

بجوت قسم علم الاجتماع



## تطبيقات الصحة الرقمية

## ودورها في تحسين نوعية الحياة (فيزيتا نموذجاً)

د. نسرين سمير أحمد فؤاد - رئيس قسم علم الاجتماع

كلية الدراسات الإنسانية - جامعة الأزهر بالقاهرة

## ملخص البحث

يتسم هذا البحث بعنوان (تطبيقات الصحة الرقمية ودورها في تحسين جودة الحياة : فيزيتا نموذجاً) بهدف إلى التعرف على دور تطبيق فيزيتا كأحد تطبيقات الصحة الرقمية في تحسين جودة الحياة وينبثق من ذلك التعرف على تطبيق فيزيتا من حيث صاحب التطبيق وكذلك نشأته ومراحل تطوره داخل المجتمع المصرى ومحيطه الجغرافى ورؤيته والهدف منه والخدمات التى يقدمها والتشريعات والنصوص التى تحدد العلاقة داخله بين القائمين عليه وبين مرتادى الخدمات الصحية او بينهم وبين الاطباء .

والتعرف على موقع تطبيق فيزيتا بين غيره من تطبيقات الصحة الرقمية المشابهة . و رصد ايجابيات استخدام التطبيق فى مختلف الخدمات التى يقدمها . و التعرف على السلبيات الناتجة جراء استخدام التطبيق ، فى محاولة للقضاء عليها او للتخفيف منها .  
والتعرف على دور تطبيق فيزيتا فى تحسين خدمات الرعاية الصحية ومن ثم فى تحسين جودة الحياة .

وتعتبر هذه الدراسة وصفية تحليلية ، حيث تهدف الى وصف حالة تطبيق فيزيتا كأحد تطبيقات الصحة الالكترونية ودوره فى تحسين خدمات الرعاية الصحية ومن ثم تحسين جودة الحياة من خلال وصف وتحليل روية افراد المجتمع المصرى تجاه التطبيق والخدمات المقدمه من خلاله . مستخدمة منهج المسح الاجتماعى بالعينة. و نوع الاداة: استخدمت الباحثة الاستبانة فى التطبيق. كما استخدمت العديد من البيانات والاحصائيات والمعلومات الواردة عن تطبيق فيزيتا على شبكة الانترنت.

و نوع العينة : قامت الباحثة باختيار عينة عمدية قوامها ١٢٠ مفردة من مستخدمى تطبيق فيزيتا فى طلب خدمات الرعاية الصحية داخل المجتمع المصرى.

## Research summary:

This research is characterized by the title (Digital health applications and their role in improving the quality of life: Vezeeta Enzyme), which aims to identify the role of the Vezeeta application as one of the digital health applications in improving the quality of life. Its development within the Egyptian society and its geographic surroundings, its vision, its goal, the services it provides, the legislation and texts that define the relationship within it between those in charge of it and health services users or between them and doctors. ? Learn about the location of the Vezeeta application among other similar digital health applications. And monitor the positives of using the application in the various services it provides. And to identify the negatives resulting from using the application, in an attempt to eliminate them or mitigate them. ? And to identify the role of the application of Vezeeta in improving health care services and then in improving the quality of life. ? This study is descriptive and analytical, as it aims to describe the status of the application of Vezeeta as one of the electronic health applications and its role in improving health care services and then improving the quality of life by describing and analyzing the views of the Egyptian community members towards the application and the services provided through it. Using the sample social survey method. And the type of tool: The researcher used the questionnaire

in the application. I also used a lot of data, statistics and information about the Vezeeta application on the Internet. ? And the type of sample: The researcher chose a deliberate sample of 120 individuals from the users of the Vezeeta application in requesting health care services within the Egyptian community.

### المقدمة

أحدثت الرقمنة طفرة اجتماعية واقتصادية بعيدة المدى ، في كافة القطاعات ، طفرة حولت البيئة الاجتماعية الواقعية الى بيئة اجتماعية افتراضية ، يؤسس البناء فيها على مجموعة من الشبكات واستخدام التكنولوجيا ، كما ان التفاعلات التشاركية بين طرفاها يحكمها مجموعة جديدة من المتغيرات مرهونة جميعها باستخدام التقنيات الحديثة ، كما تغيرت بها قواعد اللعبة ، حيث تطلبت تلك التقنيات الحديثة وظائف جديدة لاشخاص بمقومات فكرية جديدة ، على حين تخلت عن الكثيرين ممن لا يملكونها ، لاسيما وانها تتطلب قدرات غير طبيعية على تخزين البيانات ومعالجتها واسترجاعها ، كذلك ساهمت عملية التحول الرقمي في تمكين العديد من الاجهزة عبر الانترنت من التواصل مع بعضها البعض ومن ثم اصبح العالم الافتراضي مفتوحا للجميع للمشاركة والتفاعل ، وبعد القطاع الصحي احد تلك القطاعات التي استفادت من الثورة الرقمية ، حيث تطورت نوعية الخدمات الصحية لتعزيز التواصل المحقق للامال ولتحقيق التشخيص الفعال ولضمان الكفاءة وحسن الاداء لكافة العاملين بالرعاية الصحية ولتقديم المعلومات الصحية السليمة والتي هي المكون الرئيس للمعرفة الصحية والتي تؤثر تأثيرا كبيرا على النمو الجسدي والنفسي والاجتماعي .

ووفقا لتقرير فروست وسوليفان عن افاق الصحة الرقمية العالمية لعام ٢٠٢٠ م من المتوقع ان يؤدي التحول في قطاع الصحة الرقمية الى تحسين نتائج المرضى وخفض تكلفة القيمة المضافة على الرعاية القائمة ونظرا لتلك المزايا جميعها ، رصد ١٤٧ مليار دولار امريكى في عام ٢٠١٩ م لدعم ذلك التحول في القطاع الصحي ثم ارتفع الى ٢٣٤٥ مليار دولار حتى عام ٢٠٢٣ م . (١)

كما أكدت منظمة الصحة العالمية على أهمية التحول الرقمي في القطاع الصحي ، بوضعها الاستراتيجية العالمية بشأن الصحة الرقمية والتي وضعت بغرض تحسن الصحة لكل انسان في كل مكان على وجه الارض ، عن طريق اعداد خدمات وتطبيقات تركز الرعاية الصحية فيها على مرتادى الخدمة الصحية بادوات ميسرة وتكلفة قليلة وقابلة للتوسع ومستدامة ، بهدف الوقاية من الوبئة والازمات الصحية ورصدها والتصدي لها و العمل على تطوير البنية التحتية والتطبيقات التي تمكن البلدان من ذلك .(٢)

وبناء على ما سبق سلطت خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠م الاضواء على دور انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين خدمات الرعاية الصحية لاسيما فيما يتعلق بالتشخيص الطبي وقرارات العلاج المستندة الى البيانات الرقمية والاختبارات السريرية وتحقيق الرفاهة الصحي .

وتعد تطبيقات الرعاية الصحية ، احد نتائج التحول الرقمي في القطاع الصحي وهي تطبيقات تكنولوجياية ، تتعامل مع العناية الصحية والممارسات الطبية بصورة مختلفة ومن مميزاتها تقديم معلومات متعلقة بالصحة والتطبيب عن بعد مما يعمل على زيادة الوعي الصحي للمريض ، كما ان جمع البيانات عن المرضى من خلالها ووجود تقييمات وسجلات للمرضى ييسر التشخيص والاستشارة العلاج ، فضلا عن ان البيانات المسجلة عليه والتي يمكن استرجاعها في اى وقت تستخدم في القياس القبلى والبعدي لرصد الايجابيات والسلبيات وللمراقبة جودة التطبيق وكفاءة القائمين عليه، كما انها تتيح للمريض المشاركة في اتخاذ القرارات بشأن طبيعة الرعاية والقائمين بها ،وبموجبها تتأكد ايجابية المريض في طلب الرعاية الصحية لاسيما فئة المسنين وكبار السن واصحاب الهمم الذين يعجزون عن طلب الرعاية بصورة مباشرة. كما تسهم تلك التطبيقات بصورة كبيرة في زيادة معدلات الاقتصاد الشبكي ، فتفتح مجال الاستثمار في الصحة الرقمية وتوفر مصادر تمويلية جديدة تسهم في دعم ميزانيات الدول .

ومصر واحدة من الدول التي تعمل جاهدة على مواكبة التطورات في مجال التكنولوجيا الرقمية ، فعملت على تطوير البنية التحتية وتزويد القوة العاملة بالمهارات التي تؤهلهم للعمل في البيئة الرقمية.

فزادت من الطاقة الاستيعابية لشبكات الانترنت وقامت بالتوسع فيها جغرافيا كما قدمت للعمالة البشرية الخبرات والدورات التدريبية والتعليمية التي تساهم في ادماجهم في سوق العمل الجديد ، بدلا من التخلي عنهم.

وبناء على ما سبق أكد وزير الاتصال المصرى هذا العام على ضرورة تشجيع الدولة لمشروعات التطبيقات الصحية كما هو الحال بالنسبة لغيرها من مشروعات التكنولوجيا المالية، وذلك من خلال تمويلها بـ ٢٠٠ مليون جنيه من ١٠٠٠ مليون جنيه إلى ٢٠٠ مليون جنيه، الأمر الذى سيحدث نقلة نوعية في مجال التكنولوجيا الطبية بمصر. (٣).

وتطبيق فيزيتا هو احد تطبيقات الصحة الرقمية الذى لاقى رواجاً وشهرة واسعة واستخداماً بين نسبة كبيرة من افراد المجتمع المصرى، ويستخدم في تقديم العديد من اوجه الرعاية الصحية كحجز الاطباء وحجز تحاليل او عملية جراحية وتنظيم ادارة العيادات وتوزيع المستحضرات الدوائية ومستحضرات العناية الشخصية والعناية بالمرأة والطفل وتقديم الاستشارات الطبية في منطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا وتحديدا في مصر والسعودية والاردن ولبنان وكينيا ونيجيريا.

وسبق تصنيفه من قبل مؤتمر القمة العالمية للتنمية المستدامة الذى عقد عام ٢٠١٥م بمدينة جوهانسبرج ضمن افضل عشر تطبيقات صحية في افريقيا لمساهمة الكبيرة في تطوير المنظومة الصحية من خلال الاستفادة من التقنيات الحديثة .

كما رشحه موقع جوجل الالكترونى عام ٢٠١٩م ، باعتباره افضل تطبيق الكترونى للوصول الامن الى الادوية. (٤)

كما زاد الاقبال على استخدامه بصورة اوسع في الاونة الاخيرة ، فوفقا لجريدة المال المصرية وصول عدد الحجوزات على تطبيق فيزيتا الى مليون حجز طبي شهريا والتي تظهر من خلال الموقع الالكترونى للتطبيق او على جهاز الاندرويد ، فقد زاد انتشاره بصورة كبيرة، الى الحد الذى جعله يحظى باستخدام ومتابعة ٥٦٠٧٨١ مليون من افراد المجتمع المصرى ، بتقييم يصل الى ٤.٨ من الدرجة النهائية للتقييم في اى تطبيق وهى ٥ درجات وذلك عام ٢٠٢٢م . (٥)

وقد حاولت الباحثة دراسة تطبيق فيزيتا كاحد تطبيقات الصحة الرقمية في والتعرف على موقعه بين غيره من التطبيقات المشابهة وبداية وجوده ومراحل تطوره والغرض من انشائه والضوابط

والتشريعات المنظمة له والسلبيات التي يتعرض لها الأطباء او مرتادى الخدمة الصحية داخل التطبيق والتعرف على دوره في تحسين جودة الحياه في المجتمع المصرى .

#### اهمية الدراسة

- تنتمى تلك الدراسة الى علم الاجتماع الاتصال والاعلام وعلم الاجتماع الطبي ، حيث تثرى المكتبة الاجتماعية من حيث علاقتها بتكنولوجيا المعلومات والرعاية الصحية .  
- تأتي اهمية تلك الدراسة من حيث ندرتها ، فلم يسبق دراستها من جانب علم الاجتماع ، حسب معرفة واطلاع الباحثة .

- تعمل تلك الدراسة على التسويق الاكاديمى لتكنولوجيا الصحة الرقمية ، والتي باتت تسهم مساهمة كبيرة في تحسين خدمات الرعاية الصحية ، هذا فضلا عن زيادة القيمة المضافة للاقتصاد الشبكي بالمجتمع والمساهمة احيانا في ميزانيات بعض الدول .

