arabnet

KFAS
مؤسسة الكويت للتقدم العلمي
Kuwait Foundation for the Advancement of Sciences

التحوّل الرقمي في مجال الرعاية الصحية في الكويت

المنشور الصحي 2021

التحوّل الرقمي في مجال الرعاية الصحية في الكويت

المنشور الصحي 2021

جدول المحتويات

الملخّص التنفيذي 10

مقدّمة 12

الإتّجاهات الحالية 16

التحوّل الرقمي في مجال الرعاية الصحية في الكويت 26

البنية الأسياسية للثورة 27
تجارُب الهاتف المحمول 28
التنوّع الرقمي 29
التخطيط المركزي هو المفتاح 30
التأمين الخاص ومتاهة التنظيم 31
تأثير جائحة كورونا 32

قصص نجاح ريادة الأعمال 40

الخطوات الموصى بها للتحوّل الرقمي 50

التشخيص الأوّلي 50
الأهداف، تحديد الأولويات، ومؤشّرات الأداء الرئيسية 51
رسم خرائط التقنيات والعمليات 51
الأمن والخصوصية 52
التنفيذ والابتكار المستمرّ 52
التحدّي الرقمي والتعاون 53

مؤسسة الكويت للتقدم العلمي

مؤسسة الكويت للتقدم العلمي هي مؤسسة خاصة غير ربحية تأسست في عام 1976 بموجب مرسوم أميري أصدره سمو أمير دولة الكويت الراحل، الشيخ جابر الأحمد الجابر الصباح، طيب لله ثراه. إذ تضمنت رؤية سموه إيجاد ورعاية ثقافة مزدهرة بالعلوم، والتكنولوجيا، والابتكار وتحقيق الاستدامة في دولة الكويت.

يتم تمويل أنشطة مؤسسة الكويت للتقدم العلمي من خلال شركات القطاع الخاص المساهمة في الكويت كجزء من مسؤوليتها الاجتماعية، حيث تبلغ نسبة المساهمات حالياً 1 في المئة من صافي أرباحها السنوية. وتتمثل رسالة المؤسسة في " تشجيع وتحفيز تقدم العلوم والتكنولوجيا والابتكار لنفع المجتمع والباحثين والشركات في دولة الكويت "، وهي ما تزال في صميم جميع أنشطتها وخططها.

منذ تأسيسها، أنشأت المؤسسة مراكز بحثية وتعليمية متميزة في الكويت، وهي المركز العلمي، ومعهد دسمان للسكري، ومركز صباح الأحمد للموهبة والإبداع، ومركز جابر الأحمد للطب النووي والتصوير الجزيئي. وتفخر مؤسسة الكويت للتقدم العلمي بالاعتراف الدولي الذي تحظى بها مراكزها، كمرافق ومعاهد بحوث عالمية رائدة. إضافة إلى ذلك، أسست المؤسسة شركة التقدم العلمي، التي تعد ذراع النشر للمؤسسة.

عرب نت

عرب نت شركة رائدة في تنظيم الفعاليات وبرامج الابتكار التي تركز على الأعمال التجارية والابتكار التكنولوجي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. ننظم مؤتمرات كبرى لقطاع التكنولوجيا في دبي والرياض والكويت وبيروت، وننشر الأخبار وتحليلات القطاع في بوابتنا الإخبارية على الإنترنت، كما نجري أبحاثا ونعد تقارير عن هذا القطاع، إضافة إلى تنظيم برامج ابتكار مصممة خصيصا للشركات والقطاع العام.

تستند الرؤى والنتائج الواردة في هذا المنشور إلى بحث مكتبي متعمق، بالإضافة إلى مقابلات فردية شبه منظمة أجريت مع الكيانات التالية:

الشركات

فريد صابر
مساعد الرئيس التنفيذي للمجموعة
مجموعة الخليج للتأمين

ضحى س. شبير
مديرة - التكنولوجيا والتحول الرقمي
شركة علي عبد الوهاب المطوع

عيسى نبيل العيسى
رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذى
شركة اسنان تاور للخدمات الطبية

ابو بكر المردي
كبير المسؤولين الإستراتيجيين
مستشفى رويال حياة

د. مساعد م. الرزوقي
رئيس تطوير الأعمال
الكويتية للعلوم الحياتية

ياسمين عبد الغفور
الرئيس التنفيذي للعمليات
شركة الدائرة المركزية

الشركات الناشئة

احمد ابو الحاز
المدير التنفيذي
شيزلونج

طلال بايعة
شريك مؤسس والرئيس التنفيذي
بايزات

د.مساعد م. الرزوقي
شريك مؤسس
صحة تيك

وسيم مرعبي
شريك مؤسس والرئيس التنفيذي
فيروفاكس

زياد سنكري
شريك مؤسس
كارديو دياغنوستيكس

تشارلي بارلو
شريك مؤسس والرئيس التنفيذي
هيلث ات هاند

أمير برسوم
شريك مؤسس والرئيس التنفيذي
فيزيتا

الملخّص التنفيذي

يشهد مجال الرعاية الصحية في الكويت حاليا دخوله عصر الابتكار الرقمي، فيما يعمل ممثّلو القطاع العام والخاص على جذب الموارد وإضافتها إلى عملية تحوّلهم الرقمي. وعلى الرغم من ذلك، لا يزال الوضع الراهن للثورة الصناعية الرابعة مُجزأ. يحتلّ عدد من مؤسّسات الرعاية الصحية البارزة، التي لديها أو أنها بصدد دمج الحلول الرقمية المبتكرة في عملياتها، مكانة متميزة في مجالات عدّة مثل السجلات الصحية، والتطبيب عن بُعد، وتطبيقات الهاتف المحمول. لكن على الرغم من ذلك، فليس هناك أيّ ارتباط بين هذه المؤسّسات حتى الآن. وبينما اتّخذت بعض الشركات الخطوات الاستراتيجية والإدارية اللازمة لإتمام تلك العملية، فإنّ التنفيذ يتمّ تدريجيًا وليس من منظور بيئة وطنية مترابطة، وهو بمثابة مقدّمة ضرورية لإطلاق العنان للقدرات الكاملة للثورة باستخدام التقنيات المتطوّرة، مثل الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي.

وأدّى تفشي وباء كورونا إلى تسريع الرقمنة في جميع المجالات، بما في ذلك الرعاية الصحية، ولاسيما مع تبوؤ حلول الصحة الإلكترونية عن بُعد بالمقدمة تلك المجالات، مما يبشّر بنتائج إيجابية لاسيما للشركات الناشئة في مجال الرعاية الصحية بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وبالتحديد

تلك التي تقدّم حلول الرعاية الصحية عن بُعد، إضافة إلى الخدمات الرقمية التي تستهدف العاملين في الرعاية الصحية. بشكل عام، أظهر قطاع ريادة الأعمال في مجال الرعاية الصحية امتلاكه قدرات هائلة وإبداعًا ملحوظًا، حيث طوّرت الشركات الناشئة حلولاً للصحة الرقمية تركّز على المرضى وتستفيد من أحدث التقنيات المُتاحة، مثل الذكاء الاصطناعي (AI) وسلسلة الكتل (البلوك تشين). في الوقت نفسه، أجبر الوباء مؤسّسات الرعاية الصحية على إعادة التفكير في أولويّاتها واستراتيجيّاتها؛ فسعت المؤسسات إلى تمكين العمل عن بُعد، وخفض الإنفاق، وتسريع دمج الحلول الرقمية التي تعزّز الكفاءة. أمّا على المدى البعيد، فسيتعيّن على مؤسّسات الرعاية الصحية التعامل مع الآثار البعيدة المدى للوباء، بوجود أدلّة متزايدة تشير إلى أنّ الناجين لا يزالون يواجهون مضاعفات ربما تدوم سنوات عدة.

مقدّمة

نتيجة للتفشّي المستمر لفيروس كورونا المستجد، وصلت أنظمة الرعاية الصحية، في مختلف أنحاء العالم، إلى حافة الهاوية. وشكلت الزيادة غير المتوقعة والمفاجئة في الطلب ضغوطاً هائلة على مؤسّسات الرعاية الصحية، ممّا أدى إلى تحميل بعضها بما يتجاوز قدرتها وطاقتها الاستيعابية، لكن ذلك أسهم في تطور الحلول الصحية الرقمية وتقدمها. وعلى سبيل المثال، وفقًا لشركة فروست أند سوليفان، من المتوقّع أن ينمو سوق الرعاية الصحية عن بُعد في الولايات المتحدة سبعة أضعاف بحلول عام 2025[1].

وحتى في السنوات التي سبقت الوباء، كانت أنظمة الرعاية الصحية في العديد من المدن الكبرى تواجه ضغوطا مالية وتنظيمية متزايدة. وأدت شيخوخة السكان والانتشار المتزايد للأمراض المزمنة والمعقّدة، دورًا كبيرا في ارتفاع الطلب على خدمات الرعاية الصحية وتكلفتها. ومن ثم، فقد أدّى ذلك إلى دفع شركات الرعاية الصحية إلى البحث بشكل متزايد عن الحلول الرقمية المبتكرة لتحسين الجودة وإمكانية الوصول إليها، مع إبقاء التكاليف تحت السيطرة. وبشكل عام، ووفقًا لأبحاث سوق أدرويت[2] (Adroit Market Research)، ربما يبلغ حجم السوق العالمي للتحوّل الرقمي في هذا المجال نحو 210 مليارات دولار بحلول نهاية عام 2025.

وتُحدث الرقمنة أيضًا تحوّلات نموذجية أساسية في هذا المجال، مثل تحوّل تقديم الرعاية الصحية لتصبح رعاية مركّزة على المريض، حيث يتم تمكين المرضى من أداء دور فعّال في إدارة صحتهم، والتحوّل إلى الرعاية التنبّؤية والوقائية، والابتعاد عمّا وصف بأنّه "نظام رعاية المرضى"؛ أي نظام رعاية صحية يركّز على علاج الأمراض بدلاً من العمل على الحفاظ على صحّة العملاء.

ووفقًا لشركة ديلويت، سيكون التحوّل الرقمي في الرعاية الصحية مدفوعًا إلى حد كبير بـ"البيانات القابلة للتشغيل المتبادل بشكل جذري، والذكاء الاصطناعي، والمنصّات المفتوحة والآمنة"، التي ستجمع بين العديد من المكوّنات الرئيسية غير المتصلة حاليًا: مثل أنظمة المستشفيات وشركات الأدوية ومصنّعي الأجهزة الطبية، وشركات التأمين الصحي[3]. ومن ثم، ستسمح أشكال التعاون هذه بتفعيل مجموعات جديدة من الخدمات التي تموضع المريض في مركز نموذج الرعاية الصحية. وتجدر الإشارة إلى أنّ سوق تحليلات البيانات الضخمة للرعاية الصحية العالمية قُدِّر بنحو 19.6 مليار دولار في عام 2018، ومن المتوقّع أن يصل إلى 47.7 مليار دولار بحلول عام 2024[4].

وفقًا لدراسة مشتركة أجرتها كلّ من شركتيّ فروست آند سوليفان والمشرق،[5] فإنّه فيما يخص منطقة مجلس التعاون الخليجي يتوقّع أن يزيد مزوّدو خدمات الرعاية الصحية استثماراتهم السنوية في البنية التحتية الرقمية حول العالم بمبلغ يتراوح بين 500 مليون دولار و 1.2 مليار دولار على مدى العامين المقبلين. ويمثّل هذا معدل نموّ بنسبة تتراوح بين 10% و 20%، زيادةً عن توقّعات النموّ ما قبل انتشار الوباء التي كانت تتراوح بين 3% و 4%. كذلك، توقّعت الشركتان أن تتضاعف زيارات المرضى الافتراضية أربع مرات بحلول الربع الأخير من عام 2020.

وبحسب أبحاث شركة كين[6]، فقد كان الطلب على الرعاية الصحية في الكويت في ارتفاع في كلّ من القطاعين العام والخاص؛ بسبب شيخوخة السكان، وزيادة حالات الإصابة بالأمراض غير المعدية، وزيادة انتشار الأمراض المزمنة، والأمراض الناتجة عن نمط الحياة، إضافة إلى التأمين الصحي الإلزامي. وقد دفع هذا الارتفاع بوزارة الصحة الكويتية إلى توقيع عدّة عقود لإنشاء وتجهيز مستشفيات عامة جديدة ومراكز رعاية صحية. في غضون ذلك، وبعد أن لاحظ

ممثّلو القطاع الخاص الإمكانات المربحة لسوق الرعاية الصحية، بدأوا أيضًا بالاستثمار في مرافق طبية خاصة جديدة. وفي أوائل عام 2019، توقّعت شركة كين للأبحاث أن تشهد الكويت على الأرجح إنشاء نحو 15 مستشفى جديدًا في السنوات الخمس المقبلة.

