

دورة روبوتات المحادثة في الخدمات الصحية: النطاق والتحويل واللغة والإشراف

2027 – 19 فبراير

روما





دورة روبوتات المحادثة في الخدمات الصحية: النطاق والتحويل واللغة والإشراف

المرجع: 35124_725 التاريخ: 15 - 19 فبراير 2027 المكان: روما الرسوم: GBP 5500

ملخص البرنامج

روبوتات المحادثة في الخدمات الصحية محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لقادة تجربة المريض والصحة الرقمية والعمليات السريرية على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بملف ضبط لروبوت محادثة في خدمة واحدة موجهة للمرضى. يسأل المرضى ويحجزون المواعيد ويبلغون عن أعراضهم عبر محادثة آلية، وكثيرا ما لا يعرفون أين تنتهي الآلة وتبدأ العيادة. وينتقل البرنامج من النطاق والمخاطر إلى تصميم المحادثة والتحويل وإتاحة اللغات والإشراف، بحالات من المستشفيات والرعاية الأولية. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في روبوتات المحادثة في الخدمات الصحية لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

روبوت المحادثة الذي يجب المرضى إجابة خاطئة، أو لا يمرر رسالة عاجلة إلى موظف، يسبب ضررا وشكاوى أسرع مما كان يسببه طابور الانتظار. أما القادة الذين يحددون النطاق وقواعد التحويل وروتين المراجعة قبل الإطلاق فيبقون الخدمة نافعة ويحدون من التعرض السريري وتعرض السمعة.

- التعرض لمخاطر سلامة المرضى: ينخفض حين توجه الرسائل العاجلة والخارجة عن النطاق إلى الموظفين.
- زمن معالجة الاتصال: يقصر حين تحل الأسئلة المعتادة من أول تواصل.
- عدالة الوصول: تتحسن حين تختبر احتياجات اللغة والصيغة قبل الإطلاق.

المبادئ والأساس المعرفي

- إرشادات منظمة الصحة العالمية لأخلاقيات النماذج الكبيرة متعددة الوسائط وحوكمتها: تؤطر الشفافية والمساءلة والإشراف البشري وحماية البيانات، وتطبق في الجلسات 1 و4 و5.
- منطقتي حدود النطاق: يفصل ما يجوز للروبوت أن يجيب عنه عما يجب أن يرفضه أو يحيله، ويطبق في الجلستين 1 و2.
- منطقتي مسار التصعيد: يربط كل إشارة خطر بشخص معين وزمن استجابة، ويطبق في الجلستين 3 و5.



المشاركون المستهدفون

- مدبرون يملكون قنوات تواصل المرضى مثل مراكز الاتصال والبوابات والمراسلة.
- قادة العمليات السريرية الذين يقررون ما يجوز للأتمتة قوله للمرضى.
- قادة الصحة الرقمية الذين يختارون خدمات روبوتات المحادثة ويضبطونها.
- مسؤولو الجودة والمخاطر الذين يراجعون الحوادث والشكاوى.
- قادة تجربة المريض الذين يقيسون الوصول والرضا.

يأتي المشاركون عادة من المستشفيات وشبكات الرعاية الأولية والعيادات المتخصصة وشركات التأمين الصحي.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تحديد نطاق روبوت محادثة موجه للمرضى، بما في ذلك الموضوعات التي لا يجب عنها.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص مسارات المحادثة التي تعرض سلامة المريض للخطر.
3. سيكون المشاركون قادرين على إعداد قواعد للتحويل والتوصية تسمى المسؤولين وأزمة الاستجابة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تقييم ترتيبات اللغة وإتاحة الاستخدام والموافقة لفئات المرضى المتنوعة.
5. سيكون المشاركون قادرين على تقييم روبوت المحادثة مقابل إرشادات منظمة الصحة العالمية في الشفافية والإشراف البشري.
6. سيكون المشاركون قادرين على تحرير روتين مراجعة يستند إلى الحوادث والشكاوى ونماذج من سجلات المحادثات.

