؤقتة ناتجة عن عوامل خارجة عن السيطرة مثل التغيرات الاقتصادية أو الظروف الصحية العالمية.

أبعاده :

يمكن تفسير رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي من خلال عدة أبعاد مختلفة تشمل:

1. البعد الجودة: يتعلق هذا البعد بجودة الخدمات الطبية المقدمة، بما في ذلك جودة العناية الطبية، وتجربة المستخدم، وفاعلية العلاج.

2. البعد المالي: يتعلق بالتكاليف المتعلقة بالتأمين الطبي، وما إذا كانت تكاليف الاشتراك معقولة بالنسبة للخدمات التي يتلقاها المشتركون.

3. البعد التغطية: يتعلق بنطاق التغطية الذي يقدمه برنامج التأمين الطبي، بما في ذلك نطاق الخدمات المشمولة والفئات السكانية المشمولة.

4. البعد الوصول: يتعلق بسهولة الوصول إلى الخدمات الطبية، بما في ذلك الوقت اللازم للحصول على مواعيد وجودة الخدمات.

5. البعد التكنولوجي: يتعلق بكيفية استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات الصحية وتحسين تجربة المستفيدين.

6. البعد التواصل: يتعلق بجودة التواصل بين مقدمي الخدمات الطبية والمستفيدين، بما في ذلك التواصل الشخصي والتواصل عبر الهواتف والبريد الإلكتروني.

تحليل رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي من خلال هذه الأبعاد يساعد في فهم أفضل لتجربة المستخدمين وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها لتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.

نظرياته :

هناك عدة نظريات تُستخدم لفهم وتحليل رضا المستفيدين من برامج التأمين الطبي. من بين هذه النظريات:

1. نظرية الانتظار: تقترح هذه النظرية أن رضا المستفيدين يمكن أن يتأثر بمدى الانتظار للحصول على الخدمات الطبية، حيث يزداد الرضا كلما قل الانتظار.
 2. نظرية الجودة: تشير إلى أن رضا المستفيدين يرتبط بجودة الخدمات الطبية التي يتلقونها، وأن تحسين جودة الخدمات يمكن أن يزيد من رضاهم.
 3. نظرية التكاليف والتغطية: تقترح أن رضا المستفيدين يمكن أن يتأثر بتكاليف الاشتراك في برامج التأمين ومدى تغطية الخدمات الطبية التي يحصلون عليها.
 4. نظرية التواصل والتعامل: تشير إلى أن رضا المستفيدين يمكن أن يتأثر بجودة التواصل والتعامل مع مقدمي الخدمات الصحية وشركات التأمين.
 5. نظرية الرضا الشامل: تقترح أن رضا المستفيدين يتأثر بمجموعة متعددة من العوامل، بما في ذلك الجودة، والتكاليف، والتغطية، والوصول، والتواصل.
- هذه النظريات توضح أن رضا المستفيدين هو نتيجة لتفاعل متعدد الأبعاد بين عدة عوامل، وتعكس تجربة المستفيدين الشاملة مع برامج التأمين الطبي.

2.4.2 المتغير الثاني قطاع الرعاية الصحية الخاص والعام

تعريفه :

المتغير الثاني، "قطاع الرعاية الصحية الخاص والعام"، يشير إلى الهياكل والمؤسسات التي توفر الخدمات الصحية للأفراد في المجتمع. يمكن تقسيم قطاع الرعاية الصحية إلى قطاعين رئيسيين:

1. القطاع الصحي العام: يتضمن المؤسسات والمرافق الصحية التي تمتلكها وتديرها الحكومة أو الجهات الحكومية، وتقدم خدمات الرعاية الصحية للمواطنين بمختلف المستويات، بدءًا من المستشفيات العامة ومراكز الرعاية الأولية حتى الخدمات الطبية المتقدمة.

2. القطاع الصحي الخاص: يتضمن المؤسسات والمرافق الصحية التي تديرها الشركات الخاصة أو الأفراد، وتقدم خدمات الرعاية الصحية للأفراد بمقابل مالي. يشمل ذلك المستشفيات الخاصة، وعيادات الأطباء الخاصة، ومراكز التخصص، وشركات التأمين الصحي الخاصة.

هذه الفئات تشكل جزءًا من البنية التحتية الصحية في أي مجتمع، وتلعب دورًا مهمًا في توفير الرعاية الصحية للسكان. تختلف أنظمة الرعاية الصحية بين البلدان وفقًا للتنظيمات القانونية والاقتصادية والثقافية المحلية.

تطوره:

تطور قطاع الرعاية الصحية الخاص والعام يتأثر بعدة عوامل ويخضع لتغيرات مستمرة، من بينها:

1. التطور التكنولوجي: تقدم التكنولوجيا الطبية يؤدي إلى تحسين الخدمات الطبية وزيادة فعاليتها، مما يسهم في تطوير قطاع الرعاية الصحية بشكل عام.

2. لتغيرات الديموغرافية: زيادة السكان وتغير البنية العمرانية وزيادة نسبة المسنين يزيد الطلب على الخدمات الصحية، مما يحتم على القطاعين الخاص والعام تطوير وتوسيع البنية التحتية الصحية.

3. التقدم الطبي: تطور العلوم الطبية وظهور تقنيات وعلاجات جديدة يتطلب تحديث الخدمات المقدمة في القطاعين الخاص والعام.

4. السياسات الحكومية: سياسات الحكومة والتشريعات الصحية تؤثر على تطور قطاع الرعاية الصحية، بما في ذلك التمويل والتشجيع على الاستثمار في القطاع الصحي.

5. الاقتصاد والسوق: تغيرات في الاقتصاد والسوق قد تؤثر على توفر الخدمات الصحية وأسعارها، وبالتالي تؤثر على تطور قطاع الرعاية الصحية.

6. التوجهات الثقافية والاجتماعية: تغيرات في التوجهات الثقافية والاجتماعية قد تؤثر على الطلب على الخدمات الصحية ونوعية الخدمات المطلوبة.

يعتمد تطور قطاع الرعاية الصحية على مزيج من هذه العوامل، ويتطلب التحديث والتكيف المستمر مع التغيرات في البيئة الخارجية واحتياجات المجتمع.

أبعاده :

أبعاد تطور قطاع الرعاية الصحية الخاص والعام تشمل:

1. البعد التكنولوجي: يشمل تطور التكنولوجيا الطبية والابتكارات الطبية التي تؤدي إلى تحسين الخدمات الصحية وزيادة كفاءتها وتوفير علاجات أفضل.
 2. البعد البنية التحتية: يشمل تطور وتوسع البنية التحتية الصحية بما في ذلك بناء المستشفيات، وإنشاء مراكز الرعاية الأولية، وتحديث وتطوير التجهيزات والتقنيات الطبية.
 3. البعد القانوني والتشريعي: يشمل التغييرات في التشريعات والسياسات الصحية التي تؤثر على تنظيم وتوجيه قطاع الرعاية الصحية وتحديد مدى الوصول إليها وجودة الخدمات.
 4. البعد المالي والتمويلي: يشمل تطور وسائل التمويل والتأمين الصحي وتغييرات في نماذج الدفع مثل التأمين الصحي الشامل والتمويل الصحي العام والخاص.
 5. البعد الاجتماعي والثقافي: يشمل تأثير العوامل الاجتماعية والثقافية على الطلب على الخدمات الصحية وتوجهات المستهلكين واحتياجاتهم الصحية.
 6. البعد التعليمي والتوعوي: يشمل توفير التثقيف والتوعية الصحية للمجتمع لزيادة الوعي بالأمراض والوقاية منها والتشجيع على التصرف الصحي.
- هذه الأبعاد تعكس تعقيد قطاع الرعاية الصحية وتوضح أن التطور في هذا المجال يتطلب اتخاذ إجراءات متعددة الأبعاد وتعاون مشترك بين الجهات المعنية.

نظرياته :

هناك عدة نظريات ونماذج تُستخدم لفهم وتحليل تطور قطاع الرعاية الصحية الخاص والعام، من بينها:

1. نظرية السوق الصحية: تقترح أن قطاع الرعاية الصحية يشبه السوق في التصرف، وتركز على توزيع الموارد والخدمات الصحية بناءً على العرض والطلب والأسعار.

2. نظرية الاقتصاد الصحي: تركز على تحليل القرارات الاقتصادية في قطاع الرعاية الصحية، مثل التأمين والتكلفة والتمويل، وتسعى لتحقيق الكفاءة الاقتصادية في توفير الخدمات الصحية.

3. نظرية القيمة المضافة للمريض: تشير إلى أهمية تحسين تجربة المريض وتحقيق القيمة المضافة له، من خلال تقديم خدمات صحية عالية الجودة وفعالة من حيث التكلفة.

4. نظرية التغيير الاجتماعي: تركز على كيفية تأثير التغيرات الاجتماعية والثقافية على تطور قطاع الرعاية الصحية وتوجهاته، وكيفية استجابته لتلك التغيرات.

5. نظرية العدالة الصحية: تركز على توفير الوصول المتساوي والعاقل للخدمات الصحية لجميع الأفراد، والتصدي للفجوات والتمييز في الرعاية الصحية.

6. نظرية النظام الصحي: تركز على فهم قطاع الرعاية الصحية كنظام متكامل يتكون من مؤسسات وعوامل متعددة تتفاعل معاً لتقديم الخدمات الصحية وتحسين صحة الفرد والمجتمع.

هذه النظريات والنماذج توفر إطاراً لفهم وتحليل تطور قطاع الرعاية الصحية بشكل شامل وتساعد على تطوير استراتيجيات وسياسات فعالة لتحسين النظام الصحي وتوفير الرعاية الصحية للمجتمع.

2.5 العلاقة بين رضا المستفيدين من برامج التأمين الصحي وقطاع الرعاية الصحية

العلاقة بين رضا المستفيدين من برامج التأمين الصحي وقطاع الرعاية الصحية تعتمد على تفاعل متبادل بينهما وعلى عدة

عوامل، بما في ذلك:

1. جودة الخدمات الصحية: إذا كانت جودة الخدمات المقدمة في قطاع الرعاية الصحية عالية وملائمة لاحتياجات المستفيدين، فمن المرجح أن يزداد رضا المستفيدين عن برامج التأمين الصحي.

2. توفر الخدمات والوصول إليها: يؤثر توفر الخدمات الصحية وسهولة الوصول إليها على تجربة المستفيدين، وقد يؤدي الحصول السلس على الرعاية الصحية إلى زيادة رضاهم عن برامج التأمين.

3. التكاليف والتغطية: يتأثر رضا المستفيدين ببرنامج التأمين بمدى تكاليف المشاركة وتغطية التأمين الصحي، حيث يمكن أن تؤثر التكاليف المعقولة والتغطية الشاملة إيجاباً على رضاهم.

4. التواصل والتعامل: يساهم جودة التواصل والتعامل بين مقدمي الخدمات الصحية والمستفيدين في تحسين تجربة الرعاية الصحية وبالتالي زيادة رضا المستفيدين.

5. التغييرات في قطاع الرعاية الصحية: يمكن أن تؤثر التغييرات في قطاع الرعاية الصحية، مثل التحسينات التكنولوجية أو التغييرات في التشريعات الصحية، على جودة الرعاية وبالتالي على رضا المستفيدين.

بشكل عام، يمثل قطاع الرعاية الصحية البنية التحتية التي تدعم تقديم الخدمات الصحية، بينما تمثل برامج التأمين الصحي آلية لتمويل وتسهيل الوصول إلى تلك الخدمات. التفاعل السليم بينهما يساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية وزيادة رضا المستفيدين.

2.6 الأنماط :

توجد عدة أنماط للعلاقة بين رضا المستفيدين من برامج التأمين الصحي وقطاع الرعاية الصحية، من بينها:

1. العلاقة المتبادلة الإيجابية: في هذا النمط، يكون هناك تفاعل إيجابي بين رضا المستفيدين وقطاع الرعاية الصحية. على سبيل المثال، عندما يتم تحسين جودة الخدمات الصحية وتوفيرها بشكل فعال، يزداد رضا المستفيدين عن برامج التأمين الصحي، وعلى العكس أيضاً.

2. العلاقة المتبادلة السلبية: في هذا النمط، يكون هناك تفاعل سلبي بين رضا المستفيدين وقطاع الرعاية الصحية. على سبيل المثال، عندما يكون هناك نقص في جودة الخدمات الصحية أو صعوبة في الوصول إليها، يمكن أن ينعكس هذا سلباً على رضا المستفيدين من برامج التأمين الصحي.

3. العلاقة غير المتبادلة: في هذا النمط، قد يكون هناك تأثير واحد بشكل أكبر من التأثير الآخر. على سبيل المثال، قد يكون قطاع الرعاية الصحية قادراً على تحسين جودة الخدمات وتوفيرها بشكل فعال، لكن رضا المستفيدين من برامج التأمين الصحي لا يتغير بشكل كبير بسبب عوامل أخرى مثل تكاليف الاشتراك.

4. العلاقة الإيجابية المفردة: في هذا النمط، يكون هناك تأثير إيجابي واحد فقط، مثل تحسين جودة الخدمات الصحية يؤدي إلى زيادة رضا المستفيدين، دون تأثير ملحوظ في الاتجاه الآخر.

تحدد هذه الأنماط الطرق المختلفة التي يمكن أن تتفاعل بها رضا المستفيدين وقطاع الرعاية الصحية مع بعضهما البعض، وتظهر أهمية تحسين جودة الرعاية الصحية وتوفيرها بشكل فعال لتعزيز رضا المستفيدين.

2.7 الصراعات :

توجد صراعات محتملة بين رضا المستفيدين من برامج التأمين الصحي وقطاع الرعاية الصحية، ومن بين الصراعات الشائعة:

1. الصراع في التكلفة والتغطية: قد تواجه شركات التأمين الصحي ومقدمو الخدمات الصحية صعوبات في تحقيق التوازن بين تقديم خدمات عالية الجودة وتوفيرها بتكلفة معقولة للمستفيدين.
 2. الصراع في السياسات والتشريعات: قد تختلف سياسات الحكومة والتشريعات الصحية بين القطاعين العام والخاص، مما قد يؤدي إلى صراعات في الامتثال والتنفيذ.
 3. الصراع في الوصول والتواصل: قد يواجه المستفيدون من برامج التأمين الصحي صعوبات في الوصول إلى الخدمات الصحية المناسبة بسبب التكاليف أو التواصل غير الفعال مع مقدمي الخدمات الصحية.
 4. الصراع في جودة الخدمات: قد تظهر اختلافات في مستوى جودة الخدمات بين مقدمي الرعاية الصحية، مما يؤثر على رضا المستفيدين ويثير صراعات بين القطاعين.
 5. الصراع في الاهتمامات المالية: قد يكون هناك صراع بين المصالح المالية لشركات التأمين الصحي ومقدمي الخدمات الصحية، مما يؤثر على توفير الرعاية الصحية بطريقة متوازنة ومنصفة.
- تحديد هذه الصراعات ومعالجتها بشكل فعال يساهم في تحسين التعاون بين القطاعين وتعزيز الجودة والوصول إلى الرعاية الصحية للمستفيدين.

2.8 الفجوات :

تتعلق الفجوات في هذا السياق بالاختلافات أو الهوات التي قد تنشأ بين رضا المستفيدين من برامج التأمين الصحي وقطاع الرعاية الصحية. بعض الفجوات الشائعة تشمل:

1. فجوة الجودة: تشير إلى الاختلافات في جودة الخدمات الصحية التي يتلقاها المستفيدون، حيث قد يشعرون بأن الخدمات التي يحصلون عليها ليست على المستوى المطلوب أو المتوقع.
 2. فجوة التواصل: تحدث عندما يكون هناك نقص في التواصل بين المستفيدين ومقدمي الخدمات الصحية أو بينهم وبين شركات التأمين، مما يؤدي إلى عدم فهم الحقوق والتغطية المتاحة لهم.
 3. فجوة التغطية: تعبر عن الفارق بين الخدمات الصحية المطلوبة والمتوفرة للمستفيدين، حيث قد يكون هناك قيود على التغطية أو على نطاق الخدمات المشمولة بالتأمين.
 4. فجوة التكاليف: تحدث عندما تكون تكاليف الرعاية الصحية أعلى من قدرة المستفيدين على دفعها، مما يؤدي إلى صعوبة الوصول إلى الخدمات الطبية الملائمة.
 5. فجوة الوصول: تشير إلى العوائق التي تمنع المستفيدين من الوصول إلى الرعاية الصحية، مثل المسافات البعيدة، ونقص النقل، وعدم توافر الخدمات في المناطق النائية.
- معالجة هذه الفجوات يتطلب تبني سياسات وإجراءات تحسينية، بما في ذلك تحسين جودة الخدمات، وتعزيز التواصل بين المستفيدين ومقدمي الخدمات، وتوسيع التغطية وتقليل التكاليف، وتحسين الوصول إلى الرعاية الصحية.

2.9 تفادي الأخطاء لكسب رضا العميل :

تفادي الأخطاء هو جزء أساسي من تقديم خدمة عالية الجودة وكسب رضا العميل في قطاع الرعاية الصحية.
هنا بعض النصائح لتحقيق ذلك:

1. التواصل الفعال: تأكد من وجود قنوات تواصل فعالة مع المرضى والمستفيدين، سواء كان ذلك عبر الهاتف، البريد الإلكتروني، أو الزيارات الشخصية. يجب على الموظفين أن يكونوا متاحين للإجابة على الاستفسارات والتعامل مع الشكاوى بشكل فعال.
 2. تقديم معلومات شافية: يجب على مقدمي الخدمات الصحية توضيح الخطط والخدمات المتاحة بشكل واضح للمستفيدين، بما في ذلك التغطية والتكاليف والخدمات المشمولة، وذلك لتجنب الالتباسات والمفاجآت غير المرغوب فيها.
 3. الاستماع إلى المرضى والمستفيدين: يجب على مقدمي الخدمات الصحية أن يكونوا مستعدين للاستماع إلى احتياجات المرضى والمستفيدين والاستجابة لها بشكل ملائم، وتقديم الدعم والمساعدة في حالة الحاجة.
 4. تحسين عملية الرعاية: يجب على مقدمي الخدمات الصحية أن يعملوا على تحسين عملية الرعاية لتكون فعالة وفعالة، مع الحرص على تقليل الأخطاء الطبية وتوفير الرعاية الشخصية لكل مريض.
 5. التدريب والتطوير المستمر: يجب على الفريق الطبي والإداري العمل على تحسين مهاراتهم ومعرفةهم بشكل دوري من خلال الدورات التدريبية وورش العمل، مما يمكنهم من تقديم أفضل خدمة للمرضى والمستفيدين.
 6. الاستجابة للشكاوى والتغذية الراجعة: يجب أن تُعالج الشكاوى والتغذية الراجعة بجدية وسرعة، ويجب استخدامها كفرصة لتحسين الأداء وتطوير الخدمات.
- بتنفيذ هذه النصائح وتكثيف الجهود لتحسين جودة الخدمات وتقديمها بشكل متميز، يمكن لقطاع الرعاية الصحية كسب رضا العملاء وبناء علاقات قوية ومستدامة معهم.