تاريخيًا، ووفقًا لدراسة أجرتها شركة فورستر الأمريكية للأبحاث عام 2018،[7] فقد تبيّن أنّ مجال الرعاية الصحية العالمية تخلّف عن الركب في ما يتعلّق بالرقمنة. وطوّرت الدراسة مؤشّر نضج التحوّل الرقمي الذي صنّف جاهزية المؤسّسات للابتكار ومدى كفاءتها عبر ستة مجالات، من ضمنها الرعاية الصحية. وخلُصت الدراسة إلى أنّ مؤسّسات الرعاية الصحية تخلّفت بنحو عقد من الزمن عن المجالات الأخرى في تبنّي التقنيات التي تعزّز مشاركة العملاء، بسبب المتطلّبات التنظيمية التي تتعلّق ببيانات المرضى. إضافة إلى على ذلك، ذكرت الدراسة أنّ تلك المؤسّسات تجد صعوبة أكبر عندما يتعلّق الأمر بالخدمة الذاتية والتسويق الرقمي واستعدادها لنماذج الأعمال التخريبية، ما جعلها تحتلّ المرتبة الأخيرة في هذه الدراسة.

يقف قطاع الرعاية الصحية حاليًا في قلب أزمة عالمية غير مسبوقة أدّت إلى زيادة كبيرة في معدّل تبنّي الحلول الصحية الرقمية، وتسريع حقيقي للثورة الصناعية الرابعة، والتي تولّد، في الواقع، ميزة استراتيجية للمؤسّسات التي تتبنّى رحلة التحوّل.

المراجع

1 Frost & Sullivan; ‘Telehealth—A Technology-Based Weapon in the War Against the Coronavirus’ (2020)

2 Adroit Market Research; ‘Global Digital Transformation in Healthcare Market Size by Region and Forecast 2018 to 2025’ (2019)

3 Deloitte, ‘Forces of Change—The future of health’ (2019)

4 IMARC Group; ‘Healthcare Big Data Analytics Market: Global Industry Trends, Share, Size, Growth, Opportunity and Forecast 2019-2024’ (2019)

5 Mashreq, Frost & Sullivan; ‘GCC Healthcare: A Glance into the Future’ (2019)

6 Ken Research; ‘Kuwait Hospital Market Outlook to 2022- By Public and Private Hospitals, By Inpatients and Outpatients, By General and Specialty Hospital and By Region (Al Asima, Hawalli, Al Farwaniya, Al Ahmadi, Al Jahra and Mubarak Al-Kabeer)’ (2019)

7 Forrester Consulting; ‘The Digital Transformation Race Has Begun’ (2017)

الإتّجاهات الحالية

تستفيد مؤسّسات الرعاية الصحية من التقنيات الرقمية لتحسين النتائج الصحية وتقديم نماذج رعاية مبتكرة تلبّي المُتطلبات المتطوّرة للعملاء، مع الحفاظ على التكاليف تحت السيطرة. في السنوات المقبلة، سيهيمن على هذا المجال كلّ من الخدمات الصحية عن بُعد، وتكنولوجيا التأمين (إنشورتك)، والأجهزة القابلة للارتداء، والبيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي، فضلاً عن السجلات الصحية الإلكترونية.

وفقًا لمنظّمة الصحة العالمية، تشير **الرعاية الصحية عن بُعد** إلى تقديم خدمات صحية عن بُعد باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتبادل المعلومات، بهدف تشخيص وعلاج الأمراض والإصابات، والبحث والتقييم، واستمرارية التعليم للمهنيّين الصحيّين. يُعد التطبيب عن بُعد من أكثر أشكال الرعاية الصحية عن بُعد شيوعًا، وهو يشير تحديدًا إلى الخدمات السريرية عن بُعد، مثل الفحص والتقييم، وتخطيط العلاج، والنصح، وإدارة الحالات. كما تُوجد تطبيقات أخرى للرعاية الصحية عن بُعد تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، الجراحة الروبوتية عن بُعد، والعلاج الطبيعي الذي يتم إجراؤه عبر التداول بواسطة الفيديو، والمراقبة المنزلية للعلامات الحيوية.

وقبل جائحة كورونا، كانت الخدمات الصحية عن بُعد في ارتفاع متزايد. وأظهرت توقّعات شركة "ماركت ريسيرش فيوتشر" قبل الجائحة، أنّ السوق العالمي للتطبيب عن بُعد سينمو بمعدّل سنوي نسبته 16.5% من عام 2017 إلى 2023، [8] في حين قدّرت شركة فورستر للأبحاث أنّ تفاعلات الرعاية الصحية الافتراضية ستتجاوز وحدها مليار تفاعل في الولايات المتحدة بحلول نهاية عام 2020. [9] في الواقع، أظهرت توقّعات فورستر المُعدّلة، التي تأخذ بالحسبان آثار الوباء، ارتفاعًا عاليًا في الطلب لدرجة دفعت معها محلّليها إلى توقّع حدوث أزمة عرض في الرعاية الافتراضية.

كيف غيرت جائحة كوفيد - 19 النظرة المستقبلية للخدمات الصحية عن بعد؟

المصدر: شركة مَكِنْزِي وَشُرَكَاؤُهُ

تحول استخدام الخدمات الصحية عن بعد من قبل

11%

من العملاء في عام 2019

76%

مهتمين باستخدامها مستقبلاً

ارتفع عدد مستخدمي الرعاية الصحية عن بعد بهدف تجنب التعرض لجائحة كوفيد19- بعد إلغاء 70% من الزيارات الصحية الشخصية. وذكر 76% من المجيبين على الاستقصاء أنهم سيستخدمون على الأرجح خدمات الرعاية الصحية عن بعد مستقبلاً، في حين عبّر 74% عن رضاهم الكبير عن هذه الخدمات.

تشمل فوائد الخدمات الصحية عن بُعد كلا من الأطباء والمرضى. بالنسبة للأطباء، تعني التفاعلات عن بُعد أنّهم قادرون على توسيع خدماتهم إلى ما وراء المرافق والمراكز، ما يعني تجربة أكثر ملاءمة للعديد من المرضى، وفي كثير من الأحيان تكون بتكلفة أقل. بالنسبة للمرضى، تُمكن هذه الخدمات المرضى من التواصل مع الاختصاصيين الطبيّين في المناطق النائية والمحرومة، ولأولئك الذين يفتقرون إلى القدرة على الحركة.

ومع ذلك، فإنّ التطبيب عن بُعد، على وجه الخصوص، يفرض قيودًا جوهرية متعلّقة به. أوّلاً، هناك حدود كامنة في التشخيص والعلاجات التي لا تشمل

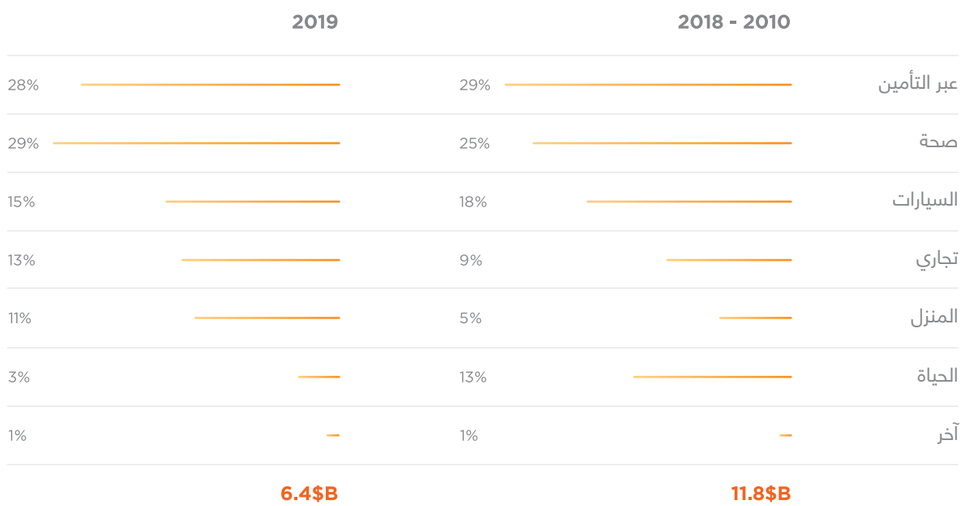
أيّ تفاعل جسدي. ثانيًا، من دون بيانات الحلول الكافية والمناسبة فإنّ خدمات التطبيب عن بُعد عند الطلب، التي تربط المرضى عشوائياً بمقدّمي الرعاية الصحية ، ستقلّل من جودة الرعاية بشكل كبير. إضافة إلى ذلك، إنّ استخدام الخدمات الصحية عن بُعد يتضمن مخاوف ملحوظة تتعلّق بالخصوصية والأمن، إذ إن البيانات الصحية المُخزّنة والمُرسَلة إلكترونيًا معرّضة بطبيعتها لأيّ هجمات إلكترونية. في عام 2019، أحصت بروتينوس، شركة تحليلات الامتثال للرعاية الصحية، 572 عملية انتهاك للبيانات على مستوى العالم، بما في ذلك 41.4 مليون سجلّ للمرضى.[10]

ووفقًا لشركة ولترز كلوير، فإنّ لدى شركات التأمين الطبي مصلحة راسخة في التعاون مع مؤسّسات الرعاية الصحية لتعزيز التطبيب عن بُعد، كما أنّ بعض شركات التأمين ما زالت لا تغطّي تكلفة زيارات الرعاية الصحية عن بُعد، ممّا يُجبر بعض المرضى على دفع التكاليف من نفقتهم الخاصة.[11]

في مقال نشرته مجلة فوربس في عام 2019، وصفت فيه اعتماد الحلول الرقمية من قِبل قطاع التأمين الصحي على مدار العقد الماضي بأنه أمر "محدود".[12] يظهر المقال أنّ شركات التأمين فشلت إلى حد كبير في تقديم برامج تأمين تركّز بنجاح على المستهلك، ونتيجة لذلك، انخفضت معدّلات نموّ سوق التأمين الصحي العالمي من 9% في 2014 - 2015، لتصل إلى 6% أو 7% في السنوات اللاحقة. وعلى الرغم من تلك البداية البطيئة، لا تزال تكنولوجيا التأمين تستعدّ لتخترق سوق التأمين، كما هو واضح من الحصة المتزايدة من الاستثمارات العالمية المتدفّقة الى هذا المجال، التي بلغت أعلى مستوى لها على الإطلاق في عام 2019، مع رقم قياسي بلغ 6.37 مليار دولار، وفقًا لشركة ويليس تاورز واتسون[13] - أي بزيادة قدرها أكثر من ملياريّ دولار عن العام السابق. وشكّلت تكنولوجيا التأمين التي تركّز على الرعاية الصحية 29% من إجمالي ذلك المبلغ.[14]

فاق الاستثمار في مجال تكنلوجيا التأمين الاستثمار في مجلات أخرى في عام ٢٠١٩ بعد أداء قوي منذ عام ٢٠١٠.

المصدر: نتت داتا و افيريس



إنّ مصطلح "إنشورتك" (تكنولوجيا التأمين) يجمع بين كلمتين: "التأمين" و "التكنولوجيا". وتشير تكنولوجيا التأمين بشكل عام إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة لخرق مجال التأمين، مما يعني: تحسين تجربة العملاء وتوفيرالمدّخرات عبر سلسلة قيمة التأمين. وعلى نطاق أوسع، يُستخدم المصطلح للدلالة على "النظام البيئي الذي يجمع المجالات المجاورة لتوفير خدمة مُحسّنة ذات قيمة أكبر لشركات التأمين وعملائها. تشمل هذه المجالات ذات الأهمية الخاصة، الأمور التالية: الزراعة، الصحة، الأمن الإلكتروني، الاقتصاد التشاركي، إدارة الثروات، النقل، وغيرها الكثير"، وفقًا لشركة برايس ووتر هاوس كوبرز.[15]

وتشمل حلول تكنولوجيا التأمين التشغيل الآلي لسير العمل (مثل الإدخال الآلي للبيانات ومعالجة المستندات)، وأدوات إدارة المطالبات، وتقييم وإدارة المخاطر المدعومة بالذكاء الاصطناعي، وصولاً إلى تطبيقات الهاتف المحمول

للعملاء، إضافة إلى الشاشات وأجهزة التتبّع للأفراد والسيارات.

