

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

اسم الطالب

محمد إسماعيل إبراهيم تجار الشاهي

1 - مشروع تخرج

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2024 - الفصل الدراسي الأول

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 أمرًا ضروريًا لتقييم فعالية برامج التأمين الطبي وتحديد مجالات التحسين في كل من قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام (العتيبي & ضاوى، 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 نقصًا 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 مقارنة 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 رؤية 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.

مشكلة الدراسة:

تهدف مشكلة الدراسة إلى معالجة التباين في رضا المستفيدين بين قطاعي الرعاية الصحية الخاص والعام بمكة المكرمة. فيعد رضا المستفيدين جانباً مهماً 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. وتعميق 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 (العتيبي & ضاوى، 2019)، إلا أن هناك نقصاً في الأدلة التجريبية الخاصة بمكة المكرمة. تعد هذه الخصوصية الجغرافية أمراً بالغ الأهمية نظراً 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 مقارن 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.

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).

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؟

أهداف الدراسة

بناء 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 .

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.

المتغير المستقل

قطاع الرعاية الصحية

القطاع الخاص

القطاع العام

المتغير التابع

رضا المستفيدين عن برامج
التأمين الطبي

التكلفة

جودة الخدمات

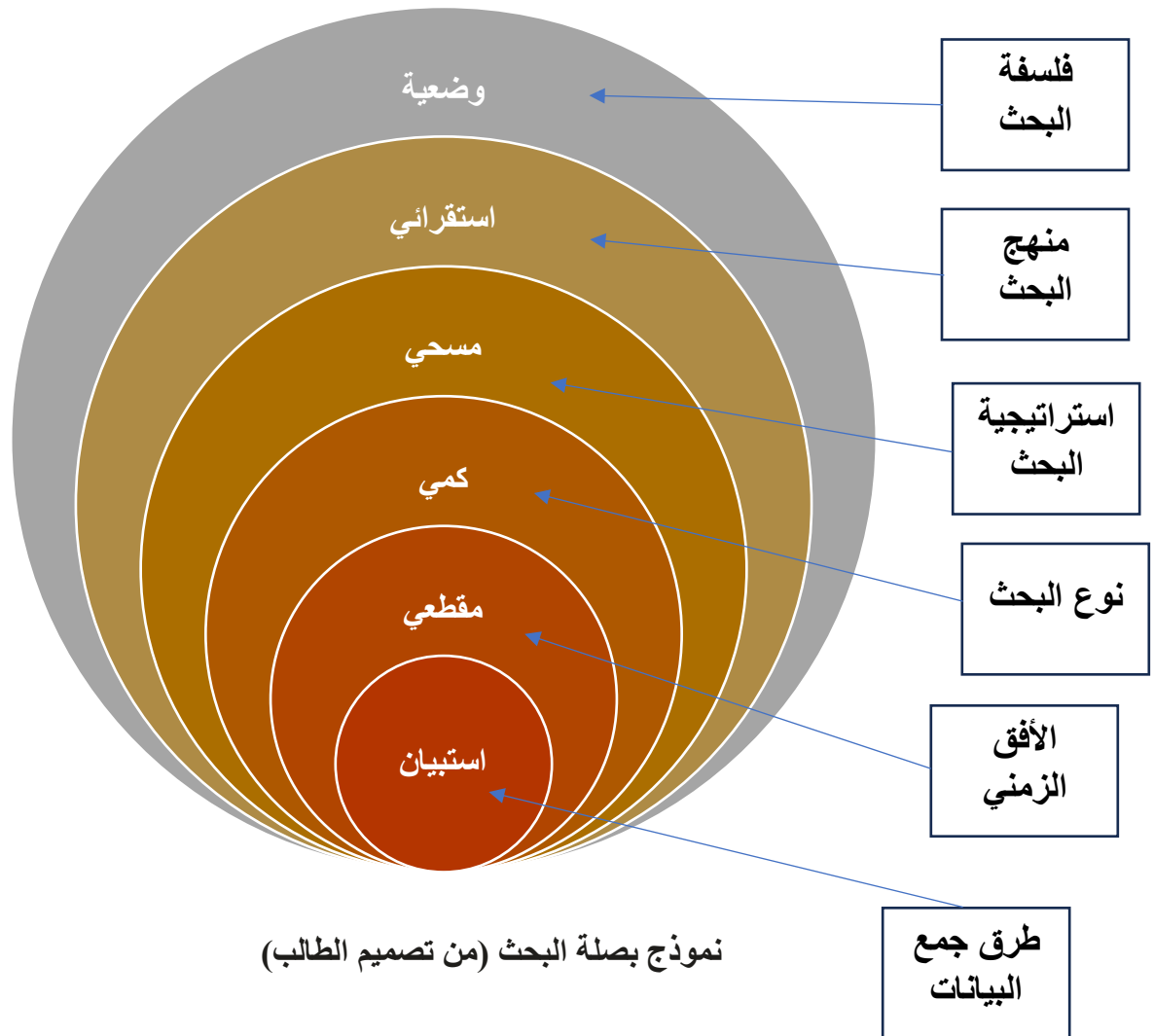
مدة الانتظار

التواصل مع مقدم الخدمة

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.

بصلة البحث





المصدر إعداد الطالب

- 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.
- العنبي، 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>

جدول المحتويات:

2	المقدمة:
3	مشكلة الدراسة:
5	أهمية الدراسة:
6	أسئلة الدراسة
6	أهداف الدراسة:
7	فرضيات الدراسة:
8	نموذج الدراسة:
8	منهجية الدراسة المقترحة:
9	بصلة البحث:
10	هيكل المشروع:
11	المراجع: