

# دورة تصميم خدمات المساعد الصحي الافتراضي

22 – 26 مارس 2027

لشبونة

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة تصميم خدمات المساعد الصحي الافتراضي

**المرجع:** 121011_240 **التاريخ:** 22 – 26 مارس 2027 **المكان:** لشبونة **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

دورة تصميم خدمات المساعد الصحي الافتراضي هي دورة لمدة أسبوع لفرق وصول المرضى ومراكز الاتصال والصحة الرقمية وإدارة الخدمات وتجربة المريض وتقنية المعلومات، ويعود المشاركون منها بمخطط خدمة المساعد الصحي الافتراضي. تحدد الدورة نطاق الخدمة وتصميم المحادثة ومصادر المعرفة والتحقق من الهوية والموافقة والتصعيد البشري وحدود السلامة وسهولة الوصول والاختبار والمراقبة. تقدم أجايل للتدريب دورة في تصميم خدمات المساعد الصحي الافتراضي.

## الفئة المستهدفة

- فرق وصول المرضى المسؤولة عن المواعيد والتنقل بين الخدمات
- فرق مراكز الاتصال الصحية المسؤولة عن الاستفسارات والتصعيد
- فرق الصحة الرقمية المسؤولة عن تبني الخدمات الحوارية
- فرق إدارة الخدمات السريرية المسؤولة عن الحدود التشغيلية الآمنة
- فرق تجربة المريض المسؤولة عن الوضوح وسهولة الوصول والثقة
- فرق تقنية المعلومات الصحية المسؤولة عن المعرفة والهوية والمراقبة

تفترض الدورة مساهمة المشاركين في وصول المرضى أو الخدمات الإدارية الصحية، ولا تتناول التشخيص أو المشورة العلاجية أو تطوير البرمجيات أو علم البيانات المتخصص.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة خدمات مساعد افتراضي منضبطة في عمليات الوصول والخدمات الإدارية الصحية.

- وصول المرضى وخدمات المواعيد
- مراكز الاتصال ومكاتب الخدمات الصحية
- الصحة الرقمية وعمليات الرعاية الافتراضية
- إدارة المستشفيات والعيادات
- خدمات أعضاء التأمين الصحي
- معلومات الصحة العامة والخدمات المجتمعية

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل الخدمات الصحية لتحديد الدعم الحواري الملائم
- بناء مسارات محادثة وخيارات رجوع تركز على المريض
- تطبيق مصادر المعرفة المعتمدة وحدود الاستجابة
- استخدام ضوابط الهوية والموافقة والخصوصية وسهولة الوصول
- تقييم اختبارات السلامة ومسارات التصعيد ومقاييس الخدمة
- بناء مخطط خدمة المساعد الصحي الافتراضي

## جدول الدورة

### اليوم 1: نطاق الخدمة واحتياجات المرضى

- مصفوفة ملاءمة الخدمات الصحية
- خريطة احتياجات وصول المرضى ونواياهم
- لوحة حدود خدمة المساعد الافتراضي
- دليل الفصل بين النطاق السريري والإداري
- مخطط الملكية ومسؤوليات RACI

### اليوم 2: تصميم المحادثة والمعرفة

- مخطط تصنيف نوايا المحادثة
- خريطة تدفق حوار المريض
- سجل مصادر المعرفة المعتمدة
- نموذج تصميم الاستجابة المستندة إلى المعرفة
- نمط الإجابة غير المعروفة وخيار الرجوع

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: الهوية والموافقة والتصعيد

- شجرة قرار التحقق من هوية المريض
- قائمة إشعار الموافقة واستخدام البيانات
- مجموعة قواعد الحد الأدنى من المعلومات اللازمة
- مصفوفة محفزات التصعيد البشري
- سجل سياق تسليم الخدمة

## اليوم 4: السلامة وسهولة الوصول والمراقبة

- قائمة حدود سلامة المحادثة الصحية
- حزمة اختبار سيناريوهات الاستجابة الخطرة
- قائمة مراجعة سهولة الوصول في المحادثة
- مجموعة مقاييس جودة التفاعل والحل
- بطاقة قياس مراقبة المساعد الافتراضي

## اليوم 5: ممارسة خدمة المساعد الافتراضي

- تمرين مقترح: فحص الخدمات وتحديد الحدود
- تمرين مقترح: رسم الحوارات وربط المعرفة
- تمرين مقترح: تصميم الهوية والموافقة والتصعيد
- تمرين مقترح: اختبار السلامة وسهولة الوصول
- المشروع الختامي: مخطط خدمة المساعد الصحي الافتراضي

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة تحول احتياجات وصول المرضى إلى خدمات حوارية منضبطة.

- نشاط مقترح: تصنيف خدمة ورسم نوايا المرضى وتحديد الحدود والملكية
- نشاط مقترح: تصميم مسارات الحوار وتسجيل المعرفة المعتمدة وإنشاء استجابات الرجوع
- نشاط مقترح: وضع ضوابط الهوية والموافقة وتقليل البيانات وتصميم التسليم البشري
- نشاط مقترح: اختبار السيناريوهات الخطرة وسهولة الوصول وتحديد المقاييس والمراقبة

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن يناسب تصميم خدمات المساعد الصحي الافتراضي، وماذا يفترض؟

يناسب تصميم خدمات المساعد الصحي الافتراضي فرق وصول المرضى ومراكز الاتصال والصحة الرقمية والإدارة وتجربة المريض وتقنية المعلومات. ويفترض معرفة بالخدمات الصحية ولا يتطلب البرمجة.

### كيف يختلف المساعد الصحي الافتراضي عن روبوت المحادثة العام؟

يركز المساعد الصحي الافتراضي على هوية المريض والموافقة والمعرفة الصحية المعتمدة والحدود السريرية والتصعيد الآمن وسهولة الوصول، بينما يخدم روبوت المحادثة العام محادثات تجارية أوسع.

### ما الخدمات الصحية الملائمة للمساعد الافتراضي؟

تشمل الخدمات الملائمة إرشاد المواعيد ومعلومات المرافق والحالة الإدارية والتثقيف المعتمد وإحالة الطلبات عندما يكون النطاق والمعرفة والخصوصية والتصعيد محددا.

### كيف يصعد روبوت المحادثة الصحي إلى موظف بشري؟

يحدث التصعيد عند تعذر التحقق من الهوية أو غموض القصد أو نقص المعرفة المعتمدة أو ظهور إشارة سلامة أو طلب المريض موظفا أو الحاجة إلى حكم بشري.

### ماذا يتضمن مخطط خدمة المساعد الصحي الافتراضي؟

يتضمن المخطط المستخدمين والنوايا والقنوات وحدود الخدمة ومسارات الحوار ومصادر المعرفة وضوابط الهوية والموافقة وخيارات الرجوع ومحفزات التصعيد وسياق التسليم والاختبارات والمقاييس والملاك والمراقبة.

## الخاتمة

يعود المشاركون بمخطط خدمة المساعد الصحي الافتراضي الذي يربط احتياجات المرضى والمحادثات والمعرفة والهوية والموافقة والتصعيد والسلامة وسهولة الوصول والمقاييس. يغير المخطط طريقة تخطيط الخدمات الحوارية وحوكمتها. ويوفر أساسا لنطاق واضح ومعلومات معتمدة وبيانات محمية وتسليم مسؤول وسلوك مختبر وتحسين مراقب.