ووفقًا لمَكِنْزي،[16] ستساعد الرقمنة على وقف موجة ارتفاع تكاليف مطالبات التأمين والتقليل من تعقيد إدارة المطالبات في مجال الرعاية الصحية. يذكر تقرير مكنزي أنّه على الرغم من أنّ الرقمنة الكاملة لعملية المطالبات غير ممكنة حتى الآن في معظم البلدان، فإنّ رقمنة أجزاء من العملية رقميًا قد تعزّز الكفاءة والدقة، فضلاً عن خفض التكاليف وتحسين تجربة العملاء.

إلى جانب ذلك، ستمكّن الرقمنة شركات التأمين الصحّي من تقديم "بوالص" أفضل وأكثر شخصية لعملائها، وبالتحديد عبر الاستفادة من القنوات الرقمية، مثل التطبيقات الصحية والأجهزة القابلة للارتداء. ووفقًا لموقع إنفستوبيديا، فإنّ الأجهزة القابلة للارتداء هي "فئة من الأجهزة الإلكترونية التي يمكن ارتداؤها كمكمّلات، أو إدخالها في الملابس، أو زرعها في جسم المستخدم، أو حتى وشمها على الجلد.". وعادةً تمتلك هذه الأجهزة القدرة على إرسال واستقبال البيانات عبر الإنترنت.

يؤدي الانتشار الشائع والمتزايد للأجهزة المحمولة القابلة للارتداء والمتّصلة بالإنترنت، إلى تغيير أسلوب تقييم مخاطر التأمين الصحي؛ فجمع البيانات الدقيقة للعملاء وتحليلها، يمكّن شركات التأمين من تحديد عوامل الخطر بدقّة أكبر. كذلك تمثل هذه المعطيات لشركات التأمين فرصة لتحفيز السلوك الجيد.

يواجه عالم تكنولوجيا التأمين العديد من التحديات. فبالنسبة للكثير من المستهلكين وأصحاب الشركات الصغيرة، فإنّ التفاعل مع روبوت الدردشة الذكي أو المساعد الافتراضي ربما لا يمنحهم الثقة الكافية لشراء منتجات التأمين. كذلك، أعاقت الحواجز التنظيمية نموّ هذا المجال، لا سيّما في البلدان التي تفتقر فيها السلطات المشرِفة إلى المعرفة التقنية اللازمة لتقييم المنتجات والخدمات التي تقع خارج نطاق التنظيم الحالي. وأخيرًا، فإنّ الاعتماد على المعلومات الدقيقة لتقديم حلول مبتكرة يُثير مخاوف واضحة تتعلّق بأمان البيانات وخصوصية الأفراد، لاسيما في ما يتعلق بالأجهزة القادرة على تتبُّع مكان وجود الشخص.

مصادر البيانات الضخمة في الرعاية الصحية

Source: NEJM Catalyst 9catalyst.nejm.org) © Massachusetts Medical Society

تمّ مسبقًا الإبلاغ عن أوّل حالة تتعلّق بساعة ذكية استدعت سيارة إسعاف وأنقذت حياة صاحبها. فالساعات الذكية هي أحد أنواع الأجهزة القابلة للارتداء التي يمكنها مراقبة المؤشرات الفسيولوجية المختلفة بسلاسة أثناء التنقّل - كمُعدل ضربات القلب أو عدد الخطوات الممشية أو ضغط الدم أو النوبات أو الإجهاد البدني أو إفراز مواد كيميائية حيوية معيّنة. بعد ذلك، يمكن تفسير هذه البيانات بواسطة الخوارزميات لتحديد العلامات الحيوية المثيرة للقلق في الوقت الذي تحدث فيه تقريبًا. ومع زيادة الطلب على "بالونات" الرعاية الصحية عن بُعد، سيبرز المزيد والمزيد من الأجهزة الطبية الخاصة بالاستخدام المنزلي والنماذج الموجّهة للمستهلكين.

تواجه التكنولوجيا القابلة للارتداء العديد من التحديات. فثمة قيود تصميم جوهرية تتمثّل في موازنة الوظائف المتزايدة مع هندسة المعدات – كما يشكّل عامل صِغر النموذج تحديات كبيرة للمصنّعين الذين يحاولون إدخال أجهزة إضافية. إضافة إلى ذلك، فإنّ الاستخدام المطوّل للوظائف التي تستهلك الكثير من الطاقة، مثل الشبكات اللاسلكية ونظام المواقع العالمي

(GPS)، يقصّر بشكل كبير من عمر البطارية. وقد تتعرّض الأجهزة القابلة للارتداء لهجمات الأمن الإلكتروني، التي ربما يكون لها عواقب وخيمة على المستخدمين في ما يتعلّق بالخصوصية والسلامة الصحية.

على ما يبدو، يشكّل هذا التدفّق المتزايد للبيانات الصحية الشخصية والدقيقة معضلة للمهنيّين الطبيين. إنّ تلقي المعلومات الطبية وعدم التصرّف وفقًا لها قد يعرّضان الأطباء للمسؤولية الطبية. نتيجة لذلك، ستكون البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي أمرًا بالغ الأهمية لهذا النموذج الناشئ.

يمكن للخوارزميات التنبؤية القائمة على البيانات أن تحدّد المرضى الذين قد يستفيدون من التدخّل المبكر، ومن ثم، يلغي ذلك الحاجة إلى زيارة قسم الطوارئ في المستشفى، ممّا يؤدّي إلى انخفاض حالات الدخول وإعادة الإدخال. فضلاً عن ذلك، ستمكّن هذه الخوارزميات الأطباء من تصميم العلاجات بشكل أكثر كفاءة، من خلال القدرة على التنبّؤ بشكل أكثر دقة بمسار وضع المريض، لا سيّما في ما يتعلّق بالحالات التي تؤثّر فيها الأمراض على أعضاء أجهزة متعددة.

زيادةً على ما سبق، تتوقّع جارتنر أنّه يمكن لنحو نصف سكان العالم الاعتماد على ما يُسمّى بـ"المساعدين الافتراضيين للصحة الشخصية" بحلول عام 2025.[17] هؤلاء المساعدون الافتراضيون المدعومون بالذكاء الاصطناعي، سيكون لديهم اطّلاع كامل على التاريخ الطبي والتركيب الجيني لكلّ مستخدم؛ الأمر الذي يعزّز اتّخاذ قرارات أفضل. ستؤدي تقنية الذكاء الاصطناعي أيضًا دورًا رئيسيًا في تطوير الأدوية، ممّا يؤدي إلى تسريع العملية بشكل كبير والتقليل من التكلفة في الوقت نفسه.

وقد تسبّب تقنيات الذكاء الاصطناعي بعض الآثار السلبية؛ لأنّه عندما تصبح أنظمة الذكاء الاصطناعي أكثر تعقيدًا، يُصبح من الصعب على المهنيّين الطبيّين فهم كيفية معالجة المعلومات وتحقيق النتائج النهائية بالكامل، والتي بدورها تجعل الأطباء أكثر عُرضةً للتراخي من خلال قبول توجيهات النظام بشكل عشوائيّ.[18] تُعرف هذه الظاهرة باسم "التحيّز للأتمتة".

في هذه الأثناء، فإنّ اعتماد أنظمة السجلات الصحية الإلكترونية (**EHR**) سيطلق العنان الكامن داخل مجموعة البيانات التي تمتلكها المستشفيات مسبقًا. سيحصل كل مريض على توأم رقمي - وهو سجل بيانات خاص بالفرد مدى الحياة. من شأن هذا السجل تحسين عملية اتّخاذ القرار الطبي وتجربة المريض بشكل عام، من خلال مساعدة الأطباء على تقييم الفعالية المحتملة للعلاجات والإجراءات الطبية، إضافة إلى القضاء على مخاطر الأخطاء الدوائية. بجانب ذلك، سيكون تحليل سجل البيانات قادرًا على توقّع احتياجات المرضى المستقبلية للاستشفاء، لاسيما لأولئك الذين يدخلون المستشفيات بشكل متكرّر جدًا، إضافة إلى وضع خطط وقائية لهم. وأخيرًا، ربما تساعد السجلات الصحية الإلكترونية على التنبؤ بمعدلات القبول المستقبلية، ممّا يسمح للمستشفيات بتخصيص الموارد والموظفين بشكل أكثر كفاءة.

و لما كانت مؤسّسات الرعاية الصحية تدمج بشكل متزايد التقنيات الرقمية في عملها وتصبح أكثر نضجًا رقميًا، فإنّ القطاع في طريقه إلى تحسين كفاءته التشغيلية ورفع معايير الرعاية الطبية، وتعزيز التجربة الشاملة لمتخصّصي الرعاية الصحية والمرضى على حدّ سواء.

المراجع

8 Market Research Future; ‘Telemedicine Market Research Report, By Service Type (Telenursing), Component (Software, Hardware), Deployment (Cloud-Based, On-Premises), Application (Cardiology, Radiology, Dermatology) End Users (Hospitals, Clinics, Home Care) - Global Industry Size, Trends, Growth, Analysis, Share, Forecast till 2023’ (2017)

9 Forrester Research; ‘Predictions 2020: Healthcare’ (2020)

10 Protenus; ‘Breach Barometer’ (2020)

11 Wolters Kluwer; ‘6 Telehealth Trends for 2020’ (2020)

12 Forbes; ‘Top Five Digital Health Technologies in 2019’ (2019)

13 Willis Tower Watson; ‘Quarterly InsurTech Briefing Q4 2019’ (2019)

14 NTT DATA; ‘Insurtech Global Outlook’ (2020)

15 PwC; “This is InsurTech’s moment. Will insurers seize the opportunity?” (2019)

16 McKinsey & Company; ‘For better healthcare claims management, think “digital first” (2019)

17 Gartner; ‘Maverick* Research: Endangered! How Technology Will Cause Extinction of the Primary Care Tier of Medicine’ (2016)

18 BMJ Quality & Safety; ‘Artificial intelligence, bias and clinical safety’ (2019)

التحوّل الرقمي في مجال الرعاية الصحية في الكويت

على الرغم من أنّ سكان الكويت هم ذوو أغلبية شابة، فإن الدولة تعاني من عبء متزايد من الأمراض، بما في ذلك ارتفاع معدّلات الإصابة بمرض السكري والسرطان والسمنة، ممّا أدى إلى تسريع عملية تطوير قطاع الرعاية الصحية الخاص والعام.

> صنفت دراسة حول العبء العالمي للأمراض الكويت على أنها رابع أكثر دول العالم بدانةً.

في عام 2016، وفقًا لإدارة التجارة الدولية الأمريكية، منحت الحكومة الكويتية مشاريع البنية التحتية للرعاية الصحية مبلغاً بقيمة 11 مليار دولار، مع تركيز كبير على إعطاء الأولوية لتحويل القطاع.[19] في تلك الأثناء، كانت هناك حملة كبيرة من قِبل الحكومة لتحويل خدمات الرعاية الصحية من القطاع العام إلى القطاع الخاص. ويأتي ذلك تماشيًا مع استراتيجية تطوير الرعاية الصحية المنصوص عليها في خطة رؤية الكويت 2035؛ التي تهدف إلى تحفيز دور

القطاع الخاص في تقديم الخدمات الصحية. وفي وقت صدور التقرير، كانت المستشفيات الخاصة تخطّط لزيادة عدد الأسرّة المُتاحة من نحو ألف سرير إلى أكثر من 2،800 سرير.[20]

> الكويت رائدة في مجال الرعاية الصحية. أول دولة في دول مجلس التعاون الخليجي يكون لديها مستشفيات كبيرة (أكثر من 500 سرير).

وفي الوقت الذي تقدم فيه الحكومة خدمات رعاية صحية مجانية، فقد أشار تقرير شركة QuintilesIMS لعام 2016 إلى مَيْل المرضى الكويتيين إلى الإنفاق على العلاج في القطاع الخاص، وعادةً ما يتمّ استيعابهم من خلال جداول العلاج الأكثر ملاءمة، وغيرها من الخدمات المتطوّرة التي تقدّمها المستشفيات الخاصة.

البنية الأسياسية للثورة

تحرص مؤسسات الرعاية الصحية على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لرقمنة أنظمتها وعمليّاتها من أجل تحقيق النموّ والتوسّع بشكل فعّال أكثر، إضافة إلى تحسين الكفاءة والنتائج الصحيّة. وتُعتبر سجلّات الرعاية الصحية الإلكترونية (EHR) من الأمور الأساسية لجدوى ونجاح هذا التحّول الرقمي.

