

التحول الرقمي وآثاره على الأمن الصحي في المغرب

Digital Transformation and Its Impact on Health Security in Morocco

حنان مراد Hanane Morad

دكتوراه في القانون العام

كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بالمحمدية

ملخص:

أضحى التحول الرقمي اليوم ضرورة ملحة فرضها تطور وسائل تكنولوجيا المعلومات، هذا التحول الذي يرتبط بالتغيير الذي يحدثه تطبيق التكنولوجيا في جميع الجوانب الاجتماعية، وفي كل المجالات، والقطاعات؛ وبخاصة القطاع الصحي، الشيء الذي مكن المنظومة الصحية من الرقي بالخدمات؛ وذلك من خلال دعم الاحتياجات الصحية، وتوفير سهولة الوصول للمعلومات، وكذا الإجابة على استفسارات المواطنين، وهو الشيء الذي ساهم بشكل تلقائي في رفع مستوى الخدمات، وفي تحسين الإنتاجية، وتحقيق الكفاية الملائمة.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الرقمنة، تكنولوجيا المعلومات، القطاع الصحي، الأمن الصحي.

Summary:

Digital transformation has become an urgent necessity imposed by the development of information technology. This transformation is linked to the changes brought about by the application of technology in all social aspects, fields, and sectors particularly the healthcare sector. It has enabled the healthcare system to enhance its services by supporting health needs, providing easy access to information, and addressing citizens inquiries. This, in turn, has automatically contributed to improving service quality, increasing productivity, and achieving appropriate efficiency.

Keywords: digital transformation, digitization, information technology, healthcare sector, health security.

مقدمة:

أضحى التحول الرقمي¹ اليوم ضرورة ملحة فرضها تطور وسائل تكنولوجيا المعلومات، هذا التحول الذي يرتبط بالتغيير الذي يحدثه تطبيق التكنولوجيا في جميع الجوانب الاجتماعية، وفي كل المجالات، والقطاعات، وبخاصة القطاع الصحي، الشيء الذي يمكن المنظومة الصحية من الرقي بالخدمات؛ وذلك من خلال دعم الاحتياجات الصحية، وتوفير سهولة الوصول للمعلومات، وكذا الإجابة على استفسارات المواطنين، وهو الشيء الذي ساهم بشكل تلقائي في رفع مستوى الخدمات، وفي تحسين الإنتاجية، وتحقيق الكفاية الملائمة.

بناء على ما تقدم، نطلق في هذه الورقة من فرضية، أن التحول الرقمي في القطاع الصحي، أبان عن دور فعال كانت له آثار متعددة على الأمن الصحي، وبخاصة في مواجهة أزمة كوفيد.

لدى سنحاول الإجابة على الإشكالية التالية: ما هي آثار التحول الرقمي على الأمن الصحي في المغرب؟ إذ تستدعي مقارنة هذه الإشكالية، رصد واقع التحول الرقمي بالمنظومة الصحية أولاً، ثم آثار التحول الرقمي على الأمن الصحي في المغرب ثانياً.

المبحث الأول: رصد واقع التحول الرقمي بالمنظومة الصحية في المغرب

إن المتتبع لمسار التحول الرقمي في المجال الصحي، يدرك أنه أصبح يحظى بأهمية قصوى تجسدت عبر عدة مراحل، شكلت مجتمعة سيورة هذا التحول (مطلب أول)، والتي بلورت مجموعة من التسهيلات التي أبرزت فاعليتها في تحقيق العديد من الأهداف والمكتسبات (مطلب ثان).

المطلب الأول: سيورة التحول الرقمي في المجال الصحي

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات² والاتصال في القطاع الصحي، أصبح ضرورة حتمية نظراً للمزايا الكثيرة التي يتمتع بها، ولذا تسابقت الدول من أجل استغلالها، واستخدامها، للانتقال من الإدارة التقليدية لقطاع الصحة إلى الإدارة الرقمية للقطاع، ومواكبة

¹ يعرف المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي التحول الرقمي بكونه مجمل التغيرات الثقافية والتنظيمية والعملية لمنظومة أو تنظيم ما. وذلك بفضل القيام بإدماج ملائم للتطورات التكنولوجية التي أحدثتها "الثورة الرقمية"، وهو يركز على المستخدمين وعلى القيمة التي تحملها إليهم هذه التطورات، من خلال تحسين أداء المنظومات وإحداث قطائع هامة في النماذج الاقتصادية.

رأي المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، نحو تحول رقمي مسؤول ومندمج، المجلس الاقتصادي والاجتماعي، إحالة ذاتية، 2021، ص: 11.

Www. Cese.ma.

² تكنولوجيا المعلومات: الوسائل المستعملة لإنتاج، معالجة، تخزين، استرجاع، وإرسال المعلومة، سواء كانت في شكل صوتي، أو كتابي أو صورة.

Paquin, Michel (1990) Management of information Technology, Canada: Agency Editions P 17.

التطورات العالمية المتسارعة، التي تطلبت وجود عدد من المقومات لتطبيق الحكومة الرقمية؛¹ بشكل سليم يحقق الأهداف المرجوة منه.

الشيء الذي جعل القطاع الصحي يشهد تحولا رقميا كبيرا، امتدت آثاره إلى الإلمام بجزيئات كثيرة، مما ساهم في بروز ما يسمى بالإدارة الإلكترونية للقطاع الصحي، والتي تعتبر أحد أهم مخرجات التطورات التكنولوجية في مجال الإعلام، والاتصال، وأضحت في نظر الكثير من الفاعلين مصدرا مهما للتميز، وعاملا أساسيا لضمان جودة² الأداء، وسرعة التكيف مع التغيرات التي تحدث في القطاع الصحي.

وبهذا، تبين أنه بإمكان التكنولوجيات الرقمية مثل التكنولوجيات اللاسلكية المحمولة في مجال الصحة، إحداث ثورة في كيفية تفاعل فئات السكان مع الخدمات الصحية الوطنية، إذ تبين أن الصحة الرقمية والتكنولوجيات المحمولة في مجال الصحة تحديدا، تحسن جودة الرعاية ومدى التغطية بها، وتزيد إتاحة المعلومات³ والخدمات والمهارات الصحية، فضلا عن تعزيزها للتغيرات الإيجابية في السلوكيات الصحية التي تحول دون ظهور الأمراض الحادة والمزمنة⁴.

تؤدي بجانب ذلك إلى تغيير جذري في صناعة الرعاية الصحية، فمن تحسين تجربة المستفيد إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية، ومن تعزيز البحوث الطبية إلى تحفيز الابتكار في مجال الرعاية الصحية، مما يتيح تقديم المعلومات، وتسهيل الوصول إليها، والاجابة على استفسارات المواطنين، ويساعد على رفع مستوى الخدمات التي تقدمها الدولة، وبالتالي تحسين الإنتاجية؛ ومن ثم المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

¹ - عرف البنك الدولي الحكومة الرقمية بأنها: عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكة الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها) التي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيدا من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات.

ركي إيمان عبد المحسن، الحكومة الالكترونية مدخل اداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، مصر، 2009، ص: 19.

² - الجودة مجموعة الخصائص والصفات الخاصة بالمنتج التي تؤثر قابليتها على إرضاء المستهلك المحددة والواضحة والضمنية، وتشير البيانات الضمنية الى رضا المستهلك.

مهدي السامري، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار الجري، الأردن، 2007، ص: 28.

³ - يقصد بالمعلومات: البيانات التي تجري عليها معالجات معينة، وذلك بترتيبها وتنظيمها وتحليلها بغرض الاستفادة منها، والحصول على نتائج معينة من خلال استخدامها.

انتصار نوري الغريب، أمن الكمبيوتر والقانون، دار الراتب، بيروت، لبنان، 1998.

⁴ - التكنولوجيات المحمولة في مجال الصحة، استخدام التكنولوجيات الرقمية الملائمة في خدمة الصحة العمومية، تقرير من المدير العام، منظمة الصحة العالمية، جمعية الصحة العالمية الحادية والسبعون، البند 12-4 من جدول الاعمال المؤقت، مارس 2018، ص: 2.

إن هذه الإجراءات المستجدة في مجال الصحة الرقمية، المعززة للرعاية الصحية من خلال التوسع في استخدام البيانات الضخمة¹، واستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي²، تعتبر آلية إيجابية لإدخال إجراءات ونماذج جديدة تتفق مع البيئة والمنتج الصحي الجديد، الشيء الذي يعزز ضرورتها وأهميتها.