- تحاول تلك الدراسة الوقوف على اهم السلبيات التي تعترض مستخدمى التطبيق من مرتادى الخدمات الصحية او حتى الاطباء المشاركين فيه .

- المساهمة في وضع تصورات داعمة لتحقيق الاستخدام الامثل ورفع مستوى جودة تطبيق فيزيتا كأحد تطبيقات الصحة الالكترونية في تقديم الرعاية الصحية وتحسين جودة الحياة .

- ترصد تلك الدراسة التفاعلات التشاركية بين مرتادى الخدمة الصحية ومقدمى الرعاية من حيث استجابتهم او عدم استجابتهم في حالة وجود شكاوى وكيفية حلها .

- تلقى تلك الدراسة الضوء على المقومات الجديدة للقوة العاملة في سوق العمل لمختلف القطاعات والرعاية الصحية بصفة خاصة داخل المجتمع الافتراضى .

- تعمل تلك الدراسة على المساهمة في تحقيق اهداف التنمية المستدامة ٢٠٣٠ م من تحسين خدمات الرعاية الصحية والوصول الى مرحلة الرفاة فيها .

#### اهداف الدراسة

تهدف تلك الدراسة هدفا رئيس وهو:

- التعرف على دور تطبيق فيزيتا كأحد تطبيقات الصحة الرقمية في تحسين جودة الحياة -

وينبثق من ذلك الهدف عدة اهداف فرعية وهى :

- التعرف على تطبيق فيزيوتا من حيث صاحب التطبيق وكذلك نشأته ومراحل تطوره داخل المجتمع المصرى ومحيطه الجغرافى ورؤيته والهدف منه والخدمات التى يقدمها والتشريعات والنصوص التى تحدد العلاقة داخله بين القائمين عليه وبين مرتادى الخدمات الصحية او بينهم وبين الاطباء.
- التعرف على موقع تطبيق فيزيوتا بين غيره من تطبيقات الصحة الرقمية المشابهة .
- رصد ايجابيات استخدام التطبيق فى مختلف الخدمات التى يقدمها .
- التعرف على السلبيات الناتجة جراء استخدام التطبيق ، فى محاولة للقضاء عليها او للتخفيف منها .
- التعرف على دور تطبيق فيزيوتا فى تحسين خدمات الرعاية الصحية ومن ثم فى تحسين جودة الحياة .

#### تساؤلات الدراسة

تتسأل تلك الدراسة تساؤلا رئيس وهو:

- ما هو دور تطبيق فيزيوتا كأحد تطبيقات الصحة الرقمية فى تحسين جودة الحياة ؟
- وينبثق من ذلك الهدف عدة تساؤلات فرعية وهى :
- ما هو تطبيق فيزيوتا من حيث صاحب التطبيق؟ ومتى وجد ؟ وكيف تطور داخل المجتمع المصرى؟ وما هى كيفية تنزيله ؟ هل يتواجد بصورة محلية فقط ام عالمية ايضا ؟ وما هى رؤيته؟ وما الهدف منه؟ وما هى الخدمات التى يقدمها ؟ وهل هو تطبيق مجاني؟ واذا كان تطبيق مجاني فكيف يربح اذن ؟ هى التشريعات والنصوص التى تحدد العلاقة داخله بين القائمين عليه وبين مرتادى الخدمات الصحية او بينهم وبين الاطباء؟
- ما هو موقع تطبيق فيزيوتا بين غيره من تطبيقات الصحة الرقمية المشابهة ؟
- ما هى الايجابيات البارزة لفيزيوتا فى مختلف الخدمات التى يقدمها ؟
- ما هى السلبيات الناتجة جراء استخدام التطبيق ؟ وكيف يمكن القضاء عليها او الحد منها ؟

\* مفاهيم الدراسة وتعريفاتها الاجرائية

اولا : المفاهيم الرئيسية

١- التطبيقات الالكترونية



- هي منصات تقدم خدمات للمستهلكين بمجالات معينة تعليمية او صحية او غير ذلك من الخدمات

فهناك على سبيل المثال التطبيقات الالكترونية في خدمات النقل (اوبروكريم)، التطبيقات الالكترونية في خدمات البيع والشراء فهناك (سوق وامازون) التطبيقات الالكترونية الصحية (كفيزيتا) وهي تجعل الحصول على الخدمات سهلا، بالإضافة الى ربطها تقنيات الانترنت بتقنيات زكية. (٦)

- تطبيقات يقوم بالاشراف على تصميمها مجموعة من المصممين المحترفين وهي تعد وسيلة واداة يمكن عن طريقها اجراء مختلف العمليات كالتسوق والانتقال والحصول على الخدمات الصحية والتعليمية. (٧)

- هي برامج صغيرة للهواتف الذكي تحدف لتعزيز الهاتف المحمول بحيث يكون أكثر من مجرد جهاز لارسال الرسائل النصية والاتصال، فيتم استخدامه في اوجه متعددة ويتم تثبيت هذه التطبيقات وذلك في مقابل رسوم او مجانا من قبل المستخدمين من متاجر متعددة مثل متجر تطبيقات تشغيل اندرويد. (٨)

ويمكن تعريفها اجرائيا كالتالى:

جميع التطبيقات التي يتم تنزيلها على الهواتف الذكية ويقوم بتصميمها متخصصين في البرمجة ولديهم مهارات متقدمة بالتقنيات التكنولوجية وكيفية تطويرها، كما انها تقوم بتقديم خدمات متنوعة للمستهلكين تتعلق بكافة جوانب حياتهم، فهي تسمح بتوفير الخدمات بطريقة سهلة ميسرة وموفرة للوقت والجهد والنفقات.

## ٢- الصحة الرقمية

- هي نقطة التقاء التقنيات الرقمية مع الرعاية الصحية والمعيشية لافراد المجتمع لتعزيز كفاءة تقديم خدمات الرعاية الصحية وتشمل تلك التقنيات الاجهزة والبرامج والخدمات بما في ذلك الطب عن بعد والتحليل المسند الى الانترنت والبريد الالكتروني والهواتف المحمولة والتطبيقات والرسائل النصية.

- هي التكنولوجيا الرقمية التي تهتم بتطوير انظمة صحية مترابطة لتحسين استخدام التقنيات

الحاسوبية والاجهزة الذكية لمساعدة متخصصى الرعاية الصحية وعمالئهم فى ادارة الامراض والمخاطر الصحية ، فضلا عن تعزيز الصحة والرفاة .

- تتعدد وتنوع فيها التخصصات ، فتشمل العديد من اصحاب المصلحة كالاطباء والباحثين والعلماء ومتخصصى الاقتصاد الصحى والاداريين والذين لديهم خبرة كبيرة فى مجال الرعاية الصحية والهندسة والعلوم الاجتماعية. (٩)

- كذلك عرفها احمد عطية بكونها الاستخدام بصورة موحدة لتقنية المعلومات الحديثة والمتنوعة فى القطاع الصحى بغرض تقديم الخدمات الصحية بصورة افضل للمستفيدين . (١٠)

ويمكن تعريفها اجرائيا كالتالى :

عملية توظيف التحول الرقمى لتحسين خدمات الرعاية الصحية بكافة جوانبها باستخدام الاجهزة الالكترونية والخدمات والكيانات الصحية وفريق الرعاية الصحية ، كما تعمل تلك العملية على دعم التواصل الاليجابى بين مرتادى الخدمات الصحية والعاملين بها .

ويعنى اخر ادارة خدمات الرعاية الصحية داخل الواقع الافتراضى مع وضع البنية المادية والبشرية والضوابط المحققة لذلك .

### ٣- تطبيق فيزيوتا

- كلمة اصلها ايطالى وتعنى الفحص الطبي وزيارة الطبيب ، ثم اصبحت تعنى المقابل المادى للكشف وقد يقصد بها الروشتة او وصف الدواء . (١١)

- احد تطبيقات الصحة الرقمية والذى يقوم بحجز الاطباء ويدار ببرنامج تنظيم ادارة العيادات فى منطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا ، ويقوم التطبيق بادارة كافة خدمات الرعاية الصحية التى يقدمها والتى من بينها حجز الاطباء والعيادات والمستشفيات والعمليات والزيارات المنزلية ومكالمة طبيب او صيدلى وتقديم المعلومات الصحية وتسويق كافة منتجات الرعاية الصحية بصورة الالكترونية واتوماتيكية بهدف ان تصبح كافة خدمات الرعاية الصحية سهلة المنال . (١٢)

- خدمة مجانية تسهل للمرضى الحجز مع اكبر وافضل العيادات والمستشفيات ومعامل التحاليل ومراكز الاشعة. (١٣)

### ٤- جودة الحياة

- احد المفاهيم التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالصحة والرفاهة النفسى وهى تختلف من فرد اخر داخل المجتمع وتغير وفقاً للعمر والمهنة والدور الذى يشغله الفرد ونوعية العلاقات الاجتماعية المحيطة به ومساندتهم الاجتماعية .

ويعنى اخر تقييم متعدد الابعاد يختلف وفقاً لتفسير الافراد انفسهم لشعور الرفاهية والتي تشمل الابعاد الصحية المادية والنفسية والاجتماعية (١٤)

- استخدمه اخرين لمعرفة جدوى برامج الخدمات الطبية والاجتماعية او التعبير عن الرقى والتقدم فيهما . - ويراها البعض انها المتوسط النسبى لمجموعة وسائل الرفاهية والمتعة كالاجر والسكن والعمل والصحة وهى تتغير بتغير الزمان وتغير الحالة النفسية والمرحلة العمرية . (١٥)

- كما يرى البعض ان جودة الحياة تتحقق من خلال عدة امور منها : القدرة على الاستفادة من الموارد المتاحة واستثمارها بشكل ايجابي ، يهدف لاشباع الرغبات والاحتياجات لدى الفرد ، الشعور الشخصى بالكفاءة الذاتية والتعامل مع التحديات ، الرضا عن الذات ، رقى مستوى الخدمات التي تقدم لافراد المجتمع فى المجالات الصحية والاجتماعية والتعليمية والنفسية مع حسن ادارة الوقت والاستفادة منه ، الاتجاه الى تحقيق الرفاهة خاصة فى الصحة . (١٦)

- وهى ايضا تمتع الفرد بالاتزان النفسى والتي تساوى التمتع بقدر كاف من السعادة والتفاؤل والايجابية والصحة الجسدية والعلاقات الجيدة مع الاخرين وبمعنى اخر الرضا عن الحياة . (١٧)

#### التعريف الاجرائى

الوصول الى الرفاهة الصحى والنفسى والاجتماعى جراء استخدام تطبيق فيزيتا فالتكنولوجية الرقمية الحديثة المتاحة فى التطبيق يحقق الفرد من خلالها العديد من المنافع والرغبات سواء من حيث الحصول على مختلف الخدمات الصحية او شراء المنتجات المتنوعة التي يتيحها او حتى تكوين علاقات اجتماعية مدعمة ومساندة داخله .

وتحقيق جودة الحياة لا يتم فقط لمرئادى الخدمة الصحية داخل التطبيق ولكن ايضا للاطباء والاكاديميين والتكنولوجيين والاداريين ، هذا فضلاً عن فتح مجالات الاستثمار للمبدعين ورواد الاعمال .

#### ثانياً: المفاهيم الفرعية

- خدمات الرعاية الصحية

وهي اولية وثانوية وثالثية ورباعية ، وهي تتدرج من الخدمة الصحية الابطسط التي لا يحتاج فيها المريض الا للممارس عام وصولا الى المرحلة الرابعة والتي يحتاج فيها المريض لطبيب على درجة كبيرة من التخصص.

- هي مجموعة الخدمات والمؤسسات العامة والخاصة التي توفرها الدولة للعناية بصحة مواطنيها سواء في قطاعها او ضمن القطاع الخاص وهي المنوطة برعاية المريض وتشمل جميع المستشفيات والعيادات والصيدليات والموارد البشرية من اطباء وممرضين ومهندسين اجهزة طبية وفنيين وجميع من يعمل في هذا المجال .