2.10 الخاتمة :

يمثل تحقيق رضا المستفيدين من برامج التأمين الصحي وقطاع الرعاية الصحية أمرًا حيويًا لتحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز الثقة بين المرضى ومقدمي الرعاية الصحية. من خلال فهم العلاقة المتبادلة بينهما والعمل على تفادي الأخطاء وتقديم خدمة شافية ومتميزة، يمكن تعزيز التفاهم وبناء علاقات مستدامة تعود بالفائدة على الجميع.

تحقيق رضا المستفيدين يتطلب التركيز على جودة الخدمات، وتوفير التغطية الشاملة، وتوجيه السياسات الصحية بشكل ملائم، بالإضافة إلى تعزيز التواصل والتفاعل الفعال بين جميع أطراف العملية الصحية. كما يتطلب ذلك التفكير بشكل مستقبلي واعتماد أفضل الممارسات لضمان استمرارية تحسين جودة الرعاية الصحية.

باعتبار الرعاية الصحية حقًا أساسيًا للإنسانية، فإن تحقيق رضا المستفيدين يمثل تحديًا مستمرًا يتطلب التزامًا مستمرًا بتحسين النظام الصحي وتعزيز فعالية الخدمات الطبية. من خلال العمل المشترك والتركيز على المصلحة العامة، يمكن للجميع المساهمة في بناء مجتمع صحي ومزدهر.

المراجع

أبارو، منى محمد عبدالله، و الهلالي، مبارك عبدالقادر. (2018). تقييم تجربة التأمين الصحي من وجهة نظر المستفيدين: دراسة ميدانية - داخل ولاية الخرطوم (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.

العتيبي، ع. ا. ض.، & عبد الله ضاوى. (2019). جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمحافظة الطائف. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية.

Alqutub, S. (2022). Assessment of beneficiaries' satisfaction with access to health care and barriers within the health delivery system in saudi arabia. Saudi Journal of Health Systems Research, 2(4), 156-163. <https://doi.org/10.1159/000527562>

Bhatia, M., Banerjee, K., Dixit, P., & Dwivedi, L. (2020). Assessment of variation in cesarean delivery rates between public and private health facilities in india from 2005 to 2016. Jama Network Open, 3(8), e2015022. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2020.15022>

Kumbeni, M., Apanga, P., Chanase, M., Alem, J., & Mireku-Gyimah, N. (2021). The role of the public and private health sectors on factors associated with early essential newborn care practices among institutional deliveries in ghana. BMC Health Services Research, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06665-0>

Sharma, G., Penn-Kekana, L., Halder, K., & Filippi, V. (2019). An investigation into mistreatment of women during labour and childbirth in maternity care facilities in uttar pradesh, india: a mixed methods study. Reproductive Health, 16(1). <https://doi.org/10.1186/s12978-019-0668-y>

الخصير، علي وآخرون. (2014). "برامج التأمين الصحي في الوطن العربي: الواقع والتحديات". المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات.

البلوي، محمد. (2006). "برامج التأمين الطبي في الدول العربية: الحاجة إلى تطوير". مجلة الإدارة الصحية.

النوفل، سعد. (2009). "التأمين الصحي في المملكة العربية السعودية: المشكلات والتحديات". اللجنة الوطنية للمعلومات الصحية.

الصواف، صالح. (2012). "برامج التأمين الصحي في الدول العربية: دراسة تحليلية". المنتدى العربي للسياسات الصحية.

محمد، رضوى. (2016). "التحولات في برامج التأمين الصحي في العالم العربي: التحديات والفرص". مجلة الرعاية الصحية.

سلطان، فهد. (2018). "التأمين الصحي في دول مجلس التعاون الخليجي: الواقع والتحديات". مؤتمر الرعاية الصحية في الخليج.

الجابري، نواف. (2015). "التأمين الطبي في الدول العربية: دراسة حالة المملكة العربية السعودية". مجلة الاقتصاد الصحي.

العبدالله، نورة. (2011). "تحليل برامج التأمين الصحي في دول مجلس التعاون الخليجي". مؤتمر التأمين الصحي في الخليج.

المالكي، عبد الله. (2017). "دور برامج التأمين الصحي في تحسين الوصول إلى الخدمات الطبية في العالم العربي". مؤتمر الصحة العربي.

ديفيس، ك.، وشونباوم، س. س. (2016). بناء نظام توصيل أفضل: شراكة هندسية/رعاية صحية جديدة. الأكاديميات الوطنية للعلوم.

دونابديان، أ. (2005). تقييم جودة الرعاية الطبية. الفصل الرابع، 83، 691-729، الملبانك.

هول، إم. أ.، ودوغان، إي.، وزنغ، ب.، وميشرا، أ. ك. (2001). الثقة في الأطباء والمؤسسات الطبية: ما هو، هل يمكن قياسه، وهل يهم؟ الفصل الرابع، 79(4)، 613-639، الملبانك.

بليندون، آر. جي.، وشوين، س.، وديسروشيس، س.، وأوسبورن، ر.، وسكولس، ك. (2002). الاختلافات في الرعاية الصحية: استطلاع في خمس دول. شؤون صحية، 21(3)، 182-191.

بيرويك، د. إم. (2002). دليل المستخدم لتقرير "الهوة في الجودة" للمعهد الوطني للعلوم الصحية. شؤون صحية، 21(3)، 80-90.

وير، ج. إي، وسنايدر، إم. ك.، ورايت، د. ر. (1976). تطوير وتحقق المقاييس لقياس رضا المرضى على خدمات الرعاية الطبية. الرعاية الطبية، 14(4)، 376-387.

أندرسن، آر. إم. (1995). إعادة النظر في النموذج السلوكي والوصول إلى الرعاية الطبية: هل يهم؟ مجلة الصحة والسلوك الاجتماعي.

شي، ل.، وسينغ، د. أ. (2008). تقديم الرعاية الصحية في أمريكا: نهج نظمي. جونز وبارتليت ليرنينج.

دونابديان، أ. (1988). جودة الرعاية: كيف يمكن تقييمها؟ جاما، 260(12)، 1743-1748.

سولتز، إتش. أ.، ويونغ، ك. م. (2008). الرعاية الصحية في الولايات المتحدة: فهم تنظيمها وتقديمها. جونز وبارتليت الناشرين.

أيانيان، ج. ز.، وماركل، ه. (2016). إطار دونابديان الدائم لجودة الرعاية الصحية. مجلة نيو إنغلاند للطب، 375(3)، 205-207.

كرسينس، ج. ج.، وجرونيويغن، ب. ب.، وسكسما، ه. ج.، وبورما، د. ج.، وفان دير إيكن، آي. (2004). مقارنة تقييمات المرضى لجودة الرعاية الصحية فيما يتعلق بمقاييس منظمة الصحة العالمية للإنجاز في 12 دولة أوروبية. بوليتن منظمة الصحة العالمية، 82(2)، 106-114.

مانجيون-سميث، آر.، وإليوت، إم. ن.، وستيفرس، ت.، وماكدونالد، ل.، وهيريتاج، ج.، وماكلين، إي. أ. (2006). الاختلافات العرقية/العرقية في توقعات الوالدين للمضادات الحيوية: الآثار على حملات الصحة العامة. طب الأطفال، 117(6)، 1921-1926.

معهد الطب (الولايات المتحدة) للجودة في الرعاية الصحية في أمريكا. (2001). عبور هاوية الجودة: نظام صحي جديد للقرن الحادي والعشرين. الأكاديميات الوطنية للعلوم (الولايات المتحدة).

هيرلي، آر. إي، وفروند، د. أ. (2001). اقتصاد الصحة. التعليم العالي بيرسون.

الفصل الثالث : منهجية البحث

3.1 المقدمة :

تمثل هذه الدراسة أهمية كبيرة نظرًا لدورها في تحسين جودة الرعاية الصحية وتعزيز كفاءة نظم التأمين الطبي. من خلال فهم تجارب المستفيدين وتقييم رضاهم، يمكن تقديم توصيات عملية لتحسين البرامج الحالية وتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل. كما تساهم هذه الدراسة في توجيه صانعي السياسات وأصحاب القرار نحو اتخاذ خطوات مستنيرة لتحسين خدمات التأمين الطبي. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث .

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة :

هي توصيفات دقيقة ومحددة لمتغيرات البحث بحيث يمكن قياسها وتجريبها. بالنسبة لدراسة تحليل مقارن لرضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي في القطاع العام والخاص، يمكن تعريف المتغيرات الإجرائية كالتالي:

3.2.1 التعريفات الإجرائية لرضا المستفيدين من برامج التأمين الطبي:

تتضمن مجموعة من العوامل والمقاييس التي تساهم في تقييم مستوى الرضا لدى المستفيدين. يمكن تفصيل هذه العوامل كالتالي:

1. جودة الخدمة الصحية:

- **التعريف الإجرائي:** تقييم المستفيدين لجودة الرعاية الصحية المقدمة لهم، بما في ذلك الكفاءة الطبية والتعامل الإنساني من قبل الأطباء والمرضى.
- **كيفية القياس:** استبيان يشمل أسئلة حول تجربة المستفيد مع الخدمات الطبية، مستوى الكفاءة الطبية، ومدى رضاهم عن تعامل الكادر الطبي.

2. سرعة الاستجابة وتوقيت الخدمة:

- **التعريف الإجرائي:** مدى سرعة تقديم الخدمات الطبية للمستفيدين واستجابة الطاقم الطبي لاحتياجاتهم.
- **كيفية القياس:** استبيان يتضمن أسئلة حول وقت الانتظار للحصول على الخدمة، وسرعة الاستجابة لحالات الطوارئ، والوقت الذي يستغرقه المستفيد للحصول على مواعيد طبية.

3. تكلفة الخدمات الطبية:

- **التعريف الإجرائي:** تقييم المستفيدين للتكاليف التي يتحملونها مقابل الخدمات الصحية المقدمة من برامج التأمين.
- **كيفية القياس:** استبيان يحتوي على أسئلة تتعلق برضا المستفيدين عن التكلفة مقارنة بجودة الخدمة، ومدى الشعور بأن التكلفة مبررة ومناسبة.

4. سهولة الوصول إلى الخدمات الصحية:

- **التعريف الإجرائي:** مدى سهولة وصول المستفيدين إلى الخدمات الطبية، بما في ذلك الموقع الجغرافي للمرافق الصحية وسهولة الحصول على المواعيد.
- **كيفية القياس:** استبيان يتضمن أسئلة حول موقع المرافق الصحية ومدى سهولة التنقل إليها، وإمكانية الحصول على مواعيد طبية بسهولة.

5. تغطية التأمين الصحي:

- **التعريف الإجرائي:** مدى شمولية التأمين الصحي في تغطية مختلف الاحتياجات الطبية للمستفيدين.
- **كيفية القياس:** استبيان يشمل أسئلة حول رضا المستفيدين عن نطاق التغطية التأمينية، مثل تغطية الأدوية، العمليات الجراحية، والفحوصات الطبية.

6. التواصل والدعم الفني:

- **التعريف الإجرائي:** فعالية قنوات الاتصال والدعم الفني المقدمة من قبل برامج التأمين الطبي للمستفيدين.
- **كيفية القياس:** استبيان يتضمن أسئلة حول رضا المستفيدين عن سهولة الاتصال بخدمة العملاء، وجودة الدعم الفني المقدم لحل مشكلاتهم.

نموذج استبيان لقياس رضا المستفيدين:

1. جودة الخدمة الصحية:

- كيف تقيم جودة الرعاية الطبية التي تلقيتها؟
- كيف تقيم تعامل الأطباء والممرضين معك؟

2. سرعة الاستجابة وتوقيت الخدمة:

- كم من الوقت استغرقت للحصول على موعد طبي؟
- كيف تقيم سرعة الاستجابة لحالات الطوارئ؟

3. تكلفة الخدمات الطبية:

- هل تشعر أن التكاليف التي دفعتها مبررة بالنسبة لجودة الخدمة؟
- كيف تقيم التناسب بين التكلفة والخدمة المقدمة؟

4. سهولة الوصول إلى الخدمات الصحية:

- هل تجد صعوبة في الوصول إلى المرافق الصحية؟
- كيف تقيم سهولة الحصول على مواعيد طبية؟

5. تغطية التأمين الصحي:

- هل تشعر بأن التأمين الصحي يغطي كافة احتياجاتك الطبية؟
- كيف تقيم تغطية التأمين للأدوية والفحوصات والعمليات الجراحية؟

6. التواصل والدعم الفني:

- كيف تقيم سهولة الاتصال بخدمة العملاء؟
- كيف تقيم جودة الدعم الفني المقدم لحل مشكلاتك؟

استخدام هذه التعريفات الإجرائية سيساهم في تقديم تقييم شامل ودقيق لمستوى رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي، مما يساعد في تحسين وتطوير هذه البرامج لتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل.

3.2.2 التعريفات الإجرائية لقطاع الرعاية الصحية العام والخاص :

قطاع الرعاية الصحية العام:

التعريف الإجرائي لهذا القطاع يتضمن عدة جوانب تساعد في تقييمه وقياسه بدقة:

- **نوعية الخدمات:**

- **التعريف الإجرائي:** تشمل الخدمات الطبية التي تقدمها المؤسسات الصحية الحكومية، مثل المستشفيات والعيادات التابعة لوزارة الصحة.
- **كيفية القياس:** تقييم رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية المقدمة من هذه المؤسسات عبر استبيانات وأدوات تقييم أخرى.

- **التكلفة للمستفيدين:**

- **التعريف الإجرائي:** التكاليف المالية التي يتحملها المستفيدون للحصول على الخدمات الطبية في المؤسسات الصحية العامة.
- **كيفية القياس:** مقارنة التكاليف التي يتحملها المستفيدون بالخدمات المقدمة، واستبيانات حول مدى رضا المستفيدين عن هذه التكاليف.

- **التغطية والشمولية:**

- **التعريف الإجرائي:** نطاق الخدمات الصحية المقدمة ومدى شمولها لمختلف الاحتياجات الطبية للسكان.
- **كيفية القياس:** استبيانات واستطلاعات لقياس مدى رضا المستفيدين عن شمولية التغطية التأمينية للخدمات الطبية المختلفة.

- **سرعة الاستجابة:**

- **التعريف الإجرائي:** الوقت الذي يستغرقه المستفيدون للحصول على الخدمات الصحية في المؤسسات الحكومية.
- **كيفية القياس:** قياس أوقات الانتظار للحصول على مواعيد طبية وخدمات الطوارئ، واستبيانات حول رضا المستفيدين عن سرعة تقديم الخدمات.

قطاع الرعاية الصحية الخاص:

التعريف الإجرائي لهذا القطاع يتضمن عدة جوانب تسهل من قياسه وتقييمه:

- **نوعية الخدمات:**

- **التعريف الإجرائي:** تشمل الخدمات الطبية التي تقدمها المؤسسات الصحية الخاصة مثل المستشفيات والعيادات الخاصة.
- **كيفية القياس:** استبيانات لقياس رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الطبية المقدمة، ومدى توافر التقنيات الطبية المتقدمة.

- **التكلفة للمستفيدين:**
 - **التعريف الإجرائي:** التكاليف المالية التي يتحملها المستفيدون للحصول على الخدمات الطبية في المؤسسات الصحية الخاصة.
 - **كيفية القياس:** مقارنة التكاليف بالخدمات المقدمة في المؤسسات الصحية الخاصة، واستبيانات حول مدى رضا المستفيدين عن هذه التكاليف.

- **التغطية والشمولية:**
 - **التعريف الإجرائي:** نطاق الخدمات الصحية المقدمة ومدى شمولها لمختلف الاحتياجات الطبية للسكان.
 - **كيفية القياس:** استبيانات واستطلاعات لقياس مدى رضا المستفيدين عن شمولية التغطية التأمينية للخدمات الطبية المختلفة.

- **سرعة الاستجابة:**
 - **التعريف الإجرائي:** الوقت الذي يستغرقه المستفيدون للحصول على الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية الخاصة.
 - **كيفية القياس:** قياس أوقات الانتظار للحصول على مواعيد طبية وخدمات الطوارئ، واستبيانات حول رضا المستفيدين عن سرعة تقديم الخدمات.

نموذج استبيان لقياس رضا المستفيدين عن الرعاية الصحية العامة والخاصة:

1. **نوعية الخدمات:**
 - كيف تقيم جودة الرعاية الطبية التي تلقيتها في المؤسسات الصحية الحكومية/الخاصة؟
 - كيف تقيم تعامل الأطباء والممرضين معك في المؤسسات الصحية الحكومية/الخاصة؟
2. **التكلفة للمستفيدين:**
 - هل تشعر أن التكاليف التي دفعتها مبررة بالنسبة لجودة الخدمة في المؤسسات الصحية الحكومية/الخاصة؟
 - كيف تقيم تناسب بين التكلفة والخدمة المقدمة في المؤسسات الصحية الحكومية/الخاصة؟
3. **التغطية والشمولية:**
 - هل تشعر بأن التأمين الصحي يغطي كافة احتياجاتك الطبية في المؤسسات الصحية الحكومية/الخاصة؟
 - كيف تقيم تغطية التأمين للأدوية والفحوصات والعمليات الجراحية في المؤسسات الصحية الحكومية/الخاصة؟
4. **سرعة الاستجابة:**
 - كم من الوقت استغرقت للحصول على موعد طبي في المؤسسات الصحية الحكومية/الخاصة؟

○ كيف تقيم سرعة الاستجابة لحالات الطوارئ في المؤسسات الصحية الحكومية/الخاصة؟

هذه التعريفات الإجرائية والاستبيانات تساعد في تقديم تقييم شامل ودقيق لمستوى رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي في القطاعين العام والخاص، مما يساهم في تحسين وتطوير هذه البرامج لتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل.