المطلب الثاني: أهمية التحول الرقمي بالنسبة للمنظومة الصحية

يلعب التحول الرقمي دورا جليا في المنظومة الصحية، وذلك من خلال تحقيق مجموعة من المكتسبات والتي يمكن إجمالها في النقاط التالية:

يوفر التحول الرقمي الوقت، والتكلفة، والجهد، وذلك من خلال تقديم خدمات الرعاية الصحية للأفراد، في زمن قياسي، بأقل جهد ممكن، وبأقل تكلفة ممكنة، الشيء الذي يساهم في تقليص المدة الزمنية التي تستغرقها المعلومة من مصادرها الأساسي إلى المستفيدين والمستخدمين.

يعمل على تحسين جودة الخدمة الصحية³، وذلك من خلال تحسين كفاءة المنظومة الصحية، وزيادة فعاليتها، وتقليص الإجراءات الإدارية الروتينية، مما يساهم في تخفيف الضغط المستمر على الخدمات الصحية، والإسراع في إنجاز المعاملات، والتخلص من الروتين.

يمكن من مواكبة التقدم التكنولوجي، والثورة المعرفية في المجال الصحي، مما يمكن بالمقابل من الإلمام بكل المستجدات التي تشهدها الرقمنة⁴ في القطاع الصحي.

¹ - استجد استخدام بيانات معقدة ومجمعة بسرعة بكميات لم يسبق لها مثيل بحيث يمكن أن تستلزم سعة تحسب بالترابايت (10 بايت) أو البيتابايت (10¹⁰ بايت) أو حتى الزيتابايت (10¹² بايت) لتخزينها. وتعرف الخصائص الفريدة للبيانات الضخمة حسب أربعة أبعاد هي الحجم والسرعة والنوع والصحة. وإذا تراكمت كميات أكبر من المعلومات بوتيرة سريعة، تزداد البيانات حجما وسرعة.

الاستراتيجية العالمية بشأن الصحة الرقمية 2020-2025، منظمة الصحة العالمية، جنيف، 2021، ص: 35.

² - يعرف أندرياس كابلان ومايكل هاينلين الذكاء الاصطناعي: قدرة النظام على تفسير البيانات الخارجية بشكل صحيح، والتعلم من هذه البيانات، واستخدام تلك المعرفة لتحقيق أهداف ومهام محددة من خلال التكيف المرن.

Stuart Russell and Peter Norvig characterize this definition as "thinking humanly" and reject it in favor of "acting rationally."

³ - جودة الخدمة الصحية "عرفها برانك" عملية اعداد المرضى داخليا وخارجيا بإنتاج الخدمات التي تجعلهم يشبعون احتياجاتهم".

محمود جاسم الصميدي، ردينة عثمان، التسويق المصرفي: مدخل استراتيجي كمي تحليلي، دار المناهج للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2005، ص: 35.

⁴ - الرقمنة عملية إلكترونية لإنتاج رموز إلكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي، أو من خلال إشارات إلكترونية تناظرية.

يساهم في تقليل الفساد، لأن التحول الرقمي يعتمد على التعامل مع الآلات، ويجعل كل شيء متاح ومعروف لدى الجميع، مما يؤدي إلى تقليل الفساد إن لم يكن القضاء عليه.

يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية، بعيدا عن الطرق التقليدية، وذلك بزيادة دقة البيانات الصحية¹، وسرعة تبادلها والاستفادة منها، إضافة إلى توحيد السجلات الطبية، وخلق قاعدة شاملة للبيانات لدعم الأبحاث والدراسات العلمية.

كما يساهم في تخفيف العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، والسرعة والتنافس في تقديم الخدمات، مما يحقق الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة، وبالتالي تحقيق الكفاية النوعية والكمية للملائمة.

يوفر الوصول للخدمات الصحية من طرف المواطن في أي وقت ومن أي مكان، وخصوصا للمرضى من المناطق المعزولة، والقرى الصغيرة، وهذا عن طريق القضاء على حاجة المريض للسفر إلى مستشفى بعيد².

المبحث الثاني: آثار التحول الرقمي على الأمن الصحي في المغرب

إن هذه المعطيات التي يرصدها واقع التحول الرقمي، رسمت آثار إيجابية متعددة على الأمن الصحي، خاصة في مواجهة تداعيات وباء كوفيد 19، هذه الآثار التي اختلفت من بلد إلى آخر، والتي سنخصص الحديث عنها هنا على الآثار التي عرفها المغرب (مطلب أول)، وعن أهم التحديات التي تواجهها وأثارها الجانبية، والتي ستكون محور (المطلب الثاني).

