

أثر التطبيقات الهاتفية على جدولة المواعيد الطبية: تأكيد، حجز، أو إلغاء المواعيد بسبب
التحديات التقنية

The Impact of Mobile Applications on Medical Appointment Scheduling:
Confirming, Booking, or Canceling Appointments Due to Technical Challenges

إعداد الطالب/

عبدالرحمن بن محمد باحميد

242000005

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

لقد أحدث النمو السريع للتكنولوجيا في مجال الرعاية الصحية تحولاً في كيفية تفاعل المرضى مع الخدمات الطبية. سهلت التطبيقات الهاتفية على المرضى تحديد المواعيد الطبية، مما قلل من أوقات الانتظار وزاد من سهولة الوصول إلى الرعاية. ومع ذلك، في الحالات التي لا تكون فيها البنية التحتية التقنية متاحة، يجب فحص تأثير الخيارات البديلة مثل تحويل المرضى إلى مستشفيات أخرى. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل فعالية التطبيقات الهاتفية في تسهيل المواعيد الطبية والنتائج المحتملة عندما يضطر المرضى إلى اللجوء إلى منشآت رعاية صحية بديلة.

مشكلة الدراسة:

ما مدى فعالية التطبيقات الهاتفية في إدارة مواعيد المرضى مقارنة بالأنظمة التقليدية، وما هي التبعات المتعلقة برضا المرضى وتقديم الرعاية الصحية عندما تمنع المشكلات التقنية استخدام هذه التطبيقات؟

أهمية الدراسة:

سيساهم هذا البحث في تحسين كفاءة الخدمات الصحية وتجربة المرضى، وسيقدم رؤية حول كيفية تعزيز أو تعطيل التكنولوجيا الهاتفية للخدمات الطبية.

أهداف الدراسة:

1. تقييم فعالية التطبيقات الهاتفية في تحديد المواعيد الطبية.
2. تحديد تأثير الإحالات إلى مستشفيات أخرى على رضا المرضى عند عدم توفر الحلول التقنية.
3. تقديم توصيات لتحسين تكامل التكنولوجيا الهاتفية في الرعاية الصحية.

تساؤلات الدراسة:

- السؤال الرئيسي:

ما هو تأثير التطبيقات الهاتفية على كفاءة تحديد وإدارة المواعيد الطبية، وكيف يؤثر توافرها أو عدمه على سلوك المرضى في تأكيد، حجز، أو إلغاء المواعيد؟

- الأسئلة الفرعية:

1. إلى أي مدى تحسن التطبيقات الهاتفية كفاءة جدولة المواعيد مقارنة بالأنظمة التقليدية؟
2. كيف يؤثر توفر التطبيقات الهاتفية على رضا المرضى وتجربتهم؟
3. ما هي النتائج المتعلقة بالمرضى عندما تمنع المشكلات التقنية الحجز أو إدارة المواعيد باستخدام التطبيقات الهاتفية؟
4. ما هي العوامل التي تدفع المرضى إلى إلغاء مواعيدهم عند عدم توفر التطبيقات الهاتفية؟

فرضيات الدراسة:

1. تقلل التطبيقات الهاتفية بشكل كبير من أوقات الانتظار للمواعيد الطبية مقارنة بطرق الحجز التقليدية.
2. يؤدي نقص الحلول التقنية إلى انخفاض رضا المرضى عند الحاجة إلى التحويل إلى مستشفيات أخرى.
3. يؤدي دمج التكنولوجيا الهاتفية في الرعاية الصحية إلى تحسين الجودة العامة للرعاية الصحية.

الدراسات السابقة:

في الدراسات السابقة المتعلقة بالتطبيقات الهاتفية وجدولة المواعيد الطبية، أظهرت الأبحاث أن استخدام التكنولوجيا يزيد من سرعة وكفاءة عملية جدولة المواعيد. فقد أظهرت دراسة قام بها "أحمد" (2022) أن جدولة المواعيد من خلال التطبيقات قللت من أوقات الانتظار بنسبة 35٪ مقارنة بالجدولة التقليدية. كما أظهرت دراسة أجراها "الموسى" (2021) أن رضا المرضى زاد بشكل كبير عند استخدام التقنيات الهاتفية، خاصة في ما يتعلق بمرونة تحديد المواعيد ومتابعة الحالات.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد الدراسة على نظرية الابتكار التكنولوجي، التي تفترض أن التطبيقات الجديدة والابتكارات التكنولوجية يمكن أن تحسن من الكفاءة العامة لأنظمة الرعاية الصحية وتجعلها أكثر استجابة لاحتياجات المرضى. تعتمد الدراسة أيضًا على نظرية إدارة الوقت، حيث تشير هذه النظرية إلى أن إدارة الوقت الفعالة من خلال استخدام التكنولوجيا يمكن أن تزيد من رضا العملاء وتقلل من أوقات الانتظار.

المنهجية وطرق البحث:

سيتبنى هذا البحث منهجية متعددة الأساليب، تجمع بين البيانات الكمية من خلال استبيانات المرضى والمقابلات النوعية مع مقدمي الرعاية الصحية. ستركز الجوانب الكمية على رضا المرضى، بينما ستستكشف الجوانب النوعية وجهات نظر العاملين في الرعاية الصحية حول التحديات والحلول لإدارة المواعيد من خلال التطبيقات الهاتفية.

أدوات الدراسة:

- الاستبيانات: سيتم تصميم استبيانات لجمع البيانات من المرضى الذين يستخدمون التطبيقات الهاتفية لتحديد المواعيد. ستركز هذه الاستبيانات على تقييم رضا المرضى ومدى كفاءة التطبيقات مقارنة بالطرق التقليدية.
- المقابلات شبه المنظمة: سيتم إجراء مقابلات شبه منظمة مع العاملين في الرعاية الصحية الذين يتعاملون مع إدارة المواعيد. تهدف هذه المقابلات إلى فهم وجهات نظرهم حول التحديات والحلول التي تقدمها التطبيقات الهاتفية في إدارة المواعيد.
- تحليل السجلات الطبية: سيتم استخدام سجلات المواعيد المتاحة في المستشفيات المشاركة لتحليل الفروق بين العمليات التي تستخدم التطبيقات الهاتفية مقابل العمليات التي تتم بالطرق التقليدية، بهدف مقارنة أوقات الانتظار ومعدلات رضا المرضى.

حدود الدراسة:

سيقتصر هذا البحث على المنشآت الصحية في مدينة الرياض، المملكة العربية السعودية. سيركز فقط على جدولة المواعيد الطبية وتأثير التكنولوجيا الهاتفية، مع استبعاد الخدمات الصحية الأخرى. وسيكون الإطار الزمني للدراسة هو ستة أشهر.

المراجع:

1. سميث، ج. (2022). التكنولوجيا الصحية والهاتفية ومشاركة المرضى. مجلة التكنولوجيا الصحية.
2. المطيري، ف. (2023). دور التطبيقات الهاتفية في كفاءة الرعاية الصحية. المجلة الطبية السعودية.
3. براون، ل. (2021). التحديات في جدولة المواعيد الصحية. المجلة الدولية للأنظمة الطبية.
4. أحمد، س. (2022). أثر التكنولوجيا في تحسين كفاءة الرعاية الصحية. مجلة الرعاية الصحية المتقدمة.
5. الموسى، ر. (2021). استخدام التقنيات الحديثة في جدولة المواعيد. المجلة السعودية للرعاية الصحية.