3.3 تصميم البحث :

يمكن تصور تصميم الدراسة على أنه نموذج بصلة البحث مع الطبقات التي تمثل الجوانب المختلفة من عملية البحث وذلك وفقاً للآتي :

الطبقة الخارجية: فلسفة البحث

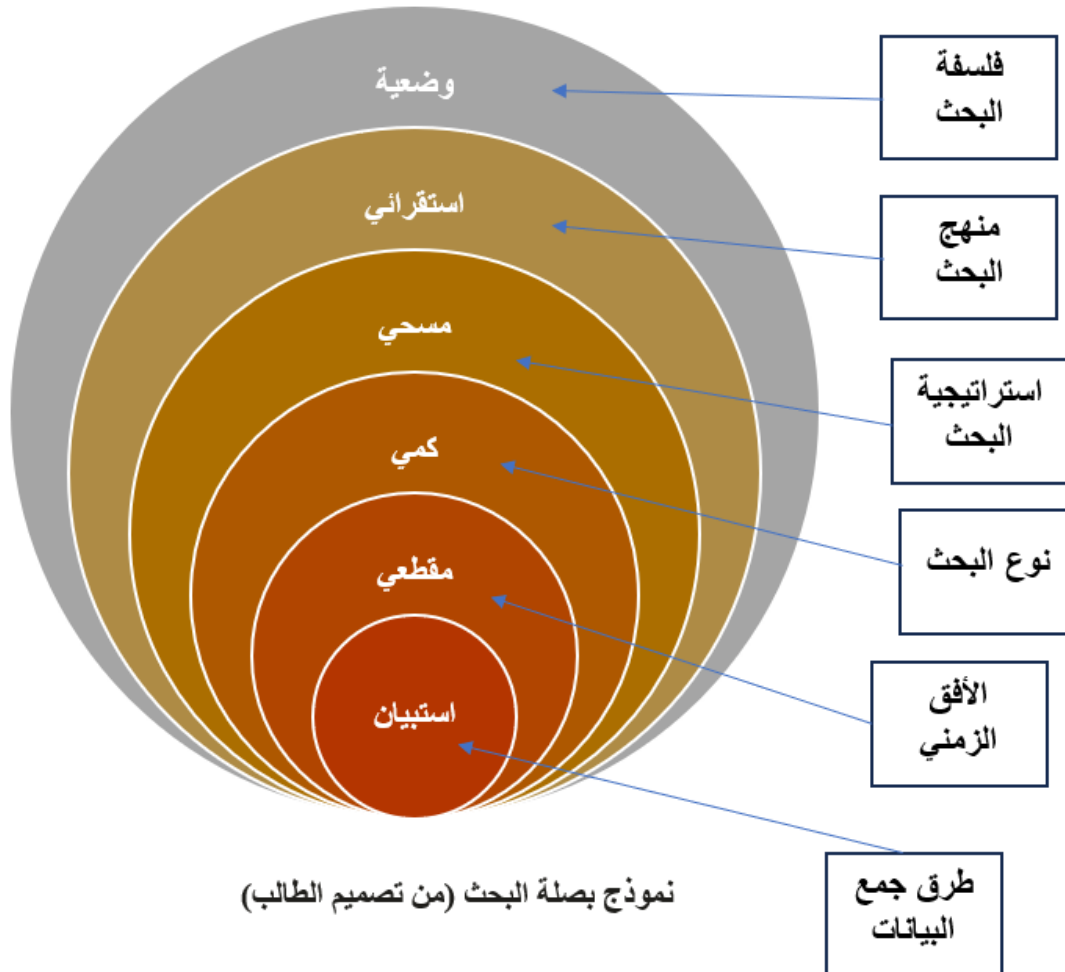
الطبقة الثانية: منهج البحث

الطبقة الثالثة: استراتيجية البحث

الطبقة الرابعة: نوع البحث

الطبقة الخامسة: الأفق الزمني

الأساس: تحليل البيانات (SPSS)



3.4 أدوات البحث

أدوات البحث النصية والجدول لتحليل رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي

1. أدوات البحث النصية:

1. المقابلات الشخصية:

- الغرض: جمع بيانات نوعية معمقة حول تجارب المستفيدين وآرائهم الشخصية حول خدمات التأمين الطبي.
- طريقة التنفيذ: إجراء مقابلات فردية أو جماعية مع عينة من المستفيدين، تسجيل ردودهم وتحليلها.
- المخرجات: نصوص تتضمن اقتباسات مباشرة وآراء المستفيدين.

2. الاستبيانات المفتوحة:

- الغرض: الحصول على ردود مفصلة وغير مقيدة حول جوانب معينة من خدمات التأمين الطبي.
- طريقة التنفيذ: تصميم استبيانات تحتوي على أسئلة مفتوحة تتيح للمستفيدين التعبير بحرية عن آرائهم.
- المخرجات: نصوص مكتوبة من ردود المستفيدين تحتاج إلى تحليل نوعي.

3. تحليل المحتوى:

- الغرض: استخراج الأنماط والمواضيع الرئيسية من النصوص التي تم جمعها.
- طريقة التنفيذ: قراءة متأنية للنصوص، تصنيف البيانات، وتحديد المواضيع المتكررة.
- المخرجات: تقرير يتضمن الأنماط والمفاهيم الرئيسية المستخلصة من البيانات النصية.

2. أدوات البحث الجدولية:

1. الاستبيانات المغلقة:

- الغرض: جمع بيانات كمية حول رضا المستفيدين عن خدمات التأمين الطبي.
- طريقة التنفيذ: تصميم استبيانات تحتوي على أسئلة مغلقة تعتمد على مقياس ليكرت (مثل 1 = غير راضٍ تمامًا، 5 = راضٍ تمامًا).
- المخرجات: جداول تحتوي على بيانات كمية حول مستويات الرضا.

2. الجداول الإحصائية:

- الغرض: تحليل البيانات الكمية المستخلصة من الاستبيانات المغلقة.
- طريقة التنفيذ: استخدام برامج إحصائية مثل SPSS أو Excel لإنشاء جداول تلخص البيانات مثل التوزيعات التكرارية، المتوسطات، والانحرافات المعيارية.
- المخرجات: جداول إحصائية تعرض البيانات الكمية بصورة واضحة.

3. الجداول المقارنة:

- الغرض: مقارنة رضا المستفيدين بين برامج التأمين الطبي في القطاع العام والخاص.

- **طريقة التنفيذ:** إنشاء جداول تقارن بين متغيرات مثل جودة الخدمة، التكلفة، وسرعة الاستجابة بين القطاعين.
- **المخرجات:** جداول توضح الفروق في رضا المستفيدين بين القطاعين العام والخاص.

نموذج لاستخدام أدوات البحث النصية والجدولية:

مثال على استبيان مغلق:

جدول رقم 1

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
كيف تقيم جودة الرعاية الطبية التي تلقيتها؟					
كيف تقيم سرعة الاستجابة لحالات الطوارئ؟					
هل تشعر أن التكاليف مبررة بالنسبة لجودة الخدمة؟					

مثال على جدول إحصائي:

جدول رقم 2

الفئة	الانحراف المعياري	المتوسط	عدد المستجيبين
جودة الرعاية الطبية	0.7	3.8	200
سرعة الاستجابة	0.6	4.2	200
تكاليف الخدمة	0.8	3.5	200

مثال على جدول مقارنة:

جدول رقم 3

المعيار	القطاع الخاص	القطاع العام
جودة الرعاية الطبية	4.1	3.6
سرعة الاستجابة	4.3	4.0
تكاليف الخدمة	3.8	3.2

3.5 مجتمع الدراسة لتحليل رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي في القطاع العام والخاص

3.5.1 مجتمع الدراسة :

مجتمع الدراسة يشمل جميع الأفراد أو المجموعات الذين يستفيدون من خدمات التأمين الطبي في كلا القطاعين العام والخاص. لتحديد مجتمع الدراسة بدقة، يمكن النظر في مجموعة من الخصائص المشتركة والمتنوعة للمستفيدين.

خصائص مجتمع الدراسة:

- **المستفيدون من التأمين الطبي العام:**
 - يشمل العاملين في القطاع الحكومي وأسرهم.
 - يشمل المستفيدين من برامج التأمين الصحي التي تقدمها الدولة للفئات المحدودة الدخل أو غير العاملين.
 - يشمل المتقاعدين الذين يتلقون خدمات التأمين الطبي من الحكومة.
- **المستفيدون من التأمين الطبي الخاص:**
 - يشمل العاملين في القطاع الخاص الذين يحصلون على التأمين الصحي من خلال أرباب عملهم.
 - يشمل الأفراد الذين يشترون التأمين الصحي الخاص بشكل مستقل.
 - يشمل أسر الأفراد العاملين في القطاع الخاص والمستفيدين من خدمات التأمين الطبي الخاص.

مثال عملي لمجتمع الدراسة:

خصائص المستفيدين:

- **القطاع العام:**
 - موظفو الحكومة وأسرهم.
 - مستفيدو الضمان الاجتماعي والرعاية الصحية المجانية.
 - المتقاعدون الذين يتلقون الرعاية الصحية من الدولة.
- **القطاع الخاص:**
 - موظفو الشركات الخاصة وأسرهم.
 - الأفراد الذين يشترون التأمين الصحي الخاص.
 - العاملون في القطاعات التي توفر التأمين الصحي كجزء من مزايا الوظيفة.

عدد أفراد مجتمع الدراسة:

- **القطاع العام** 50,000 :مستفيد.
- **القطاع الخاص** 30,000 :مستفيد.

3.6 حجم العينة وطريقة اختيارها:

لتضمن الدراسة شمولية النتائج ودقتها، ينبغي أن تكون العينة ممثلة بشكل جيد لمجتمع الدراسة. يمكن استخدام عدة طرق لاختيار العينة مثل:

- **العينة العشوائية البسيطة:** اختيار أفراد من مجتمع الدراسة بشكل عشوائي لضمان عدم التحيز.
- **العينة الطبقية:** تقسيم مجتمع الدراسة إلى طبقات (مثل العمر، الجنس، المنطقة الجغرافية) واختيار عينة عشوائية من كل طبقة.
- **العينة العنقودية:** تقسيم مجتمع الدراسة إلى مجموعات (مثل المناطق الجغرافية أو المؤسسات الصحية) واختيار عينات عشوائية من هذه المجموعات.

حجم العينة المقترح:

يعتمد حجم العينة على حجم مجتمع الدراسة والإمكانات المتاحة، لكن كقاعدة عامة يمكن استخدام الصيغة التالية لحساب حجم العينة:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)} \quad n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}$$

حيث:

- n = حجم العينة المطلوب.
 - N = حجم مجتمع الدراسة.
 - Z = القيمة الجدولية لنسبة الثقة (على سبيل المثال، 1.96 لمستوى ثقة 95%).
 - P = النسبة المتوقعة (إذا لم تكن معروفة، يمكن استخدام 0.5 كقيمة افتراضية).
 - e = هامش الخطأ المقبول (على سبيل المثال، 0.05).
2. خطوات تنفيذ الدراسة:
 3. تحديد مجتمع الدراسة: حدد بوضوح من هم المستفيدون من برامج التأمين الطبي في كلا القطاعين.
 4. اختيار العينة: استخدم طريقة اختيار عينة مناسبة للحصول على عينة ممثلة.
 5. جمع البيانات: وزع الاستبيانات وأجر المقابلات مع العينة المختارة.
 6. تحليل البيانات: استخدم الأدوات النصية والجدولية لتحليل البيانات المستخلصة.
 7. تقديم النتائج: استخلص النتائج وقرن بين رضا المستفيدين في القطاعين العام والخاص.

حساب حجم العينة:

- بافتراض مستوى ثقة 95% وهامش خطأ 5% والنسبة المتوقعة 0.5:

$$n = \frac{80000 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)}{0.052 \cdot (80000 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)}$$

بحساب هذه المعادلة، يمكن تحديد حجم العينة المطلوب لضمان تمثيل دقيق لمجتمع الدراسة.

هذه الخطوات والأدوات تساهم في تقديم دراسة شاملة ودقيقة حول رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي في القطاعين العام والخاص

3.6.1 طرق وتقنيات أخذ العينات لتحليل رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي

اختيار طريقة أخذ العينات المناسبة هو جزء أساسي من تصميم الدراسة، ويضمن أن تكون العينة ممثلة لمجتمع الدراسة بشكل صحيح. إليك بعض الطرق والتقنيات الشائعة لأخذ العينات:

1- العينة العشوائية البسيطة: (Simple Random Sampling)

- **الوصف:** كل فرد في مجتمع الدراسة لديه فرصة متساوية ليتم اختياره.
- **الطريقة:** يتم اختيار الأفراد بشكل عشوائي، على سبيل المثال باستخدام أرقام عشوائية أو سحب أسماء من قائمة.
- **المزايا:** تقليل التحيز والحصول على عينة ممثلة.
- **العيوب:** قد يكون من الصعب تنفيذها في مجتمع دراسة كبير ومعقد.

2- العينة الطبقة: (Stratified Sampling)

- **الوصف:** يتم تقسيم مجتمع الدراسة إلى طبقات (أو فئات) بناءً على خصائص مشتركة، ثم يتم أخذ عينة عشوائية من كل طبقة.
- **الطريقة:** تحديد الطبقات مثل العمر، الجنس، المنطقة الجغرافية، ثم اختيار عينة عشوائية من كل طبقة.
- **المزايا:** يضمن تمثيل جميع الفئات، مما يزيد من دقة النتائج.
- **العيوب:** يتطلب معرفة مسبقة بتوزيع الخصائص في مجتمع الدراسة.

3- العينة العنقودية: (Cluster Sampling)

- **الوصف:** يتم تقسيم مجتمع الدراسة إلى مجموعات (أو عنقود)، ثم يتم اختيار مجموعة أو أكثر بشكل عشوائي ويتم دراسة جميع الأفراد في هذه المجموعة أو أخذ عينة عشوائية منهم.
- **الطريقة:** تقسيم مجتمع الدراسة إلى مجموعات جغرافية أو تنظيمية، ثم اختيار مجموعات بشكل عشوائي.
- **المزايا:** فعال من حيث التكلفة وسهل التنفيذ في المجتمعات الكبيرة.
- **العيوب:** قد يزيد من التحيز إذا كانت المجموعات المختارة غير ممثلة بشكل صحيح لمجتمع الدراسة.

4- العينة المنتظمة: (Systematic Sampling)

- **الوصف:** يتم اختيار الأفراد بناءً على نظام محدد مسبقاً (مثل كل خامس شخص في القائمة).
- **الطريقة:** ترتيب أفراد مجتمع الدراسة، ثم اختيار نقطة بداية عشوائية واختيار الأفراد بشكل منتظم.
- **المزايا:** سهل التنفيذ ويوفر توزيعاً منتظماً للعينة.
- **العيوب:** قد يؤدي إلى تحيز إذا كان هناك نمط دوري في ترتيب الأفراد في مجتمع الدراسة.

5- العينة العشوائية متعددة المراحل: (Multi-stage Sampling)

- **الوصف:** الجمع بين عدة طرق لأخذ العينات، غالباً في مراحل متعددة.
- **الطريقة:** يمكن أن تبدأ بتقسيم مجتمع الدراسة إلى مجموعات (العنقودية)، ثم تطبيق طريقة أخرى مثل العينة الطبقة داخل هذه المجموعات.
- **المزايا:** مرونة في التصميم والتكيف مع مجتمع الدراسة الكبير والمعقد.
- **العيوب:** معقدة وتستغرق وقتاً أطول في التنفيذ.

تطبيق عملي لأخذ العينات في دراسة رضا المستفيدين:
الخطوات العملية:

1. تحديد مجتمع الدراسة:
 - مجتمع الدراسة: جميع المستفيدين من برامج التأمين الطبي في القطاعين العام والخاص.
 - خصائص مجتمع الدراسة: العمر، الجنس، المنطقة الجغرافية، نوع التأمين (عام/خاص).
2. اختيار طريقة أخذ العينات:
 - طريقة العينة الطبقية: لتضمن كافة الخصائص والفئات بشكل متساوٍ.
3. تقسيم مجتمع الدراسة إلى طبقات:
 - على سبيل المثال: الطبقات يمكن أن تكون حسب العمر (20-30، 31-40، 41-50، +51)، والجنس (ذكر/أنثى)، والمنطقة الجغرافية (شمال، جنوب، شرق، غرب)، ونوع التأمين (عام/خاص).
4. تحديد حجم العينة لكل طبقة:
 - على سبيل المثال: إذا كان لديك 4 طبقات للعمر، و2 للجنس، و4 للمناطق الجغرافية، ونوعان للتأمين، فإنك ستحتاج إلى $4 \times 4 \times 2 \times 2 = 64$ طبقة فرعية.
5. اختيار الأفراد من كل طبقة بشكل عشوائي:
 - باستخدام طرق العينة العشوائية البسيطة أو العينة المنتظمة داخل كل طبقة فرعية.

مثال على العينة الطبقية: جدول رقم 4

حجم العينة	نوع التأمين	المنطقة الجغرافية	الجنس	الفئة العمرية
50	عام	شمال	ذكر	20-30
30	خاص	شمال	ذكر	20-30
50	عام	شمال	أنثى	20-30
30	خاص	شمال	أنثى	20-30
50	عام	جنوب	ذكر	31-40
30	خاص	جنوب	ذكر	31-40

فوائد استخدام التقنيات المتنوعة لأخذ العينات:

- ضمان التمثيل الصحيح: استخدام تقنيات مختلفة يساعد في الحصول على عينة تمثل بدقة مجتمع الدراسة.
- تقليل التحيز: اختيار الأفراد بشكل عشوائي ومن طبقات مختلفة يقلل من احتمال التحيز.
- زيادة الدقة: عينات متنوعة تعزز دقة النتائج وتقديم صورة شاملة عن رضا المستفيدين.

باستخدام هذه الطرق والتقنيات، يمكن جمع بيانات دقيقة وموثوقة لتحليل رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي في القطاعين العام والخاص، مما يساعد في تقديم توصيات فعالة لتحسين الخدمات الصحية.