لقد بدأ العديد من المستشفيات الخاصة في الكويت بتطبيق أنظمة السجلات الصحية الإلكترونية، بما في ذلك دار الشفاء ومستشفى السلام ومستشفى رويال حياة. ومع إطلاق تلك الأخيرة عام 2016، سلط أبو بكر المرضي، كبير مسؤولي الاستراتيجيات في رويال حياة، الضوء على العديد من مبادرات التحوّل الرقمي في المستشفى، بما في ذلك: نظام السجلات الصحية الإلكترونية - تراك كير (Trakcare)؛ الذي تقدمه شركة إنترسيستمز (InterSystems) لبرامج

الكمبيوتر ومقرّها الولايات المتحدة، وتطبيق للهاتف المحمول - تمّ تطويره بواسطة شركة موبي كير (mobiCare) ومقرّها الهند، يتّصل بنظام المعلومات الصحية (HIS)، وهو قادر على نقل الاستشارات من المستشفى إلى المرضى عبر نظام المعلومات الصحية الخاص بالمستشفى.

وذكر المرضي أنّ المستشفى لم يواجه أيّ عقبات في ما يتعلق بالتنظيم. لكن التطوّر في التنفيذ لا يزال بطيئًا وصعبًا. بشكل عام، وفقًا للمرضي: "فإنّ التغيير صعب، لكن هذا ما هو عليه الوضع". بالنظر إلى المستقبل، يتفاوض المستشفى مع شركة ماديكوس للذكاء الاصطناعي (Medicus AI)، ومقرّها النمسا، لتكون قادرة على إضافة المزيد من حلول الرعاية الصحية عن بُعد إلى عروضها، وهي خطوة وصفها المرضي في أعقاب الوباء بعبارة "افعل أو ستموت".

تجارُب الهاتف المحمول

يعد "أسنان تاور"؛ أكبر مركز لطبّ أسنان في الشرق الأوسط، وهو شركة استفادت من تكنولوجيا الهاتف المحمول بشكل كبير جدًا. وفقًا لعيسى نبيل العيسى، رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي لأسنان تاور، فقد طوّر المركز تطبيقه الخاص بعد عملية صارمة استمرّت عامين، أجرى فيها دراسة لخمسة أنظمة منافسة، واشترى منها نظامين. لكن في النهاية، صمم المركز تطبيقا خاصا به، حيث بدا أنّه يتجاوز المعايير العالمية لأنظمة إدارة عيادات الأسنان.

عمومًا، يعمل تطبيق الهاتف المحمول لـ "أسنان تاور" على تحسين تجربة العملاء وتقليل تكاليف المركز. على سبيل المثال، بعد أيّ إجراء خاص بالأسنان في المركز، سيتلقّى المريض تلقائيًا مقاطع فيديو تثقيفية حول الرعاية اللاحقة لحالته. يمكن للمستخدمين من خلال التطبيق أيضًا طلب المواعيد أو تأكيدها أو إلغاؤها، ودفع الرسوم، واستدعاء سيارتهم من موقف السيارات.

في الوقت الحالي، يتعامل تطبيق "أسنان تاور" مع نحو 30% من تفاعلات العملاء اليومية البالغ عددها 1،800 تفاعل، ويتوقّع العيسى أن يتضاعف هذا المقدار خلال العامين المقبلين. واختتم حديثه قائلاً: "هناك الكثير من الأشياء

الصغيرة التي يمكن من خلالها زيادة الإيرادات وتقليل التكلفة".

حرص العيسى على تسليط الضوء على أنّ مركز أسنان تاور يرعى ثقافة ريادة الأعمال الداخلية، حيث يتم تشجيع الموظفين على طرح أفكار جديدة، وفي حال الموافقة عليها، يتم مكافأتهم وإعطاؤهم إطارًا زمنيًا محددًا لتقديم الفكرة بشكل رسمي، ومن ثم يتمّ تسلمها وإدارتها من قِبل قسم تكنولوجيا المعلومات. تستند أخلاقيات الابتكار لدى المركز، إلى حدّ كبير، إلى إيمانه الأساسي بأنّ السوق متعطّش للجودة العالية. وأنهى كلامه قائلاً: "أعتقد، وبالأخصّ في دول مجلس التعاون الخليجي، أنّنا أغنياء بالمال، وأنّ المنافسة على السعر وحده أمر خاطئ لأن هذا تمامًا عكس ما يتطلبه السوق.

التنوّع الرقمي

تأسّست شركة سنترال سيركل في عام 1979 بهدف توفير المعدّات الطبية والحلول المتكاملة. ومنذ نشأتها، نمت الشركة بشكل كبير ووسّعت خدماتها لتشمل عددًا من القطاعات الأخرى، بما في ذلك المنتجات الصيدلانية التي شهدت أكبر نموّ مقارنة بباقي القطاعات.

تتكوّن قائمة عملاء شركة سنترال سيركل بشكل أساسي من كيانات حكومية - مثل وزارات الصحة، والدفاع، والشؤون الاجتماعية - ممّا يضع الشركة على مسار غير مستدام، وفقًا لما صرّحت به ياسمين العبد الغفور، رئيسة العمليات في الشركة. وقالت العبد الغفور: "السوق يتقلّص"، وفي الوقت الذي تحقّق فيه الشركة حاليًا عوائد جيدة، فإنه "بمجرّد أن تنتهي وزارة الصحة من جميع مشاريعها الضخمة، سنقوم بتوليد الأموال فعلياً من المواد الاستهلاكية وعقود الخدمة، وهذا ليس مستداماً أو فعّالاً."

على هذا النحو، تهدف الجهود الرقمية لشركة سنترال سيركل إلى تقليل الهدر. وقالت العبد الغفور إنّ: "الهدف الأوّل هو التحكّم في التكاليف"، وأضافت أنّ "العمل مع الأدوية ومع المعدات الطبية يخلّف وراءه الكثير من النفايات، في حين أنّ التكنولوجيا هي حتمًا خالية من النفايات. لذلك، نحن نحاول بالتأكيد تحقيق الكفاءة وإدارة العملية بشكل أفضل". إضافة

إلى خفض التكاليف، تخطّط الشركة للتركيز على الخدمات الطبية الإضافية للممثّلين الخاصين، مثل التشخيص والإجراءات الجراحية والمتابعة والرعاية اللاحقة. زيادةً على ما سبق، بدأت الشركة، كمزوّد للحلول الجاهزة، في استكشاف طرق جديدة، كاستخدام الذكاء الاصطناعي في توليد خدمات طبية آلية. في الآونة الأخيرة، بدأت شركة سنترال سيركل في اختبار طرق جديدة من خلال إطلاق صيدلية على الإنترنت، تُدعى فارماك (PHARMAC)؛ تمّ إنشاؤها للاستفادة من نجاح قطاع المواد الصيدلانية.

التخطيط المركزي هو المفتاح

شركة علي عبدالوهاب المطوع التجارية (AAW)، هي واحدة من أبرز الشركات التجارية في الكويت. تعمل الشركة في سبعة مجالات مختلفة، بما في ذلك الأدوية والتأمين. تمر الشركة حالياً بتحوّل رقمي عبر المؤسّسة بكاملها، ساعيةً إلى استخدام الموارد بكفاءة، فضلاً عن توفير التكلفة والوقت لجميع شبكات الأعمال. تتولّى ضحى شبير، مديرة التكنولوجيا والتحوّل الرقمي، مسألة الرقمنة والجهود المبذولة في سبيل تحقيق ذلك.

وقالت شبير إنّ إدارة التحوّل هذا تمثّل تحديًا كبيرًا في هذه البيئة، وإنّ الأولوية الأساسية هي التأكّد من أنّ مجلس الإدارة يرى القيمة الكبيرة الذي يقدّمها التحوّل الرقمي. وذكرت أنّ "عليك أن تشارك في مشاريعك بنفسك. كيف سيؤثّر ذلك على إيراداتك... العمل الذي أنجزته... موظفيك... ما مدى كفاءة العملية بكاملها... عليك إظهار وتوضيح كلّ ما سبق ذكره للمجلس".

ثانيًا، لقد كانت الكفاءة نادرة عندما كان يتعلّق الأمر بتنسيق جهود متعدّدة عبر مؤسّسة كبيرة ذات أقسام كثيرة. وأوضحت شبير، على وجه التحديد، أنّ عدم وجود سلطة مركزية داخل الشركة أدى إلى القيام بعمليات متكرّرة وهامشية؛ موضّحةً: "لذلك عندما تأتي للعمل على مشروع آخر، عليك البدء من الصفر مجددًا وإقناع المسؤولين أنهم بحاجة إلى دعم هذا الجهد الذي تبذله."

بهدف الحلّ، أنشأت شركة AAW وحدة جديدة تحت مُسمّى "مركز التميّز"، تجمع مديرين من أقسام مختلفة بغرض جمع احتياجاتهم أو متطلّباتهم، لتغذّي خطّة رقمية مركزية، كانت لا تزال قيد التصميم في فترة إجراء المقابلة.

التأمين الخاص ومتاهة التنظيم

قال الدكتور مساعد الرزوقي، الرئيس التنفيذي لتطوير الأعمال في الشركة الكويتية للعلوم الحياتية، وهي شركة مختصّة بنقل واستثمار التكنولوجيا: "إذا كنت تتحدث عن الثورة الصناعية الرابعة في أيّ اقتصاد متطوّر، فإنّ نقطة البداية أو الشرارة تبدأ مع المنظّم". يصرّ الدكتور الرزوقي على أنّ المنظّمين بحاجة إلى وضع سياسات تدفع جميع الجهات الفاعلة للانتقال إلى العالم الرقمي، بطريقة مشابهة لما حدث سابقًا في الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية وقطر.

وفقًا للرزوقي، يُعد توسيع التغطية التأمينية أمرا أساسيا لإدخال مجال الرعاية الصحية إلى عصر المعلومات. وأضاف أنّ الخطوة المهمّة لإنشاء برنامج تأمين وطني في الكويت حدثت أخيرًا اليوم. ومع ذلك، لا يخدم البرنامج حاليًا سوى نسبة صغيرة جدًا من السكان - وهي النسبة التي تنطوي على أكبر المخاطر - والتي تتكّون من كبار السنّ والمتقاعدين من السكان (نحو 120،000 شخص من أصل أربعة ملايين نسمة).

وكخطوة أخيرة، أكّد الرزوقي أنّه يجب تشجيع شركات التأمين على تغطية المزيد من خدمات الرعاية الصحية الوقائية، التي سيتم استخدامها كمؤشّر أداء رئيسي عندما يتعلّق الأمر بتقييم نجاح شركة التأمين الخاصة أو خطّة تأمين خاصة.

وفقًا لفريد صابر، مساعد الرئيس التنفيذي للمجموعة في مجموعة الخليج للتأمين ش.م.ك.ع (GIG)، فإنّ مجال التأمين في الكويت يمرّ بفترة تغيير. تأسّست GIG في عام 1962، وهي أكبر مجموعة تأمين في الكويت، مع شبكات تأمين في الأردن والبحرين ومصر وتركيا والجزائر وسوريا والعراق ولبنان والمملكة العربية السعودية والإمارات.

ذكر صابر أنّ قطاع التأمين يخضع منذ الستينيّات لوزارة التجارة والصناعة. وتابع قائلاً: "هذا يعني أنّك تتعامل مع قانون ليس له ذكر أو أدوات لدعم أيّ تحوّل رقمي". ومع ذلك، في سبتمبر من عام 2019، وافق البرلمان الكويتي على قانون جديد للتأمين - أخذ في عين الاعتبار ملاحظات شركات التأمين، بما

في ذلك GIG - لكنّه لم يدخل حيّز التنفيذ بعد. وتمّ تشكيل هيئة تأمين عامة مختّصة بالأمر، لكنها لم تباشر العمل بعد في ضوء تفشي فيروس كورونا.