المطلب الأول: دور الرقمنة في الاستجابة للأزمات

أجمعت الدساتير والمعاهدات على التأكيد على حقوق الإنسان، وعلى اعتبار الحق في الصحة من أول هذه الحقوق وأهمها، وهو الحق الذي يجب أن تسخر له كل الإمكانيات الممكنة، القدرة على الرقي بالقطاع الصحي، وتعزيز الأمن الصحي الذي يعد من أهم أهداف التنمية المستدامة³، والذي جسده الإعلان العالمي لحقوق الإنسان في أن "لكل شخص حق في مستوى معيشة يكفي

Cacaly Serge , et all , Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation, Amsterdam: Nathan, 2001, P 431.

¹ - البيانات الصحية: تشير إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلوم الحاسوب والبيانات التي تطبق تطبيقا منهجيا من أجل دعم الأفراد والعاملين في المجال الصحي والنظم الصحية في اتخاذ القرارات السديدة، وتعزيز القدرة على مجابهة الأمراض وتحسين العافية. وهي تشمل جميع البيانات المتعلقة بالوضع الصحي لصاحب البيانات والتي تفصح عن وضعه الصحي البدني أو النفسي في الماضي أو الحاضر أو المستقبل، وهي تشمل معلومات عن الشخص الطبيعي تكون قد جمعت خلال تسجيله لخدمات الرعاية الصحية أو خلال تقديمها إليه؛ ورقما أو رمزا أو بيانا تفصيليا تخصص له لتعريف هويته الفريدة للأغراض الصحية.

الاستراتيجية العالمية بشأن الصحة الرقمية 2020-2025، مرجع سابق، ص: 36.

² - وبهذا الصدد يهدف المخطط الوطني لتنمية الصبيب العالي والعالي جدا لتغطية 1800 منطقة ذات تغطية ضعيفة أو منعدمة في أفق 2026.

الاستراتيجية الوطنية "المغرب الرقمي 2030"، المغرب الرقمي، وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة، ص 21.

³ - أشار الهدف الثالث من أهداف التنمية المستدامة لعام 2030 إلى: ضمان تمتع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية في جميع الأعمار.

لضمان الصحة والرفاهية له ولأسرته وخاصة على صعيد المأكل والملبس والسكن والعناية الطبية¹، كما وأكدته العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية الذي نص على أن تقر الدول الأطراف في هذا العهد بحق كل انسان في التمتع بأعلى مستوى من الصحة الجسمية والعقلية يمكن بلوغه²

ولعل أبرز تحديد شهده العالم، وطالت تداعياته كل القطاعات، وبشكل خاص القطاع الصحي، هي أزمة كوفيد 19³، التي تجلى فيها بشكل واضح الدور البارز للتكنولوجيا الرقمية.

حيث أشار تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات إلى ارتفاع الطلب العالمي على الشبكات والمنصات الالكترونية، بنسبة قدرت ب 800 في المائة⁴، وذلك في استجابة لحالة الطوارئ الصحية العالمية، هذه الاستجابة التي أبانت عن مفارقات عديدة في تعاطي الدول مع الأزمة، الشيء الذي جعل بعض الدول تخلق الاستثناء، ولعل أبرز مثال على ذلك المغرب الذي خلق التميز في الاستجابة لتدبير الأزمة، من خلال اعتماد تدابير متعددة من بينها الرقمنة، وذلك من خلال العمل على رقمنة العديد من الخدمات الصحية لما لذلك من انعكاسات إيجابية لفائدة المرضى والمهنيين الصحيين، والصحة العامة، من خلال استخدام أنظمة معلومات متكاملة، وتحسين جودة التشخيص وبروتوكولات العلاج، وضمان استمرارية رعاية المرضى، وتحسين الرعاية الصحية في حالة الطوارئ، وتتبع أفضل لتطور الأمراض المعدية والحالة الصحية للسكان والحالة الوبائية بفضل تدفق سريع للمعلومات⁵

وفي هذا الإطار لجأت العديد من المنظمات إلى المنصات الرقمية للتواصل بغية إطلاق مبادرات ذات الصلة بالتوجيه، وتبادل المعلومات، حيث أشار الاتحاد العربي للنقابات، أن معدل استخدام التكنولوجيا قد ارتفع إلى 30 في المائة بين المؤسسات المغربية

¹ - المادة 25 من الإعلان العالمي لحقوق الانسان لسنة 1948.

² - المادة 12 من العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية لسنة 1966.

