JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة روبوتات المحادثة الطبية للتواصل مع المرضى

4 – 8 يناير 2027

ميونخ

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة روبوتات المحادثة الطبية للتواصل مع المرضى

المرجع: 72421_1968 **التاريخ:** 4 – 8 يناير 2027 **المكان:** ميونخ **الرسوم:** GBP 6200

روبوتات المحادثة الطبية للتواصل مع المرضى دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري تجربة المرضى ومسؤولي إدارة العيادات وقادة الصحة الرقمية الذين يحددون كيف يحجز المساعد الافتراضي المواعيد ويحول أسئلة الأعراض ويرسل رسائل المتابعة، ويعود المشاركون منها بمخطط تصعيد روبوت المحادثة للمرضى. فالمرضى ينتظرون ردا فوريا في كل ساعة، والأطباء يحتاجون أن تصلهم كل رسالة خطرة دون تأخير. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في روبوتات المحادثة الطبية لمسؤولي الخدمات الصحية.

لماذا تهم روبوتات المحادثة الطبية الآن

تتشكل روبوتات المحادثة الطبية اليوم تحت ضغط ثلاث قوى: مرضى يريدون إجابات على هواتفهم في أي وقت، وموظفو استقبال مثقلون بمكالمات المواعيد، وفرق سريرية تتحفظ على أي نصيحة تصدر دون شخص مؤهل يراجعها. والعيادة التي تصمم مساعدها بعناية تقلل المواعيد الفائتة وتحرر وقت الاستقبال وتلتقط الأعراض المقلقة مبكرا. أما المساعد الذي يعمل دون حدود واضحة فقد يطمئن المريض في غير موضع الطمأنينة، أو يسيء التعامل مع الموافقة، أو يضعف الثقة بالخدمة كلها. وتستند الدورة إلى معيار ISO/IEC 42001 لنظم إدارة الذكاء الاصطناعي، وإلى إطار NIST AI RMF NIST AI Risk Management Framework لتحديد مخاطر روبوت المحادثة وقياسها والتعامل معها.

المستفيدون من روبوتات المحادثة الطبية

- القادة المسؤولون عن مؤشرات رضا المرضى ومعالجة الشكاوى في العيادات الخارجية
- الإداريون الذين يضعون قواعد الحجز والتذكير وإلغاء المواعيد
- مسؤولو الصحة الرقمية الذين يختارون المساعدات الحوارية ويهيئونها ويراقبون أداءها
- منسقو التمريض الذين يستقبلون رسائل الأعراض المصعدة ويحددون أزمنة الاستجابة
- مسؤولو حوكمة المعلومات الذين يعتمدون صيغ الموافقة ومدد حفظ الرسائل

تستفيد المجموعات الاستشفائية والعيادات متعددة الفروع أكثر حين يحضر معا قائد تجربة المرضى ومسؤول الحجز ومنسق سريري.

قدرات روبوتات المحادثة الطبية

يحول المشاركون رحلات المرضى إلى مسارات حوار يقبلها الطبيب ويطمئن إليها المريض.

- تصميم خرائط النوايا للحجز وتغيير الموعد والاستفسار عن نتائج الفحوص — تخطيط عبء الاستقبال
- تحديد العبارات الحمراء التي تستدعي تحويلا فوريا إلى الطبيب — مسؤولو سلامة المرضى
- صياغة رسائل الموافقة والإفصاح التي يقرؤها المريض قبل ذكر أعراضه — مسؤولو حوكمة المعلومات
- ضبط النبرة ومستوى القراءة واختيار اللغة لفئات المرضى المختلفة — لجان تجربة المرضى
- بناء بطاقة قياس للرضا ونسبة الاحتواء الخاصة بالمساعد — مجالس تحسين الخدمة
- اختبار نصوص الحوار أمام الحالات الحدية الخطرة قبل الإطلاق — لجان الاعتماد السريري

مصطلحات روبوتات المحادثة الطبية الأساسية

- النية — الهدف الكامن وراء رسالة المريض، مثل حجز زيارة أو السؤال عن إعادة صرف وصفة طبية.
- تحويل فرز الأعراض — القاعدة التي تنقل المحادثة من المساعد إلى ممرض أو طبيب عند ظهور خطر.
- نسبة الاحتواء — حصة محادثات المرضى التي يحسمها المساعد دون تدخل أحد الموظفين.
- العبارة الحمراء — كلمات مثل ألم الصدر أو صعوبة التنفس توجب مراجعة بشرية عاجلة.
- الموافقة الحوارية — اللحظة في المحادثة التي يوافق فيها المريض على طريقة استخدام رسائله وحفظها.
- الرد البديل — ما يقوله المساعد حين لا يفهم الرسالة، مع عرض خطوة تالية آمنة.