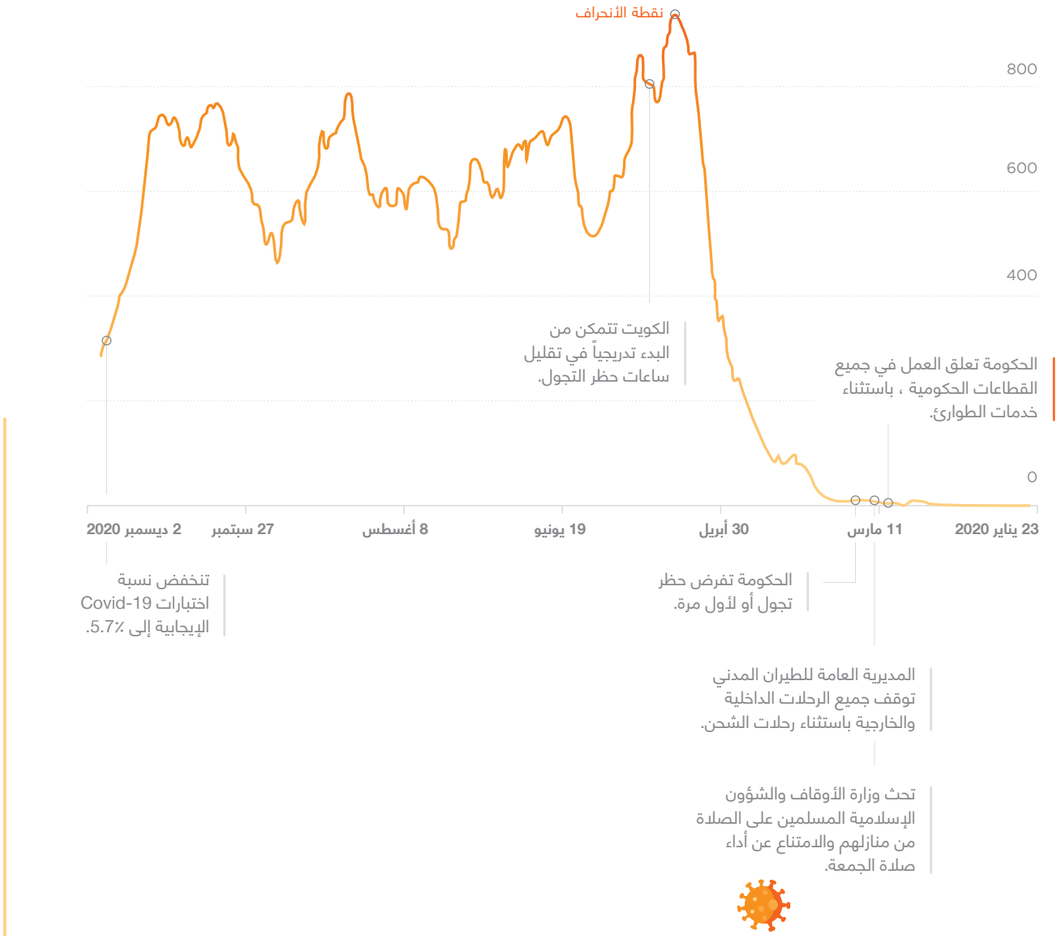
من ناحية أخرى، يتوقّع صابر أن تقوم تلك الهيئة ببناء القدرات الداخلية اللازمة لدفع وفرض التغيير في الجزء المتبقي من هذا العام. وقال: "لذلك نحن في وضع غير محدّد اليوم. إذا كنت أرغب في تنفيذ مبادرة أو فكرة معيّنة، فليس لدي مكان لأذهب إليه؛ إذا ذهبت إلى وزارة التجارة، فسيخبرونني أنّهم لم يعودوا الطرف المناسب للتعامل معه. وإذا ذهبت إلى هيئة التأمين، سيقولون إنّهم لم يشكّلوا قدراتهم اللازمة بعد." واختتم حديثه قائلاً: "نأمل أن تتحسّن الأمور في العام المقبل".

تأثير جائحة كورونا

وفقًا لوزارة الصحة، أعلنت الكويت رسميًا عن تسجيل أوّل إصابة بفيروس كورونا المستجدّ في 24 فبراير 2020. وبحلول منتصف ديسمبر، سجّلت الكويت أكثر من 145،000 حالة مؤكّدة، وأكثر من 140،000 حالة تعاف، وأكثر من 900 حالة وفاة.[21]

الحالات الجديدة المؤكّدة يوميًا

المصدر: جامعة جون هوبكنز- مركز علوم وهندسة النظم- بيانات كوفيد 19



كما هو موضّح في الرسم البياني أعلاه، كانت الكويت قادرة بشكل كبير على الحدّ من انتشار الفيروس بعد فترة وجيزة من منتصف مارس عام 2020 في 22 مارس، حين حدثت نقطة الانقلاب عقب قرار حكومي بتعليق العمل في جميع القطاعات الحكومية، باستثناء خدمات الطوارئ في 11 مارس، إضافة إلى قرار المديرية العامة للطيران المدني تعليق جميع الرحلات القادمة والمغادرة،

باستثناء رحلات الشحن اعتبارًا من 13 مارس 2020. كذلك، تَزامَن بدء تقييد السفر مع إغلاق الحدائق العامة، وإعلان من وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية تحثّ فيه المسلمين على الصلاة في منازلهم، والامتناع عن أداء صلاة الجمعة في فترة تفشي الوباء. كما فرضت الحكومة حظر التجّول للمرّة الأولى في 22 مارس. وبحلول 30 مايو، تمكّنت الكويت من البدء تدريجيًا في تخفيف القيود والسماح للمواطنين بالعودة إلى حياتهم الطبيعية عن طريق تقليل ساعات حظر التجّول - في الفترة الممتدة من 30 مايو حتى نهاية نوفمبر، ممّا ساعد على انخفاض نسبة الحالات الإيجابية من أكثر من 26% إلى 5.7%.

مارس 22

تنفيذ حظر التجوال لأول مرة يقتصر على الساعات بين الخامسة والرابعة صباحاً.

أبريل 6

تم تمديد حظر التجول من الساعة 4 صباحًا حتى الساعة 6 صباحًا حيث بدأ عدد الحالات الجديدة اليومية في الزيادة.

مايو 10

بعد فترة وجيزة من تخفيف ساعات حظر التجول التي بدأت في بداية شهر رمضان المبارك (23 أبريل) ، تم فرض حظر تجول كامل في البلاد بناءً على توصية من وزارة الصحة حيث ارتفعت الحالات اليومية الجديدة بشكل حاد.

مايو 30

تمكنت الكويت من البدء تدريجياً في تقليل ساعات حظر التجول بعد انخفاض نسبة اختبارات Covid-19 الإيجابية من أكثر من 26٪ إلى 5.7٪.

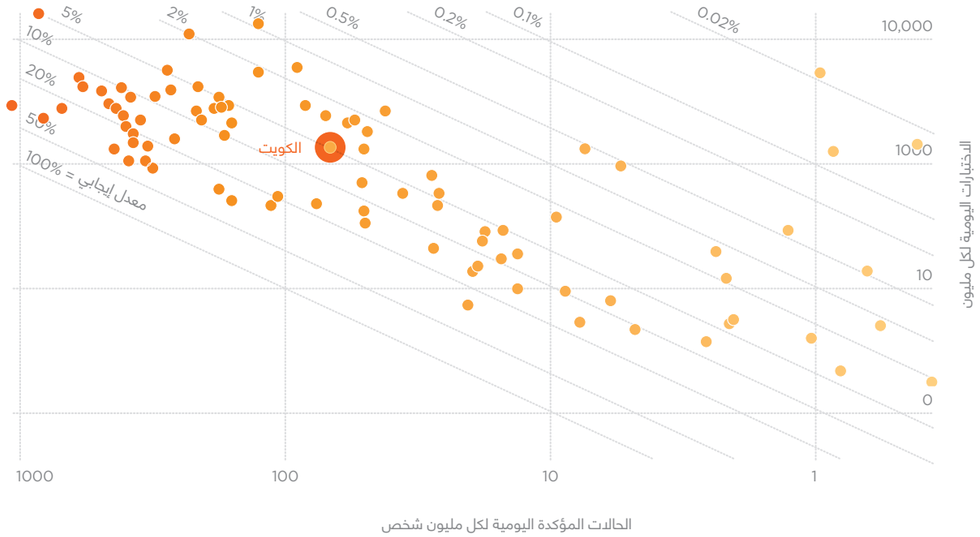
اعتمد نجاح الكويت في احتواء تفشي المرض على جهودها المستمرّة لزيادة قدرات إجراء الاختبارات؛ الأمر الذي انعكس في انخفاض معدّل النتائج الإيجابية. تقيس معدّلات الإيجابية نسبة النتائج الإيجابية الى عدد الاختبارات - أيّ إنّ العدد الكبير من الاختبارات الإيجابية بالنسبة إلى العدد الإجمالي للاختبارات

يشير إلى أنّه لا يتم إجراء العدد الكافي من الاختبارات، ويشير أيضًا إلى أنّ العدد الفعلي للعدوى ربما يكون أعلى من الرقم المسجّل.
وبينما تجاوز معدل إيجابية الاختبار في الكويت 20% في نهاية يونيو عام 2020، فقد انخفض إلى نحو 5% مع نهاية نوفمبر 2020.

توصي منظمة الصحة العالمية الدول بألا يتجاوز معدل إيجابية الاختبار 5٪ لمدة 14 يومًا متتاليًا قبل بدء إعادة الفتح.

كوفيد ١٩: مجمل الاختبارات اليومية مقابل الحالات الجديدة المؤكدة يومياً لكل مليون.

المصدر: بيانات للاختبارات من المصادر الرسمية التي جمعتها Our World in Data من جامعة جون هوبكنز- مركز علوم وهندسة النظم.



ويتزامن الانخفاض أيضًا تقريبًا مع إعلان وزارة الصحة الكويتية في 23 يوليو 2020 أنّ المستشفيات التي تديرها الحكومة ستوفّر اختبارات تشخيص فيروس كورونا مجانًا للمواطنين والمقيمين.

تفاعُل مؤسّسات الرعاية الصحية

خصّصت الحكومة الكويتية مبلغ 1.6 مليار دولار من الأموال الإضافية لدعم الجهود المبذولة لمكافحة انتشار فيروس كورونا خصيصاً. ومع ذلك، وبينما عانى مجال الرعاية الصحية بالفعل من الآثار الشديدة الفورية والقصيرة الأجل للفيروس، فمن المتوقّع أن تتجاوز المضامين المتأخّرة أو غير المباشرة هذه الآثار وفقًا لتوقّعات شركة مكنزي وشركاؤه؛ التي تتوقع زيادات في التكلفة السنوية تتراوح بين 125 مليار دولار و 200 مليار دولار لنظام الرعاية الصحية الأمريكي وحده.[22] فكيف تتعامل مؤسّسات الرعاية الصحية في الكويت مع تداعيات الوباء؟

أثرت العواقب الاقتصادية، كإنخفاض الناتج المحلي الإجمالي، ومستويات الدخل، والتوظيف، على مجال التأمين الصحي. يوضّح فريد صابر، مساعد الرئيس التنفيذي للمجموعة في مجموعة الخليج للتأمين (GIG) قائلاً: "هذه نقطة انطلاق بالنسبة لنا لمعرفة أداء الاقتصاد، ومن ثمّ نبدأ في الدراسة داخليًا ضمن ميزانيتنا". على سبيل المثال، بينما تقلّصت أعمال الفنادق بنسبة 30 إلى 40 %، شهدت الصناعات الأخرى، مثل التجارة الإلكترونية، زيادة في العمليات. وأكمل موضحًا: "أوّلاً، ننظر في تأثيرها على عملائنا ونحدّد الكيفية التي ستنعكس بها علينا من منظور الأهمية و المردود، ومن ثمّ نبني ميزانيتنا على أساس ذلك، ثم نجري تعديلات في المعايير والميزانيات".

وعندما يتعلّق الأمر بالرعاية الصحية على وجه التحديد، فقد أدّى الإغلاق الذي استمرّ لأشهر إلى انخفاض في مستويات الاستخدام "العادية" في المستشفيات، حيث تمّ تحويل السعة إلى حالات الطوارئ المتعلّقة بإصابات كورونا. ومع ذلك، بعد تخفيف عمليات الإغلاق، شهد الاستخدام العادي زيادة حادّة عوّضت الانخفاض الأوّلي الذي حدث. وقال صابر: "بشكل عام، كان

الانخفاض والزيادة اللاحقة متوازيين أحدهما مع الآخر."

وأضاف صابر: "كنّا حذرين جدا من الطريقة التي ننظر بها إلى الأمر". وبينما خفف الوباء من نسبة قيادة السيارات، ما يعني مطالبات أقل، فإنّ إعادة الانفتاح التدريجي للاقتصاد ستؤدي الى ارتفاعً حاد في الاستخدام المرتبط بأسواق السيارات والتطبيب على وجه التحديد. وقال: "لا يمكنك أن تكون متفائلاً. فبعد الإغلاق، توقّف بعض الأشخاص عن دفع أقساط التأمين لأنّ الناس فقدوا وظائفهم أو اضطروا إلى مغادرة البلاد. لذلك، بشكل عام، عليك أن تكون حذرًا في الطريقة التي تنظر بها إلى هذه الارتفاعات والانخفاضات الحادة."

تحسّبًا لتأثير الوباء، عملت GIG في البداية على إنشاء ثلاثة سيناريوهات بناءً على تقييم الأثر المالي على الشركة ومجال الرعاية الصحية: سيناريو لثلاثة أشهر، سيناريو لستة أشهر، وسيناريو لعام 2020 بكامله، قبل إضافة السيناريو الرابع في ضوء أخبار الموجة الثانية المحتملة وعملية إغلاق آخر.