³ - يعد فيروس (كوفيد 19) من سلالة تسمى (سارس)، وكان أول ظهور له في مدينة (ووهان) الصينية ويشتمل على تنوعات شوكية على سطحه وينشط البروتين الخاص به عن طريق أنزيم يسمى (فورين) وهذا الأنزيم موجود في الخلية البشرية مثل خلايا الرئتان، فتقوم التنوعات الشوكية هذه بالالتصاق بجدار الخلية وتسبب المرض بعد أسبوعين من الإصابة بالفيروس، ويسبب أعراض حادة منها الحمى، انعدام حاسة الشم والتذوق، وضيق التنفس.

فاطمة سيد عبد القادر، تحديات الأمن الصحي وأثارها الاقتصادية التنموية بالتطبيق على جائحة (كورونا)، المجلة العربية للإدارة، مجلد 44 ع 4 ديسمبر، 2024، ص 41.

⁴ - " منظمات المجتمع المدني النسائية والتحول الرقمي ما بعد كورونا: هل من حلول مبتكرة للتغلب على أوجه القصور واللامساواة"، المرأة العربية وأجندة 2030: تحديات الرقمنة ما بعد أزمة كورونا، نشرية كوتريات، مركز المرأة العربية للتدريب والبحوث كوثر، العدد 80، مارس، 2021، ص: 3.

⁵ - فعالية الحق في الصحة تحديات، رهانات ومداخل التعزيز، تقرير موضوعاتي، المجلس الوطني لحقوق الانسان فبراير 2022، ص: 41.

والأردنية¹، كما أوردت دراسة حول المجتمع المدني المغربي خلال جائحة كورونا أن 92 في المائة من الجمعيات المنخرطة في الدراسة، عملت على تغيير نمط عملها خلال هذه الفترة من الحضور الميداني إلى العمل عن بعد².

وفي القطاع الصحي أعدت وزارة الصحة مشروع مرسوم بهدف إنزال تقنية التطبيب عن بعد وادخالها حيز التنفيذ³، كما أطلقت وزارة الصحة في 1 يونيو 2020، تطبيقا هاتفيا للإشعار باحتمال التعرض لعدوى فيروس كورونا تحت مسمى وقايتنا⁴ وفي نفس الوقت فقد ساهمت الهيئة الوطنية للطببيات والأطباء والهيئة الوطنية للصيادلة في تقديم خدمة طبية استشارية عن بعد لفائدة المرضى.

كما تم كذلك اعتماد مراكز التلقيح الرقمية المندمجة، موزعة استراتيجيا في جميع أنحاء المملكة بهدف تسهيل وتسريع حملة التطعيم ضد فيروس كوفيد 19، وضمان وصول سهل وعادل للقاحات لجميع السكان المغاربة، وفضاء المراقبة الخلفية (back-office)، وشبكة تبريد رقمية للحفاظ الأمثل على اللقاحات⁵.

إضافة إلى ذلك، تم اعتماد المنصة الالكترونية لقاح كورونا وتطبيق المحمول جواز السفر، بهدف تقديم معلومات حول التطعيم ضد فيروس كوفيد 19، وتنزيل شهادة التطعيم وشهادة تحليل PCR، وتخطيط وإدارة مواعيد التطعيم ضد فيروس كوفيد 19، وتنزيل شهادة الاعتراف بالإعفاء من التطعيم ضد فيروس كوفيد 19، وتقديم بلاغ عن الآثار الجانبية للقاح، والتفاعل بين المواطنين ومهنيي الصحة⁶.

وقد تعزز كل ذلك بخدمات الاستشارة الطبية عن بعد لتسهيل الوصول للخدمات، وتوسيع التغطية في المناطق النائية، وخدمات الاستشارة عن بعد بين مهنيي القطاع الصحي، مع توفير خدمات المتابعة عن بعد للمرضى (الأمراض المزمنة)⁷.

كما عملت كذلك على إحداث منصة الشكايات والاقتراحات "شكاية الصحة"، وهي عبارة عن منصة رقمية تمكن من تقديم ومتابعة الشكايات عن بعد، تستخدم من طرف المواطنين، وأيضا من طرف مهنيي القطاع، كما توفر إمكانية إرفاق صور تسجيلات أو مستندات، وترسيخ مبدأ المشاركة والمساهمة في تحسين جودة الخدمات الصحية⁸.