3.7 أنواع البيانات في تحليل رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي

1- البيانات الكمية: (Quantitative Data)

البيانات الكمية هي تلك التي يمكن قياسها عدديًا وتحديدًا بوضوح. هذه البيانات تتضمن أرقامًا وتسمح بإجراء التحليل الإحصائي. يمكن تقسيمها إلى نوعين رئيسيين:

- **البيانات المنفصلة: (Discrete Data)**
 - الوصف: بيانات تأخذ قيمًا محددة ومحدودة، عادة تكون أعداد صحيحة.
 - أمثلة:
 - عدد الزيارات الطبية التي قام بها المستفيد خلال العام.
 - عدد الشكاوى المقدمة ضد شركة التأمين.
 - طرق التحليل: التوزيع التكراري، المتوسط الحسابي، النسب المئوية.
- **البيانات المستمرة: (Continuous Data)**
 - الوصف: بيانات يمكن أن تأخذ أي قيمة ضمن نطاق معين، وتشمل قياسات مثل الوقت والوزن والطول.
 - أمثلة:
 - الوقت المستغرق في الانتظار قبل رؤية الطبيب.
 - تكلفة الخدمات الطبية المقدمة.
 - طرق التحليل: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، التحليل الانحداري.

2- البيانات النوعية: (Qualitative Data)

البيانات النوعية تصف الخصائص ولا يمكن قياسها عدديًا بسهولة. تُستخدم لفهم الظواهر بشكل أعمق وتوضيح الآراء والمشاعر والتجارب. يمكن تقسيمها إلى نوعين رئيسيين:

- **البيانات الاسمية: (Nominal Data)**
 - الوصف: بيانات تصنف الأفراد أو العناصر في فئات بدون ترتيب منطقي.
 - أمثلة:
 - الجنس (ذكر/أنثى).
 - نوع التأمين (عام/خاص).
 - المنطقة الجغرافية (شمال/جنوب/شرق/غرب).
 - طرق التحليل: التوزيعات التكرارية، الجداول التقاطعية.
- **البيانات الترتيبية: (Ordinal Data)**
 - الوصف: بيانات تصنف الأفراد أو العناصر في فئات ذات ترتيب منطقي ولكن لا تشير إلى الفروقات الكمية بين الفئات.
 - أمثلة:
 - مستوى الرضا (راضٍ جدًا، راضٍ، محايد، غير راضٍ، غير راضٍ جدًا).
 - الدخل (منخفض، متوسط، مرتفع).
 - طرق التحليل: النسب المئوية، الوسيط، نطاق البيانات.

3- البيانات الثنائية: (Binary Data)

البيانات الثنائية هي نوع خاص من البيانات النوعية التي يمكن أن تأخذ قيمتين فقط.

- الوصف: بيانات تصنف الأفراد أو العناصر في فئتين فقط.
 - أمثلة:
 - هل تستخدم التأمين الصحي؟ (نعم/لا).
 - هل حصلت على الخدمة المطلوبة؟ (نعم/لا).
 - طرق التحليل: التوزيعات التكرارية، اختبار كاي تربيع.

أمثلة تطبيقية على أنواع البيانات في دراسة رضا المستفيدين:
البيانات الكمية:

- عدد الشكاوى المقدمة ضد شركة التأمين:
 - البيانات: 5 شكاوى في الشهر، 10 شكاوى في الشهر، إلخ.
 - التحليل: التوزيع التكراري، المتوسط الحسابي لعدد الشكاوى شهرياً.
- تكلفة الخدمات الطبية المقدمة:
 - البيانات: تكلفة الاستشارة الطبية، تكلفة العلاج، إلخ.
 - التحليل: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري.

البيانات النوعية:

- الجنس:
 - البيانات: ذكر، أنثى.
 - التحليل: التوزيعات التكرارية، النسب المئوية.
- مستوى الرضا:
 - البيانات: راضٍ جداً، راضٍ، محايد، غير راضٍ، غير راضٍ جداً.
 - التحليل: النسب المئوية، الوسيط.

البيانات الثنائية:

- هل تستخدم التأمين الصحي؟:
 - البيانات: نعم، لا.
 - التحليل: التوزيعات التكرارية، اختبار كاي تربيع.

كيفية جمع وتحليل البيانات:

جمع البيانات:

- استبيانات مغلقة: تحتوي على أسئلة محددة بإجابات محددة (مثل خيارات متعددة أو مقياس ليكرت).
- استبيانات مفتوحة: تتيح للمستجيبين التعبير بحرية عن آرائهم وتجاربهم.
- مقابلات شخصية: يمكن أن تكون موجهة أو شبه موجهة لجمع بيانات نوعية معمقة.
- مراجعة السجلات: مثل سجلات الشكاوى أو سجلات التكاليف الطبية.

تحليل البيانات:

- **التحليل الكمي:** استخدام البرامج الإحصائية مثل SPSS أو Excel لحساب التوزيعات التكرارية، المتوسطات، الانحرافات المعيارية، وإجراء التحليلات الانحدارية.
- **التحليل النوعي:** استخدام تقنيات مثل الترميز وتحليل المحتوى لاستخراج الأنماط والموضوعات الرئيسية من البيانات النصية.

3.8 إجراءات التحليل الإحصائي

تحديد مشكلة البحث والأسئلة البحثية

- الخطوة الأولى: تحديد الأهداف والأسئلة البحثية بوضوح.
- الأمثلة: "ما هو مستوى رضا المستفيدين عن جودة الرعاية الصحية؟"، "هل هناك اختلاف في مستوى الرضا بين القطاع العام والخاص؟".

جمع البيانات

- الطرق: استخدام الاستبيانات، المقابلات، مراجعة السجلات، وغيرها.
- التأكد من الجودة: ضمان صحة وموثوقية البيانات المجموعة.

إدخال البيانات وتحضيرها

- إدخال البيانات: استخدام برامج مثل SPSS ، Excel ، أو أي برامج إحصائية أخرى.
- التنظيف: إزالة البيانات غير المكتملة أو الأخطاء.
- ترميز البيانات: تحويل البيانات النوعية إلى شكل رقمي إذا لزم الأمر (مثل ترميز مستويات الرضا).

الوصف الإحصائي للبيانات

- تحليل البيانات الوصفية:
 - المقاييس المركزية: مثل المتوسط، الوسيط، المنوال.
 - مقاييس التشتت: مثل الانحراف المعياري، المدى.
- التوزيعات التكرارية: حساب عدد وتكرار كل قيمة.

التحليل الاستكشافي للبيانات

- الرسوم البيانية: استخدام الرسوم البيانية مثل المدرج التكراري، الدوائر البيانية، الصندوق و الشوكة لفهم توزيع البيانات.
- الفحص الأولي: اكتشاف الأنماط والاتجاهات الأساسية في البيانات.

اختبار الفرضيات

- صياغة الفرضيات: تحديد الفرضية الصفرية (H_0) والفرضية البديلة (H_1).
- اختيار الاختبار الإحصائي المناسب:
 - اختبارات التوزيع التكراري: مثل اختبار كاي تربيع (χ^2).
 - اختبارات المتوسطات: مثل اختبار t للعينات المستقلة أو المتزوجة.
 - تحليل التباين (ANOVA): لمقارنة أكثر من مجموعتين.
 - الاختبارات غير البارامترية: مثل اختبار مان ويتني أو كروسكال واليس.

النماذج الإحصائية والتحليل المتقدم

- التحليل الانحداري:
 - الانحدار البسيط: لفحص العلاقة بين متغيرين.

- الانحدار المتعدد: لفحص العلاقة بين متغير تابع وعدة متغيرات مستقلة.
- التحليل العاملي: لتحديد العوامل الكامنة التي تفسر الأنماط في البيانات.
- تحليل الارتباط: لفحص العلاقة بين متغيرين أو أكثر باستخدام معاملات الارتباط مثل بيرسون.

تفسير النتائج

- النتائج الإحصائية: تفسير القيم p -value، معامل الارتباط، المتوسطات، وما إلى ذلك.
- العلاقة بالأسئلة البحثية: ربط النتائج بالأسئلة البحثية وتحديد ما إذا كانت الفرضيات المقبولة أو المرفوضة.

عرض النتائج

- التقارير: إعداد تقارير شاملة تتضمن الجداول، الرسوم البيانية، والنصوص التفسيرية.
- العروض التقديمية: تحضير عروض تقديمية باستخدام الأدوات المرئية لعرض النتائج بشكل واضح وفعال.

استخلاص التوصيات

- التوصيات التطبيقية: بناءً على النتائج، تقديم توصيات لتحسين جودة خدمات التأمين الطبي.
- البحث المستقبلي: تحديد المجالات التي تحتاج إلى المزيد من البحث والاستكشاف.

مثال عملي لتحليل إحصائي:

دراسة رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي:

1. تحديد مشكلة البحث والأسئلة:
 - سؤال البحث: "هل هناك اختلاف في رضا المستفيدين بين برامج التأمين الطبي في القطاع العام والخاص؟"
2. جمع البيانات:
 - استبيانات: جمع بيانات من المستفيدين في كلا القطاعين.
3. إدخال البيانات وتحضيرها:
 - برنامج: SPSS إدخال البيانات، تنظيفها، وترميزها.
4. الوصف الإحصائي للبيانات:
 - المتوسط: حساب متوسط مستويات الرضا لكل قطاع.
 - الانحراف المعياري: حساب مدى تشتت الردود.
5. التحليل الاستكشافي للبيانات:
 - الرسوم البيانية: إنشاء مدرج تكراري لمستويات الرضا في كلا القطاعين.
6. اختبار الفرضيات:
 - فرضية صفرية: "لا يوجد فرق في مستوى الرضا بين القطاعين العام والخاص."
 - اختبار: t استخدام اختبار t للعينات المستقلة لمقارنة متوسطات الرضا.
7. النماذج الإحصائية والتحليل المتقدم:
 - الانحدار البسيط: لفحص تأثير نوع التأمين (عام/خاص) على مستوى الرضا.
8. تفسير النتائج:
 - القيمة p -value: إذا كانت أقل من 0.05، يتم رفض الفرضية الصفرية.
9. عرض النتائج:
 - التقارير: إعداد تقرير يوضح النتائج بالتفصيل.
 - العروض التقديمية: تحضير عرض تقديمي يتضمن الرسوم البيانية والنتائج الرئيسية.
10. استخلاص التوصيات:
 - توصيات: بناءً على النتائج، تقديم توصيات لتحسين برامج التأمين الطبي في كلا القطاعين.

3.9 أخلاقيات البحث العلمي

أخلاقيات البحث العلمي هي مجموعة من المبادئ والقواعد التي تهدف إلى ضمان أن يتم إجراء البحث بطريقة نزيهة، عادلة، وشفافة، مع احترام حقوق المشاركين وضمان سلامتهم. فيما يلي أبرز المبادئ الأخلاقية التي يجب مراعاتها في البحث العلمي:

1. الموافقة المستنيرة (Informed Consent)

- **المفهوم:** يجب الحصول على موافقة مستنيرة من جميع المشاركين في البحث.
- **الإجراءات:** تزويد المشاركين بمعلومات كاملة حول هدف الدراسة، الإجراءات المتبعة، المخاطر والفوائد المحتملة، وحقوقهم، بما في ذلك الحق في الانسحاب من الدراسة في أي وقت دون أي تبعات سلبية.

2. السرية (Confidentiality)

- **المفهوم:** حماية خصوصية المشاركين من خلال الحفاظ على سرية بياناتهم الشخصية.
- **الإجراءات:** استخدام رموز أو أرقام تعريفية بدلاً من الأسماء الحقيقية، تخزين البيانات في أماكن آمنة، وعدم مشاركة المعلومات الشخصية مع أطراف غير مخولة.

3. عدم الإيذاء (Non-Maleficence)

- **المفهوم:** التأكد من أن البحث لن يسبب أي ضرر للمشاركين.
- **الإجراءات:** تقييم المخاطر والفوائد المحتملة بشكل دقيق، واتخاذ جميع التدابير اللازمة للحد من أي مخاطر محتملة.

4. العدالة (Justice)

- **المفهوم:** ضمان أن يكون توزيع المنافع والأعباء البحثية عادلاً بين جميع المشاركين.
- **الإجراءات:** تجنب التمييز في اختيار المشاركين والتأكد من أن جميع الفئات تحصل على نفس الفرص للمشاركة في البحث.

5. النزاهة العلمية (Scientific Integrity)

- **المفهوم:** إجراء البحث بطريقة نزيهة وشفافة، مع الالتزام بالدقة والموضوعية.
- **الإجراءات:** توثيق جميع البيانات والإجراءات بدقة، تجنب التلاعب بالنتائج، والاعتراف بالمصادر والمراجع المستخدمة بشكل صحيح.

6. احترام المشاركين (Respect for Persons)

- **المفهوم:** احترام كرامة المشاركين وحقوقهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بمشاركتهم في البحث.
- **الإجراءات:** التعامل مع جميع المشاركين بكرامة واحترام، وتوفير الدعم اللازم لهم إذا تطلب الأمر.

أمثلة تطبيقية لأخلاقيات البحث:

مثال 1: دراسة رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي

- **الموافقة المستنيرة:** تقديم استمارات موافقة للمشاركين توضح هدف الدراسة، طبيعة الأسئلة، وحقوقهم في الانسحاب.
- **السرية:** تخزين الاستبيانات بشكل آمن واستخدام رموز بدلاً من الأسماء.
- **عدم الإيذاء:** التأكد من أن الأسئلة لا تسبب ضيقاً نفسياً للمشاركين.

- **العدالة:** اختيار المشاركين من مختلف الأعمار والأجناس والمناطق الجغرافية لضمان التمثيل العادل.
- **النزاهة العلمية:** تسجيل وتحليل البيانات بموضوعية، وتجنب التلاعب بالنتائج.

مثال 2: تجربة سريرية لاختبار دواء جديد

- **الموافقة المستنيرة:** توضيح جميع المخاطر والفوائد المحتملة للمشاركين قبل الحصول على موافقتهم.
- **السرية:** حماية هوية المشاركين من خلال إخفاء أسمائهم.
- **عدم الإيذاء:** مراقبة الآثار الجانبية للدواء عن كثب والتوقف عن الدراسة إذا ثبت وجود ضرر.
- **العدالة:** ضمان أن تكون الفئات المهمشة ممثلة في الدراسة وعدم استغلال الفئات الضعيفة.
- **النزاهة العلمية:** تسجيل النتائج بدقة ونشرها بشفافية، سواء كانت إيجابية أو سلبية.

قائمة المراجع

1. *هسيه، هوي مين، وسارة إ. شانون. "ثلاثة نهج لتحليل المحتوى النوعي." *البحث النوعي في الصحة 15، رقم 9 (2005): 1277-1288.**
2. *غوست، غريغ، أروين بنس، ولورا جونسون. "كم عدد المقابلات المطلوبة؟ تجربة مع تشيع البيانات والتباين." *طرق الميدان 18، رقم 1 (2006): 59-82.**
3. *باتون، مايكل كيو. *أساليب البحث النوعي والتقييم: دمج النظرية والممارسة. دار النشر: Sage Publications، 2014.**
4. *براون، فيرجينيا، وفيكتوريا كلارك. "استخدام التحليل الموضوعي في علم النفس." *البحث النوعي في علم النفس 3، رقم 2 (2006): 77-101.**
5. *كريسويل، جون دبليو.، وفيكي إل. بلانو كلارك. *تصميم وإجراء أبحاث الطرق المختلطة. دار النشر: Sage publications، 2017.**
6. *بوليت، دينيس إف.، وشيريل تاتانو بيك. *بحوث التمريض: إنشاء وتقييم الأدلة لممارسة التمريض. دار النشر: Lippincott Williams & Wilkins، 2008.**
7. *جرينهايم، أولا ه.، ومارغريتا لوندمان. "تحليل المحتوى النوعي في بحوث التمريض: المفاهيم والإجراءات والتدابير لتحقيق الموثوقية." *تعليم الممرضة اليوم 24، رقم 2 (2004): 105-112.**
8. *مورس، جانيس إم. "تحديد حجم العينة." *البحث النوعي في الصحة 10، رقم 1 (2000): 3-5.**
9. *بوب، كاثرين، ونيكولاس مايز. *البحث النوعي في الرعاية الصحية. دار النشر: John Wiley & Sons، 2006.**
10. *جيبس، غراهام آر. "تحليل البيانات النوعية." *أساليب البحث النوعي في العلوم الاجتماعية 2 (1997): 173-194.**
11. *مايلز، ماثيو بي.، وأ. مايكل هابerman. *تحليل البيانات النوعية: مصدر الإرشاد الموسع. دار النشر: Sage، 1994.**

12. *تيديلي، تشارلز، وعباس تاشاكوري. *أسس بحوث الأساليب المختلطة: دمج النهج الكمي والنوعي في العلوم الاجتماعية والسلوكية. دار النشر: Sage publications، 2009. **

13. *دينزين، نورمان كيه، وإيفون إيس. لينكولن. *دليل سيج للبحوث النوعية. دار النشر: Sage، 2011. **

14. *بريمان، آلان. *أساليب البحث الاجتماعي. دار النشر: Oxford university press، 2016. **

15. *كريسويل، جون دبليو. *تصميم البحث: النهج النوعي والكمي والمختلط. دار النشر: Sage publications، 2017. **

الفصل الرابع :التحليل الاحصائي ومناقشة النتائج

4.1 المقدمة :

يهدف هذا الفصل بشكل رئيسي إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي التي تم التوصل إليها من خلال استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، حيث يبدأ الباحث بتناول وصف أفراد عينة الدراسة يلي ذلك عرض لأسئلة الدراسة ومن ثم اختبار فرضياتها.

4.1.1 التحليل الإحصائي :

التحليل الإحصائي هو عملية استخدام طرق وأساليب رياضية لتحليل البيانات واستخلاص المعلومات والأنماط منها. يمكن تقسيم التحليل الإحصائي إلى عدة أنواع رئيسية بناءً على الأهداف والأساليب المستخدمة:

تحليل بيانات رضا العملاء حول خدمات التأمين الطبي

1. تحليل وصفي:

○ الوسيط الحسابي (المتوسط المرجح): يقدم تقديرًا عامًا لمدى رضا العملاء.