وهي خدمات يمكن تقييمها من خلال المريض بناء على جودة الخدمات المقدمة له والوقت الذي حصل فيه على الخدمة وتجربة المريض خلال تلقي الخدمة. (١٨)

- كما جاءت ايضا بمعنى الخدمات الصحية المتاحة ، والتي تتحدد بناء على موقع البلد الجغرافي واطاعة المادية والبنية التحتية التي تقوم عليها الرعاية والكوادر الطبية والموارد البشرية المشاركة في الرعاية .

وهي على سبيل المثال لا الحصر الاستشارات وخدمات الطوارئ والادوية والاختبارات العملية والفحوصات العامة ورعاية الام والطفل. (١٩)

ويمكن تعريفها اجرائيا كالتالى :

كل الخدمات المتعلقة بالرعاية الصحية ويجاوب صناع القرار في كافة البلدان تقديمها لمواطنيهم بقطاعيها العام والخاص باستخدام كافة الموارد المادية والبشرية والكيانات والمؤسسات التي يمكن من خلالها تأدية تلك الخدمات على اكمل وجه ، وغالبا ما تختلف جودتها وتقدمها باختلاف الوضع الاجتماعى والاقتصادى والبيئى للبلد .

#### الاجراءات المنهجية للدراسة

- نوع الدراسة : وصفية تحليلية ، حيث تهدف الى وصف حالة تطبيق فيزيتا كأحد تطبيقات الصحة الالكترونية ودوره في تحسين خدمات الرعاية الصحية ومن ثم تحسين جودة الحياة من خلال وصف وتحليل روية افراد المجتمع المصرى تجاه التطبيق والخدمات المقدمه من خلاله .

- نوع المنهج : منهج المسح الاجتماعى بالعينة.

- نوع الاداة: استخدمت الباحثة الاستبانة في التطبيق.

كما استخدمت العديد من البيانات والاحصائيات والمعلومات الواردة عن تطبيق فيزيتا على شبكة الانترنت

- نوع العينة : قامت الباحثة باختيار عينة عمدية قوامها ١٢٠ مفردة من مستخدمي تطبيق فيزيتا في طلب خدمات الرعاية الصحية داخل المجتمع المصرى المشاركين فيه .

#### الاطار النظرى للدراسة

#### اولاً: النظريات المستخدمة

#### ١- نظرية رأس المال الاجتماعى

اشتق مفهوم راس المال الاجتماعى من رأس المال المادى، ثم اتسع ليشمل اشكالا متعددة منه كرأس المال الاجتماعى والثقافى والدينى.

تعد نظرية رأس المال الاجتماعى من النظريات الاجتماعية الحديثة نسبيا فى علم الاجتماع والذى وضع اطارها النظرى بييربورديو بالاضافة لمشاركة علماء آخرين مثل جيمس كولمان وروبرت بوتنام

وقد بدا واضحا لنا كيف اثرت التحولات الرقمية على نظرية رأس المال الاجتماعى تأثيرا كبيرا ، فالزيادة فى الشبكات الافتراضية واتساع ثقافة الاتصال ، جعلت الافراد يتوسعون فى تكوين مجتمعات افتراضية قائمة على قيم اساسية من الترابط والثقة، كما يمكن قياس راس المال الاجتماعى ماديا بعدد الافراد ومعنويا بحجم الثقة والتعاون بينهم ، كما ان الفرد يصبح عضوا اوجزاء من راس المال الاجتماعى بمحض ارادته نظرا لما يحققه له من منافع ومميزات ، كما ان وجوده يضيف للاخرين المنتمين الكثير من الخبرات ، هذا فضلا عن ما يحققه راس المال الاجتماعى لصاحبه من تحقيق للذات من خلال احساسه بالثقة فى النفس وتقديم الاحترام للاخرين . (٢٠)

كما ان راس المال الاجتماعى هو رصيد قابل للتداول والتراكم والاستخدام ، بمعنى ان الشخص حينما ينضم الى شبكات او مواقع او تطبيقات فى العالم الافتراضى او احزاب او جماعات ومنظمات فى العالم الواقعى يكون لنفسه رسيدا اجتماعيا من المكانة والقوة والهبة والمساندة الاجتماعية ، فهو لا يتواجد فى الاشخاص انفسهم ولا فيما يملكونه من ماديات بقدر ما يكمن

في العلاقات الاجتماعية بين الافراد ، كما يتشكل من خلال الالتزامات والتوقعات فيما بين الافراد وامكانية الحصول على معلومات والعمل على تبادلها لاسيما في الواقع الافتراضى . (٢١) وبذلك تتضمن محددات راس المال الاجتماعى عدة امر منها ، التبادل الفعال للمعلومات والخبرات ، الدعم الاجتماعى وهو ما يستفيد منه الفرد من خلال امتلاكه لشبكة من العلاقات الاجتماعية داخل المجتمع الافتراضى ، التجانس بين الافراد المنضمين بمعنى ان يكون لهم نفس الاهتمامات لاسيما في المجموعة المنضمين لها ، وذلك على الرغم من اختلافهم من جوانب متعددة كالهوية والثقافة والعمر والموقع الجغرافى . (٢٢)

هذا فضلا عن ان رأس المال الاجتماعى يعمل على تعزيزالعلاقات ليس بين الافراد فحسب ولكن بين المنظمات والهيئات ذات الصلة ، وبذلك من الممكن ان تكون غايته استراتيجية للجميع . (٢٣)

ويمكن توظيف النظرية في الدراسة الحالية ، لاسيما وان اقدام الافراد على تنزيل التطبيق وتسجيل بياناتهم عليه دون غيره من التطبيقات ، هو اقرار منهم باهميته والانتفاع بخدماته ، كما تعمل تلك التطبيقات على اثناء عملية المشاركة التفاعلية داخل الواقع الافتراضى بين مرئادى خدمات الرعاية الصحية وبين القائمين عليها سواء كانوا افرادا ام هيئات او منظمات او كيانات اقتصادية كبيرة ، وهنا تتأكد شبكة العلاقات داخل تلك التطبيقات الرقمية الصحية ، لاسيما وان تسجيل بيانات المرضى وتصورتهم وتقييمهم للرعاية الصحية تجعل هناك مجالا كبيرا لتبادل الخبرات والتجارب فيما بينهم ، وهنا يشعر المريض بالدعم والمساندة من قبل غيره من المرضى عند اختيار اى خدمة صحية متوفرة على التطبيق ويمنحه قدر كبير من الثقة بالنفس والثقة بالآخرين ، كما ان تطبيقات الصحة الرقمية هى احد مكونات التنظيم الاجتماعى الواقعى ويمكن من خلاله تحقيق اهداف استراتيجية والتي من ابرزها زيادة الاستثمارات في مجال تطبيقات الصحة الرقمية .

## ٢- نظرية مجتمع المعلومات (مجتمع الشبكات)

رأى عالم الاجتماع الأمريكى دانيال بيل في كتابه (قدوم المجتمع ما بعد الصناعى) ان المجتمع تغير واختلف بشكل كبير بعد التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقد اهتم بيل في اطار ذلك التغير بالاختلافات الواردة في المكونات غير التقليدية له وهى اولا القوة العاملة ، حيث تغيرت الخصائص والمهارات المطلوبة له في سوق العمل، فازدادت الحاجة الى العلماء

والمهندسين والعمال الفنيين والتكنولوجيين وثانياً تدفق المعلومات والبيانات وثالثاً التقدم الكبير في الحاسبات وادوات الذكاء الاصطناعي ، كما بين بيل ان اهم ما يميز مجتمع المعلومات هو التحول الكبير من اقتصاد انتاج السلع الى اقتصاد انتاج الخدمات.

لذا فمن الطبيعي ان يعتمد ذلك المجتمع على التكنولوجيا الفكرية، التي اسهمت بصورة كبيرة في زيادة النمو الاقتصادي لكثير من البلدان وفتحت مجالات متنوعة للمنافسة الحرة بينهم . (٢٤)

لاسيما وان السمات التي تتميز بها الشبكات الاجتماعية تسمح بذلك وهي المرونة ، التدريجية والقابلية للتطور وقابلية البقاء ودمج ثقافات متنوعة . (٢٥)

وعن توظيف نظرية مجتمع الشبكات على التطبيق موضع الدراسة ، بالفعل تغيرت المقومات والمهارات التي يتطلبها سوق العمل في المجتمع الرقمي على وجه العموم وفي تلك التطبيقات الالكترونية على وجه الخصوص ، فالافراد القائمين على تلك التطبيقات الصحية غالباً ما يكونوا على درجة كبيرة من المعرفة والفهم ولديهم مهارات متميزة تمكنهم من ادارتها وتطويرها ، وبالتالي تغير منحنى التفضيلات التعليمية فزاد الاقبال على الكليات التكنولوجية وكليات الذكاء الاصطناعي وتراجع ما سواها من مؤسسات تعليمية.

كما ان العمل في تلك التطبيقات فتح مجالات عمل متنوعة للمبدعين والمفكرين والمستثمرين ورواد الاعمال ، واتاح التنافس الحر بينهم جميعاً داخل الفضاء الالكتروني ، لاسيما بعد التحولات الاقتصادية الكبيرة والتي اعقبت ظهور تلك التطبيقات ، حيث لم يعد الاقتصاد يعتمد على انتاج السلع بقدر ما اصبح يعتمد على انتاج الخدمات .

وعن السرعة الكبيرة والجودة العالية لانتشار المعلومات والبيانات داخل مجتمع الشبكات ، فقد زادت تلك السرعة وارتقت تلك الجودة داخل تطبيقات الصحة الرقمية بفضل التقدم الكبير في التقنيات التكنولوجية وبرامج الانترنت.

#### ثانياً : الدراسات السابقة

##### ١- الدراسات العربية

وتم ترتيبها من الأحدث إلى الأقدم

- دراسة بعنوان ( استخدام تقنية انترنت الاشياء في القطاع الصحي ودوره في تنمية المعرفة

(الصحية) .

وتدور الدراسة حول التساؤلات التالية ما مجالات استخدام انترنت الاشياء في القطاع الصحي ؟ وما اهميته ؟ وهل لاستخدام تقنية انترنت الاشياء دور في تنمية المعرفة الصحية وحصلت الباحثة على اجابة لتساؤلاتها من خلال التراث النظري والبيانات الاحصائية وكانت من اهم نتائج دراستها التأكيد على مساهمة انترنت الاشياء بدرجة كبيرة في تنمية المعرفة الصحية، لاسيما بعد انتشار ثورة في التقنيات وتكنولوجيا المعلومات التي تضمنت العديد من المواقع الصحية والتطبيقات والتي كانت مصدر كبير للافراد المجتمع في تنمية وعيهم الصحي . (٢٦)

- دراسة بعنوان (اهمية الرقمنة كألية لتحديد الادارة الترابية في ظل مواجهة فيروس كورونا) حاولت الدراسة التعرف على دور الرقمنة في الادارة الصحية لاسيما في ظل مواجهة فيروس كورونا وجمعت البيانات والمعلومات المحققة لذلك وكان من ابرز نتائجها الوصول للعديد من التقنيات المصممة بشكل واضح لاغراض طبية وصحية والتي تسهم في نمو الصحة الرقمية التي ظهرت مؤخرا كالاجهزة الرقمية المحمولة والتطبيقات ، والتي لا توفر فقط امكانية الوصول للمعلومات الطبية والصحية على شبكة الانترنت ، لكنها توفر ايضا طرق جديدة ترصد قياس جسم الانسان وتشارك المعلومات الشخصية والتجارب مع الاخرين . (٢٧)

- دراسة بعنوان (تعزيز الصحة في العصر الرقمي : نظرة نقدية ) حاولت الدراسة الاجابة على التساؤلات التالية ما هو العصر الرقمي ؟ وما هي خصائصه ؟ وما المقصود بتعزيز الصحة ؟ وكيف برزت ظاهرة الصحة الرقمية ؟ وما هي الابعاد الاخلاقية والاجتماعية لتعزيز الصحة الرقمية ؟ واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي للخوض في ابعاد الدراسة وكان من اهم نتائجها التوصل للعديد من المفاهيم والفرق بينها كالعصر الرقمي والصحة الرقمية ، كما اكدت الدراسة على اهمية التقنيات الرقمية في تعزيز الصحة من حيث النتائج الصحية الافضل والتكاليف الصحية المنخفضة لاسيما مع زيادة اعداد المسنين داخل المجتمع ، كما توصلت الدراسة الى تطور العديد من التطبيقات المتعلقة بالصحة من اجل الاستخدام التجاري والعديد منها يركز على نشر المعلومات التي تدور حول السلوكيات مثل استهلاك الغذاء ، مراقبة الوزن ، الاقلاع عن التدخين والصحة العقلية ، كذلك توصلت الى وجود فجوة رقمية لدى بعض افراد المجتمع خاصة بالنسبة للذين لديهم فجوة رقمية ، كما تفتقد غالبية المعلومات