¹ - " منظمات المجتمع المدني النسائية والتحول الرقمي ما بعد كورونا: هل من حلول مبتكرة للتغلب على أوجه القصور واللامساواة"، المرأة العربية وأجندة 2030: تحديات الرقمنة ما بعد أزمة كورونا، مرجع سابق، ص: 4.

² - المرجع نفسه، ص: 4.

³ - www.Sante.Gov.ma.

⁴ - www.wiqaytna.ma.

⁵ - سارة بوزيان، النفاذ الرقمي لخدمات الصحة والحماية الاجتماعية في المغرب: الأفاق والتحديات، وزارة الصحة والحماية الاجتماعية، المملكة المغربية <https://sehati.gov.ma>

⁶ - المرجع نفسه.

⁷ - المرجع نفسه.

⁸ - المرجع نفسه.

إلا أنه على الرغم من تعدد مميزات الصحة الرقمية، إلا أن تحديات ومشكلات تبنيها واستخدامها تتعدد، مما يجعل من الصعب تعزيزها ودمجها نظرا لتعدد التحديات والعوامل التي تساهم في ذلك.

المطلب الثاني: تحديات الرقمنة وأثارها الجانبية

إن هذه القدرة على تدبير الأزمة لا تخفي التحديات الجانبية التي يعاني منها التحول الرقمي في المغرب، والتي جعلته يشهد تأخرا في مواكبة الطفرة الرقمية التي يشهدها العالم، حيث كشفت لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (الاسكوا) في نتائج النسخة الخامسة لمؤشر نضج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة في المنطقة العربية، على أن المغرب حصل على قيمة بلغت 45 في المائة في النتائج الإجمالية للمؤشر، في انخفاض طفيف مقارنة ب 2022 والتي كانت تبلغ 47 في المائة¹، وذلك في الركائز الأساسية الثلاث للمؤشر، والتي تشمل تطور الخدمات الحكومية وتطورها، ومدى استخدام هذه الخدمات، ورضا المستخدمين حيالها والجهود الرامية إلى إطلاع الأفراد عليها وتزويدهم بالدعم اللازم عند استخدامها،

حيث بلغت قيمة المؤشر في الركيزة الأولى خلال 2023، (54.03) في المائة، مقابل (57.08) في المائة، فيما بلغت في ركيزة استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها، (32.40) في المائة خلال 2023، مقابل (33.29) في المائة في 2022، بينما بلغت ركيزة الوصول إلى الجمهور (50.38) في المائة في 2023، مقابل (52.33) في المائة في 2022².

يظهر هذا التأخر التحديات الجانبية التي لازال يتخبط فيها التحول الرقمي، والتي مردها بالأساس إلى وجود ضعف في إنتاج محتوى رقمي وطني، ثقافي وتعليمي، إضافة إلى غياب خارطة طريق وطنية للذكاء الاصطناعي³، وغياب سياسة واضحة في حكاما المعطيات العمومية.

إضافة إلى اتساع الفجوة الرقمية⁴: في ظل تطور عدد المستخدمين للإنترنت والهواتف المحمولة خاصة من جيل الألفية، إلا أن هناك هناك فئات من أفراد المجتمع لا يمتلكون التقنيات الرقمية المساعدة على تبني تطبيقات الصحة الرقمية، وبالتالي لا يستطيعون الوصول إلى تدخلات الصحة الرقمية⁵ التي تتطلب تقنيات متقدمة، مما يجعل فئة كبيرة من الأفراد محرومين من حلول الصحة

¹ - مؤشر نضج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة GEMS-2023 ديسمبر 2023، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي اسيا، الأمم المتحدة وجامعة الدول العربية، بيروت لبنان، 2024، ص: 68.

² - المرجع نفسه، ص: 68.

³ - رأي المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، نحو تحول رقمي مسؤول ومندمج، مرجع سابق، ص: 9.

⁴ - الفجوة الرقمية: تشير الى الفجوة بين الخصائص الديمغرافية والأقاليم التي تتاح فيها التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات والأقاليم التي لا تتاح فيها هذه التكنولوجيا أو تكون فيها فرص اتاحة هذه التكنولوجيا محدودة. ويمكن أن تشمل هذه التكنولوجيا الهاتف والتلفزيون والحواسيب الشخصية والإنترنت.

الاستراتيجية العالمية بشأن الصحة الرقمية 2020-2025، مرجع سابق، ص: 35.

