

“المساعد الرقمي” يسجل أدنى تقييم بـ63% في تقرير “الضمان الصحي”

6 يوليو، 2026

ضمان

مجلس الضمان الصحي
Council of Health Insurance

كشف تقرير حديث لمجلس الضمان الصحي أن مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية المقدمة بلغ 80%، في حين سجل تقييم أداء مقدمي الرعاية الصحية في الرحلات الطبية 78.76% للعيادات الخارجية، و73.55% للطوارئ، و88.56% للتنويم، فيما بلغ تقييم الخدمات الرقمية للمجلس عبر “المساعد الرقمي” 63%.

وأوضح التقرير أن قياس تجربة المستفيدين يتم من خلال استطلاعات للرأي ينفذها المركز الوطني لاستطلاعات الرأي العام، وتشمل مختلف فئات المجتمع من المواطنين والمقيمين ممن تزيد أعمارهم على 18 عاماً، وبثلاث لغات هي العربية والإنجليزية والأردية.

وبيّن أن تقييم تجربة المرضى مع مقدمي الرعاية الصحية يتم عبر استبيانات لشركة عالمية، باستخدام مقياس يتراوح من 1 إلى 5، ثم تحويل النتائج إلى متوسط درجة لكل مقدم خدمة صحية، فيما تُقاس تجربة المستفيدين مع المساعد الرقمي من خلال استبيانات تُرسل فور انتهاء تقديم الخدمة في المحادثة الإلكترونية.

وأكد التقرير أن هذه المؤشرات تأتي ضمن جهود المجلس لقياس جودة الخدمات الصحية، ورصد مستوى رضا المستفيدين، ودعم تحسين تجربة المرضى والارتقاء بجودة الرعاية الصحية والخدمات الرقمية.