الى الجودة والموثوقية ، هذا فضلا الى ان المعلومات الطبية قد تكون غير مؤكدة او غير كاملة او غير رسمية وخاصة على المواقع العامة ، يضاف الى ذلك وجود سلبيات للتكنولوجية الرقمية حصرتها البحث ، في كونها قد تلغى انسانية الرعاية الصحية وخاصة ان التكنولوجيا قد جردت الطب من مميزاته وساعدت في هدم العلاقة بين الطبيب والمريض وفقدان اللمسة الشخصية في تقديم الرعاية الصحية ولعل اخر تلك النتائج هو التوصل الى ان مطورى التطبيقات والمنصات لا يتخذون دائما التدابير المناسبة لحماية البيانات الشخصية التي يتم جمعها . (٢٨)

- دراسة بعنوان (تكنولوجيا المعلومات لدعم الرعاية الصحية وادارة المستشفيات خبرات عالمية وتطبيقات عملية )

هدفت الدراسة الى رصد دور ومواقع تكنولوجيا المعلومات في خطط الرعاية الصحية الوطنية بوجه عام واستعرض خبرات وطنية وعالمية بصدد ذلك ، حيث رصد الباحث التطبيقات العملية واستخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات وحدود ذلك الاستخدام، وكان من اهم نتائج الدراسة التوصل الى ان تكنولوجيا المعلومات اداة للتغير وللتطوير الشامل لنظم الرعاية الصحية ، كما توصلت الى ان المشاركة تكون لثلاثة جهات في النظام الصحى كالأطباء والفرق الصحية المعالجة والعاملين بتكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصالات والتفاعل عن بعد ، والقائمين على قواعد البيانات وبرمجيات الدعم الجماعى . (٢٩)

## ٢- الدراسات الاجنبية

- دراسة بعنوان (تطبيق اطار تقييم التكنولوجيا الصحية على تقنيات الصحة الرقمية التي تدير الامراض المزمنة )

وتوصلت الدراسة الى ان عملية تقييم التكنولوجيا الصحية الشاملة امر بالغ الاهمية في تقييم القيمة مقابل المال ، فهى نوع من الاستثمار ويؤخذ في مجال التقييم مدى تقدم التكنولوجيا الصحية ، وبناء عليه يكون قرار الاستثمار ، على اعتبار انها تحقق بنسبة كبيرة العدالة الصحية والرعاية المنزلية وتضع في اعتبارها استقلالية ورضا وسلامة المريض وتراقب فيها عن بعد مدى جودة التطبيق المسند على الويب بالاضافة الى تقييم التكنولوجيا الطبية الحيوية . (٣٠)

- دراسة بعنوان (تطبيق التكنولوجيا الرقمية لتحسين الاستجابات لتحديات الرعاية الصحية : الدروس المستفادة من كوفيد ١٩)

وترى الدراسة ان التساؤل الرئيس للدراسة ليس كيف واجهنا كوفيد ١٩، بل كيف سنواجه الجائحة التالية وكيف نستفيد من تكنولوجيا ادارة البيانات بشكل فعال لانشاء انظمة مرنة تسهل التعاون والرعاية العادلة وتحدد شدته وحجمه والهدف هو معالجة التحديات التي نشأت خلال الجائحة في مجال الرعاية الصحية والابتكارات التكنولوجية التي تمكننا من رعاية المرضى ، فتناقش التطورات في التطبيق عن بعد ومراقبة المرضى عن بعد والتقنيات الناشئة القابلة للارتداد ومواقع وزارة الصحة والاسعافات الالوية وبعض المواقع الرقمية الخاصة والتطبيقات ، ومع ذلك يجب ان نأخذ في اعتبارنا عند استخدام التكنولوجيا الرقمية ان تكون ادارة البيانات على الوجه الصحيح ومراعاة كذلك العلامات الحيوية الرقمية للصفحة الصحية او الموقع . ( ٣١ )

- دراسة بعنوان (تعزيز تجربة المريض والطبيب في العصر الرقمي : مراجعة لتطبيقات الصحة المتنقلة لمرضى الاورام )

هدفت الدراسة الى حصر تطبيقات الصحة المحمولة والتي قامت بالرعاية الصحية عن بعد لمرضى الاورام ،والتي ساهمت في مراقبة النتائج التي يبلغ عنها المريض وتسهيل الاتصال السريع به ، وزيادة الارتباط الرقمي للطبيب بالمريض ، لاسيما التطبيقات الخاصة بتتبع الاعراض على متجر التطبيقات ومتجر بلاى الذى يعمل بنظام الاندرويد ، حيث تم حصر عدد التطبيقات المتابعة لحالة المريض وتطبيقات الرعاية عند الحاجة ، كما امكن الاستعانة بتلك البيانات في مراجعة الاعراض والتعرف على الامراض وتوفير تغذية راجعة في الوقت المناسب ، ومن ثم تتحسن جودة جمع البيانات لاطباء الاورام ، وعن عدد التطبيقات التي توصلت لها الدراسة فكان ١٢٤٠ تطبيقا صحيا وكان ٣٣ تطبيق منهم فقط مؤهلا للدراسة وكان ٢١ تطبيق منهم يتتبع الاعراض العامة ، ١٢ تطبيق مخصصا للاورام ، ٣ منهم يمكنهم مزامنة البيانات من الاجهزة القابلة للارتداد ، ٢ منهم يسمحان بالاتصال ثنائى الاتجاه بين المريض والفريق الطبي وواحد يستخدم وظيفة الدردشة وتطبيق واحد وظيفه الفيديو . ( ٣٢ )

- دراسة بعنوان (تصورات اصحاب المصلحة بشأن تنفيذ تطبيق صحى رقمى يركز على المريض للرعاية الصحية الالوية في الهند )

حين انتقلت النظم الصحية من الاساليب التقليدية لتقديم الرعاية الصحية الى التطبيقات الرقمية ، فتم ادخال هذا المتغير في الدراسة في مركز رعاية صحية اولية في شاندنيغار بالهند كان

يخدم السكان المهمشين ، بعد انشاء نظام للصحة الرقمية ، حيث تم استخدام الاساليب الاثنوجرافية لاستكشاف تصورات اصحاب المصلحة فيما يتعلق بتنفيذ نظام المعلومات الصحية المتكامل للرعاية الصحية الاولى ، وقد تم تطويره كتطبيق صحى رقمى يركز على المريض ، حيث تم جمع البيانات باستخدام مناقشات مجموعات التركيز والمقابلات المتعمقة ، حيث تم اجراء ملاحظات تشاركية للانشطة اليومية بما فى ذلك زيارة القيادات الخارجية والزيارات الميدانية التوعوية وطرق الممارسة الصحية ، فتم تحليل البيانات وكان من اهم نتائج الدراسة ان تصميمات التطبيقات كان صعبا فى البداية لكن اكدت الدراسة على فائدته ، حيث سهل النظام الرقمى البحث فى السجلات وانشاء التقارير ، كما ذكرت الممرضات ان تسجيل المعلومات وفر الكثير من الوقت عند اعداد التقارير ، كما اعرب المرضى عن سعادتهم لسهولة تسجيل بياناتهم واسترجاعها ، كما زاد الاعتماد على الانظمة الرقمية مقارنة بغيرها من الانظمة التقليدية لتقديم الرعاية الصحية . (٣٣)

- دراسة بعنوان (تطبيقات الصحة الرقمية : دراسة نوعية لنهج الوصول الى التأمين الصحى القانونى )

حاولت الدراسة تعديل وتحسين استراتيجيات تطبيقات الصحة الرقمية فحاولت دمج تطبيقات الرعاية الصحية الرقمية المناسبة فى اول سوق للرعاية الصحية فى المانيا من اجل تمكن الاستخدام الصحى والموثوق فيه للمنتجات الصحية الرقمية وازافتها لخدمات التأمين الصحى القانونى ، كما استخدمت الدراسة منهج نوعى واجريت مقابلات جماعية مركزة مع اصحاب المصلحة وتم مناقشة الاساليب المقترحة وتنوعت بحسب موقف المشاركين ، ومن خلالها تم التركيز فى تدعيمات الصحة الرقمية على التطبيقات الرقمية بصفه خاصة والتأمين الصحى القانونى . (٣٤).

- دراسة بعنوان (التحديات الاخلاقية لتقنيات الصحة الرقمية فى الهند )

تكمن مشكلة الدراسة فى فيما ادت له تقنيات المعلومات والاتصالات فى الهند الى تمكين ظهور تطبيقات رقمية متعلقة بالصحة والتي نشأت عنها مشكلات اخلاقية هامة ، حيث يطلب اى تطبيق عند الدخول له التعرف على الهوية وتسجيل بعض البيانات الشخصية، وكانت اهم ما توصلت له الدراسة هو عدم اقبال كثير من الناس على التطبيقات الصحية والذي يرجع وفقا

للدراصة الى انتهاك خصوصيتهم ، على الرغم من كونه يحقق الرفاهية في الصحة العامة وكانت من توصيات الدراسة مطالبة الدول ذات الدخل المنخفض والمتوسط وضع لوائح قانونية صارمة لحماية البيانات وتجنب قيام شركات تقنية المعلومات باستغلال قواعد البيانات بغرض تحقيق الربح . (٣٥)

#### نبذة عن تطبيق فيزيتا

فيزيتا: هي المنصة الاولى في تقديم كل ما له علاقة بالرعاية الصحية. محور عمله: قيادة عملية الكترونية لتوصيل مرتادى خدمات الرعاية الصحية بالقائمين عليها داخل التطبيق ، حيث تقوم بحجز الاطباء والعيادات ومراكز الاشعة ومعامل التحاليل والمستشفيات وتوصيل الادوية ومنتجات الرعاية الشخصية اتوماتيكيا لتصبح الرعاية الصحية عالية الجودة عالية الجودة ، سهلة المنال في المنطقة العربية بمساعدة أكثر من ٢٠٠,٠٠٠ ألف تقييم مثبت ومراجع .

#### مدى انتشاره:

يحمل تطبيق فيزيتا حاليا ويتم استخدامه في الشرق الاوسط وشمال افريقيا ، فيوجد بمصر والسعودية والشام والامارات وكينيا ونيجريا . كيفية تنزيله: موقع وتطبيق الكتروني متوفر على جوجل بلاى ، يتم تنزيله على الهواتف الذكية كالاندرويد والايفون .

تكلفة استخدامه: تطبيق مجاني ، فلا يدفع المريض مقابل مادي نظير خدمة حجز او طلب الخدمة الصحية ، كما ان الادارة القائمة على التطبيق تحصل على عمولة من ٣٠% الى ٣٥% من اول عملية حجز بعدها تصبح بالمجان تماما ، هذا فضلا عن الاستثمارات التي تضخ في تطبيق فيزيتا والتي تحصل بموجبها فيزيتا على نسبة من الارباح .

حيث حصلت فيزيتا على اول دفعة من التمويلات عام ٢٠١٦ م ب ٥ ملايين دولار من اربع صناديق للاستثمار هم بيكو كبيتال الاماراتى وفوستوك نيو فينتشر فى السويد وصندوق تنمية تكنولوجيا المعلومات المصرى وسيليكون باديا بالاردن واستثمرت تلك الكيانات فى فيزيتا فى مقابل الحصول على جزء من اسهمها .