هيكل البرنامج

اليوم 1: روبوتات المحادثة في الخدمات الصحية: النطاق والمخاطر

ما الذي يجوز لروبوت المحادثة أن يقوله للمريض، وما الذي يجب ألا يحاوله أبدا؟

- مخطط حدود نطاق حالة الاستخدام
- خريطة نقاط تواصل رحلة المريض
- قائمة المواضيع المسموحة والمرفوضة
- فرز سيناريوهات الضرر السريري
- فحص إفصاح الشفافية وفق إرشادات منظمة الصحة العالمية

اليوم 2: تصميم المحادثة وسلامة الرسائل

كيف تكتب المحادثة ليكون المريض على علم لا مضللا؟



- مكتبة النوايا والردود
- معيار الرسائل بلغة مبسطة
- صياغة التنبيه وعدم اليقين
- قواعد كشف ذكر الأعراض
- ورقة أخذ عينات من سجلات المحادثات

اليوم 3: التحويل والتصعيد

متى وكيف تنتقل المحادثة إلى شخص؟

- جدول محفزات الإشارات العاجلة
- مصفوفة مسؤول التصعيد وزمن الاستجابة
- قاعدة التحويل خارج ساعات العمل
- نص التحويل الودي
- مراجعة حادثة تحويل فائت

اليوم 4: إتاحة اللغات والموافقة وحماية البيانات

هل تستطيع كل فئة من المرضى استخدام الخدمة بأمان وعن علم؟

- اختبار تكافؤ العربية والإنجليزية
- مراجعة إتاحة الاستخدام والصيغ
- صياغة موافقة المريض والإشعار
- خريطة التعامل مع البيانات والاحتفاظ بها
- وصف دور الإشراف البشري

اليوم 5: ملف ضبط روبوت المحادثة لخدمة واحدة موجهة للمرضى

هل تتكامل الأدوات السابقة في ملف واحد يستطيع مراجع تدقيقه؟

- تطبيق مخطط حدود النطاق من الجلسة 1
- اختبار ورقة أخذ العينات من الجلسة 2
- مراجعة مصفوفة التصعيد من الجلسة 3
- فحص صياغة الموافقة من الجلسة 4
- إنجاز ملف ضبط روبوت المحادثة



المنهجية

يقوم البرنامج على تمرين منظم حول خدمة مرضى جاهزة تضم نماذج من سجلات المحادثات وقائمة نوايا وسجل حوادث. يحدد المشاركون الردود غير الآمنة أو الغامضة ويقررون التحويل الصحيح ويعيدون صياغة النص، ثم يقارنون نتائجهم في مجموعات صغيرة، ثم يطبقون الأدوات نفسها على خدمة من مؤسستهم.

- نشاط مقترح: إعادة كتابة رد قدم نصيحة خارج نطاق روبوت المحادثة.
- نشاط مقترح: تتبع رسالة عاجلة متأخرة عبر مصفوفة التصعيد.
- نشاط مقترح: اختبار النسختين العربية والإنجليزية من مسار حجز موعد واحد.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك ملف ضبط لروبوت محادثة في خدمة واحدة موجهة للمرضى. ويضم الملف مخطط حدود النطاق ومعياري الرسائل ومصفوفة التصعيد ومذكرة عن اللغة والموافقة وروتين مراجعة شهريا بمسؤولين معينين. ويستخدم الملف في العمل لإحاطة القادة السريريين وللبت في إبقاء الخدمة قائمة أو توسيعها أو إيقافها.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب روبوتات المحادثة في الخدمات الصحية المديرين من غير ذوي الخبرة التقنية؟

نعم، فروبوتات المحادثة في الخدمات الصحية تدرس عبر سجلات محادثات ونماذج جاهزة. ويفترض التدريب مسؤولية عن خدمة للمرضى دون خبرة في البرمجة أو علم البيانات.

على أي مراجع يقوم تدريب روبوتات المحادثة في الخدمات الصحية؟

يقوم تدريب روبوتات المحادثة في الخدمات الصحية على إرشادات منظمة الصحة العالمية لأخلاقيات النماذج الكبيرة متعددة الوسائط وحوكمتها، مع منطق حدود النطاق ومنطق مسار التصعيد.

كيف يستخدم الملف الناتج عن تدريب روبوتات المحادثة في الخدمات الصحية في العمل؟

يستخدم ملف ضبط روبوت المحادثة لإحاطة القادة السريريين وتحديد واجبات التصعيد والبت في إبقاء روبوت المحادثة الموجه للمرضى قائما أو توسيعه أو إيقافه.



بماذا يختلف تدريب روبوتات المحادثة في الخدمات الصحية عن تدريب الذكاء الاصطناعي السريري؟

يركز تدريب روبوتات المحادثة في الخدمات الصحية على محادثات المرضى والتحويل وإتاحة اللغات، بينما يركز تدريب الذكاء الاصطناعي السريري على نماذج التشخيص والتحقق منها.