أمّا داخليًا، فقد سعت GIG إلى تكييف نموذج أعمالها وعمليّاتها مع الوضع الراهن عبر إطلاق عدد من المشاريع الرقمية تهدف إلى تحسين أداء أعمالها. وقال صابر""لدينا مشروع يعيد هيكلة نموذج التشغيل لدينا، لذلك نحن الآن نبحث في مجالات الموارد المشتركة في المناطق التي يمكننا فيها دمج الإدارات معًا، أو الاستعانة بمصادر خارجية لوظائف معيّنة."

وفي الوقت نفسه، بالنسبة لشركة سنترال سيركل، فإن تفشّي الوباء كان يعني أن عليها التخفيض من نسبة الإنفاق، وتحديدًا نفقات التسويق، وفقًا لما ذكرته الرئيسة التنفيذية ياسمين العبد الغفور. وقالت: "بصفتنا شركة توريد طبّي، فإنّنا ننفق الكثير على التسويق، مثل استضافة الأحداث وحضورها، سواء في الكويت أو في الخارج، لكن التكنولوجيا سهّلت علينا الأمور وجعلت حضور الأحداث الافتراضية أمرًا ممكنًا." من ناحية أخرى، زادت شركة سنترال سيركل من إنفاقها على الأمن الإلكتروني لضمان استمرارية الأعمال، نظرًا لأنّ جميع العمليات تقريبًا تتمّ عبر الإنترنت.

يُعدّ قطاع التوزيع الطبّي جزءًا مهمًا من سلسلة قيمة الرعاية الصحية أثناء تفشي المرض. وعلى هذا النحو، تراقب شركة سنترال سيركل عن كثب إدارة

سلسلة التوريد مادام لدى الوباء قدرة على تعطيل الإمداد، ممّا يؤدي إلى نقص في المنتجات الطبية الأساسية. إضافة إلى ذلك، زاد حظر التجوّل والإغلاق من الضغط على الموزّعين الطبيّين لضمان الخدمات اللوجستية والعمليات الفعّالة، بهدف تجنّب التأخير والوفاء بالمواعيد النهائية للتسليم. زيادةً على ما سبق، فق تحوّل الطلب إلى الإمدادات الطبية المتعلّقة بفيروس كورونا - مثل أقنعة الوجه ومجموعات الفحص الخاص بالوباء (PCR). أضافت العبد الغفور: "لم يكن الأمر سهلاً قط في ضوء زيادة الطلب عالميًا؛ فقد أصبحت الخدمات اللوجستية أكثر صعوبةً للحصول على المنتجات المطلوبة في الوقت المحدّد، ناهيك عن زيادة التكاليف."

في ضوء هذه التحديات، كلفت الإدارة التنفيذية العبد الغفور تعزيز اعتماد التكنولوجيا، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي وحلول إدارة سلسلة التوريد القائمة على السحابة، من أجل توقّع مثل هذه الأحداث المستقبلية، وتطبيق الإجراءات الوقائية المناسبة. وقالت عن ذلك: "لم نضع خطة كاملة لذلك بعد، لكنّنا نعمل على اختبار الأمور في أكثر من مجال، بشكل داخلي لتعزيز العمليات، وخارجي في السوق لتوسيع أساليب إيراداتنا."

واختتمت قائلةً: "أثبت تفشّي الوباء الحاجة إلى تغيير الطريقة التي ندير بها أعمالنا، والتحوّل إلى الرقمنة بشكل كامل". وأضافت: "تتجاوز الفوائد القدرة على العمل من أيّ مكان، و طريقة تخزين البيانات والمراقبة والتحكّم والتحليل، وفي النهاية توفير الوقت والمال. نحن نبحث حاليًا عن أنظمة لربط جميع العمليات بعضها ببعض إلى جنب عناصر التحكّم ولوحات المتابعة".

المراجع

19 International Trade Administration; ‘Healthcare Resource Guide: Kuwait’ (2016)

20 QuintilesIMS, Kuwait Life Sciences Company; ‘Kuwait Healthcare Market Report’ (2016)

21 https://ourworldindata.org/coronavirus/country/kuwait?country=-KWT

22 McKinsey & Company; ‘Understanding the hidden costs of COVID-19’s potential impact on US healthcare’ (2020)

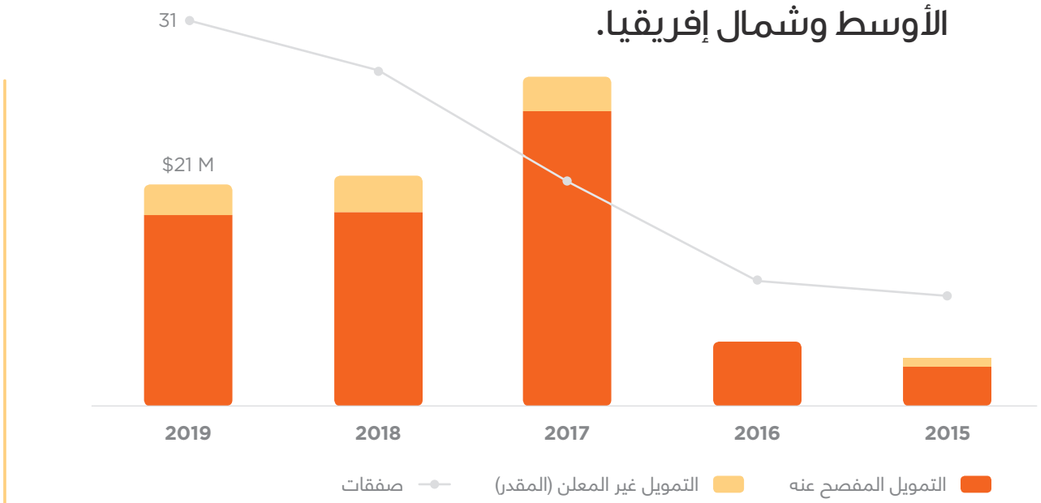
قصص نجاح ريادة الأعمال

بدأ القطاع الناشئ للصحة الإلكترونية في الشرق الأوسط بالنموّ. ووفقًا لتقرير صادر عن شركة ماغنيت، اتّضح أنّ عام 2019 سجّل الرقم القياسي لأكبر عدد من الاستثمارات في هذا القطاع، حيث تلقّت 31 من أصل 472 شركة ناشئة وناشطة في مجال الرعاية الصحية بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا استثمارات بقيمة 21 مليون دولار في ذلك العام.[23]

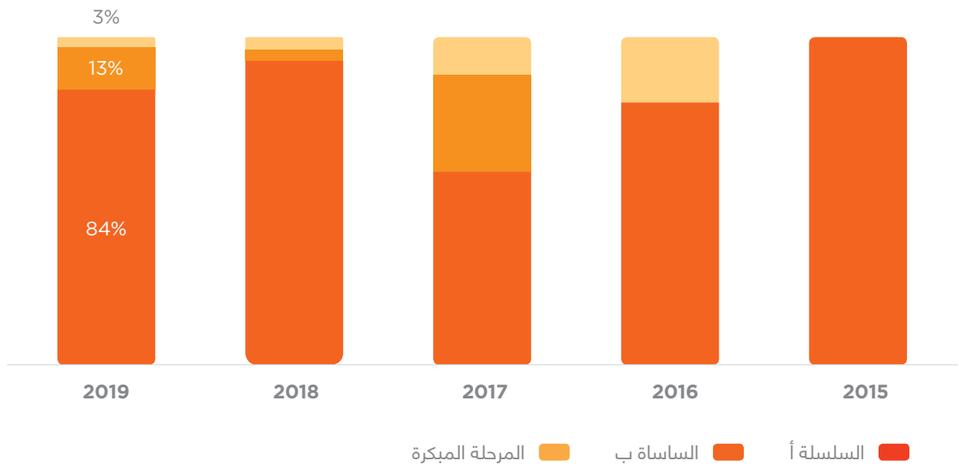
يتوافق هذا الارتفاع المنتظم في عدد الاستثمارات في الشركات الناشئة بمجال الصحة الرقمية مع دراسة أجرتها شركتا "جنرال إلكتريك" و "ومضة" في عام 2016؛[24] حيث دعا 48% من المشاركين الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و 35 عامًا إلى ضرورة استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لمعالجة الجودة، وإمكانية الوصول الى الخدمات، والتكاليف في أنظمة الرعاية الصحية في المنطقة.
إضافة إلى ذلك، أظهر تقرير سابق صادر عن شركة برايس ووترهاوس كوبرز أن ثلثيّ الأشخاص الذين يعيشون في الشرق الأوسط يرغبون في الاستعاضة عن الأطباء بالذكاء الاصطناعي والروبوتات.[25] في الوقت نفسه، يُعتبر النظام البيئي للشركات الناشئة في مجال الرعاية الصحية بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا حديث العهد؛ فـ 84% من استثمارات رأس المال المخاطر في مجال الصحة الإلكترونية في ذلك العام كانت لا تزال في مراحل الاستثمار المبكرة.

وظلّ هذا الاتجاه - المتمثّل في استثمارات المرحلة المبكرة متجاوزاً كلا من استثمارات السلسلة "أ" و "ب" - مستمرًا خلال السنوات الخمس الماضية.

عدد الصفقات (#) وإجمالي التمويل ($) للشركات الناشئة في مجال الرعاية الصحية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.



النسبة المئوية لصفقات الرعاية الصحية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا حسب مرحلة التمويل



يعتمد تقديم الحلول الصحية الرقمية بنجاح على توازن دقيق يتضمّن عددًا من العوامل الحاسمة، منها: جذب المستخدمين المتحفّظين، وبناء التقنيّات التي تدخل في تدفّقات العمل التي يمليها مقدّمو الخدمة الحاليون، والتنقّل في كثيرٍ من الأحيان بين البيئات التنظيمية الغامضة والمجزّأة، فضلاً عن كسب الأطباء ومؤسّسات الرعاية الصحية. وعلى الرغم من التحديات التي تواجه المجال، تُعَدّ المنطقة موطنًا لعدد من الشركات الناشئة الرائعة في مجال التكنولوجيا الصحية التي تجسّد روح المبادرة والتنقل

دونور هيلث (Dhonor Health) هو تطبيق للتبرّع بالأعضاء مقرّه الإمارات العربية المتحدة. أسّس الشركة المسؤولة عنه عام 2016 المدير التنفيذي المخضرم وسيم مرعبي، لكن الفضل في إنشاء الشركة يعود إلى ابنه ريان البالغ من العمر 14 عامًا. إنّها منصّة مدعومة من قِبل بلوك تشين، تستقطب

Verofax

المتبرّعين والمرضى المُحتملين، وتستخدم العقود الذكية والتحقّق من توقيع الحمض النووي لتوثيق المصدر بشكل ثابت، ما يساهم في منع تداول الأعضاء.

قدّم ريان الحل أثناء حدث هاكاثون المحلّي. وأثناء الحدث، رصده مسؤولون من وزارة الصحة الإماراتية واتّصلوا بالوالدين والابن وكلّفوهم ببناء سجلّ للمانحين يطمح إلى التوسّع في بقية دول مجلس التعاون الخليجي.

في عام 2018، تمّ دمج تطبيق دونور هيلث مع شركة فيروفاكس ليميتيد (Verofax Limited)؛ وهي شركة شارك في تأسيسها وسيم توفّر خدمة إمكانية التتبّع باستخدام بلوك تشين والاتصالات الميدانية القريبة (NFC). في وقت لاحق، أطلقت فيرفوكس خدمة توصيل الأدوية، التي تمّ التحقّق منها والتي تتكامل مع أنظمة التتبّع والتعقّب، إضافة إلى الوصفات الطبية الإلكترونية وحلول المطالبات الإلكترونية للتأمين. في بادئ الأمر، موّل تطبيق دونور هيلث عملياته من خلال المِنح التي تلقّاها - بما في ذلك مبلغ

140،000 دولار قدّمتها فايزر؛ شركة الأدوية المتعدّدة الجنسيات- إضافة إلى أموال حصلت عليها من عقدها مع وزارة الصحة الإماراتية. بعد إطلاق خدمة فيروفاكس الأولى، حصلت الشركة على استثمار مسبق من شركة Privity FZ LLE في الإمارات العربية المتحدة.

ومن الأمثلة الأخرى المرموقة، هناك شركة **كارديو دياجنوستيكس** (CardioDiagnostics)، الشركة الرائدة في تزويد تقنيات مراقبة القلب، التي حصلت على 2.2 مليون دولار من صندوق بيريتيك في لبنان. تُنتج الشركة حلاً شاملاً يتيح مراقبة القلب عن بُعد؛ حيث تعمل الوصلات على جمع مخطّطات

CardioDiagnostics

القلب (إشارات القلب) التي يتمّ تحليلها محليًا على الجهاز قبل إرسالها إلى نظام قائم على السحابة. ومن ثمّ، يحلل الأطباء النتائج ويلخصونها في سجلّ قبل عرضها على طبيب القلب للتشخيص والعلاج المناسبين.

