

# دورة تنسيق دعم المرضى بالذكاء الاصطناعي

1 – 5 نوفمبر 2027

ميونخ

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة تنسيق دعم المرضى بالذكاء الاصطناعي

**المرجع:** 122035_254 **التاريخ:** 1 – 5 نوفمبر 2027 **المكان:** ميونخ **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

دورة تنسيق دعم المرضى بالذكاء الاصطناعي هي دورة تأسيسية لمدة أسبوع لفرق تجربة المريض ومنسقي الرعاية وفرق دعم التمريض والعمليات السريرية ومراكز الاتصال ومديري الخدمات الصحية، ويعود المشاركون منها بخطة تنسيق دعم المرضى وتصعيد الحالات. تربط الدورة طلبات الخدمة والتواصل مع المرضى والتوجيه والتسليم والمتابعة والملاحظات والإتاحة والتعامل الواعي بالخصوصية والاعتماد البشري والتصعيد دون اتخاذ قرارات سريرية. تقدم أجايل للتدريب دورة في تنسيق دعم المرضى بالذكاء الاصطناعي.

## الفئة المستهدفة

- فرق تجربة المريض المسؤولة عن التواصل والملاحظات
- فرق تنسيق الرعاية المسؤولة عن التوجيه والتسليم والمتابعة
- فرق دعم التمريض المسؤولة عن الطلبات غير السريرية والتصعيد
- فرق العمليات السريرية المسؤولة عن مسارات الخدمة والمساءلة
- فرق مراكز الاتصال المسؤولة عن استفسارات المرضى وتوجيهها
- مديرو الخدمات الصحية المسؤولون عن الوصول وتحسين الخدمة

تفترض الدورة مساهمة المشاركين في دعم المرضى أو تجربتهم أو تنسيق الرعاية أو العمليات أو إدارة الخدمة، ولا تتناول التشخيص أو وصف العلاج أو دعم القرار السريري أو أجهزة المراقبة الصحية أو صيانة المعدات أو الأمن السيبراني أو تطوير النماذج تقنيا.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الاستخدام المنضبط للذكاء الاصطناعي في دعم المرضى غير السريري عبر الخدمات الصحية.

- إدارات تجربة المريض وعلاقات المرضى
- فرق تنسيق الرعاية وتوجيه الخدمات
- وظائف العمليات السريرية ودعم التمريض
- مراكز الاتصال الصحية وخدمات المواعيد
- المستشفيات والعيادات ومراكز التشخيص وخدمات الرعاية المنزلية
- وظائف الجودة الصحية وتحسين الخدمة

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- رسم طلبات دعم المرضى وحدودها وملكيتها
- إعداد مسودات تواصل واضحة مع الاعتماد البشري
- تنسيق التوجيه والتسليم والمتابعة والتصعيد
- تحليل ملاحظات المرضى مع حماية المعلومات الحساسة
- تطبيق الإتاحة والتعامل الواعي بالخصوصية وضوابط الخدمة
- بناء خطة تنسيق دعم المرضى وتصعيد الحالات

## جدول الدورة

### اليوم 1: طلبات دعم المرضى وحدود الخدمة

- تصنيف طلبات دعم المرضى
- دليل الحدود السريرية وغير السريرية
- مصفوفة ملكية الخدمة وتوجيه الطلبات
- شاشة الاستعجال والتصعيد
- سجل موافقة المريض وتفضيلاته

### اليوم 2: التواصل والإتاحة

- قائمة مراجعة مسودة التواصل مع المريض
- مراجعة الرسائل بلغة واضحة
- بطاقة الإتاحة وتفضيلات اللغة
- خطوة التحقق من الهوية والسياق
- سجل الاعتماد البشري والرسائل

## اليوم 3: التوجيه والتسليم والمتابعة

- خريطة توجيه خدمات المرضى
- قائمة تسليم دعم الرعاية
- سجل التزامات المتابعة
- مسار الاتصال الفائت وإعادة المحاولة
- مسار تصعيد الطلبات غير المحلولة