⁵ - الصحة الرقمية يمكن تعريفها في القطاع الصحي بأنها استخدام البيانات الرقمية المرسله والمخزنة التي يمكن استرجاعها أليا للاستخدامات الطبية والتعليمية والإدارية محليا أو خارجيا ولمسافات متباعدة في القطاعين العام والخاص.

الرقمية، كما أن الاتصال البطيء أو الضعيف لشبكة الانترنت بالنسبة للأفراد الآخرين قد سبب عائقا في الوصول إلى المحتوى الذي يستخدم وسائط عالية الجودة.

ينضاف إلى ذلك غياب آلية حكومية مشتركة للأشراف على مختلف الورش المرتبطة بالانتقال الرقمي، مقارنة بالتجارب الدولية التي بلورت بنيات دائمة للقيادة مثل فرنسا بإحداث المندوبية البين-وزارية للرقمنة والأنظمة الاعلام والاتصال DINISIC التي لعبت دورا مهما في توحيد الجهود ذات الصلة برقمنة الخدمات العمومية، مع توضيح اختصاصات الهيئات المتخصصة وتمكينها من الموارد البشرية والمادية¹.

الشيء الذي يحتم تسريع وثيرة إنتاج النصوص القانونية والمراسيم التطبيقية المتعلقة بالجرائم الالكترونية والملكية الفكرية، وتدابير المعطيات الشخصية، وكذا وضع إطار مؤسسي يضمن الاعتراف القانوني الكامل بالتفاعلات الرقمية والقيمة القانونية للوثائق الرقمية من خلال التوقيع الالكتروني والتعريف الرقمي الموحد للمواطن، مع الحرص التام على التزام الضمانات المتعلقة بحماية المعطيات الشخصية²، وبالتالي ضمان أمن المعلومات³.

والعمل على توجيه المزيد من الجهود نحو توفير خصائص تأخذ بالحسبان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات الحكومية سواء عبر البوابة الالكترونية أو النقال. وتوفير المزيد من التطبيقات النقلة لتقديم الخدمات الحكومية، ودعم ذلك بحملات تسويق وتوعية بشأن كيفية استخدامها⁴.

محمد أمين بن تركي السديري، مدى استخدام الأعمال الالكترونية في المستشفيات السعودية، دراسة تحليلية لمستشفيات مدينتي جدة والرياض في المملكة العربية السعودية، مجلة الملك عبد العزيز، العدد 28، جامعة الاقتصاد والإدارة، المملكة العربية السعودية، 2014، ص: 188.

¹ - عبد الرفيع زعنون، البيروقراطية الرقمية تأثير رقمنة الخدمات العمومية في المغرب، مبادرة الإصلاح العربي، 2023، ص: 6.

² - النموذج التنموي الجديد تحرير الطاقات واستعادة الثقة لتسريع وثيرة التقدم وتحقيق الرفاه للجميع، التقرير العام أبريل 2021 للجنة الخاصة بالنموذج التنموي، 2021، 136.

³ - أمن المعلومات عبارة عن مجموعة من الإجراءات والتدابير الوقائية التي تستخدم للحماية من جرائم الحاسوب والانترنت.

السلمي علاء عبد الرزاق، 2000، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثالثة، الأردن، دار المناهج للتوزيع والنشر، ص 281.

⁴ - مرجع سابق، ص: 70.

خاتمة:

يمكن القول أن الوضع الصحي الذي مر به المغرب، وما خلفته تداعيات أزمة كوفيد، أبان بشكل جلي على ضرورة إعادة النظر في المنظومة الصحية في المغرب، وذلك بالعمل على تجاوز التركيز الذي كان ينصب بالأساس حول تحسين البنية التحتية المادية للمستشفيات، إلا العمل على تسريع عملية التحول الرقمي لأنظمة الرعاية الصحية؛ وذلك من خلال السعي إلى بلوره رؤية استشرافية تروم اعتماد حكمة شاملة ومتكاملة، تنطلق من إحداث تغيير جذري يروم تحسين بيئة العمل، والتأسيس لتحول رقمي يشمل كل الأبعاد المرتبطة بالقطاع الصحي، مع إيلاء الاهتمام بالعنصر البشري، وزيادة الاهتمام به، لأن أثنى مورد في بنية نظم المعلومات هو ما لدى النظام من ثورة معرفية وفكرية وإدارية وتنظيمية متمثلة في إدارة هذه النظم، بل إن العامل الجوهرى والحاسم الذي يرجح نجاح أو فشل نظم المعلومات يتمثل بالإدارة ومواردها الإنسانية وكوادرها التقنية المتخصصة¹، الشيء الذي سيحقق نجاعة التنفيذ لبلوغ الأهداف المتوخاة، لجعل عصر ما بعد كورونا هو عصر التحول الرقمي الكامل.