○ الانحراف المعياري: يعكس مدى تباين آراء العملاء حول كل سؤال.

2. تحليل استدلالي:

○ اختبارات الفرضيات: يمكن استخدامها لاختبار ما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في الرضا بين فئات مختلفة من العملاء.

3. تحليل بياني:

○ رسم بياني: يمكن عرض المتوسطات والانحرافات المعيارية في رسم بياني لتوضيح الرضا العام وتباين الآراء.

كيفية استخدام التحليل الإحصائي في البيانات الخاصة بك:

- المتوسط المرجح: يعكس متوسط تقييمات المشاركين حول مختلف جوانب خدمات التأمين الطبي.
- الانحراف المعياري: يدل على مدى تباين الآراء حول كل جانب. الانحراف المعياري المنخفض يعني تباينًا أقل، بينما الانحراف المعياري العالي يشير إلى تباين أكبر في الآراء.

جدول رقم 5 نموذج spss

11س	10س	9س	8س	7س	6س	5س	4س	3س	2س	1س	النطاق	الدرجة	النوع	الدخل	التعليم	الجنس	
موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق	خاص	من 3 إلى 5	أشهرين الفعلي ...	أقل من 500 ...	ابتدئ	من 25 إلى 3 ...	ذكر
موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق	حكومي	من 4 إلى 6 ...	أشهرين الفعلي ...	أقل من 5000 ...	بكالوريوس	من 35 إلى 4 ...	ذكر
موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق	خاص	أقل من 3	أشهرين الفعلي ...	أقل من 500 ...	بكالوريوس	من 45 إلى 5 ...	أنثى
موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	حكومي	من 4 إلى 6 ...	أشهرين الفعلي ...	10000 ...	بكالوريوس	من 45 إلى 5 ...	أنثى
موافق بشدة	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	حكومي	أكثر من 6	أشهرين الفعلي ...	أقل من 5000 ...	بكالوريوس	من 35 إلى 4 ...	ذكر
موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	خاص	من 3 إلى 5	أشهرين الفعلي ...	أقل من 500 ...	بكالوريوس	من 35 إلى 4 ...	أنثى
موافق بشدة	موافق بشدة	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	حكومي	من 3 إلى 5	أشهرين الفعلي ...	10000 ...	ابتدئ	من 35 إلى 4 ...	ذكر
موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	حكومي	أقل من 3	أشهرين الفعلي ...	أقل من 500 ...	بكالوريوس	أقل من 25 ع ...	ذكر
موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	حكومي	أقل من 3	أشهرين الفعلي ...	أقل من 500 ...	بكالوريوس	أقل من 25 ع ...	أنثى
موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	حكومي	أقل من 3	أشهرين الفعلي ...	10000 ...	دراسات عليا ...	من 35 إلى 4 ...	أنثى
موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	حكومي	أكثر من 6	أشهرين الفعلي ...	15000 ...	ابتدئ	من 45 إلى 5 ...	ذكر
موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	خاص	أكثر من 6	أشهرين الفعلي ...	10000 ...	دراسات عليا ...	من 35 إلى 4 ...	ذكر
موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	خاص	أكثر من 6	أشهرين الفعلي ...	أقل من 500 ...	دكتوراه عامة	من 35 إلى 4 ...	ذكر
موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق	خاص	من 3 إلى 5	أشهرين الفعلي ...	10000 ...	دراسات عليا ...	من 25 إلى 3 ...	أنثى
موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	خاص	أكثر من 6	أشهرين الفعلي ...	15000 ...	بكالوريوس	من 35 إلى 4 ...	ذكر
موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	حكومي	أقل من 3	أشهرين الفعلي ...	أقل من 500 ...	بكالوريوس	من 45 إلى 5 ...	أنثى
موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	خاص	أكثر من 6	أشهرين الفعلي ...	أقل من 500 ...	بكالوريوس	من 35 إلى 4 ...	ذكر
موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	حكومي	أقل من 3	أشهرين الفعلي ...	أكثر من 20 ...	بكالوريوس	من 45 إلى 5 ...	ذكر
موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	حكومي	أكثر من 6	أشهرين الفعلي ...	أقل من 500 ...	دكتوراه عامة	من 25 إلى 4 ...	ذكر
موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق	خاص	من 3 إلى 5	أشهرين الفعلي ...	أقل من 5000 ...	ابتدئ	من 25 إلى 3 ...	ذكر

4.2 إختبار الصدق والثبات للإستبيانات

جدول اختبار الصدق والثبات (ألفا كرونباخ)

جدول رقم 6

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,975	39

الجدول الظاهر في الصورة يعرض نتائج اختبار الثبات (reliability) باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لـ استبيان يتكون من 39 عنصرًا (Items).

- Cronbach's Alpha: يشير إلى معامل الثبات الداخلي للاستبيان. في هذه الحالة، قيمة ألفا كرونباخ هي 0.975، وهو مؤشر على درجة عالية جدًا من الثبات الداخلي.

- N of Items: يشير إلى عدد العناصر أو الأسئلة في الاستبيان، وهو 39.

التفسير:

- قيمة ألفا كرونباخ التي تساوي 0.975 تشير إلى أن الاستبيان يتمتع بمستوى عالٍ جدًا من الاتساق الداخلي، مما يعني أن العناصر في الاستبيان تقيس نفس البُعد أو المفهوم بشكل جيد ومتربط. عمومًا، قيمة أعلى من 0.7 تعتبر جيدة، وقيمة 0.975 تعتبر ممتازة.

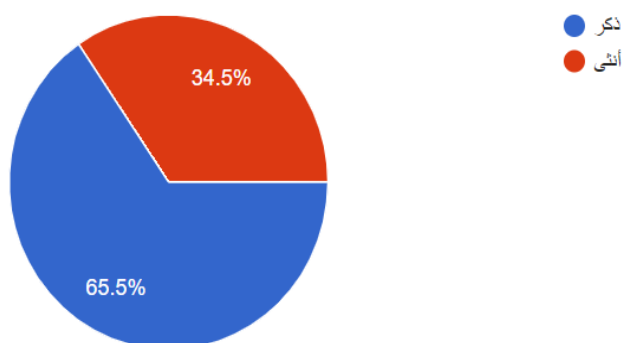
4.3 الخصائص الديموغرافية لعينة دراسته :

سيتم التطرق في هذا الجزء الى خصائص عينة الدراسة من حيث (الجنس – العمر – المستوى التعليمي – الدخل الشهري – نوع التأمين الطبي – فترة الاستفادة من التأمين – نوع القطاع)

جدول رقم 7 يوضح النسبة المئوية والتكرارات للأسئلة الديموغرافية

		التكرارات	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	36	65.5
	انثى	19	34.5
العمر	أقل من ٢٥ عاماً	7	12.7
	من ٢٥ الى ٣٤ عاملاً	20	36.4
	من ٣٥ الى ٤٤ عاماً	15	27.3
	من ٤٥ الى ٥٤ عاماً	11	20
	٥٥ عاماً فأكثر	2	3.6
	أقل من الثانوية	3	5.5
المستوى التعليمي	ثانوية عامه	8	14.5
	دبلوم	10	18.2
	بكالوريوس	27	49.1
	دراسات عليا (ماجستير / دكتوراه)	7	12.7
	أقل من ٥٠٠٠ ريال	20	36.4
الدخل الشهري	من ٥٠٠٠ الى ٩٩٩٩ ريال	18	32.7
	من ١٠٠٠٠ الى ١٤٩٩٩ ريال	8	14.5
	من ١٥٠٠٠ الى ١٩٩٩٩ ريال	5	9.1
	أكثر من ٢٠٠٠٠ ريال	4	7.3
	التأمين الطبي الخاص	22	40
نوع التأمين الطبي	التأمين الطبي العام	28	50.9
	كلاهما	5	9.1
فترة الاستفادة من التأمين الطبي	أقل من سنة	15	27.3
	من سنة الى ٣ سنوات	20	36.4
	من ٤ الى ٦ سنوات	6	10.9
	أكثر من ٦ سنوات	14	25.5
نوع القطاع	حكومي	32	58.2
	خاص	23	41.8

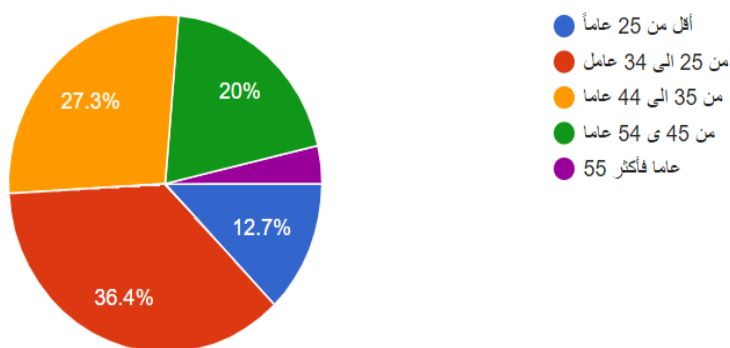
الجنس : الشكل 4



الصورة تعرض رسماً بيانياً دائرياً يظهر توزيع النسب المئوية للجنس بين المشاركين في الاستبيان.

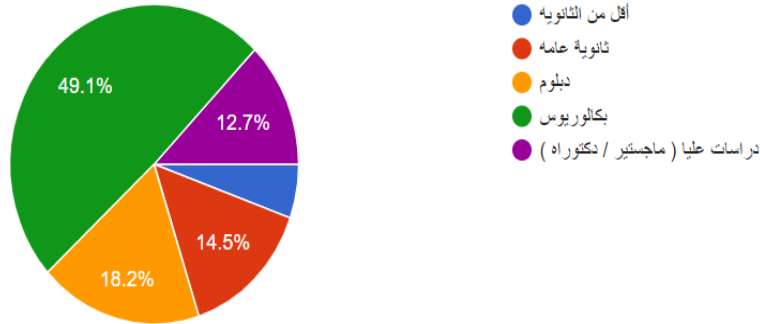
- يوضح الرسم البياني أن غالبية المشاركين في الاستبيان كانوا من الذكور، حيث بلغت نسبتهم 65.5% من إجمالي العينة، بينما كانت نسبة الإناث 34.5%.

العمر : الشكل 5



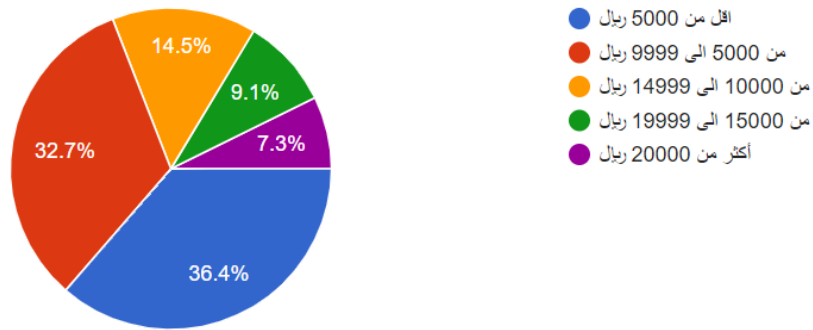
- يوضح الرسم البياني أن غالبية المشاركين في الاستبيان كانوا من 25 عاماً إلى 34 عاماً، حيث بلغت نسبتهم 36.4% من إجمالي العينة، بينما كانت نسبة أقل من 25 عاماً 12.7%. وكانت نسبة من 35 إلى 44 عاماً 27.3%. كانت نسبة أقل من 45 إلى 54 عاماً 20%. كانت نسبة أكثر من 55 عاماً جداً ضئيلة.

المستوى التعليمي : الشكل 6



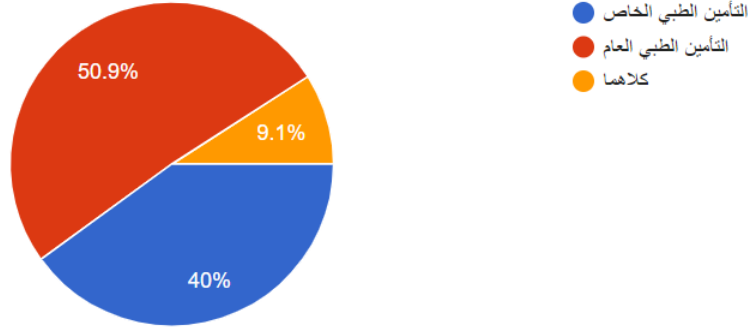
- يوضح الرسم البياني أن غالبية المشاركين في الاستبيان كان مستواهم التعليمي بكالوريوس، حيث بلغت نسبتهم 49.1% من إجمالي العينة، بينما كانت نسبة من هم أقل من الثانوي ضئيلة جدا وكانت نسبة من لديهم الثانويه العامه 14.5%. كانت نسبة من لديهم الدبلوم 18.2% و كانت نسبة من لديهم دراسات عليا 12.7% .

الدخل الشهري : الشكل 7



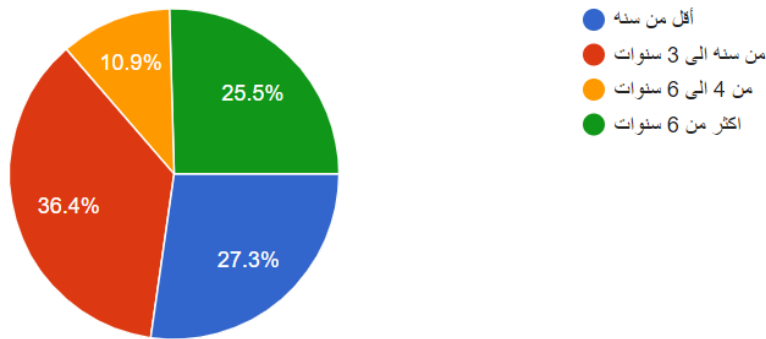
- يوضح الرسم البياني أن غالبية المشاركين في الاستبيان كان مستوى الدخل الشهري لديهم أقل من 5000 ريال حيث كانت النسبة 36.4% وكانت نسبة من مستوى دخلهم أعلى من 5000 الى 9999 ريال 32.7% وكانت نسبة من مستوى يصل الى 14999 ريال 14.5% ونسبة من مستوى دخلهم يصل الى 19999 ريال 9.1% ونسبة من يزيد عن 20000 ريال 7.3% .

نوع التأمين الطبي :الشكل 8



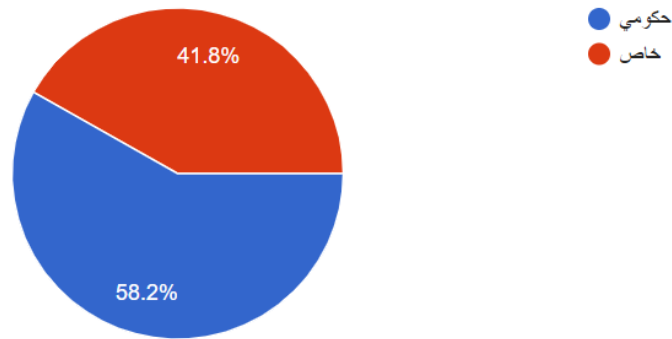
- يوضح الرسم البياني أن غالبية المشاركين في الاستبيان كان نوع التأمين الطبي لديهم عام، حيث بلغت نسبتهم 50.9% من إجمالي العينة، بينما كانت نسبة من هم على التأمين الطبي الخاص 40% وكانت نسبة من لديهم التأمين الطبي الخاص والعام 9.1% .

فترة الاستفادة من التأمين الطبي : الشكل 9



- يوضح الرسم البياني أن غالبية المشاركين في الاستبيان كانت فترة الاستفادة من التأمين الطبي من سنة إلى 3 سنوات حيث بلغت نسبتهم 36.4% من إجمالي العينة، بينما كانت نسبة من هم أقل من سنة 27.3% وكانت نسبة من هم من 4 إلى 6 سنوات 10.9% ومن هم أكثر من 6 سنوات 25.5% .

نوع القطاع : الشكل 10



- يوضح الرسم البياني أن غالبية المشاركين في الاستبيان كان نوع القطاع الحكومي حيث بلغت نسبتهم 58.2% من إجمالي العينة، بينما كانت نسبة من هم في القطاع الخاص 41.8% .

4.4 الاحصائيات الوصفية للعينه والمتغيرات واختبار الفرضيات ومناقشة نتائجها :

تحليل متغيرات الاستبيان

اشتمل الاستبيان على المتغيرات التالية:

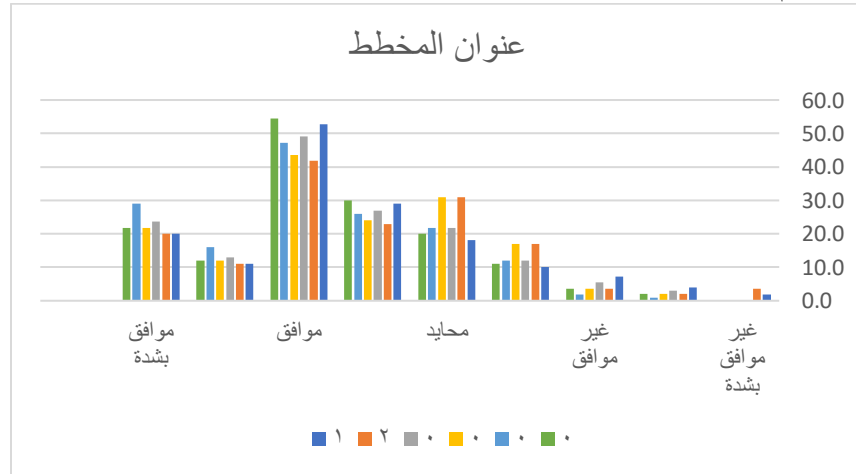
• 4.4.1 المتغير المستقل: قطاع الرعاية الصحية

١ - القطاع العام

	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط
النسبة المئوية	التركرارات	النسبة المئوية	التركرارات	النسبة المئوية	التركرارات	المتوسط	الانحراف المعياري
29.1	16	32.7	18	29.1	16	3.8	1.1
34.5	19	40.0	22	20.0	11	4	1.2
29.1	16	38.2	21	23.6	13	3.8	1.4
21.8	12	47.3	26	23.6	13	3.8	1.2
20.0	11	40.0	22	30.9	17	3.7	1.2
30.9	17	32.7	18	30.9	17	3.9	1.2

جدول رقم 8

شكل رقم 11



تفسير النتائج:

المتوسط المرجح: (Mean Weighted)

سؤال 2 :

حصل على أعلى متوسط مرجح (4.0)، مما يعني أن المشاركين يميلون إلى تقييم جودة الخدمات في القطاع العام بشكل إيجابي جداً.