وأكبر أسواق للشركة تتموضع في الولايات المتحدة الأمريكية. وبصورة عامة، تعمل الشركة في 14 سوقًا، بما في ذلك دول في أوروبا والشرق الأوسط، إضافة إلى الهند وباكستان وأستراليا.

ووفقًا لمؤسّس الشركة، زياد سنكري، يمثل سوق الشرق الأوسط تحديًا كبيرًا، وذلك بسبب نقص المستهلكين المبكرين. وأوضح سنكري أنّه حتى عندما اقتنع المشترون المحتملون في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بالحلّ الذي قدّمه، فإنّ قرارهم يتوقّف دائمًا على ما إذا كان قد دخله سابقا أي من نظرائهم الأمريكيين أو الأوروبيين، وقال: "لم يكن أحد على استعداد لاستخدام التكنولوجيا من دون معرفة أنّ نظيرا من الولايات المتحدة أو أوروبا سبق واستخدمها".

وسلّط سنكري الضوء على قضية أخرى تتمثل في تشتت التنظيم، وهي تشكّل عِبْئًا كبيرًا على الشركات التي تتطلّع إلى اختراق أسواق جديدة. وأوضح قائلاً: "على سبيل المثال، تلقّينا موافقة من هيئة الغذاء والدواء السعودية في ديسمبر، بعد أكثر من عامين من العمل الجاد للحصول على الشهادة، على

الرغم من حقيقة أنّنا نملك علامات وزارة الزراعة الأمريكية (USDA)، وعلامة المطابقة الأوروبية (CE)على أجهزتنا."

هناك شركة أخرى عانت من التجزؤ هي **"صحتك"** (SihaTech)؛ وهي شركة تقنية تركّز على حلول رعاية وتمويل المرضى. لم تبدأ "صحتك" كشركة تكنولوجيا مالية. ففي الواقع، ظهرت الشركة لأوّل مرة في عام 2014 كبوابة للمرضى والأطباء. وحصلت الشركة في عام 2017 على مبلغ 1.33 مليون دولار

في تمويل من السلسلة "أ"، لكن عندما توصل مؤسّسوها إلى نتيجة مفادها أنّ "نموذج السوق لا يعمل حقًا في الشرق الأوسط" قرّروا التمحور في العام التالي - وفقًا لكلام الرزوقي. وأوضح: "أوّلاً، إنّها ليست سوقًا واحدة مشتركة، لذلك ليس لديك النطاق الذي تحتاج إليه لتكثيف منصّة تكنولوجيا تامة بسهولة". وثانيًا، إنّ "اقتصاديات توقّع أن يدفع الطبيب حتى يُدرج على الموقع الإلكتروني لا تتماشى مع المعايير الدولية في الولايات المتحدة أو في أوروبا".

وتابع حديثه قائلاً: "المشكلة واضحة جدا عندما يتعلّق الأمر بالتطبيب عن بُعد تحديداً. أعتقد أنّه في عام 2014 أو 2013، حدّدت مراكز الرعاية الصحية والخدمات الطبية (CMS)؛ وهي وكالة فيدرالية داخل وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في الولايات المتحدة، مبلغ 45 دولارًا كبدل لاستشارة طبية عن بُعد لمدة 15 دقيقة. ومن ثم، حذت صناعة التأمين الخاص حذوها وبدأت بتقديم نماذج سداد مماثلة. أمّا اليوم، فهذا كلّه غير موجود في الشرق الأوسط؛ ليس مع الحكومة لأنّه ليس لدينا تعويضات حكومية، ولا مع شركات التأمين الخاصة".

وكمزوّد لحلول التمويل، دخلت "صحتك" في شراكة مع "معالم للتمويل" ومقرّها الرياض، وهي مؤسّسة مالية غير مصرفية (NBFI) تقدمّ منتجات مالية شخصية للمستهلكين في المملكة العربية السعودية، بهدف المساعدة على تمويل الإجراءات الطبية التي لا يغطّيها التأمين الخاص بطريقة إسلامية منظّمة. ووفقًا لمؤسّسها مساعد الرزوقي، تبلغ قيمة سوق هذه الإجراءات - مثل زراعة الشعر والتجميل وجراحات الأسنان - نحو ستة مليارات دولار في المملكة وحدها.

تعمل الشركة حاليًا على إطلاق نظام رمز بلوك تشين باستخدام إيثريوم ((Ethereum بلوك تشين لاستبدال الاتفاقية مع شركة معالم للتمويل. حاليًا، هذا النظام هو قيد التطوير، وسيطلق في المستقبل القريب.

ووفقًا للرزوقي، فإن من المثير للاهتمام أنّ المنافسة في هذا السوق المتخصّص تنبع في المقام الأوّل من الأطبّاء أنفسهم، الذين يقدّمون حلولاً تمويلية من خلال عياداتهم أو مستشفياتهم. ومع ذلك، فإنّ الميزة التنافسية لشركة "صحتك" تكمن في قدرتها على زيادة شفافية الأسعار؛ إذ إنّ شبكتها الواسعة - التي تضمّ 1،500 مقدّم رعاية صحية و 20،000 طبيب - توفّر لها نظرة شاملة للسوق، ممّا يمنحها صورة واضحة عن التسعير. واختتم حديثه قائلاً: "الطريقة الوحيدة لفعل ذلك هي عبر امتلاك الكثير من البيانات".

وهنالك شركة **"شيزلونج"**، وهي إحدى الشركات الناشئة في مجال الطب عن بُعد، التي تتغلّب على تجزئة التنظيم. وهذه الشركة التي تتمثل في منصة للصحة العقلية، مقرّها مصر، تقدّم للمرضى قنوات مجهولة الهوية عبر

الإنترنت لمساعدتهم على الوصول إلى معالجين معتمدين. تستضيف المنصّة حاليًا 180 معالجًا مرخّصًا من 18 دولة يخضعون لعملية فحص صارمة، تبدأ بمقابلات فردية معهم وتتضمّن استطلاعات للسوق لقياس مؤهّلاتهم. وبينما ينتشر مستخدمو "شيزلونج" البالغ عددهم 65،000 مستخدم في 70 دولة، تركّز الشركة على المتحدّثين باللغة العربية. فنحو 60 % من قاعدة مستخدميها هم من مصر، في حين أنّ النصف الآخرهم من دول مجلس التعاون الخليجي، إضافة إلى متحدّثين باللغة العربية من جميع أنحاء العالم.

أسّس الشركة أحمد أبو الحظ، وهو الرئيس التنفيذي حالياً. بالعودة إلى عام 2013، كان أبو الحظ يعاني من اكتئاب حاد بعد أن سبّبت له حادثة ركوب الخيل شللا في إحدى ذراعيه. وبعد أن فقد الأمل من إيجاد معالج متخصّص، سواء

عبر الإنترنت أو على أرض الواقع، شرع في رحلة بناء منصّة تسمح لأيّ شخص بالتحدّث إلى أي معالج على مدار الساعة ومن أي مكان.

وتقدم "شيزلونج" خدماتها حصريًا لقضايا الصحة العقلية، وهي تهدف إلى معالجة تحدّيَيْن محدّدَيْن. أوّلاً، التخفيف من الضغوط الاجتماعية التي ترافق البحث عن متخصّصين في الصحة العقلية، من خلال توفير وسيلة آمنة ومُطَمْئِنة. ثانيًا، سد فجوة هائلة في توفر الأطباء النفسيين وعلماء النفس - في مصر على سبيل المثال، هناك 0.4 معالج فقط لكلّ 100،000 مريض.

عندما سُئِل أبو الحظ عمّا إذا كان يشعر بالقلق من أن يستبعد المستخدمون الوسيط، أي منصّة "شيزلونج" على المدى الطويل، أجاب أنّ هناك سلوكا مختلفا عندما يتعلّق الأمر بعملائه. وقال إنّ جاذبية المنصّة لا تكمن في المقام الأول في الراحة في العثور على معالج، بل في أنّ هذه الوسيلة متاحة عبر الإنترنت. ومن ثم، فهي خاصة ومريحة وبأسعار معقولة. وأضاف أنّ أحد المؤشرات الجيدة على نجاح النموذج هو أنّ عددًا من الأطباء المشاركين توقّفوا عن العمل الواقعي، حيث تمكّنوا من تحقيق إيرادات أعلى من خلال المنصّة. زيادةً على ما سبق، في يونيو من عام 2020، أتمت الشركة جولة ثالثة من التمويل، غير مُعلن عنها، تلت جولتين سابقتين بلغ مجموعهما 500 ألف دولار.

على عكس "صحتك"، تعمل شركة "شيزلونج" في سوق شديدة التنافسية تشمل أمثال شركة "توكسبيس" ومقرّها الولايات المتحدة، إضافة إلى شركة "طبيب عند الطلب" (Doctor on Demand)، التي -على سبيل المقارنة- جمعت 110 ملايين دولار و95 مليون دولار على التوالي. بالتركيز على المنطقة، يرى أبو الحظ أن شركة "كورا"، المتمركزة في السعودية، منافس مباشرا له. ويشيد بشركة "فيزيتا"، التي تتّخذ مصر مقرًا لها، باعتبارها منافسًا قوياً غير مباشر.

أما **"فيزيتا"** فهي منصّة للحجز في العيادات عبر الإنترنت، يستخدمها أكثر من

سبعة ملايين مريض حتى الآن. في أوائل عام 2020، أتمت الشركة جولة تمويل بقيمة 40 مليون دولار من السلسلة "د"، ممّا رفع إجمالي رأس المال إلى 63 مليون دولار. أسّس "فيزيتا" أمير برسوم وأحمد بدر، وبدأت كشركة سجلات طبية إلكترونية، حيث قدّمت حلولاً تعمل على أتمتة البيانات الطبية، ثم تطّورت إلى منصّة حجز لرعاية صحية رقمية رائدة، وبرنامج لإدارة الممارسات.

على غرار "شيزلونج"، توسّعت "فيزيتا" داخل المنطقة وخارجها، حيث طوّرت خدماتها في مصر والمملكة العربية السعودية والأردن ولبنان، ومؤخرًا في كينيا ونيجيريا. وتستضيف المنصّة 25،000 طبيب، ونحو 50،000 مقدّم رعاية صحية، وهي على وشك أن تتجاوز المليون حجز شهريًا.

يشير برسوم بقوّة إلى أهمية بناء التقنية داخل الشركة. وقال: " لا أعتقد أنّ لدينا الخيار، فـ"بناء الابتكار"، على حدّ تعبيره، هو المفتاح لكي لا تكون مقلّدًا. علاوة على ذلك، عزّزت الشركة ثقافة ريادة الأعمال داخلياً لدفع الابتكار فيها. وأضاف: "ليس من المفترض أن يُملى على مهندسي علوم الكمبيوتر ما ينبغي أن يبنوه. أعتقد أنّ من المفترض أن يشاركوا فيه ويستمتعوا به".

وثمة شركة ناشئة أخرى تعمل على تحسين الوصول إلى الرعاية الصحية في المنطقة، وهي شركة **هيلث آت هاند** (Health at Hand). وهي شركة مختصّة بالرعاية الصحية عن بُعد، تسمح للمرضى بالتواصل مع الأطباء عبر استشارات

Health at Hand

الفيديو المستندة إلى التطبيق. تأسّست الشركة في الإمارات العربية المتحدة، حيث تخدم أكثر من 350،000 مريض، وتوسّعت مؤخرًا في الهند، مع خطط لدخول خمسة أسواق إضافية قريبًا، بما في ذلك الكويت.

يكرّر تشارلي بارلو، مؤسّس هيلث آت هاند، كلام برسوم، ويعرّف التكنولوجيا الذاتية على أنّها مفتاح النجاح، مشيرًا بشكل خاص إلى مزاياها عندما يتعلّق

الأمر بتقديم حلول جديدة للسوق. وأوضح قائلاً: "إذا كنت لا تملكها بنفسك، فأنت رجعي جدا؛ إذ لا يمكنك إنشاء ميزات جديدة بأسرع منا".

أسست هيلث آت هاند نظام سجلات الرعاية الصحية الخاص بها، وخزنتها الخاصة، وتقنية مؤتمرات الفيديو، إضافة إلى مزايا أخرى. وأكد بارلو أهمية التوظيف الاستراتيجي كعنصر آخر مهمّ لتحقيق النجاح، مضيفًا أنّ معظم الفريق التقني في الشركة عمل سابقًا في شركة "كريم"(Careem).