روبوتات المحادثة الطبية يوما بيوم

اليوم 1: رحلات المرضى وحدود المساعد

- رسم رحلة المريض — أين تحل الرسائل محل المكالمات الهاتفية
- تحليل حجم الاستفسارات — أي الطلبات تناسب الردود الآلية
- بيان حدود النطاق — ما لا يجيب عنه المساعد أبدا
- خريطة أصحاب المصلحة — الأطباء والاستقبال والمرضى ومسؤولو الحوكمة
- وظيفة Map في NIST AI RMF — تأطير سياق روبوت المحادثة وأضراره

اليوم 2: مسارات الحجز والتذكير والمتابعة

- دليل النوايا — الحجز وتغيير الموعد والإلغاء والإرشاد إلى الموقع
- تصميم وتيرة التذكير — خفض المواعيد الفائتة دون إرهاق المريض بالرسائل
- نصوص المتابعة بعد الزيارة — أسئلة الأدوية والاطمئنان على التعافي
- قواعد الفترات وربط التقويم — تجنب الحجز المزدوج للموعد نفسه
- مكتبة الردود البديلة — خطوات تالية آمنة للرسائل غير الواضحة

اليوم 3: تحويل الأعراض والسلامة السريرية

- قوائم العبارات الحمراء — محفزات التواصل الفوري مع الطبيب
- قواعد توجيه التحويل — طابور التمريض أو اتصال الطبيب أو نصيحة الطوارئ
- أهداف زمن الاستجابة — مواءمة درجة الاستعجال مع جداول المناوبات
- إجراء الاعتماد السريري — من يوافق على كل نص حوار
- تسجيل الحوادث — توثيق الأخطاء الوشيكة في ردود المساعد

اليوم 4: الموافقة والنبرة وثقة المريض

- رسائل الإفصاح — إبلاغ المريض بأنه يتحدث مع برنامج حاسوبي
- صيغة الموافقة الحوارية — استخدام البيانات وحفظها وحق الانسحاب
- دليل النبرة ومستوى القراءة — ردود واضحة وهادئة ومحترمة
- خيارات اللغة وإمكانية الوصول — خدمة فئات المرضى المتنوعة
- ضوابط ISO/IEC 42001 — تحديد المساءلة عن المساعد

اليوم 5: تطبيق مخطط تصعيد روبوت المحادثة للمرضى

- بطاقة قياس الرضا والاحتواء — قياس النتائج من منظور المريض
- اختبار النصوص بالحالات الحدية — تطبيق قوائم العبارات الحمراء على سيناريوهات واقعية
- جولة على مسار الحجز — فحص منطق التذكير والمتابعة
- تدقيق الموافقة والنبرة — مراجعة محادثات نموذجية مع الزملاء
- مخطط تصعيد روبوت المحادثة للمرضى — المسارات والمحفزات والمسؤولون النهائيون

تطبيق روبوتات المحادثة الطبية بعد الدورة

- قيادة مراجعة للعبارات الحمراء مع رئيس التمريض وتحديث قواعد توجيه التحويل في مساعد العيادة.
- إطلاق بطاقة شهرية لقياس الرضا ونسبة الاحتواء ومشاركتها مع لجنة تجربة المرضى.

أسئلة حول روبوتات المحادثة الطبية

ما روبوتات المحادثة الطبية ولماذا تهم الآن؟

روبوتات المحادثة الطبية مساعدات افتراضية تتولى حجز مواعيد المرضى وتذكيرهم والإجابة عن أسئلتهم الأولى عبر الرسائل. وتهم الآن لأن المرضى ينتظرون ردا فوريا، والاستقبال مثقل بالمكالمات، وكل رسالة أعراض خطرة يجب أن تصل إلى الطبيب بسرعة.

من الأكثر استفادة من دورة روبوتات المحادثة الطبية؟

يستفيد أكثر مديرو تجربة المرضى ومسؤولو إدارة العيادات وقادة الصحة الرقمية. ويستفيد كذلك منسقو التمريض ومسؤولو حوكمة المعلومات، لأنهم يحددون أزمنة الاستجابة للتصعيد ويعتمدون صيغ الموافقة التي يراها المريض.

بم تختلف دورة روبوتات المحادثة الطبية عن دورة روبوتات خدمة العملاء العامة؟

تركز على السلامة السريرية بدلا من أسئلة المبيعات والدعم. فأنت تعمل على تحويل الأعراض والعبارات الحمراء والاعتماد السريري وموافقة المريض، وهي جوانب تمر عليها دورات خدمة العملاء سريعا أو تتجاوزها.

ماذا تعود به من دورة روبوتات المحادثة الطبية؟

تعود بمسارات للحجز والمتابعة، وقائمة محفزات حمراء مع قواعد التوجيه، وإرشادات للموافقة والنبرة، وبطاقة لمتابعة رضا المرضى ونسبة الاحتواء.

روبوتات المحادثة الطبية: الطريق إلى الأمام

يحدد مخطط تصعيد روبوت المحادثة للمرضى الرسائل التي يجيب عنها المساعد، والرسائل التي تذهب مباشرة إلى ممرض أو طبيب، ومن يملك كل قاعدة. ويستخدم أول مرة في الاعتماد السريري قبل الإطلاق بقيادة مسؤول الصحة الرقمية مع رئيس التمريض. وبعد الشهر الأول من المحادثات الفعلية تستحق قائمة العبارات الحمراء مراجعة جديدة في ضوء الأخطاء الوشيكة المسجلة.