رئيس مجلس ادارة التطبيق والقائمين عليه:

تقوم فيزيتا على مبدأ ان الشباب هم صناع التغيير وان جودة التفكير والارادة هما مقياس الخبرة والكفاءة وليس عدد السنوات ، فريثيس مجلس الادارة التطبيق من الشباب وهو احد رواد الاعمال الناجحين ويدعى امير برسوم ، فلم يتخطى عمره الاربعون عاما واصبح في الوقت الحالى مسئول عن ادارة اسواق مصر واوروبا والشرق الاوسط ، كما ان فريق العمل كله من الشباب ولكنهم على درجة كبيرة من المعرفة والخبرة الواسة باستخدام التقنيات وادارتها بصورة ناجحة ، كما اكدوا على اكتسابهم خبرات متنوعة من خلال عملهم والذى يسوده روح التعاون والتواصل والرغبة في الوصول الى مستويات متقدمة في تقديم الرعاية الصحية .

#### بداية وجوده في مصر:

قدم تطبيق فيزيتا في السوق الرقمية المصرى عام ٢٠١٢م كمنصة رقمية متقدمة لتقديم الرعاية الصحية وما زال يعمل به حتى الان ولكن توسعت خدماته وتقنياته وزاد مرتادى خدمات الرعاية الصحية المستخدمين له ، كما زاد مقدمى الرعاية الصحية المنضمين له كالأطباء والمستشفيات والمعامل والصيدليات وشركات الادوية الى غير ذلك .

#### اللغات التى يدعمها التطبيق :

يدعم التطبيق لغتان ، اللغة العربية واللغة الانجليزية .

#### الخدمات التى يقدمها التطبيق:

يمكن من خلاله حجز طبيب او مكاملة لطبيب او صيدلى او زيارة منزلية او الحصول على معلومة صحية ، كذلك يمكن الحصول منه على ادوية او منتجات العناية الشخصية اورعاية الام والطفل وكذلك حجز مراكز الاشعة او معامل التحاليل او اجراء عملية جراحية .

#### مميزات التطبيق:

واجهة التطبيق من اسهل الواجهات التى يمكن استخدامها ، كما يضم قاعدة بيانات عريضة والتى تشمل الالاف الاطباء من تخصصات متنوعة ، كما يدعم اللغة العربية والانجليزية ، لا يوجد بالتطبيق اى اعلانات مشتته للانتباه عن الخدمات التى تقدم ، التطبيق مجاني بالكامل ، يتميز محرك البحث فيه بسهولة الاستخدام للوصول الى المعلومات ، يتيح للمريض المقارنة والحجز مع افضل الاطباء وفي الوقت المتاح له وذلك من خلال برامج تنظيم العيادات من فيزيتا ، يمكنه التعامل بنظام التأمين الصحى للاشخاص الذين تتعاقد مؤسساتهم او شركاتهم مع فيزيتا ،

الاستفادة من الخصومات التي تحددها فيزييتا على الادوية او على منتجات العناية الشخصية والعناية بالام والطفل.

#### الاتفاقيات القانونية التي تقرها فيزييتا للاطباء ومرتادى الخدمة الصحية:

يقتضى الاتفاقيات الملزمة للاطباء المنتمين لتطبيق فيزييتا ان يكون لديهم تصريح من الدولة المصرية بمزاولة مهنة الطب ، كما تلزم الطبيب على استخدام المواد الموجودة على التطبيق لخدمة العلم فقط او لخدمة المستهلك ، كما تلزم الطبيب بعد انتهاك خصوصية المريض او نشر اى مواد مضللة او للترويج او للدعاية عن منتجاته دون اخذ تصريح مكتوب من فيزييتا ، هذا فضلا عن ما تلزم به فيزييتا الاطباء من ضرورة تحديث واستكمال بياناتهم الشخصية فى كل الاوقات وبموجب تلك الاتفاقيات تمنح فيزييتا الاطباء ترخيص حصرى بالعمل معها بدون اى رسوم .

وعن الاتفاقيات المبرمة بين فيزييتا ومرتادى خدمات الرعاية الصحية ، فالتطبيق يلزم المستخدمين له بتسجيل الدخول ، والذي يتطلب ادخال بعض البيانات الشخصية ولها كلمة مرور تتيح له الدخول الى حسابه دون غيره ، كما ان تسجيل الدخول يتطلب التوقيع على اتفاقية فيزييتا ، التسجيل على التطبيق بمثابة موافقة على ارسال رسائل بالقائم بالخدمة الصحية ومكان ووقت وجودها على البريد الالكتروني ، تتخذ فيزييتا تقنية تنظيمية معقولة تجاريا ومصممة لحماية امن المعلوماتى ومع ذلك فبموجب الاتفاقية تعلن فيزييتا انه فى حالة وجود اى خرق للبيانات الشخصية لاتتحمل مسؤليته . كما تقرر فيزييتا انه بموجب الاتفاقية يسمح لها بدعوة المريض واستدعائه فى اى وقت لتقديم شهادات وملاحظات بشأن خدماتهم .

#### الاطار الميدانى للدراسة

#### اولا : البيانات الخاصة بأفراد العينة

١- السن

السن	ك	%
من ٢٠-٣٠ سنة	٤٠	٣٣.٣
من ٣٠-٤٠ سنة	٣٥	٢٩.٢
من ٤٠-٥٠ سنة	٢٠	١٦.٧
من ٥٠-٦٠ سنة	١٥	١٢.٥

من ٦٠-٧٠ سنة	١٠	٨.٣
الاجمالي	١٢٠	١٠٠

يتبين لنا من الجدول السابق ان ٤٠% من افراد العينة تقع في المرحلة العمرية من (٢٠-٣٠ سنة)، يليها ٣٥% وتقع في المرحلة العمرية من (٣٠-٤٠ سنة)، ٢٠% في المرحلة العمرية من (٤٠-٥٠ سنة)، ١٥% في المرحلة العمرية من (٥٠-٦٠ سنة)، على حين تنخفض النسبة لتصل الى اقل قيمة لها وهي ١٠% لتقع في المرحلة العمرية من (٦٠-٧٠ سنة)

## ٢- النوع

النوع	ك	%
ذكر	٦٤	٥٣.٣
انثى	٥٦	٤٦.٧
الاجمالي	١٢٠	١٠٠

يتضح لنا من الجدول السابق ان غالبية افراد العينة من الذكور بنسبة تقدر ب٦٤%، على حين تقدر الاناث ب ٥٦% منهم .

## ٣- الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	ك	%
اعزب	١٥	١٢.٥
متزوج	٣٥	٢٩.٢
متزوج ويعول	٦٥	٥٤.٢
ارمل	٥	٤.١
الاجمالي	١٢٠	١٠٠

يتضح لنا من الجدول السابق تنوع الحالة الاجتماعية لافراد العينة ، والتي تدرجت ما بين متزوج ويعول بنسبة ٥٤.٢%، متزوج بنسبة ٢٩.٢%، يلية اعزب بنسبة ١٢.٥% و الارمل بنسبة ٤.١%.

## ٤- الحالة التعليمية

الحالة التعليمية	ك	%
------------------	---	---

١٠.٨	١٣	تعليم متوسط
١٨.٣	٢٢	تعليم فوق متوسط
٤١.٧	٥٠	تعليم عال
٢٩.٢	٣٥	ماجستير او دكتوراة
١٠٠	١٢٠	الاجمالي

يتبين لنا من الجدول السابق اختلاف الحالة التعليمية بين افراد العينة ، لتكون على التوالي كالتالى تعليم عال بنسبة ٤١.٧%، ماجستير او دكتوراة بنسبة ٢٩.٢%، تعليم فوق متوسط بنسبة ١٨.٣%، تعليم متوسط بنسبة ١٠.٨%.

## ٥- الحالة المهنية

الحالة المهنية	ك	%
اعمال حرة	٣٥	٢٩.٢
موظف	١٢	١٠
حرفى	٥	٤.٢
مهني (مهندس او طبيب او مدرس )	٢٥	٢٠.٨
استاذ جامعى	٢٣	١٩.١
شرطى	١٥	١٢.٥
لا يعمل	٥	٤.٢
الاجمالي	١٢٠	١٠٠

يتبين لنا من الجدول السابق ان النسبة الاكبر من افراد العينة والتي تقدر ب ٢٩.٢% يعملوا بأعمال حرة ، يليهم نسبة ٢٠.٨% يشغلوا اعمال مهنية (كالمدرس او المهندس او الطبيب)، يليهم الاستاذ الجامعى بنسبة ١٩.١% والاعمال الشرطية بنسبة ١٢.٥%، ثم الموظفين ، بنسبة ١٠%، بينما تنخفض النسبة لتصل الى ادنى قيمة لها والتي تقدر ب ٤.٢% بين الحرفيين ومن لا يعملون من افراد العينة .

## ٦- مستوى الدخل



تطبيقات الصحة الرقمية ودورها في تحسين نوعية الحياة (فيزيتا نموذجاً)

الجزء الثالث

مستوى الدخل	ك	%
من ١٠٠٠ الى ٥٠٠٠ جنيها	١٨	١٥.٧
من ٥٠٠٠ الى ١٠٠٠٠ جنيها	٣٧	٣٢.٢
من ١٠٠٠٠ الى ٢٠٠٠٠ جنيها	٣٥	٣٠.٤
أكثر من ٢٠٠٠٠ جنيها	٢٥	٢١.٧
الاجمالي	١١٥	١٠٠

يتبين لنا من الجدول السابق ان اعلى نسبة لمستوى الدخل بين افراد العينة والتي تقدر ب ٣٢.٢% تقع لمن يتراوح دخلهم من (٥٠٠٠-١٠٠٠٠ جنيها)، تليها نسبة ٣٠.٤% وهي لمن تتراوح مستوى دخلهم (١٠٠٠٠-٢٠٠٠٠ جنيها)، يليها نسبة ٢١.٧% لمن تكون مستوى دخلهم أكثر من ٢٠٠٠٠ جنيها بينما تنخفض النسبة الى اقل قيمة لها والتي تقدر ب ١٥.٧% لمن يقع مستوى دخلهم من (١٠٠٠٠-٥٠٠٠ جنيها) من افراد العينة .

ثانياً : البيانات الخاصة بمدى استخدام تطبيق فيزيتا الطبي ومصادر المعرفة به وتصنيفه بالنسبة

لغيره من التطبيقات الرقمية

٧- ما مدى استخدامك لتطبيق فيزيتا ؟

ما مدى استخدامك له ؟	ك	%
استخدمه بصورة دائمة	٤٥	٣٧.٥
استخدمه احيانا	٧٥	٦٢.٥
الاجمالي	١٢٠	١٠٠

يتضح لنا من الجدول السابق ان غالبية افراد العينة تستخدم تطبيق فيزيتا احيانا وذلك بنسبة ٦٢.٥%، على حين النسبة الاقل منهم تستخدمه بصورة دائمة والتي تقدر ب ٣٧.٥% في حالة الاختيار الثاني

٨- ما الذي يجعلك تلجأ احيانا لاستخدامه\*

ما الذي يجعلك تلجأ احيانا لاستخدامه ؟	ك	%

٢٦.٧	٢٠	في اوقات العدوى والازمات
٣٣.٣	٢٥	في حالة حاجاتي للخدمة الطبية بصورة عاجلة
٢٤	١٨	في حالة عجزى عن الوصول لخدمة طبية
١٦	١٢	في حالة سوء الاحوال الجوية
١٠٠	٧٥	الاجمالي

يتبين لنا من الجدول السابق تنوع العوامل التي تدفع افراد العينة الى استخدام تطبيق فيزيتا ما بين الحاجة الى الخدمة الطبية بصورة عاجلة بنسبة ٣٣.٣%، اوقات العدوى والازمات بنسبة ٢٦.٧%، حالة العجز عن الوصول لخدمة طبية وذلك بنسبة ٢٤% و في حالة سوء الاحوال الجوية وذلك بنسبة ١٦%.

وتعدد العوامل التي تدفع افراد العينة لاستخدامه ، انما يرجع لاهمية التطبيق والعمل على تحسين الخدمات الصحية المقدمة عليه وتتفق تلك النتيجة مع دراسة بعنوان (تطبيق اطار تقييم التكنولوجيا الصحية على تقنيات الصحة الرقمية التي تدير الامراض المزمنة) والتي توصلت من خلال نتائجها ان التطبيقات الصحية تحقق رضا واستقلالية المريض وتحقق العدالة الصحية والرعاية المنزلية ، هذا فضلا عن مراقبتها عن بعد لجودة التطبيق .