## اليوم 4: الملاحظات وتحسين الخدمة

- سجل موضوعات ملاحظات المرضى
- بطاقة ثقة تحليل الانطباع وحدوده
- مراجعة الشكاوى والإشادات
- دليل التعامل الواعي بالخصوصية مع الملاحظات
- متتبع إجراءات تحسين الخدمة

## اليوم 5: ممارسة تنسيق دعم المرضى

- تمرين مقترح: تصنيف طلبات الدعم وتوجيهها
- تمرين مقترح: مراجعة التواصل والإتاحة
- تمرين مقترح: تنسيق التسليم والمتابعة
- تمرين مقترح: تحليل الملاحظات وتصعيد المشكلات
- المشروع الختامي: خطة تنسيق دعم المرضى وتصعيد الحالات

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة تحول معلومات دعم المرضى إلى تواصل منضبط ومتابعة منسقة وإجراءات خدمة خاضعة للمساءلة.

- نشاط مقترح: تصنيف الطلبات وتأكيد الحدود وتعيين الملكية ووضع التصعيد
- نشاط مقترح: إعداد رسائل واضحة وفحص الإتاحة والتحقق من السياق وتسجيل الاعتماد
- نشاط مقترح: رسم التوجيه وإكمال التسليم وتسجيل الالتزامات وإدارة الاتصال الفائت
- نشاط مقترح: ترميز موضوعات الملاحظات ومراجعة الثقة وحماية التفاصيل وتعيين إجراءات التحسين

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن يناسب تنسيق دعم المرضى بالذكاء الاصطناعي، وماذا يفترض؟

يناسب فرق تجربة المريض وتنسيق الرعاية والدعم والعمليات السريرية ومراكز الاتصال وإدارة الخدمة. ويفترض معرفة بمسارات الخدمات الصحية، ولا يتطلب البرمجة.

### كيف يختلف تنسيق دعم المرضى عن دعم القرار السريري؟

يركز تنسيق الدعم على التواصل والتوجيه والتسليم والمتابعة والملاحظات والإتاحة والتصعيد. أما دعم القرار السريري فيوجه التشخيص أو العلاج وهو خارج نطاق الدورة.

### كيف تتحقق الفرق من رسالة مريض مدعومة بالذكاء الاصطناعي؟

تتحقق الفرق من هوية المريض وسياق الطلب وحدود الخدمة ومصدر المعلومات واللغة والإتاحة والخصوصية والدقة والنبرة والتصعيد المطلوب والاعتماد البشري المسؤول قبل الإرسال.

### كيف تتعامل الفرق مع ملاحظات المرضى الحساسة؟

تقصر الفرق الجمع على غرض الخدمة وتحمي تفاصيل الهوية وتفصل الحقائق عن الموضوعات المستنتجة وتسجل الثقة والقيود وتقيد الوصول وتطبق مدد الاحتفاظ وتصعد مخاوف السلامة أو المسائل السريرية إلى المختصين المخولين.

### ماذا تتضمن خطة تنسيق دعم المرضى وتصعيد الحالات؟

تتضمن فئات الطلبات وحدود الخدمة والملكية والتوجيه وفحوص التواصل والتفضيلات والتسليم والمتابعة والاتصال الفائت وموضوعات الملاحظات وضوابط الخصوصية والتصعيد وإجراءات التحسين وسجلات المراجعة.

## الخاتمة

يعود المشاركون بخطة تنسيق دعم المرضى وتصعيد الحالات تربط الطلبات والتواصل والإتاحة والتوجيه والتسليم والمتابعة والملاحظات والخصوصية والملكية والتصعيد. توفر الخطة أساسا عمليا للدعم المستجيب والمساعدة المنضبطة بالذكاء الاصطناعي والمراجعة البشرية وتحسين الخدمة.