¹ - ياسين سعد غالب أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان، دار المناهج، 2009.

لائحة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- انتصار نوري الغريب، أمن الكمبيوتر والقانون، دار الراتب، بيروت، لبنان، 1998.
- زكي إيمان عبد المحسن، الحكومة الالكترونية مدخل اداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، مصر، 2009.
- السامي علاء عبد الرزاق، 2000، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثالثة، الأردن، دار المناهج للتوزيع والنشر.
- مهدي السامري، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار الجير، الأردن، 2007.
- محمود جاسم الصميدي، ردينة عثمان، التسويق المصري: مدخل استراتيجي كمي تحليلي، دار المناهج للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2005.
- ياسين سعد غالب أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان، دار المناهج، 2009.

المقالات:

- عبد الرفيع زعنون، البيروقراطية الرقمية تأثير رقمنة الخدمات العمومية في المغرب، مبادرة الإصلاح العربي، 2023.
- فاطمة سيد عبد القادر، تحديات الأمن الصحي وأثارها الاقتصادية التنموية بالتطبيق على جائحة (كورونا)، المجلة العربية للإدارة، مجلد 44 ع 4 ديسمبر، 2024.
- محمد أمين بن تركي السديري، مدى استخدام الأعمال الالكترونية في المستشفيات السعودية، دراسة تحليلية لمستشفيات مدينتي جدة والرياض في المملكة العربية السعودية، مجلة الملك عبد العزيز، العدد 28، جامعة الاقتصاد والإدارة، المملكة العربية السعودية، 2014.
- منظمات المجتمع المدني النسائية والتحول الرقمي ما بعد كورونا: هل من حلول مبتكرة للتغلب على أوجه القصور واللامساواة"، المرأة العربية وأجنده 2030: تحديات الرقمنة ما بعد أزمة كورونا، نشرة كوتريات، مركز المرأة العربية للتدريب والبحوث كوثر، العدد 80، مارس، 2021.

الوثائق:

- الإعلان العالمي لحقوق الانسان 1948 .
- العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية لسنة 1966
- تقرير أهداف التنمية المستدامة. 2030

- تقرير من المدير العام، التكنولوجيات المحمولة في مجال الصحة، استخدام التكنولوجيات الرقمية الملائمة في خدمة الصحة العمومية، منظمة الصحة العالمية، جمعية الصحة العالمية الحادية والسبعون، البند 4-12 من جدول الاعمال المؤقت مارس. 2018
- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي اسيا، الأمم المتحدة وجامعة الدول العربية مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة GEMS-2023 ديسمبر 2023، بيروت لبنان، 2024،
- الاستراتيجية الوطنية " المغرب الرقمي 2030"، المغرب الرقمي، وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة.
- تقرير موضوعاتي، المجلس الوطني لحقوق الانسان، فعالية الحق في الصحة تحديات، رهانات ومداخل التعزيز، فبراير. 2022
- النموذج التنموي الجديد تحرير الطاقات واستعادة الثقة لتسريع وثيرة التقدم وتحقيق الرفاه للجميع، التقرير العام أبريل 2021 اللجنة الخاصة بالنموذج التنموي، 2021.
- رأي المجلس والاجتماعي والبيئي، نحو تحول رقمي مسؤول ومندمج، المجلس الاقتصادي والاجتماعي، إحالة ذاتية، 2021.

Www. Cese.ma

- الاستراتيجية العالمية بشأن الصحة الرقمية 2020-2025، منظمة الصحة العالمية، جنيف، 2021.
 - سارة بوزيان، النفاذية الرقمية لخدمات الصحة والحماية الاجتماعية في المغرب: الأفاق والتحديات، وزارة الصحة والحماية الاجتماعية، المملكة المغربية. <https://sehati.gov.ma>.
- المراجع باللغات الأجنبية:

- Paquin, Michel (1990) Management of information Technology, Canada: Agency Editions.
- Cacaly Serge , et all , Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation, Amsterdam: Nathan, 2001.
- Stuart Russell and Peter Norvig characterize this definition as "thinking humanly" and reject it in favor of "acting rationally."

المواقع الالكترونية:

- WWW. Sante. Gov.ma
- www.wiqaytna.ma