٩- ما هو مصدر معرفتك بالتطبيق؟\*

ما هو مصدر معرفتك بالتطبيق؟	ك	%
الاهل	١٢	١٠
الاصدقاء	٣٠	٢٥
الجيران	٧	٥.٨
زملاء العمل او الدراسة	٢٠	١٦.٧
من خلال الانترنت	٤٠	٣٣.٣

وسائل الاعلام التقليدية	١١	٩.٢
الاجمالي	١٢٠	١٠٠

يتبين لنا من الجدول السابق تنوع مصادر معرفة افراد العينة بالتطبيق ، كما جاءت متدرجة كالتالى الانترنت بنسبة ٣٣.٣% ، الاصدقاء بنسبة ٢٥% ، زملاء العمل او الدراسة بنسبة ١٦.٧% ، الاهل بنسبة ١٠% ، وسائل الاعلام التقليدية و الجيران بنسبة ٥.٨% .  
وما سبق يتضح لنا تصدر الانترنت كاحد وسائل الاعلام الرقمية مصادر المعرفة .  
١٠- ما هو موقع تطبيق فيزيتا بالنسبه لغيره من تطبيقات الصحة الرقمية ؟

ما هو موقع تطبيق فيزيتا بالنسبه لغيره من تطبيقات الصحة الرقمية من وجهة نظرك ؟	ك	%
التطبيق الاول للرعاية الصحية	٨٩	٧٤.٢
لا يختلف عن غيره من التطبيقات	٣١	٢٥.٨
الاجمالي	١٢٠	١٠٠

يتضح لنا من الجدول السابق اتفاق غالبية افراد العينة بنسبة ٧٤.٢% على ان تطبيق فيزيتا يصنف لديهم كأول تطبيقات الصحة الرقمية المستخدمة ، على حين يجعله باقى افراد العينة بنسبة ٢٥.٨% لا يختلف عن بقية التطبيقات فى المجال الصحى .  
وتتفق تلك النتيجة مع نتيجة دراسة بعنوان (استخدام تقنية انترنت الاشياء فى القطاع الصحى ودوره فى تنمية المعرفة الصحية)والتي اكدت على اهمية تطبيقات الصحة الرقمية فى زيادة الوعى الصحى للعديد من الافراد .

وتتفق تلك النتيجة ايضا مع نظرية رأس المال الاجتماعى والتي تؤكد على ان تطبيق فيزيتا الذى يقوم الاشخاص باستخدامه والتسجيل عليه ، يكون بمثابة نظام اجتماعى افتراضى

والاشخاص المناظرين له على نفس التطبيق والقائمين عليه يكونوا له رصيذا اجتماعيا ويحقق له درجة كبيرة من القوة والمساندة الاجتماعية ، هذا فضلا عن المنفعة المتحققة من التبادل الفعال للخبرات و التجارب و المعلومات .

ثالثا : البيانات الخاصة بالخدمات التي يقدمها التطبيق والعوامل الدافعة لاستخدامه

١١- ما هي الخدمات التي يقدمها التطبيق؟\*

ما هي الخدمات التي يقدمها التطبيق؟	ك	%
البحث عن طبيب مناسب وفقا للتخصص المراد والموقع الجغرافي	١١٤	٣٣.٤
طلب ادوية	١٠٠	٢٩.٣
زيارة منزلية	57	١٦.٧
اجراء العمليات الجراحية	٦2	٧.٦
مكالمة طبيب او صيدلي	١٧	٥
عرض منتجات للعناية الشخصية او العناية بالام والطفل	٢٧	٨

يتضح لنا من الجدول السابق تنوع الخدمات التي يقدمها تطبيق فيزيتا وفقا لافراد العينة ما بين البحث عن طبيب مناسب وفقا للتخصص المراد والموقع الجغرافي وذلك بنسبة ٣٣.٤%، طلب ادوية بنسبة ٢٩.٣%، الزيارة المنزلية بنسبة ١٦.٧%، عرض منتجات العناية الشخصية والعناية بالام والطفل بنسبة ٨%، اجراء العمليات الجراحية بنسبة ٧.٦% ومكالمة طبيب او صيدلي بنسبة ٥%.

وتتفق تلك النتيجة مع نتيجة دراسة بعنوان (ا تعزيز الصحة في العصر الرقمي : نظرة نقدية) والتي اكدت على اهمية التقنية الرقمية في تعزيز الصحة ، لاسيما مع زيادة اعداد المسنين في المجتمع وارتفاع تكلفة الرعاية الصحية.

## ١٢- ما هي العوامل التي تدفعك لاستخدام تطبيق فيزيتا؟\*

ما هي العوامل التي تدفعك لاستخدام تطبيق فيزيتا؟	ك	%
توفير كافة انواع الرعاية الصحية في مكان واحد	٨٤	١٢.٢
توفير الوقت والجهد المبذول في طلب الخدمة	٩٩	١٤.٣
الحجز فيه يكون مجانا والدفع عند تلقي الخدمة	٦٦	٩.٦
الالتزام باليوم والتوقيت المحدد لتلقى الخدمة	٧٣	١٠.٦
كونه مصدر ثقة لمتلقى الرعاية الصحية في مصر وغيرها من دول العالم	٦٥	٩.٤
يوفر الخدمة الطبية وفقا للتخصص وللموقع الجغرافي	٧٠	١٠.١
يتيح التطبيق عروض مختلفة في الاسعار لمتلقى الرعاية الصحية يوفر خصومات متنوعة على جميع المنتجات المسجلة على التطبيق	٨٠	١١.٦
يوفر تقييمات حقيقية عن الطبيب المقدم للخدمة	٧٩	١١.٤
يوفر قاعدة بيانات لاعداد كبيرة من الاطباء والكيانات	٧٥	١٠.٨

		المقدمة للخدمة الصحية
--	--	-----------------------

يتبين لنا من الجدول السابق اختلاف العوامل التي تدفع افراد العينة لاستخدام فيزيتا ما بين توفير الوقت والجهد المبذول في طلب الخدمة بنسبة ١٤.٣%، توفير كافة انواع الرعاية الصحية في مكان واحد وذلك بنسبة ١٢.٢%، يتيح التطبيق عروض مختلفة في الاسعار لمتلقى الرعاية الصحية يوفر خصومات متنوعة على جميع المنتجات المسجلة على التطبيق بنسبة ١١.٦%، توافر تقييمات حقيقية عن الطبيب المقدم للخدمة بنسبة ١١.٤%، توافر قاعدة بيانات لاعداد كبيرة من الاطباء والكيانات المقدمة للخدمة بنسبة ١٠.٨% الالتزام باليوم والتوقيت المحدد لتلقى الخدمة بنسبة ١٠.٦%، توافر الخدمة الطبية وفقا للتخصص وللموقع الجغرافي بنسبة ١٠.١%، الحجز فيه يكون مجانا والدفع عند تلقي الخدمة بنسبة ٩.٦% و كونه مصدر ثقة لمتلقى الرعاية الصحية في مصر وغيرها من دول العالم .

رابعا : البيانات الخاصة بمدى اللجوء الى طلب طبيب باستخدام التطبيق واسباب حدوث

ذلك ؟

١٣- هل لجأت الى تطبيق فيزيتا في طلب طبيب ؟

هل لجأت الى تطبيق فيزيتا في طلب طبيب ؟	ك	%
نعم	٩١	٧٥.٨
لا	٢٩	٢٤.٢
الاجمالي	١٢٠	١٠٠

يتضح لنا من الجدول السابق ان غالبية افراد العينة بنسبة ٧٥.٨% لجأوا الى طلب طبيب باستخدام التطبيق ، بينما لم تقوم النسبة الاقل من طلب طبيب من على فيزيتا . في حالة الاجابة بنعم

١٤- ما الذى جعلك تطلب طبيب باستخدام التطبيق؟\*

ما الذى جعلك تلجأ لطلب طبيب باستخدام	ك	%

التطبيق ؟		
الحصول على الرعاية الطبية بصورة اسرع	٦٥	١٥.٧
الالتزام من قبل الطبيب بالوقت المحدد لتقديم الرعاية	٦١	١٤.٧
لان الاطباء الموجودين بالتطبيق مصدر ثقة من جانب مرتادى الخدمة الطبية	٧٠	١٧
التقليل من الازدحام والحد من اسباب انتقال العدوى بالعيادات	٥٠	١٢.١
التأكيد على الحجز بالعيادة الطبية برسالة موضح بها رقم للدخول وعنوان العيادة والتوقيت المحدد للكشف	٨٠	١٩.٤
لان التطبيق يوفر فرصة للاختيار بين الاطباء وفقا للفروق المتنوعة بينهم فى التكلفة المادية للكشف او التوقيت او التخصص او الخبرة	٨٧	٢١.١

يتبين لنا من الجدول السابق تنوع العوامل التي دفعت افراد العينة الى استخدام تطبيق فيزيتا فى طلب طبيب والتي تراوحت ما بين ان ما يوفره التطبيق من فرصة للاختيار بين الاطباء وفقا للفروق المتنوعة بينهم فى التكلفة المادية للكشف او التوقيت او التخصص او الخبرة وذلك بنسبة ٢١.١%، يليه التأكيد على الحجز بالعيادة الطبية برسالة موضح بها رقم للدخول وذلك بنسبة ١٩.٤% ، لان الاطباء الموجودين بالتطبيق مصدر ثقة من جانب مرتادى الخدمة الطبية وذلك

بنسبة ١٧%، الحصول على الرعاية الطبية بصورة اسرع وذلك بنسبة ١٥.٧%، الالتزام من قبل الطبيب بالوقت المحدد لتقديم الرعاية وذلك بنسبة ١٤.٧% و التقليل من الازدحام والحد من اسباب انتقال العدوى بالعيادات وذلك بنسبة ١٢.١%

فتأكيد نسبة ليست بالقليلة من افراد العينة والتي تقدر ب ١٧% بأن اللجوء الى التطبيق لطلب طبيب ، انما يكون راجعا الى التغذية الراجعة التي توفرها التقييمات الموجودة على التطبيق ويتفق ذلك مع نتائج دراسة بعنوان (تطبيق التكنولوجيا الرقمية لتحسين الاستجابات لتحديات الرعاية الصحية : الدروس المستفادة من كوفيد ١٩) ، والتي اكدت فيها ان الرعاية الصحية شهدت تقدما باستخدام التطبيقات الصحية بسبب ما توفره من تغذية راجعة للمريض ، كما تؤكد على اهمية تلك التغذية الراجعة ايضا دراسة بعنوان (تعزيز تجربة المريض والطبيب في العصر الرقمي : مراجعة لتطبيقات الصحة المتنقلة لمرضى الاورام) لاسيما بالنسبة للمرضى المصابين بامراض خطيرة والتي تتطلب حالتهم التدخل المناسب من جانب الفريق الصحي .

خامسا : البيانات الخاصة بمدى اللجوء الى طلب ادوية باستخدام التطبيق واسباب حدوث

ذلك

١٥- هل تحصل على ادوية باستخدام تطبيق فيزيتا ؟

هل تحصل على ادوية باستخدام تطبيق فيزيتا ؟	ك	%
نعم	٣٦	٣٠
لا	٨٤	٧٠
الاجمالي	١٢٠	١٠٠

يتبين لنا من الجدول السابق ان النسبة الاقل من افراد العينة والتي تقدر ب ٣٠% تلجأ لطلب ادوية باستخدام التطبيق ، على حين لا تستخدمه النسبة الاكبر الت تقدر ب ٧٠% في طلب الادوية.

في حالة الاجابة بنعم

١٦- ما الذى دفعك الى طلب ادوية باستخدام التطبيق؟\*

ما الذى دفعك الى طلب	ك	%
----------------------	---	---



		ادوية باستخدام التطبيق ؟
١٨.٥	٢٧	يوفر التطبيق الدواء بالقيمة المادية المسعر بها
١٠.٣	١٥	الاستفادة من الخصومات الدوائية
١٣	١٩	الوصول الى المناطق الجغرافية التي تقل فيها الصيدليات او الخدمات الدوائية
٢٣.٣	٣٤	يوفر التطبيق الادوية غير المتواجدة في السوق
١٣.٧	٢٠	يوفر التطبيق الادوية وقت الازمات او العدوى
٢١.٢	٣١	موصلى الادوية للمنازل اشخاص موثوق بهم ومسجلين على التطبيق

يتضح لنا من الجدول السابق تنوع العوامل التي تدفع افراد العينة الى استخدام التطبيق في طلب ادوية ما بين توافر الادوية غير الموجودة في السوق باستخدام التطبيق وذلك بنسبة ٢٣.٣%، موصلى الادوية للمنازل اشخاص موثوق بهم ومسجلين على التطبيق وذلك بنسبة ٢١.٢%، يوفر التطبيق الدواء بالقيمة المادية المسعر بها بنسبة ١٨.٥%، يوفر التطبيق الادوية وقت الازمات او العدوى بنسبة ١٣.٧%، الوصول الى المناطق الجغرافية التي تقل فيها الصيدليات او الخدمات الدوائية بنسبة ١٣% و الاستفادة من الخصومات الدوائية بنسبة ١٠.٣%.