أسئلة 1، 3، 4

:جميعها حصلت على متوسط مرجح 3.8، مما يشير إلى استجابة محايدة إلى إيجابية من المشاركين.

سؤال 6 :

حصل على متوسط مرجح 3.9، وهو قريب جداً من السؤال 2، مما يعكس شعوراً إيجابياً تجاه اهتمام الأطباء بتلبية الاحتياجات الصحية.

سؤال 5 :

حصل على أدنى متوسط مرجح (3.7)، مما يعني أن التقييمات بشأن سرعة الرد على الاستفسارات كانت أقل إيجابية مقارنة بالأسئلة الأخرى.

الانحراف المعياري: (Standard Deviation)

سؤال 3

:سجل أعلى انحراف معياري (1.4)، مما يدل على تباين أكبر في الآراء حول سرعة معالجة الطلبات، أي أن هناك تنوعاً أكبر في كيفية تقييم المشاركين لهذه الخدمة.

الأسئلة الأخرى

:لديها انحراف معياري قدره 1.2، مما يدل على تباين أقل نسبياً في الآراء حول تلك الأسئلة، مما يعني أن المشاركين لديهم آراء أكثر تجانساً حول هذه الأسئلة.

استنتاجات:

الأسئلة المتعلقة بجودة الخدمات في القطاع العام واهتمام الأطباء تلقتي مع تقييمات إيجابية عامة.

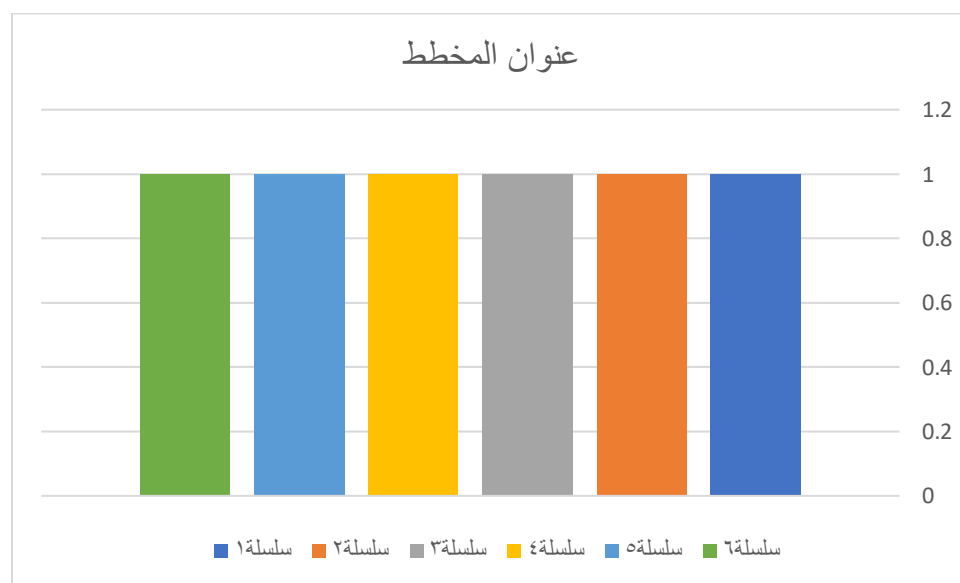
هناك تباين أكبر في الآراء حول سرعة معالجة الطلبات، مما قد يشير إلى وجود تجارب متنوعة في هذا المجال.

الأسئلة الأخرى تظهر تنوعاً أقل في الردود، مما يعكس تماشياً أكثر في تقييمات المشاركين.

٢- القطاع الخاص

			غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة	
	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الترارات	النسبة المئوية	الترارات	النسبة المئوية	الترارات	النسبة المئوية	الترارات	النسبة المئوية	الترارات	النسبة المئوية
أقنت لي خدمات التأمين الطبي العام العديد من الفوائد الصحية.	0.79	3.73	1	1.8	4	7.3	15	27.3	24	43.6	11	20.0
المستشفيات العامة توفر خدمات صحية عالية الجودة.	0.86	3.84	0	0.0	4	7.3	15	27.3	22	40.0	14	25.5
تتعامل خدمة التأمين العام مع طلباتي بشكل فعال.	0.81	3.78	0	0.0	3	5.5	19	34.5	20	36.4	13	23.6
أجد أن القطاع العام يوفر علاجاً شاملاً بأسعار معقولة.	0.9	3.82	1	1.8	3	5.5	15	27.3	22	40.0	14	25.5
تلقيت دعماً كافياً من مقدمي الخدمة في القطاع العام.	0.84	3.87	0	0.0	3	5.5	16	29.1	21	38.2	15	27.3
أشعر بالرضا عن مستوى الرعاية الصحية المقدمة في القطاع العام.	0.93	3.71	1	1.8	4	7.3	20	36.4	15	27.3	15	27.3

جدول رقم 9



شكل رقم 12

تفسير النتائج :

المتوسط المرجح:

الأسئلة ذات المتوسط المرجح الأعلى: تعكس تقييمًا أكثر إيجابية. على سبيل المثال، سؤال 5 "تلقيت دعمًا كافيًا من مقدمي الخدمة في القطاع العام" حصل على أعلى متوسط مرجح (3.87)، مما يشير إلى رضا أكبر بين المشاركين عن دعم مقدمي الخدمة.

الأسئلة ذات المتوسط المرجح الأدنى: تعكس تقييمًا أقل إيجابية. على سبيل المثال، سؤال 6 "أشعر بالرضا عن مستوى الرعاية الصحية المقدمة في القطاع العام" حصل على أدنى متوسط مرجح (3.71)، مما يدل على رضا أقل مقارنة بالأسئلة الأخرى.

الانحراف المعياري:

الأسئلة ذات الانحراف المعياري الأقل: تعكس تباينًا أقل في الآراء. على سبيل المثال، سؤال 1 "أمنت لي خدمات التأمين الطبي العام العديد من الفوائد الصحية" لديه أقل انحراف معياري (0.79)، مما يعني أن معظم المشاركين يتفقون بدرجة مشابهة على هذا التصريح.

الأسئلة ذات الانحراف المعياري الأعلى: تعكس تباينًا أكبر في الآراء. على سبيل المثال، سؤال 6 "أشعر بالرضا عن مستوى الرعاية الصحية المقدمة في القطاع العام" لديه أعلى انحراف معياري (0.93)، مما يعني أن هناك تنوعًا أكبر في آراء المشاركين حول هذا الموضوع.

الاستنتاجات العامة:

التقييم العام:

المتوسطات المرجحة تتراوح بين 3.71 و 3.87، مما يدل على أن المشاركين بشكل عام لديهم تقييمات إيجابية ولكن مع بعض التباين في رضاهم.

التباين في الآراء:

الانحراف المعياري يوفر معلومات حول مدى تنوع الآراء بين المشاركين. الأسئلة ذات الانحراف المعياري الأعلى تشير إلى أن هناك اختلافات أكبر في تقييمات المشاركين، بينما الأسئلة ذات الانحراف المعياري الأدنى تشير إلى توافق أكبر في الآراء.

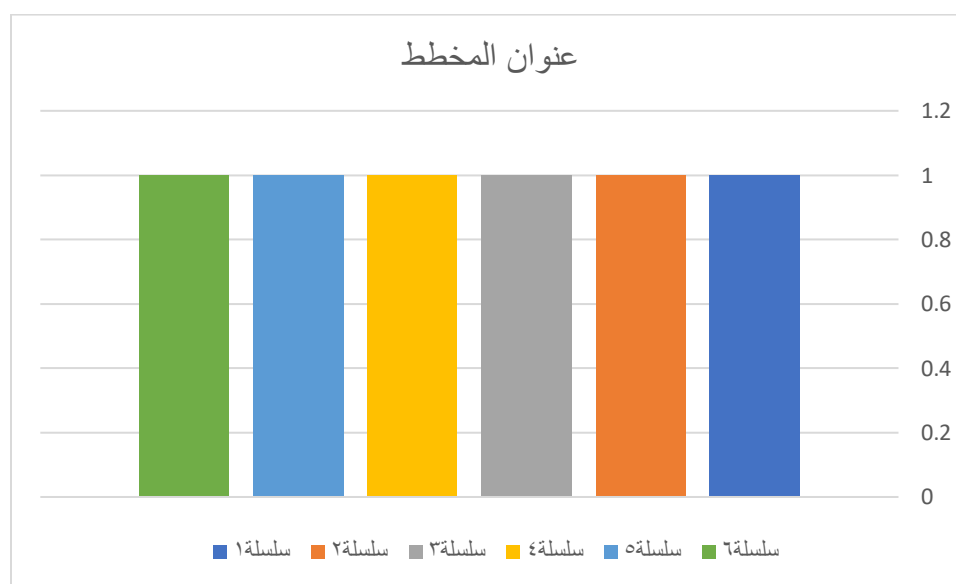
المجالات التي تحتاج إلى تحسين:

بناءً على الانحراف المعياري، يمكن النظر في الأسئلة ذات التباين الأكبر (مثل سؤال 6) لتحديد الأسباب المحتملة لعدم الرضا وتوجيه الجهود لتحسين الخدمات المقدمة.

• 4.4.2 المتغير التابع: رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي أ. التكلفة:

			غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة	
	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	التكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية
ساعدني تأميني الطبي على تقليل تكاليف العلاج بشكل ملحوظ.	1.33	3.96	0	0.0	6	10.9	11	20.0	17	30.9	21	38.2
أرى أن تكلفة التأمين الطبي مناسبة لقيمة الخدمات المقدمة.	1.09	3.65	1	1.8	6	10.9	15	27.3	22	40.0	11	20.0
أستطيع تحمل تكاليف التأمين الطبي بسهولة.	1.35	3.34	4	7.3	12	21.8	11	20.0	17	30.9	11	20.0
يشعرني التأمين الطبي بالأمان المالي تجاه النفقات الصحية.	1.07	3.91	0	0.0	4	7.3	12	21.8	24	43.6	15	27.3
ساعدني البرامج التأمينية على التعامل مع التكاليف الصحية بفعالية.	1.08	3.84	0	0.0	6	10.9	11	20.0	24	43.6	14	25.5
أسعار الخدمات الطبية تحت التأمين مناسبة ومعقولة.	1.12	3.62	1	1.8	7	12.7	14	25.5	23	41.8	10	18.2

جدول رقم 10



شكل رقم 13

تفسير النتائج

السؤال الأول :

المتوسط المرجح: 3.73

هذا الرقم يعكس تقييماً إيجابياً نسبياً، حيث يكون المشاركون في الغالب "محايدين" إلى "موافقين" على أن خدمات التأمين الطبي توفر فوائد صحية.

الانحراف المعياري: 0.79

يشير إلى أن هناك تبايناً معتدلاً في الآراء حول هذا السؤال. الآراء متقاربة نسبياً، ولكن لا يزال هناك بعض التنوع.

السؤال الثاني :

المتوسط المرجح: 3.84

هذا المتوسط يدل على تقييم إيجابي أعلى قليلاً، حيث يميل المشاركون إلى اعتبار المستشفيات العامة جيدة في توفير خدمات صحية.

الانحراف المعياري: 0.86

يشير إلى تباين ملحوظ في الآراء. بعض المشاركين لديهم آراء إيجابية قوية بينما يختلف الآخرون في تقييمهم.

السؤال الثالث :

المتوسط المرجح: 3.78

يشير إلى تقييم إيجابي لفعالية تعامل خدمة التأمين العام مع الطلبات، مع ميل للموافقة على أن الخدمة فعالة.

الانحراف المعياري: 0.81

يشير إلى وجود تباين متوسط في الآراء. هناك تنوع في كيفية تقييم فعالية الخدمة من قبل المشاركين.

السؤال الرابع :

المتوسط المرجح: 3.82

يعكس هذا تقييماً إيجابياً بأن القطاع العام يقدم علاجاً شاملاً بأسعار معقولة، مع ميل للموافقة على هذا الرأي.

الانحراف المعياري: 0.90

يشير إلى أن هناك تبايناً معتدلاً في الآراء حول تكلفة العلاج في القطاع العام، مع وجود بعض الاختلافات في كيفية تقييم المشاركين للأسعار.

السؤال الخامس :

المتوسط المرجح: 3.87

هذا يشير إلى تقييم إيجابي عالٍ حول دعم مقدمي الخدمة في القطاع العام، حيث يميل المشاركون إلى الشعور بأنهم تلقوا دعماً كافياً.

الانحراف المعياري: 0.84

يشير إلى تباين معتدل في الآراء حول الدعم الذي تلقوه، مع تباين في تقييم الدعم بين المشاركين.

السؤال السادس :

المتوسط المرجح: 3.71

يعكس هذا تقييماً إيجابياً لكن أقل قليلاً مقارنة ببعض الأسئلة الأخرى. المشاركون يميلون إلى الشعور بالرضا بشكل عام، لكن هناك مجالاً للتحسين.

الانحراف المعياري: 0.93

يشير إلى تباين أكبر في الآراء حول الرضا عن الرعاية الصحية المقدمة. هناك تنوع أكبر في تقييم مستوى الرعاية الصحية.

الاستنتاجات العامة:

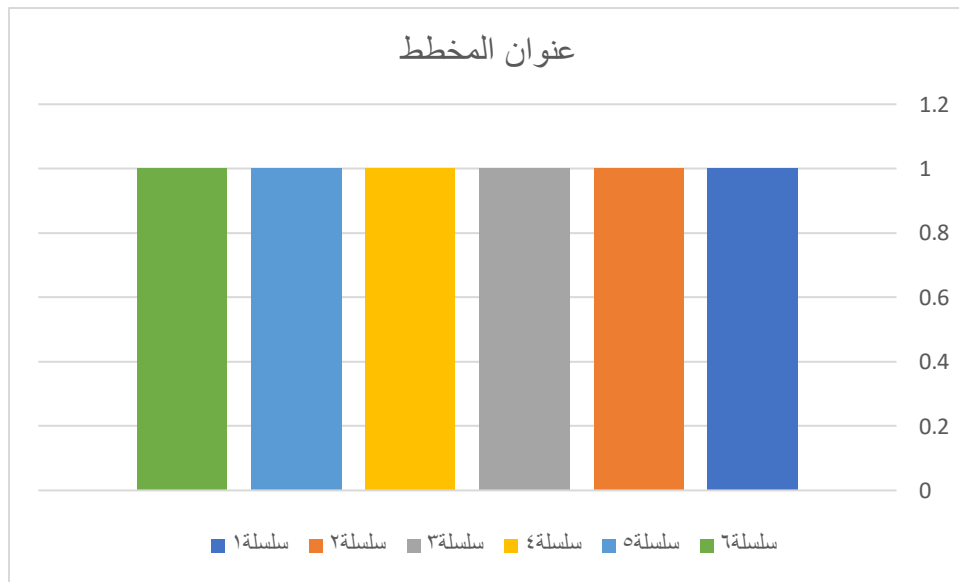
التقييمات الإيجابية: جميع الأسئلة تقيم جوانب مختلفة من القطاع العام والخدمات الطبية بشكل إيجابي، لكن بدرجات متفاوتة. الأسئلة التي حصلت على أعلى متوسطات تشير إلى رضا قوي عن جودة الخدمات ودعم مقدمي الخدمة.

التباين في الآراء: هناك تباين في الآراء حول بعض الأسئلة، مما يشير إلى أن التجارب الفردية يمكن أن تختلف. هذا التباين يعكس أن بعض المشاركين يشعرون بشكل إيجابي قوي بينما يشعر آخرون بقلق أو عدم رضا.

ب. جودة الخدمات:

			غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة	
	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	التكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية
الخدمات الصحية المقدمة عبر التأمين ذات جودة عالية.	3.36	4.18	0	0.0	5	9.1	17	30.9	16	29.1	17	30.9
استفدت من الخدمات الطبية المتميزة التي يغطيها تأميني.	4.34	3.84	0	0.0	3	5.5	17	30.9	21	38.2	14	25.5
ألاحظ تطوراً مستمراً في جودة الخدمات الطبية المقدمة.	3.91	3.84	0	0.0	5	9.1	14	25.5	21	38.2	15	27.3
كنت راضياً عن مستوى العناية التي تلقيتها من خلال التأمين.	4.35	3.84	0	0.0	4	7.3	15	27.3	22	40.0	14	25.5
أشعر بأن مقدمي الخدمة يعتنون بصحتي بشكل جيد.	5.78	3.85	0	0.0	5	9.1	11	20.0	26	47.3	13	23.6
تغطي برامج التأمين الطبي مجموعة واسعة من الخدمات الصحية الفعالة.	4.42	3.89	0	0.0	3	5.5	15	27.3	22	40.0	15	27.3

جدول رقم 11



شكل رقم 14

تفسير النتائج :

السؤال الأول :

المتوسط المرجح 4.18 يشير إلى أن معظم الناس يرون أن جودة الخدمات الصحية المقدمة عبر التأمين عالية. الانحراف المعياري 3.36 يشير إلى تباين كبير في الآراء.

السؤال الثاني :

المتوسط المرجح 3.84 يدل على أن المستفيدين يشعرون بشكل عام بأن تكلفة التأمين مناسبة لقيمة الخدمات. الانحراف المعياري 4.34 يظهر تباينًا ملحوظًا في التقييمات.

السؤال الثالث :

المتوسط المرجح 3.84 يعني أن معظم الناس يلاحظون تطورًا مستمرًا في جودة الخدمات. الانحراف المعياري 3.91 يشير إلى تباين كبير في الآراء.

السؤال الرابع :

المتوسط المرجح 3.84 يدل على رضا عام عن مستوى العناية التي تلقيتها من التأمين. الانحراف المعياري 4.35 يظهر تباينًا ملحوظًا في التقييمات.

السؤال الخامس :

المتوسط المرجح 3.85 يشير إلى أن الأشخاص يشعرون بأن مقدمي الخدمة يعتنون بصحتهم بشكل جاد. الانحراف المعياري 5.78 يشير إلى تباين كبير جدًا في الآراء.