ومع ازدياد نشاط سوق الخدمات الصحية عن بُعد، أشار بارلو إلى النتيجة الإيجابية لزيادة المنافسة، فقال: "نودّ أن تكون الساحة أكثر ازدحامًا". إنّ ارتفاع المنافسة يساعد على توعية المستهلكين بأنّ الحلول عبر الإنترنت آمنة. وأضاف: "أحد تحديات التكنولوجيا التخريبية الجديدة هو تغيير سلوك المستهلك. فمحاولة تثقيف المستهلك بمفردك أمر صعب جدا".

ووفقًا لبارلو، يؤدي الإصلاح المتعلّق بالتأمين الصحي الإلزامي دورًا رئيسيًا في تعميم الرعاية الصحية عن بُعد، وهذا النوع من الإصلاح سيكتسح منطقة الشرق الأوسط. وقال: "عندما يكون لديك تامين صحّي إلزامي، لا يمكنك فعل ذلك من دون مساعدة الرعاية الصحية عن بُعد. لا يمكنك فقط إخبار كل صاحب عمل أنّه يتعيّن عليه الآن ضمان عمّاله؛ إذ إنّه أمر مكلف جدا وغير فعّال إلى حد بعيد. ومن ثم، ستنهار الأعمال التجارية ما لم يكن لديك أدوات الرعاية الصحية عن بُعد لجعلها أكثر كفاءة."

لا يمكن المبالغة في مدى تأثير الإصلاح الحكومي، وهي حقيقة يمكن أن يشهد عليها "بايزات" (Bayzat)؛ مزوّد حلول الأتمتة وإدارة الموارد البشرية. وكما يروي مؤسّسها طلال بياعة، فإنّ السبب الكبير لنجاح هذه الشركة الناشئة يعود إلى مرسوم صدر عام 2013 في دبي، سعى إلى تحويل نفقات الرعاية الصحية إلى القطاع الخاص، من خلال تكليف أصحاب العمل بتوفير غطاء طبّي لموظّفيهم.

"بايزات"، هي شركة لإدارة الموارد البشرية ومزوّد حلول الأتمتة تمكّنت حتى الآن من استقطاب 31 مليون دولار من المستثمرين، نصفها تقريبًا جاء في جولة من السلسلة "بي" في أكتوبر 2019. قامت الشركة ببناء منصّة تتيح للشركات

إدارة الموارد البشرية والمنافع، بما في ذلك التأمين الصحي، وكشوف المرتّبات، وتسجيل الحضور، وسجلات الموظفين التي تؤمنها مجاناً، إضافة إلى تصميم حلول التكنولوجيا المالية حول البيانات التي تجمعها من أصحاب العمل. وفقًا لبيّاعة فقد مكّن ذلك شركة التكنولوجيا من تقديم منتجات التأمين الصحي بكفاءة من مزوّدي الخدمات الإقليميين، فضلاً عن تطوير منتجات تأمين خاصة مُصمّمة داخليًا بالشراكة مع شركة إعادة تأمين عالمية.

تعمل "بايزات" حاليًا في الإمارات العربية المتحدة فقط، وبدأت مؤخّرًا في مواجهة منافسة مباشرة من شركة تكنولوجيا التأمين الناشئة "أكيد" (Aqeed) التي أطلقت حديثًا. في ما يتعلّق بالتوسّع، لا يخشى البياع التجزّؤ التشريعي، وقال: "مادام السوق يستحق المجهود، يمكنك التوسّع فيه بغض النظر عن الحالة التي هو فيها".

المراجع

23 Magnitt; “2019 MENA Healthcare Venture Investment Report” (2020)

24 GE; Wamda; “MENA’s Health Startups - Unlocking the Path to Scale & the Future of Healthcare” (2016)

25 PwC; “Middle East consumers ready to embrace AI and robots for their healthcare needs” (2017)

الخطوات الموصى بها للتحوّل الرقمي

يملك التحوّل الرقمي قدرة واسعة على زيادة الكفاءة السريرية، وتحقيق التوفير في التكاليف، وتقديم رعاية مخصّصة جدا للمرضى. من أجل تحقيق ذلك بشكل فعّال، تحتاج الاستراتيجيات الرقمية إلى إشراك كل جانب من جوانب المنظّمة، بما في ذلك التكنولوجيا والإدارة والثقافة.

تُملي أفضل الممارسات ضرورة أن يكون لمؤسّسات الرعاية الصحية التي تتطلّع إلى التحوّل رقميًا، نهج شامل، وأن تلتزم على مستوى المؤسّسة بتطوير وتقديم خطّة التحوّل الرقمي التي ترتكز على البيانات.

التشخيص الأوّلي

كخطوة أولى، يجب على مؤسّسات الرعاية الصحية إجراء تقييم لأنظمتها الحالية على مستوى الشركة بهدف التأكّد من نقاط الضعف، وتحديد المجالات الرئيسية للتحسين، إضافة إلى فرص التحسين.

لدفع هذا التقييم - وتحقيق التنفيذ في مرحلة لاحقة - يجب على المؤسّسات تشكيل وتمكين فرق متعدّدة التخصّصات، تجمع بين العاملين في المجال الإكلينيكي وتكنولوجيا المعلومات والمرافق. يضمن تشكيل هذه الفِرق أيضًا التوافق التنظيمي؛ وهو أمر ضروري لضمان مشاركة الإدارة، فضلاً عن التناسق في التنفيذ عبر المؤسّسة.

الأهداف، تحديد الأولويات، ومؤشّرات الأداء الرئيسية

يجب على مؤسّسات الرعاية الصحية إنشاء قوائم التطلعات لكلّ قسم، وتحديد أولوياتها بالنظر الى الأموال المتاحة، وتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس الأداء وتتبّعه، مثل العائد على الاستثمار، ورضا الموظّفين والمرضى، وتقييم المستهلك في المستشفيات لمقدّمي الرعاية الصحية والأنظمة (HCAHPS) - وهي أداة مسح معيارية ومنهجية لجمع البيانات تُستخدم لقياس وجهات نظر المرضى حول الرعاية في المستشفى. يُعدّ وضع أهداف واضحة وقابلة للتطبيق أمرًا بالغ الأهمية في إدارة هواجس الإدارة التنفيذية.

رسم خرائط التقنيات والعمليات

تتضمّن الخطوة التالية تحديد التقنيات و/ أو العمليات المطلوبة لتحقيق مؤشّرات الأداء الرئيسية هذه، حيث ستتطلّب بعض الأهداف تنفيذ عمليات جديدة، والبعض الآخر سيتطلّب دمج تقنيات جديدة، في حين يعتمد معظمها على المزج بين الأمرين.

ولتطبيق خارطة طريق التحوّل الرقمي بشكل فعّال، يجب على مؤسّسات الرعاية الصحية استخدام نهج ثلاثيّ الأبعاد يأخذ في الاعتبار الأشخاص - أولئك الذين يقدّمون الخدمات والذين يتلقّونها، إضافة إلى العمليات - أو سهولة الاستخدام، وطبعًا - أدوات التكنولوجيا التي تعمل على تحسين سير العمليات وتقديم الرعاية.

الأمن والخصوصية

وفقًا لشركة برايس ووتر هاوس كوبرز (PwC)، تحمل الصحة الرقمية مخاطر متأصّلة في أمن البيانات والخصوصية، وهي تمثّل حاجزًا رئيسيًا أمام تبنيها. والأمر الذي يضاعف المخاطر التي يتعرّض لها المستخدمون يتمثل في أنّ المؤسّسات الصحية تجمع بيانات تتجاوز التاريخ الطبي لتشمل أنواعًا أخرى من المعلومات الحساسة، مثل المعلومات الجينية والتاريخ المالي وعادات الشراء.

تمثّل العلاقة مع موّردي الطرف الثالث، على وجه الخصوص، مصدر قلق ملحوظ لمؤسّسات الرعاية الصحية، غالبًا بسبب القدرات الداخلية المحدودة لتلك الأخيرة، ونقص المعرفة المتعلّقة بعلوم البيانات، والاعتماد على الاستعانة بمصادر خارجية. من الضروري جدًا أن تنظر شركات الرعاية الصحية الى المخاطر وإدارتها عبر سلسلة القيمة بكاملها، من خلال مطالبة البائعين بالالتزام بمعايير أمان محدّدة.

وعندما يتعلّق الأمر بالوصاية على البيانات والوصول إليها، يجب أن تتبنّى مؤسّسات الرعاية الصحية أيضًا تنظيمات وعمليات عادلة وشفافة، فضلاً عن ضمان حقّ العملاء في الوصول إلى أيّ معلومات صحية يمكن التعرّف عليها بشكل فردي و تعديلها أو حذفها.

التنفيذ والابتكار المستمرّ

يجب أن تتضمّن المرحلة الأولى من التكامل الرقمي اختبارًا صارمًا للحلول والعمليات الرقمية. فعلى المدى الطويل، يجب أن تتطوّر خطّة التحوّل إلى عملية تقييم مستمرّة تهدف إلى تحسين وزيادة الحاصل الرقمي للمؤسّسة.

يعتمد التنفيذ الناجح لاستراتيجية التحوّل، إلى حدّ كبير، على المراقبة الصارمة لمؤشّرات الأداء الرئيسية، والالتزام بالقواعد والبروتوكولات، فضلاً عن التنسيق السلس بين الأطراف المعنية. و يكون الفشل في تتبّع التقدّم ضارًا، لذا من المهمّ تحديد نقاط المسؤولية بوضوح إلى جانب توفير الحوافز الملموسة.

إنّ الشركات التي تتبنّى المرونة الرقمية ستجني مزايا تنافسية متجاوزةً تلك التي لا تفعل ذلك. فالمرونة تمكن الشركات من تطوير استراتيجياتها الرقمية باستمرار استنادًا إلى النتائج والتعليقات، وتسمح للمؤسّسات بالتجربة دائمًا وتعديل وتحسين نهجها مع كلّ عملية تكرار.

إلى جانب ذلك، يجب على المؤسسات تعزيز روح تمكين ريادة الأعمال الداخلية كوسيلة لاغتنام الفرص الناشئة والمسارات الجديدة للتحوّل الرقمي. يتمّ ذلك من خلال غرس ثقافة الابتكار وتحمُّل المخاطر التي تحفّز وتكافئ الأفكار الجديدة - سواء كانت تطوير عمليات أو منتجات أو خدمات جديدة - التي لديها القدرة على خلق تدفّق إيرادات إضافية.

التحدّي الرقمي والتعاون

في الوقت الذي تزداد فيه سهولة الوصول إلى التكنولوجيا، يزداد الطلب على الصحة الرقمية. ويجب على الشركات الصغيرة والمتوسّطة (SME)، ولا سيما الناشئة، الاستفادة من المرونة التي تميزها لتقديم الحلول التي تركّز على التكنولوجيا وعلى المريض، بشكل أسرع من الشركات الكبيرة القائمة، لأنّ الشركات الصغيرة أقلّ تعقيدًا و بيروقراطية، في حين يصعب تحديث الأنظمة القديمة والكبيرة.

يمكن لكلّ من الشركات الصغيرة والمتوسّطة والناشئة البحث عن فرص، من خلال التعاون مع مؤسّسات الرعاية الصحية الكبيرة التي تتطلّع إلى تعزيز التحوّل الرقمي الخاص بها - سواء كان ذلك من خلال الشراكات، أو عمليات الدمج والاستحواذ - لا سيّما أنّ هذه المؤسّسات الكبيرة غالبًا ما تفتقر إلى القدرات التقنية وإلى الثقافة اللازمة لدفع تحولها الرقمي.

ويجب على الشركات الناشئة وتلك الصغيرة والمتوسّطة أيضًا البحث عن فرص التعاون مع منافسيها الذين يواجهون بشكل عام تحديات مماثلة. وأظهرت دراسة أجراها معهد النشر الرقمي متعدّد التخصّصات[26] أنّ الفوائد تفوق عادةً المشكلات؛ إذ لدى المنافسين الذين تعاونوا من ثلاث إلى خمس سنوات، فرصة أكبر ب 50% لخفض التكاليف بشكل متبادل.

من أجل تحقيق النجاح، سواء في تطوير حلولها الخاصة التي تواجه العملاء أو في تطوير التكنولوجيا التي تدخل في سلسلة قيمة الرعاية الصحية، يجب على الشركات الصغيرة والمتوسّطة وتلك الناشئة إعطاء الأولوية لتطوير وبناء الثقة مع كل من المستهلكين والشركات. ويجب على هذه الشركات التفكير أيضاً في توظيف المواهب ذات الخبرة، لا سيّما خلال المراحل الحرجة من النموّ السريع أو التوسّع.

المراجع

26 Benefits and Drawbacks of Coopetition: The Roles of Scope and Durability in Coopetitive Relationships (2018)