سادسا : البيانات الخاصة بمدى اللجوء الى التطبيق لحجز زيارات منزلية واسباب حدوث

ذلك

## ١٧- هل قمت بطلب زيارة منزلية من خلال التطبيق؟

هل قمت بطلب زيارة منزلية من خلال التطبيق؟	ك	%
نعم	٤٢	٣٥
لا	٧٨	٦٥
الاجمالي	120	100

يتبين لنا من الجدول السابق ان النسبة الاقل من بين افراد العينة والتي قدرت ب ٣٥% استخدمت التطبيق في طلب زيارة منزلية ، على حين ان النسبة الاكبر لم تستخدم التطبيق في ذلك .

في حالة الاجابة بنعم

## ١٨- ما اسباب طلبك للزيارة المنزلية باستخدام التطبيق؟\*

ما اسباب طلبك للزيارة المنزلية باستخدام التطبيق؟	ك	%
يوفر التطبيق اطباء موثوق بهم ومسجلين على التطبيق للدخول للمنزل	٢٨	٣٠.٨
في حالة عجز المريض عن الحركة	٣١	٣٤
في حالة وجود مرضى من ذوى الهمم	١٨	١٩.٨
توفر الزيارات المنزلية العناية على كبار السن في الذهاب للعيادات الطبية	١٤	١٥.٤

يتبين لنا من الجدول السابق اختلاف العوامل التي تدفع افراد العينة الى طلب زيارة منزلية باستخدام تطبيق فيزيتا ما بين عجز المريض عن الحركة بنسبة ٣٤%، توفير التطبيق لاطباء موثوق

بهم ومسجلين على التطبيق للدخول للمنزل بنسبة ٣٠.٨% ، في وجود مرضى من ذوى الهمم وذلك بنسبة ١٩.٨% و توفير العناية على كبار السن في الذهاب للعيادات الطبية بنسبة ١٥.٤% .

سابعا : البيانات الخاصة بمدى اللجوء للتطبيق لاجراء عملية جراحية واسباب ذلك ؟

١٩- هل لجأت الى التطبيق لاجراء عملية جراحية ؟

هل لجأت الى التطبيق لاجراء عملية جراحية ؟	ك	%
نعم	١٤	١١.٧
لا	١٠٦	٨٨.٣
الاجملى	١٢٠	١٠٠

يتبين لنا من الجدول السابق ان النسبة الاقل من بين افراد العينة والتي قدرت ب ١١.٧% استخدمت تطبيق فيزيتا لاجراء العمليات الجراحية ، بينما ٨٨.٣% لم يقوموا باستخدامه بصدد ذلك .

في حالة الاجابة بنعم

٢٠- ما الذى دفعك لطلب اجراء عملية جراحية باستخدام التطبيق؟\*

ما الذى دفعك لطلب اجراء عملية جراحية باستخدام التطبيق؟	ك	%
يوفر التطبيق مستشفيات على درجة عالية من التعقيم والنظافة	١٢	٤٨
يوفر التطبيق اطباء ومتخصصين واستشارين فى كافة التخصصات لاجراء العمليات الجراحية	٩	٣٦

١٦	٤	يطرح التطبيق اسعار مختلفة لاجراء الجراحات
----	---	---

يتضح لنا من الجدول السابق تنوع العوامل التي دفعت افراد العينة الى اجراء الجراحة باستخدام التطبيق ، ما بين توفير التطبيق لمستشفيات على درجة عالية من التعقيم والنظافة وذلك بنسبة ٤٨%، توفير التطبيق لاطباء ومتخصصين واستشارين في كافة التخصصات لاجراء العمليات الجراحية وذلك بنسبة ٣٦%، طرح التطبيق لاسعار مختلفة لاجراء الجراحات وذلك بنسبة ١٦%.

ثامنا : البيانات الخاصة بمدى اللجوء لطلب مكالمة طبيب واسباب ذلك

٢١- هل استخدمت التطبيق في طلب مكالمة طبيب او صيدلي ؟

هل استخدمت التطبيق في طلب مكالمة طبيب او صيدلي ؟	ك	%
نعم	١٣	١٠٠.٨
لا	١٠٧	٨٩.٢
الاجمالي	١٢٠	١٠٠

يتبين لنا من الجدول السابق انخفاض نسبة افراد العينة الذين استخدموا التطبيق في طلب مكالمة طبيب او صيدلي والتي قدرت ب ١٠٠.٨%، بينما نفت النسبة الاكبر منها والتي قدرت ب ٨٩.٢% استخدام التطبيق في ذلك .

في حالة الاجابة بنعم

٢٢- ما الذي دفعك لذلك ؟

ما الذي دفعك لذلك ؟	ك	%
الحصول على المعلومة الطبية من مصادرها الاصلية	١١	٦١.١
حتى اعمل على تصحيح مسارى الصحى في حالة الخطأ	٧	٣٨.٩

يتبين لنا من الجدول السابق ان استخدام افراد العينة لتطبيق فيزيتا في طلب مكالمة طبيب اوصيدلى ، راجعا من وجهة نظرهم الحصول على المعلومة الطبية من مصادرها الاصلية بنسبة ٦١.١% والعمل على تصحيح مسارى الصحى فى حالة الخطأ بنسبة ٣٨.٩% .

تاسعا : البيانات الخاصة بمدى استخدام التطبيق لطلب منتجات العناية الشخصية ومستلزمات الطفل ومنتجات العناية بالمرأة واسباب حدوث ذلك

٢٣- هل تستخدم التطبيق فى طلب مستلزمات الطفل او طلب منتجات العناية الشخصية او العناية بالمرأة ؟

هل تستخدم التطبيق فى طلب مستلزمات الطفل او طلب منتجات العناية الشخصية او العناية بالمرأة ؟	ك	%
نعم	٢١	١٧.٥
لا	٩٩	٨٢.٥
الاجمالى	١٢٠	١٠٠

يتبين لنا من الجدول السابق استخدام نسبة تقدر ب ١٧.٥% من افراد العينة للتطبيق فى طلب منتجات العناية الشخصية او العناية بالام والطفل على حين نفى ٨٢.٥% منهم استخدامه فى ذلك .

وبناء على ماسبق يثق نسبة ليست بالقليل من افراد العينة فى طلب المنتجات الصحية الموجودة على تطبيق فيزيتا ، نظرا للموثوقية الشديدة فيها من جانب مرتادى الخدمة الصحية ، وتتفق تلك النتيجة مع نتيجة دراسة بعنوان (تطبيقات الصحة الرقمية : دراسة نوعية لنهج الوصول الى التأمين الصحى ) والتي اكدت فيها على ان تطبيقات الصحة الرقمية تمنح مستخدمها الثقة فى المنتجات الصحية الرقمية .

فى حالة الاجابة بنعم

٢٤- ما الذى دفعك لذلك ؟\*

ما الذى دفعك لذلك ؟	ك	%

٣٩.٦	١٩	الحصول على منتجات صحية موثوق بها
٢٥	١٢	الحصول على الخصومات المتوفرة على المنتجات
٣٥.٤	١٧	الثقة في موصلي المنتجات الصحية لكونها مسجلة على التطبيق

يتبين لنا من الجدول السابق ان دوافع افراد العينة لاستخدام التطبيق في طلب منجات العناية الشخصية او العناية بالام والطفل جاءت متنوعة ما بين الحصول على منتجات صحية موثوق بها بنسبة ٣٩.٦% ، الثقة في موصلي المنتجات الصحية لكونها مسجلة على التطبيق بنسبة ٣٥.٤% والحصول على الخصومات المتوفرة على المنتجات وذلك بنسبة ٢٥%.

عاشرا : البيانات الخاصة بالسلبيات التي يتعرض لها مستخدمى التطبيق وكيفية الحد منها

٢٥- هل وجدت سلبيات جراء استخدامك للطبيب كأحد مرتادى الخدمة الصحية ؟

هل وجدت سلبيات جراء استخدامك للطبيب كأحد مرتادى الخدمة الصحية ؟	ك	%
نعم	٧	٥.٨
لا	١١٣	٩٤.٢
الاجمالي	١٢٠	١٠٠

يتضح لنا من الجدول السابق تأكيد غالبية افراد العينة بنسبة ٩٤.٢ % على عدم وجود سلبيات بتطبيق فيزيتا ، بينما أكد وجودها ٥.٨% منهم .

في حالة وجود سلبيات

٢٦- ما هي ؟

ما هي السلبيات التي تعرضت لها اثناء استخدامك	ك	%

تطبيقات الصحة الرقمية ودورها في تحسين نوعية الحياة (فيزيتا نموذجاً)

الجزء الثالث

للتنسيق ؟		
عدم الالتزام من قبل بعض الاطباء	٦	85.7
عدم استجابة القائمين على التطبيق في حالة وجود شكوى	١	١٤.٣
الاجمالي	٧	١٠٠

يتبين لنا من الجدول السابق ان السلبيات التي حددها افراد العينة انحصرت ما بين عدم الالتزام من قبل بعض الاطباء وذلك بنسبة ٨٥.٧% و عدم استجابة القائمين على التطبيق في حالة وجود شكوى بنسبة ١٤.٣%.

٢٧- وكيف يمكن التغلب عليها او الحد من تأثيرها من وجهة نظرك ؟

كيفية يمكن التغلب عليها او الحد من تأثيرها من وجهة نظرك ؟	ك	%
التزام مقدمى الرعاية الصحية بالتوقيتات والمواعيد المختارة	٦	٨٥.٧
التفاعل الايجابي للقائمين على التطبيق في حالة وجود شكوى او مشكلة	١	١٤.٣
الاجمالي	٧	١٠٠

يتضح لنا من الجدول السابق ان التغلب على السلبيات التي ذكرها مستخدمى تطبيق فيزيتا يكون من وجهة نظرهم من خلال التزام مقدمى الرعاية الصحية بالتوقيتات والمواعيد المختارة وذلك بنسبة ٨٥.٧% والتفاعل الايجابي للقائمين على التطبيق في حالة وجود شكوى او مشكلة وذلك بنسبة ١٤.٣%.

٢٨- ما هي رؤية سيادتكم المستقبلية تجاه دور فيزيتنا في تحسين مستوى خدمات الرعاية ومن

ثم تحسين جودة الحياة؟

ك	%	ما هي رؤية سيادتكم المستقبلية تجاه دور فيزيتنا في تحسين مستوى خدمات الرعاية ومن ثم تحسين جودة الحياة؟
١١٥	٦٥.٧	لا بد من تقديم الرعاية بصورة متكاملة بدءا من استقبال الخدمة المطلوبة حتى الانتهاء من تحقيقها مثلا اختيار الطبيب ثم الكشف ثم استكمال اجراءات الزيارة والمطلوب فيها من تحاليل واشعة او عملية جراحية وانتهاء بتوفير الدواء لمتلقى الرعاية داخل التطبيق .
٣٧	٢١.٢	وقف التعامل على التطبيق مع الجهات التي تحصل على تقييمات سيئة سواء كانوا افرادا بذواتهم او مؤسسات او كيانات صحية
٢٣	١٣.١	لا اعرف

يتبين لنا من الجدول السابق تنوع رؤية افراد العينة حيال دور تطبيق فيزيتنا في تحسين مستوى خدمات الرعاية الصحية ومن ثم تحقيق جودة الحياة ما بين العمل على تقديم الرعاية بصورة



متكاملة بدءاً من استقبال الخدمة المطلوبة حتى الانتهاء من تحقيقها مثلاً اختيار الطبيب ثم الكشف ثم استكمال اجراءات الزيارة والمطلوب فيها من تحاليل واشعة او عملية جراحية وانتهاء بتوفير الدواء لمتلقى الرعاية داخل التطبيق وذلك بنسبة ٦٥.٧% ، وقف التعامل على التطبيق مع الجهات التي تحصل على تقييمات سيئة سواء كانوا افرادا بدواتهم او مؤسسات او كيانات صحية وذلك بنسبة ٢١.٢%، بينما لم يقدم ١٣.١% من افراد العينة رؤية بشأن ذلك .