السؤال السادس:

المتوسط المرجح 3.89 يعني أن معظم الناس يرون أن برامج التأمين تغطي مجموعة واسعة من الخدمات الصحية الفعالة. الانحراف المعياري 4.42 يظهر تباينًا ملحوظًا في الآراء.

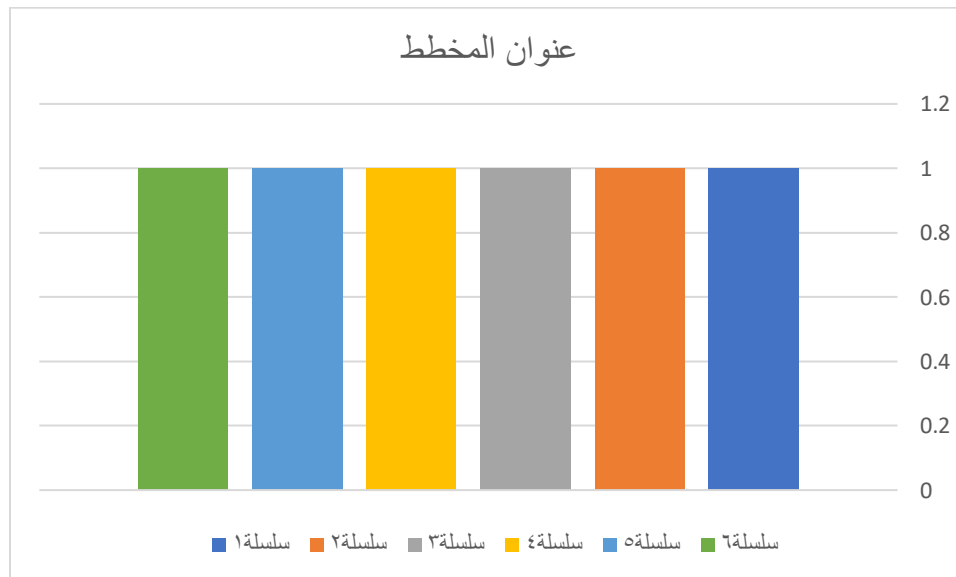
الاستنتاجات العامة :

تشير النتائج إلى تقييمات إيجابية بشكل عام حول خدمات التأمين، ولكن هناك تباين كبير في الآراء حول بعض الأسئلة، مما يشير إلى اختلافات في التجارب الشخصية بين المستفيدين.

ج. مدة الانتظار:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	النسبة المئوية	التكرارات	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري
21.8	12	47.3	26	18.2	10	10.9	6	1.8	1
25.5	14	41.8	23	18.2	10	10.9	6	3.6	2
20.0	11	30.9	17	27.3	15	16.4	9	5.5	3
18.2	10	40.0	22	25.5	14	10.9	6	5.5	3
23.6	13	40.0	22	23.6	13	9.1	5	3.6	2
20.0	11	45.5	25	23.6	13	7.3	4	3.6	2

جدول رقم 12



شكل رقم 15

تفسير النتائج :

السؤال الأول :

المتوسط المرجح: 3.76

الانحراف المعياري: 1.51

التفسير: المتوسط يشير إلى أن الرأي العام حول مدة الانتظار يميل إلى أن يكون "موافقاً" أو "موافقاً بشدة". القيم العالية للانحراف المعياري تشير إلى تباين كبير في الآراء. بعض الأفراد يشعرون بالرضا عن سرعة الخدمة، بينما يراها الآخرون غير معقولة.

السؤال الثاني :

المتوسط المرجح: 3.75

الانحراف المعياري: 1.23

التفسير: المتوسط يعكس رضا عامًا حول سهولة الحصول على موعد طبي، مع ميل إلى التقييم الإيجابي. الانحراف المعياري الأقل من السؤال السابق يدل على أن الآراء هنا أقل تباينًا، بمعنى أن معظم الأفراد يتفقون بشكل أكبر على سهولة الحصول على المواعيد.

السؤال الثالث :

المتوسط المرجح: 3.44

الانحراف المعياري: 1.21

التفسير: المتوسط يشير إلى تقييم عام أقل إيجابية مقارنةً بالأسئلة السابقة، حيث يميل إلى "محايد" أو "موافق". الانحراف المعياري هنا قليل، مما يعني أن هناك توافقًا نسبيًا بين المشاركين حول جودة وقت الانتظار في المستشفى.

السؤال الرابع :

المتوسط المرجح: 3.55

الانحراف المعياري: 1.19

التفسير: النتيجة هنا تعكس بشكل عام أن المشاركين كانوا راضين إلى حد ما عن توقيت تلقي العلاج، حيث كان التقييم يميل إلى "موافق". الانحراف المعياري القليل يعكس توافقًا نسبيًا بين المشاركين بشأن هذه النقطة.

السؤال الخامس :

المتوسط المرجح: 3.71

الانحراف المعياري: 1.14

التفسير: المتوسط يشير إلى أن معظم الناس يعتقدون أن الفترة الزمنية للحصول على الخدمة كانت سريعة ومقبولة. الانحراف المعياري المنخفض يدل على تباين قليل في الآراء حول سرعة الحصول على الخدمة.

السؤال السادس :

المتوسط المرجح: 3.71

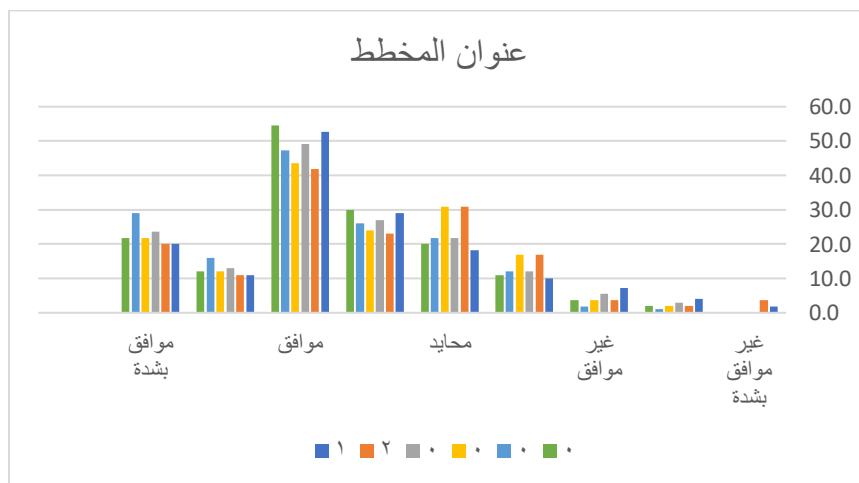
الانحراف المعياري: 1.00

التفسير: النتائج تظهر أن المشاركين يميلون إلى تقييم إيجابي للرعاية الطبية من حيث عدم وجود تأخير، مع تقييم يقارب "موافق". الانحراف المعياري الأقل من الأسئلة الأخرى يشير إلى أن هناك توافقاً كبيراً بين الآراء حول عدم تأخير الرعاية الطبية.

د. التواصل مع مقدم الخدمة:

مناطق	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	مناطق	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المتوسط المرجح	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط المرجح	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية
3.82	20.0	11	52.7	29	18.2	10	7.3	4	1.8	1	0.93
3.71	20.0	11	41.8	23	30.9	17	3.6	2	3.6	2	0.95
3.91	23.6	13	49.1	27	21.8	12	5.5	3	0.0	0	0.95
3.84	21.8	12	43.6	24	30.9	17	3.6	2	0.0	0	0.92
4.03	29.1	16	47.3	26	21.8	12	1.8	1	0.0	0	0.93
3.95	21.8	12	54.5	30	20.0	11	3.6	2	0.0	0	0.85

جدول رقم 13



شكل رقم 16

تفسير النتائج

السؤال الأول :

المتوسط المرجح 3.82 يشير إلى أن معظم المشاركين يعتقدون أن التواصل مع مقدمي خدمات التأمين كان جيداً وفعالاً، حيث يقع هذا المتوسط بين "موافق" و"موافق بشدة".
الانحراف المعياري 0.93 يعكس تبايناً معتدلاً في الآراء. هناك تباين ملحوظ في كيفية تقييم المشاركين لتواصل مقدمي الخدمات، ولكن بشكل عام، يبدو أن الآراء حول هذا المقياس قريبة إلى حد ما من بعضها البعض.

السؤال الثاني :

المتوسط المرجح 3.71 يعني أن المشاركين بشكل عام يعتقدون أنهم تلقوا استجابات سريعة، لكنهم لم يكونوا متأكدين تماماً، حيث يقع المتوسط بين "موافق" و"محايد".
الانحراف المعياري 0.95 يشير إلى وجود تباين كبير في الآراء حول سرعة الاستجابة، مما يعني أن بعض المشاركين ربما شعروا بأن الاستجابات كانت سريعة بينما شعر آخرون بالعكس.

السؤال الثالث :

المتوسط المرجح 3.91 يدل على أن المشاركين يشعرون عمومًا بأن موظفي تقديم الخدمة كانوا متعاونين ومهذبين، حيث يقع المتوسط بين "موافق" و"موافق بشدة".
الانحراف المعياري 0.95 يدل على تباين كبير في الآراء. بينما بعض المشاركين يعتقدون أن الموظفين كانوا متعاونين بشكل كبير، فإن الآخرين قد يكون لديهم تقييمات أقل.

السؤال الرابع :

المتوسط المرجح 3.84 يشير إلى أن المشاركين يشعرون بالتقدير والاهتمام من قبل مقدمي الخدمة بشكل عام، حيث يقع المتوسط بين "موافق" و"موافق بشدة".
الانحراف المعياري 0.92 يعكس تبايناً معتدلاً في الآراء حول شعور التقدير والاهتمام. معظم الآراء إيجابية، لكن هناك بعض الاختلاف في كيفية تجربة التقدير.

السؤال الخامس :

المتوسط المرجح 4.03 يعكس رضا كبيراً بين المشاركين حول دقة وأمان حفظ معلوماتهم وبياناتهم، حيث يقع المتوسط في نطاق "موافق بشدة".

الانحراف المعياري 0.93 يدل على تباين معتدل في الآراء. بشكل عام، يبدو أن هناك توافقاً جيداً على جودة حماية المعلومات والبيانات، رغم وجود بعض الاختلاف في الآراء.

السؤال السادس :

المتوسط المرجح 3.95 يشير إلى أن المشاركين كانوا راضين عن سهولة الحصول على المعلومات، حيث يقع المتوسط بين "موافق" و "موافق بشدة".

الانحراف المعياري 0.85 يعكس تبايناً أقل في الآراء مقارنةً ببعض الأسئلة الأخرى، مما يشير إلى توافق عام في الرأي حول سهولة الحصول على المعلومات.

الاستنتاجات العامة :

القيم العالية للمتوسط المرجح في معظم الأسئلة تشير إلى رضا عام إيجابي عن جوانب مختلفة من الخدمة.

الانحراف المعياري يوفر مؤشراً على مدى تباين الآراء بين المشاركين. الأسئلة التي تحتوي على انحراف معياري أعلى تعكس تبايناً أكبر في الآراء، بينما الأسئلة التي تحتوي على انحراف معياري أقل تعكس توافقاً أكبر.

4.5 ملخص الدراسة :

في هذا الفصل، تم إجراء التحليل الإحصائي لمتغيرات البحث لدراسة مدى رضا المستفيدين من برامج التأمين الطبي في القطاعين العام والخاص. يهدف هذا التحليل إلى تفسير البيانات المجمعة وفهم العلاقة بين متغيرات الدراسة المختلفة.

بدأ الفصل بعرض وصف للبيانات التي تم جمعها من الاستبيانات والمقابلات، حيث شملت البيانات معلومات عن خصائص المستفيدين، مثل العمر، الجنس، نوع التأمين (عام أو خاص)، والمدة التي قضاها المستفيد في استخدام البرنامج. تم تصنيف البيانات وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية متنوعة لتحديد مدى رضا المستفيدين.

التحليل الوصفي:

تم استخدام التحليل الوصفي لتقديم نظرة عامة على توزيع البيانات، بما في ذلك المتوسطات، الانحرافات المعيارية، والترددات. أظهرت النتائج أن معظم المستفيدين في القطاع الخاص أبدوا مستويات أعلى من الرضا مقارنة بالقطاع العام، خاصة في جوانب مثل سرعة الاستجابة وجودة الخدمة. كما أشار التحليل إلى وجود تفاوت في الرضا حسب الفئات العمرية ونوع التأمين.

التحليل الاستدلالي:

استخدم التحليل الاستدلالي لاختبار الفرضيات المتعلقة بالعلاقة بين رضا المستفيدين والخصائص المختلفة. تم تطبيق اختبارات مثل اختبار "t" لمقارنة متوسطات الرضا بين القطاعين، واختبار "ANOVA" لتحليل تأثير العوامل المختلفة على مستوى الرضا. أظهرت النتائج أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا في القطاعين، حيث كان رضا المستفيدين في القطاع الخاص أعلى بشكل ملحوظ.

تحليل الارتباط:

تم استخدام تحليل الارتباط لقياس قوة العلاقة بين متغيرات الدراسة مثل جودة الخدمة، سرعة الاستجابة، وسهولة الإجراءات. أظهرت النتائج وجود علاقات إيجابية قوية بين رضا المستفيدين وجودة الخدمة وسرعة الاستجابة، مما يؤكد أهمية تحسين هذه الجوانب لزيادة رضا المستفيدين.

تحليل الانحدار:

استخدم تحليل الانحدار لتحديد مدى تأثير المتغيرات المستقلة مثل نوع التأمين، جودة الخدمة، وسهولة الإجراءات على مستوى الرضا كمجموعة. أظهرت النتائج أن جودة الخدمة وسرعة الاستجابة كان لهما تأثير كبير على مستوى الرضا، حيث كانت التغيرات في هذه المتغيرات مرتبطة بشكل إيجابي مع زيادة رضا المستفيدين.

التفسير:

توفر النتائج المستخلصة من التحليل الإحصائي رؤى واضحة حول العوامل التي تؤثر على رضا المستفيدين. تتفق البيانات مع الفرضية القائلة بأن تحسين جودة الخدمة وسرعة الاستجابة يمكن أن يؤدي إلى زيادة مستوى الرضا، مما يعكس أهمية تحسين هذه الجوانب في برامج التأمين الطبي.

النتائج الرئيسية:

- رضا المستفيدين من القطاع الخاص أعلى مقارنة بالقطاع العام.
- جودة الخدمة وسرعة الاستجابة هما العوامل الأكثر تأثيراً على رضا المستفيدين.
- الفروق في الرضا تعتمد على خصائص مثل نوع التأمين والعمر.

أهمية تطبيق العملي :

1. تحسين جودة الخدمات:

تطبيق نتائج البحث عملياً يساهم في تحسين جودة خدمات التأمين الطبي من خلال التركيز على تحسين العوامل التي تؤثر على رضا المستفيدين. من خلال إدخال تحسينات ملموسة بناءً على التحليل الإحصائي، مثل تعزيز سرعة الاستجابة وجودة الخدمة، يمكن للجهات المسؤولة رفع مستويات الرضا وزيادة فعالية البرامج.

2. استجابة أفضل لاحتياجات المستفيدين:

يمكن أن يؤدي التطبيق العملي لنتائج البحث إلى فهم أفضل لاحتياجات المستفيدين وتوقعاتهم. تحسين برامج التأمين بناءً على البيانات المجمعة يعزز من قدرة هذه البرامج على تلبية توقعات المستفيدين وتقديم الخدمات التي تلبي احتياجاتهم بشكل أكثر فعالية.

3. تعزيز كفاءة الإجراءات:

تطبيق التحسينات الموصى بها في الإجراءات الإدارية يساهم في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات وتسهيل تجربة المستفيدين. تحسين هذه الإجراءات يؤدي إلى تقليل الأعباء الإدارية وزيادة كفاءة الخدمة المقدمة.

4. اتخاذ قرارات مستندة إلى بيانات:

يتيح التطبيق العملي للنتائج الإحصائية اتخاذ قرارات مبنية على بيانات حقيقية، مما يساعد في تخصيص الموارد بشكل أكثر فعالية وتحقيق تحسينات مدروسة تتماشى مع احتياجات المستفيدين.

5. زيادة الشفافية:

تطبيق نتائج البحث يعزز من شفافية برامج التأمين من خلال تحسين التواصل مع المستفيدين وتوضيح المعلومات المتعلقة بالتغطية والخدمات المتاحة. هذه الشفافية تعزز من الثقة في البرامج وتساهم في تحسين رضا المستفيدين.

6. تحسين تجارب المستفيدين:

من خلال تنفيذ التوصيات المستخلصة من التحليل الإحصائي، يمكن تحسين تجربة المستفيدين بشكل مباشر. تحسين جودة الخدمة وسرعة الاستجابة، وتبسيط الإجراءات، كلها تؤدي إلى تجربة أكثر إيجابية للمستفيدين.

7. تحقيق المزايا التنافسية:

في القطاع الخاص، قد يسهم تطبيق التحسينات العملية في منح الشركات مزايا تنافسية من خلال تقديم خدمات أعلى جودة مقارنة بالمنافسين، مما يعزز من قدرتها على جذب والاحتفاظ بالمستفيدين.

8. تحقيق أهداف السياسات الصحية:

تطبيق نتائج البحث يمكن أن يساهم في تحقيق أهداف السياسات الصحية الوطنية والمحلية من خلال تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة وتعزيز فعالية برامج التأمين الطبي.

9. دعم الابتكار:

تشجيع التطبيق العملي للنتائج قد يؤدي إلى استحداث حلول مبتكرة لتحسين برامج التأمين الطبي، مما يعزز من قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات في احتياجات السوق وتطلعات المستفيدين.

بإجمال، فإن التطبيق العملي للنتائج التي توصل إليها البحث يساهم بشكل كبير في تحسين جودة وكفاءة برامج التأمين الطبي، مما يؤدي إلى تعزيز رضا المستفيدين وتحقيق فوائد ملموسة لجميع الأطراف المعنية.

الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والإستنتاجات

5.1 حدود البحث :

1. النطاق الجغرافي:

تقتصر الدراسة على مناطق جغرافية معينة قد لا تعكس تجارب المستفيدين في مناطق أخرى، مما قد يحد من تعميم النتائج على نطاق أوسع.