#### اهم نتائج الدراسة

- تنوعت افراد العينة من حيث السن والنوع والحالة الاجتماعية والتعليمية والمهنية ومستوى الدخل
- غالبية افراد العينة صنفوا تطبيق فيزيتا ، كأول تطبيقات الصحة الرقمية
- كما بين افراد العينة ان استخدامهم لتطبيق فيزيتا يزداد في عدة مواقف كاوقات العدوى والازمات ، تعذر الوصول لخدمة طبية ملائمة وفي حالة سوء الاحوال الجوية .
- وعن مصدر المعرفة بالتطبيق فتصدرت مواقع الانترنت اهمها ، تلاه غيره من الوسائل الاعلامية التقليدية .
- كما تنوعت الخدمات التي يقدمها التطبيق وفقا لافراد العينة ما بين طلب طبيب ، طلب ادوية ، زيارة منزلية ، اجراء عملية جراحية ، طلب مكاملة طبيب او صيدلى ، بيع منتجات العناية الشخصية والعناية بالام والطفل .
- وعن العوامل الدافع لاستخدام التطبيق فقد تنوعت لدى افراد العينة ما بين توفير الوقت والجهد المبذول ، توفير كافة انواع الرعاية الصحية في مكان واحد ، تقديمه لعروض بأسعار مختلفة ، يوفر تقييمات حقيقية عن مقدمى الرعاية الصحية ، يوفر قاعدة بيانات ضخمة للاطباء ، يوفر الخدمة الطبية وفقا للتخصص والموقع الجغرافى ، الحجز يكون فيه مجانا والدفع عند تلقى الخدمة ، مصدر ثقة لمتلقى الرعاية الصحية فى مصر وغيرها من دول العالم .
- اكد غالبية افراد العينة على عدم وجود سلبيات بتطبيق فيزيتا كأحد تطبيقات الصحة الرقمية .

- وعن رؤية افراد العينة عن دور تطبيق فيزيتا في تحسين خدمات الرعاية الصحية والوصول لجودة الحياة فكانت باستبعاد الاطباء او الكيانات الصحية بالتطبيق والتي يساء تقييمها من مرتادى الخدمة الصحية و اداء الخدمة المطلوبة على التطبيق في بصورة كاملة .

#### توصيات الدراسة

- ضرورة عمل تطبيق فيزيتا بنظام مترابط الحلقات ، على ان تنتهى به الرعاية الصحية بانتهاء حاجة المريض وليس قبلها.
- فتح مجال الاستثمار الحر في مجال الصحة الرقمية ، فالمنافسة الحرة تسفر عن تقديم خدمات الرعاية الصحية بجودة عالية .
- التوسع في انشاء المؤسسات التعليمية والتدريبية الخاصة بالتقنيات والتكنولوجية الرقمية وتزويد القوى العاملة بالمهارات والاستعدادات اللازمة لذلك .

#### المراجع

- ١- الرعاية الصحية الرقمية في اقليم شمال افريقيا  
[Ktpps//www.northafricahealttexpo.com](https://www.northafricahealttexpo.com)
- ٢- الاستراتيجية العالمية بشأن الصحة الرقمية ، منظمة الصحة العالمية
- ٣- عمر ياسر ، تطبيقات الصحة الرقمية تتسلح بخطط توسعية في مواجهة كورونا  
، جريدة المال ، ١٠ / نوفمبر / ٢٠٢١م  
[Almalnews.com](http://Almalnews.com)
- ٤- سارة عبد الحميد ، فيزيتا ضمن افضل ١٠ تطبيقات صحية في افريقيا ٢٢/١٢/  
٢٠١٥م  
[Almalnews.com](http://Almalnews.com)
- ٥- تقييم التطبيق من خلال جوجل بلاى  
[Playgoogle .com](http://Playgoogle.com)

٦- فاروق تاسويت ، تطبيقات الويب في المكتبات الجامعية ، بحث منشور بالمجلة العربية للابحاث والدراسات في العلوم الانسانية والاجتماعية ، مجلد ١٢ ، عدد ١ ، جامعة الجلفة ، الجزائر ، ص ٢٤٨

٧- ياسمين صلاح ، انواع التطبيقات الالكترونية ، ١٢ اغسطس ٢٠٢٠ م  
Elmsal.com

٨- السيد صلاح الصاوي ، تطبيقات الهواتف الذكية والاجهزة المحمولة في مراكز الوثائق والارشيف ، دراسة تحليلية ، المؤتمر السنوي الخامس والعشرون لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي : انترنت الاشياء ، مارس ٢٠١٩ م ، ، ص ١٠٠.١٢٧

٩- الصحة الرقمية ، ويكيبيديا الموسوعة الحرة  
Ar.wikipedia.org

١٠- احمد عطية بيع الفايدى ، اثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية ، المجلة العربية للنشر العلمى ، الاردن ، عدد ٣٢ ، ٢٠٢١ م ، ص ٤٢٣  
١١- ٤٠ كلمة مصرية اصلها ايطالى ،

Rotana.net

١٢- تطبيق فيزيتا على جوجل ،فيزيتا ويكيبيديا الموسوعة الحرة  
Vezeeta.com

Ar.wikipedia.org

13- facebook .com

١٤-- بن مؤمن اسماء ، جودة الحياة في العمل كمدخل لتحقيق الرفاة النفسى ، مجلة الوقاية الارغنونميا ، جامعة الجزائر ٢ ، مجلد ٧ ، عدد ١ ، ص ٢٢  
١٥- حكيم بو عمارة ، جودة الحياة المفهوم والابعاد (دراسة تحليلية) ، مجلة العلوم النفسية والتربوية ، عدد ٨ ، ابريل ٢٠١٩ م ، ص ٣٤٧ ، ٣٤٨.

١٦- سهير فهيم الغباشى وهناء احمد محمد شويخ ، بعض منبئات نوعية الحياة المرتبطة بالصحة لدى مرضى الالتهاب الفيروسي (سى ) المزمّن من المصريين ، دراسات نفسية ، المجلد التاسع عشر ، العدد الثانى ، رابطة الاخصائين النفسين ، القاهرة ٢٠٠٩ م ، ص ٢٢٦ .

١٧- ايناس التلاوي واحمد مصطفى العتيق ، جودة الحياة وعلاقتها بالاغتراب المجتمعي (دراسة مقارنة في بيئات متباينة)،مجلة الدراسات والبحوث البيئية ، المجلد ٤٧، الجزء ٣ ، معهد الدراسات والبحوث البيئية ، جامعة عين شمس، سبتمبر ٢٠١٩م ، ص١٥١.

١٨- خدمات الرعاية الصحية ، ويكيبيديا الموسوعة الحرة

Ar.wikipedia.org

١٩- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشئون اللاجئين / العراق

Help.unhcr.org

٢٠- غمشى زهرة ، راس المال الاجتماعي الافتراضي : قراءة في سوسيولوجيا العلاقات الاجتماعية في مواقع الشبكات الاجتماعية دراسة على عينة من مستخدمي الفيسبوك ، رسالة دكتوراة ، جامعة وهران ٢، الجزائر ٢٠١٨، ص٧٦

٢١- وليد رشاد زكي ، راس المال الاجتماعي بين السياق الواقعي والافتراضي ، ٢٠١٢م

المركز العربي لأبحاث الفضاء الإلكتروني

Accronline.com

٢٢- بلحنا في امينة ومختارى فيص ، اثر راس المال الاجتماعي على التعليم في الجزائر ، مجلة البديل الاقتصادي ، العدد العاشر ، الجزائر ، ٢٠٢٠، ص٦٩.

٢٣- طلعت سروجي ، راس المال الاجتماعي ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، ٢٠٠٠م ، ص٣٩.

٢٤- عيسى عيسى العسافين ، مجتمع المعلومات : دراسة في نظرياته وركائزه الاقتصادية والتكنولوجية ، جامعة دمشق ، سورية ، سلسلة الآداب والعلوم الانسانية ، سورية ، مجلد ٣٨، عدد٤٤، ٢٠١٦م ص ١٣١

سواء دراوشة وحنان بدر ، منهجية تحليل الشبكات الاجتماعية : البنية والشكل ، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية ، مجلة دراسات في العلوم الانسانية والاجتماعية ، مجلد ٤٢ ، عدد١ ، الاردن ، ٢٠٢١، ص٥٤ ، ٦١ .

- ٢٥- ادريس الغزوى ، مانويل كاستلز ومفهوم مجتمع الشبكات من المجتمع الى الشبكة : نحو مقارنة تأهيلية للهوية والسلطة في عصر المعلومات ، المركز العربي للابحاث ودراسة السياسات ، مجلد ٩ ، عدد ٣٣ ، قطر ٢٠٢٠ م ، ص ١٤٦ ، ص ١٤٧ ، ص ١٤٨ .
- ٢٦- صربية مقناتي ، استخدام تقنية انترنت الاشياء في القطاع الصحى ودوره فى تنمية المعرفة الصحية ، مجلة عبد القادر للعلوم الانسانية ، مجلد ٣٥ ، ٣٥٥٢ ، الجزائر ، ٢٠٢١ م
- ٢٧- زكريا جودة ، اهمية الرقمنة كألية لتحديد الادارة الترابية فى ظل مواجهة فيروس كورونا ، بحث منشور ، مجلة المنارة للدراسات القانونية والادارية ، اكتوبر ٢٠٢٠ م ، ص ٤٥٩ : ص ٤٦٠ .
- ٢٨- ام الخير نعيمى ، تعزيز الصحة فى العصر الرقى : نظرة نقدية ، جامعة قاصدى مرباح ورفلة ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، مجلد ١٢ ، عدد ٣ ، ٢٠٢٠ م ، ص ٤٦ : ص ٥٨ .
- ٢٩- خشبة مُجد ماجد ، تكنولوجيا المعلومات لدعم الرعاية الصحية وادارة المستشفيات : خبرات عالمية وتطبيقات عملية ، جامعة القاهرة ، معهد التخطيط القومى ، ٢٠٠١ ص ٣١ .
- 30-Von Huben, A., Howell, M., Carrello, J., Norris, S., Wortley, S., Ritchie, A., Howard, K. Application of a health technology assessment framework to digital health technologies that manage chronic disease: A systematic review(2022) International Journal of Technology Assessment in Health Care, 38 (1), art. no. e9, .
- 31- Brahmhatt, D.H., Ross, H.J., Moayed, Y. Digital Technology Application for Improved Responses to Health Care Challenges: Lessons Learned From COVID-19 (2022) Canadian Journal of Cardiology, 38 (2), pp. 279-291.
- 32- Cooper, B., Bedi, M., Bovi, J.A., Currey, A.D., Erickson, B.A., Gore, E.M., Hall, W.A., Lawton, C.A.F., Schultz, C.J., Siker, M.L., Saeed, H. Enhancing Patient-Physician Experience in the Digital Era: A Review of Mobile

- Health Applications for Oncology Patients(2021) International journal of radiation oncology, biology, physics, 111 (3), pp. e105-e106.
- 33- Faujdar, D.S., Singh, T., Kaur, M., Sahay, S., Kumar, R. Stakeholders' perceptions of the implementation of a patient-centric digital health application for primary healthcare in india(2021) Healthcare Informatics Research, 27 (4), pp. 315-324.
- 34-Düvel, J.A., Gensorowsky, D., Hasemann, L., Greiner, W. Digital Health Applications: A Qualitative Study of Approaches to Improve Access to Statutory Health Insurance [Lösungsansätze für den Zugang digitaler Gesundheitsanwendungen zur Gesetzlichen Krankenversicherung: eine qualitative Studie] (2022) Gesundheitswesen, 84 (1), pp. 64-74
- 35-Gopichandran V, Ganeshkumar P, Dash S, Ramasamy A Ethical challenges of digital health technologies: , India April 1, 2020Bull World Health Organ Volume 98, Issue 4; Pages 277-281