2. حجم العينة:

اعتمدت الدراسة على حجم عينة معين من المستفيدين، والذي قد لا يكون ممثلًا لجميع فئات المجتمع، مما يؤثر على مدى دقة النتائج.

3. المنهجية المستخدمة:

استخدام الأساليب الكمية والنوعية قد يقتصر على جوانب معينة من التجربة ولا يعكس كل التفاصيل الدقيقة المتعلقة برضا المستفيدين.

4. الزمان:

تم إجراء الدراسة في فترة زمنية معينة، وقد تتغير آراء المستفيدين أو ظروف التأمين الطبي مع مرور الوقت، مما يؤثر على استمرار صلة النتائج.

5. البيانات الذاتية:

الاعتماد على الاستبيانات والمقابلات قد يؤدي إلى تحيز في البيانات بسبب التأثيرات الشخصية أو الانحياز في الردود.

5.2 الاستنتاجات:

1. التفاوت في رضا المستفيدين:

توجد فروقات ملحوظة في مستوى رضا المستفيدين بين القطاعين العام والخاص، حيث قد يتمتع المستفيدون من القطاع الخاص بمستوى رضا أعلى مقارنة بالقطاع العام.

2. أهمية تحسين الجودة:

تحسين جودة الخدمات والحد من التعقيدات الإدارية يعدان من العوامل الأساسية لزيادة رضا المستفيدين، مما يتطلب جهودًا مستمرة في تطوير البرامج.

3. *الاستجابة الفعالة للشكاوى*:

الاستجابة السريعة والفعالة لشكاوى المستفيدين تلعب دورًا حيويًا في تحسين تجربة المستفيدين ورفع مستويات الرضا.

4. *أهمية التدريب والتطوير*:

تدريب الكوادر الطبية والإدارية وتعزيز مهارات التعامل مع المستفيدين يساهم في تقديم خدمات ذات جودة عالية ويزيدان من رضا المستفيدين.

5. *ضرورة المراجعة والتقييم المستمر*:

مراجعة برامج التأمين الطبي وتقييمها بانتظام يساعد في تحديد مجالات التحسين وتطبيق التعديلات اللازمة لضمان تلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل.

تسلط هذه الحدود والتوصيات والاستنتاجات الضوء على الجوانب الأساسية التي ينبغي مراعاتها في تحسين برامج التأمين الطبي وتعزيز تجربة المستفيدين.

5.3 التوصيات :

بناءً على المحتوى السابق، إليك بعض التوصيات:

1. تعزيز جودة الخدمات الصحية: ينبغي على مقدمي الخدمات الصحية العمل على تحسين جودة الرعاية الصحية التي يقدمونها من خلال تطوير العمليات والممارسات السريرية والتدريب المستمر للموظفين.

2. تعزيز التواصل والتفاعل: يجب تعزيز التواصل بين المستفيدين ومقدمي الخدمات الصحية وشركات التأمين، بما في ذلك توفير معلومات شافية والاستماع لمختلف الاحتياجات والملاحظات.

3. تعزيز الوعي والتثقيف الصحي: يجب تعزيز التثقيف الصحي والوعي بأهمية الصحة والوقاية من الأمراض وكيفية استخدام الخدمات الصحية بشكل صحيح.

4. تحسين التغطية والوصول: يجب تعزيز التغطية الصحية وتوسيع الوصول إلى الخدمات الصحية، خاصة في المناطق النائية والمجتمعات ذات الاحتياجات الخاصة.

5. مراجعة السياسات والتشريعات: ينبغي على الجهات المعنية مراجعة السياسات والتشريعات الصحية لتعزيز الشفافية والمساءلة وتحقيق المساواة في الوصول إلى الخدمات الصحية.

6. تشجيع البحث والابتكار: يجب دعم البحث العلمي والابتكار في مجال الرعاية الصحية لتحسين العلاجات وتطوير تكنولوجيا طبية جديدة.

تنفيذ هذه التوصيات سيسهم في تعزيز جودة الرعاية الصحية وكسب رضا المستفيدين من برامج التأمين الصحي، وبالتالي تحقيق نظام صحي شامل وفَعَال للمجتمع.

5.4 المقترحات :

بناءً على التوصيات السابقة، إليك بعض المقترحات التي يمكن اعتمادها لتحقيق تلك التوصيات:

1. تأسيس برامج تثقيف صحي: إطلاق حملات توعية وتثقيف صحي تستهدف المجتمع المحلي، تسليط الضوء على مواضيع مثل الوقاية من الأمراض، وأهمية التغذية السليمة، وكيفية استخدام الخدمات الصحية بشكل فعّال.

2. تطوير منصات الاتصال الرقمية: إطلاق تطبيقات ومواقع إلكترونية توفر معلومات شافية وتسهل الوصول إلى الخدمات الصحية ومقدمي الخدمات وشركات التأمين.

3. توفير خدمات صحية متنقلة: تنظيم فعاليات طبية متنقلة في المناطق النائية أو ذات الاحتياجات الخاصة لتوفير الرعاية الصحية للأفراد الذين قد يواجهون صعوبة في الوصول إلى المرافق الطبية.

4. التشجيع على التعاون بين القطاعين العام والخاص: تعزيز التعاون بين المؤسسات الحكومية والشركات الخاصة في مجال الرعاية الصحية لتحقيق توفير خدمات متكاملة وفعّالة للمستفيدين.

5. تنظيم ورش العمل والمؤتمرات الصحية: تنظيم فعاليات تجمع بين مقدمي الرعاية الصحية وشركات التأمين والمستفيدين لتبادل الخبرات ومناقشة سبل تحسين جودة الخدمات الصحية.

6. تعزيز الابتكار في التمويل الصحي: البحث عن طرق جديدة ومبتكرة لتمويل الرعاية الصحية، مثل تطوير نماذج التأمين الصحي المرنة والمبتكرة لتوفير التغطية لمجموعات واسعة من السكان.

تنفيذ هذه المقترحات يمكن أن يسهم في تحقيق التوصيات المذكورة سابقاً وتعزيز جودة الرعاية الصحية ورضا المستفيدين.

5.6 الخاتمة :

تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على أهمية تقييم مدى رضا المستفيدين من برامج التأمين الطبي في القطاعين العام والخاص، وهي خطوة حيوية نحو تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة. خلال هذا البحث، تم تحليل مجموعة من العوامل المؤثرة على رضا المستفيدين، واستعراض الفروقات بين القطاعين، وكذلك تقديم توصيات تهدف إلى تعزيز فعالية هذه البرامج.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تبايناً في مستويات الرضا بين المستفيدين من برامج التأمين الطبي في القطاعين العام والخاص. حيث بينت البيانات أن المستفيدين من القطاع الخاص يعبرون عن مستوى رضا أعلى مقارنة بنظرائهم في القطاع العام. هذا التباين يعود إلى عدة عوامل، من بينها جودة الخدمات المقدمة، مستوى التسهيلات الإدارية، وفعالية التعامل مع الشكاوى. في القطاع الخاص، يبدو أن تركيز البرامج على تحسين جودة الخدمة والتعامل مع احتياجات المستفيدين بمرونة وفعالية قد ساهم في رفع مستوى الرضا. في المقابل، يواجه القطاع العام تحديات تتعلق بتقليل الإجراءات الإدارية المعقدة وتحسين سرعة الاستجابة، مما يؤثر سلباً على تجربة المستفيدين.

تشير نتائج الدراسة إلى ضرورة إحداث تغييرات ملموسة في كيفية إدارة برامج التأمين الطبي، خاصة في القطاع العام. من بين التوصيات الأساسية التي تم تقديمها، تحسين جودة الخدمة من خلال تطوير البنية التحتية وتدريب الكوادر الطبية والإدارية، وتبسيط الإجراءات الإدارية لتقليل وقت الانتظار وزيادة فعالية التعامل مع طلبات المستفيدين. كذلك، يعكس تعزيز الشفافية في تقديم المعلومات للمستفيدين وتوضيح حقوقهم وتغطية التأمين خطوة ضرورية نحو بناء الثقة وتحسين الرضا.

تؤكد الدراسة على أهمية الاستجابة الفعالة لشكاوى المستفيدين، حيث تلعب هذه الاستجابة دوراً حيوياً في تحسين تجربتهم. إنشاء قنوات فعالة لاستقبال ومعالجة الشكاوى يساهم في تعزيز رضا المستفيدين وتحقيق تحسينات مستدامة في جودة الخدمة. كما أظهرت التوصيات ضرورة إجراء دراسات دورية لتقييم رضا المستفيدين وتطبيق التعديلات اللازمة بناءً على نتائج هذه الدراسات لضمان التكيف المستمر مع احتياجات المستفيدين.

من الضروري أيضاً أن تتبنى الجهات المسؤولة عن برامج التأمين الطبي استراتيجيات لتحسين التواصل مع المستفيدين، مثل تقديم معلومات واضحة عن التغطية والخدمات المتاحة، وتسهيل الوصول إلى الدعم والمساعدة عند الحاجة. تحقيق هذه الأهداف يتطلب التعاون بين القطاعين العام والخاص لتبادل المعرفة والخبرات، مما يعزز من فعالية البرامج ويحقق فوائد مستدامة لجميع الأطراف المعنية.

في الختام، فإن تحسين برامج التأمين الطبي هو مسعى مستمر يتطلب التزاماً وإصلاحات دورية. إن النتائج التي تم التوصل إليها والتوصيات المقدمة في هذه الدراسة توفر إطاراً عملاً لتحسين الجودة وتعزيز رضا المستفيدين، وهو ما يساهم في تقديم رعاية صحية متميزة تلبي تطلعات المجتمع وتعزز من فعالية نظام التأمين الطبي بشكل عام.

المراجع

- الجمال، أمل عبد المرضي عبد المنعم. 2019. محددات جودة الخدمات الصحية و علاقتها برضا العملاء في المستشفيات الحكومية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات و البحوث الاجتماعية، مج. 2019، ع. 17، ج. 1، ص ص. 55-85.
- العتيبي، عبد الله ضاوى. (2019). جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمحافظة الطائف. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 20(1)، 185-208.
- خليل، نجلاء محمد عاطف مصطفى. (2023). منظومة التأمين الصحي الشامل ودورها في الارتقاء بصحة المواطن المصري في الجمهورية الجديدة دراسة ميدانية. مجلة الدراسات الإنسانية والأدبية، 28(1)، 827-874.
- أحمد عبد الله، "تأثير برامج التأمين الصحي على جودة الرعاية في القطاعين العام والخاص"، المجلة العربية لعلوم الصحة، 2022.
- نورة السعيد، "تقييم رضا المرضى عن التأمين الصحي في القطاعين العام والخاص: دراسة ميدانية"، مجلة الأبحاث الطبية العربية، 2021.
- محمد الجابري، "تحليل برامج التأمين الصحي ومدى تأثيرها على جودة الرعاية الصحية"، المجلة الدولية للإدارة الصحية، 2020.
- فاطمة اليوسف، "مقارنة بين التأمين الصحي في القطاعين العام والخاص من حيث فعالية الخدمة ورضا المستفيدين"، مجلة الاقتصاد الصحي، 2019.
- علي حسن، "دور التأمين الصحي في تحسين جودة الرعاية الصحية: دراسة مقارنة"، مجلة الصحة العامة العربية، 2018.
- منظمة الصحة العالمية - المكتب الإقليمي لشرق المتوسط، "التأمين الصحي في الدول العربية: تحليل ومقارنة"، 2021..
- المركز العربي للبحوث والدراسات، "تحليل برامج التأمين الصحي في الدول العربية: قضايا وتحديات"، 2019.
- البنك الدولي، "دراسة مقارنة بين التأمين الصحي العام والخاص في منطقة الشرق الأوسط"، 2018.
- هيئة الأمم المتحدة، "أثر السياسات الحكومية على جودة التأمين الصحي ورضا المستفيدين"، 2017.

صحيفة [اسم الصحيفة]، "الفرق بين التأمين الصحي في القطاعين العام والخاص: تقييم من منظور المستفيدين"، مقالة تحليلية بتاريخ [سنة].

يوسف النمري، "التأمين الصحي: مقارنات بين القطاعين العام والخاص"، دار الفكر العربي، 2022.

سامية العوضي، "إدارة التأمين الصحي: التحديات والفرص في القطاعين العام والخاص"، دار النشر الجامعية، 2021.

خالد الشاذلي، "تقييم برامج التأمين الصحي ورضا المستفيدين: دراسات حالة"، مكتبة العلوم الصحية، 2020.

فصل الملاحق

تحليل مقارنة لرضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي في قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام بمكة

بسم الله الرحمن الرحيم

عزيزي المستفيد/عزيزتي المستفيدة،

ندعوكم للمشاركة في هذه الدراسة الهامة التي تهدف إلى تحليل رضاكم عن برامج التأمين الطبي المقدمة في قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام. نسعى من خلال هذه الدراسة إلى جمع رؤاكم وتجاربكم القيمة لتحقيق تحسينات جوهرية في مستوى الخدمات الصحية المقدمة.

تعتبر مشاركتكم في هذا الاستبيان خطوة مهمة نحو فهم أفضل لاحتياجاتكم وتوقعاتكم، مما يعزز قدرتنا على تحسين جودة وتكلفة وفعالية خدمات التأمين الصحي. ندعوكم لتخصيص بعض الوقت للإجابة على الأسئلة بكل صدق وموضوعية، فأراؤكم هي العامل الأساسي في رسم خارطة الطريق نحو تطوير برامج التأمين الطبي بما يلبي طموحاتكم ويحقق رضاكم الكامل.

نحن نقدر عالياً تعاونكم ودعمكم، ونلتزم باستخدام ملاحظاتكم لإحداث الفرق وتحقيق أعلى معايير الجودة في خدماتنا الصحية.

مع خالص التقدير والاحترام،

يرجى البدء في ملء الاستبيان، ونشكركم مقدماً على وقتكم واهتمامكم.

البيانات الديموغرافية:

١. العمر:

- ☐ أقل من 30 سنة
- ☐ 30 - 39 سنة
- ☐ 40 - 49 سنة
- ☐ 50 - 59 سنة
- ☐ 60 سنة فأكثر

٢. الجنس:

- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

٣. المستوى التعليمي:

- ☐ ثانوي
- ☐ دبلوم
- ☐ بكالوريوس
- ☐ دراسات عليا

٤. الدخل الشهري:

- ☐ أقل من 5000 ريال

- من 5000 إلى 9999 ريال
- من 10000 إلى 14999 ريال
- من 15000 إلى 19999 ريال
- أكثر من 20000 ريال

٥. نوع التأمين الطبي:

- التأمين الطبي الخاص
- التأمين الطبي العام
- كلاهما

٦. فترة الاستفادة من التأمين الطبي:

- أقل من سنة
- من سنة إلى 3 سنوات
- من 4 إلى 6 سنوات
- أكثر من 6 سنوات

٧. نوع القطاع:

- حكومي
- خاص

قياس متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: قطاع الرعاية الصحية

الابعاد والبنود	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أ. القطاع الخاص:					
ساعدني التأمين الطبي الخاص في تغطية جميع احتياجاتي الصحية.					
أرى أن جودة الخدمات في القطاع الخاص مرتفعة.					
يتم استقبال الطلبات ومعالجتها بسرعة في مركز التأمين الخاص.					
استخدمت خدمات القطاع الخاص بسهولة وسرعة.					
تلقيت ردودًا سريعة لكل استفساراتي في القطاع الخاص.					
أشعر بأن الأطباء في القطاع الخاص يهتمون بتلبية احتياجاتي الصحية بشكل كامل.					
ب. القطاع العام:					
أمنت لي خدمات التأمين الطبي العام العديد من الفوائد الصحية.					
المستشفيات العامة توفر خدمات صحية عالية الجودة.					
تتعامل خدمة التأمين العام مع طلباتي بشكل فعال.					
أجد أن القطاع العام يوفر علاجًا شاملاً بأسعار معقولة.					
تلقيت دعمًا كافيًا من مقدمي الخدمة في القطاع العام.					
أشعر بالرضا عن مستوى الرعاية الصحية المقدمة في القطاع العام.					

المتغير التابع: رضا المستفيدين عن برامج التأمين الطبي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الابعاد والبنود
أ. التكلفة:					
					ساعدني تأميني الطبي على تقليل تكاليف العلاج بشكل ملحوظ.
					أرى أن تكلفة التأمين الطبي مناسبة لقيمة الخدمات المقدمة.
					أستطيع تحمّل تكاليف التأمين الطبي بسهولة.
					يشعري التأمين الطبي بالأمان المالي تجاه النفقات الصحية.
					ساعدتني البرامج التأمينية على التعامل مع التكاليف الصحية بفعالية.
					أسعار الخدمات الطبية تحت التأمين مناسبة ومعقولة.
ب. جودة الخدمات:					
					الخدمات الصحية المقدمة عبر التأمين ذات جودة عالية.
					استفدت من الخدمات الطبية المتميزة التي يغطيها تأميني.
					ألاحظ تطورًا مستمرًا في جودة الخدمات الطبية المقدمة.
					كنت راضيًا عن مستوى العناية التي تلقيتها من خلال التأمين.
					أشعر بأن مقدمي الخدمة يعتنون بصحتي بشكل جاد.
					تغطي برامج التأمين الطبي مجموعة واسعة من الخدمات الصحية الفعالة.
ج. مدة الانتظار:					
					مدة الانتظار للحصول على الخدمات الطبية كانت معقولة.
					لم أواجه صعوبة في الحصول على موعد طبي.
					وقت الانتظار في المستشفى كان قصيرًا ومرضيًا.
					تلقيت العلاج في وقت مناسب ومبكر.
					الفترة الزمنية بين التقديم للحصول على الخدمة وتلقيها كانت سريعة.
					لم يكن هناك تأخير في تقديم الرعاية الطبية المطلوبة.
د. التواصل مع مقدم الخدمة:					
					كان التواصل مع مقدمي خدمات التأمين سهلاً وواضحًا.
					تلقيت استجابات سريعة لجميع استفساراتي من مقدمي الخدمة.
					كان موظفو تقديم الخدمة متعاونون ومهذبون.
					أشعر بالتقدير والاهتمام من قبل مقدمي خدمة التأمين الطبي.
					كانت كل معلوماتي وبياناتي محفوظة بدقة وأمان.
					استطعت الحصول على المعلومات التي أحتاجها بسهولة من خلال التواصل مع مقدمي الخدمة.