# دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية وتطوير أداء المستشفيات الجزائرية

# The role of e-governance in improving the quality of health services and improving the performance of Algerian hospitals

**تاريخ الإرسال 20 /2020/03**
**تاريخ القبول** 2020/05/26

**أ.آمنة مسعودي [1] أستاذة مساعد- أ- ، قسم العلوم السياسية، جامعة الشلف**
*a.messaudi@univ-chlef.dz*
***ط.د سيدي محمد مكاوي [2] ، قسم العلوم السياسية ، جامعة تلمسان***
*mekkaoui1990@gmail.com*

**ملخص:**
يعد قطاع الصحة من أبرز القطاعات الحيوية لأي دولة ومؤشرا هاما لتقدمها لما له من دور كبير في توفير الخدمات التي من شأنها ضمان صحة مواطنيها ورعايتهم، ولعل هذا ما جعل الجزائر تولي له أهمية بالغة في سياساتها الإصلاحية، تجسدت في حجم الأموال الطائلة التي خصصتها من أجل النهوض به وتفعيل أدائه، بيد أنه لا يزال يعاني من اختلالات عديدة ينبغي علاجها، وتحاول هذه الدراسة تقديم إحدى أهم الآليات التي من شأنها تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المراكز الاستشفائية العمومية في الجزائر وتطويرها والمتمثلة في الحوكمة الإلكترونية.

**الكلمات المفتاحية :**الحوكمة الإلكترونية،الجودة، جودة الخدمات الصحية،الأداء، أداء المستشفيات الجزائرية.

***Abstract :***

*The health sector is one of the most vital sectors of any country and an important indicator for its development because of its great role in providing services that guarantee the health and well-being of its citizens.*

*This may have led Algeria to attach great importance to its reform policies,*

*which is reflected in the large amount of money it has allocated for its advancement and performance, which still suffers from many deficiencies. This study tries to offer one of the most important mechanisms that will improve the quality and development of health services offered by the public hospital centers in Algeria, represented in electronic governance*.

***Key words:*** *e-governance, quality, quality of health services, performance, performance of Algerian hospitals.*

## مقدمـــة:

يعتبر مفهوم الحوكمة الإلكترونية من أبرز المفاهيم التي أدخلتها الثورة المعلوماتية وشبكة الأنترنيت في عصرنا الحالي، كنتيجة طبيعية لثورة المعلومات وبزوغ فجر مجتمع المعرفة، الذي أتاح استخدام المعلومات في كافة الميادين والقطاعات والتي من أهمها القطاع الصحي، الذي يعتبر من أكثر القطاعات الحساسة والنابضة في المجتمع على الإطلاق لارتباطه الوثيق بصحة المواطن وسلامته.

وتعد حوكمة النظام الصحي من أكثر القضايا حساسية وأهمية لأنها ترمي إلى توفير الرعاية الصحية وتقديم خدمات صحية ذات جودة ونوعية لجميع المواطنين على حد سواء، وتحقيق الرشادة والعقلانية ومحاربة البيروقراطية والفساد، وهدر المال العام في تسيير هذا الجهاز وإدارته من دون تحقيق النتائج المأمولة منه.

فللحوكمة الالكترونية آثارا عظيمة على أداء النظام الصحي تسعى هذه الدراسة إلى بيانها وهذا من خلال البحث في الإشكالية التالية :كيف يمكن للحوكمة الالكترونية أن تعالج اختلالات وأزمات المنظومة الصحية في الجزائر؟، وما هي يا ترى إسهاماتها في رفع أداء مراكزها الاستشفائية؟ .
وللإجابة عن هذه الإشكالية تم صياغة الفرضية التالية :يرتبط تحسين جودة الخدمة الصحية في الجزائر بمدى تطبيق الحوكمة الالكترونية في تسير قطاعها، أي كلما زاد تطبيق الحوكمة الالكترونية في القطاع الصحي الجزائري كلما زادت فعالية أدائه وتحسنت جودة خدماته الصحية وعولجت أزماته.

### المحور الأول :مفهوم الحوكمة الإلكترونية

في هذا العنصر سيتم ضبط مفهوم الحوكمة الالكترونية والذي لا يمكن أن يتوضح إلا بتحديد مفهوم كل من الحوكمة والحكومة الإلكترونية والوقوف على الفرق القائم بين هذه الأخيرة ومصطلح الحوكمة الإلكترونية وهذا ما سيتم إبرازه كالآتي :

**أولا :مفهوم الحوكمة**

تعني الحوكمة لغة :المنع يقال :حكمت فلان أي منعته ومنها :حكمت الدابة، أي ما يوضع على فمها لمنعها من التهام ما لا يريد لها راكبها أن تلتهمه.[1]

كما تعني الحوكمة الحكمة، قال تعالى": ومن يؤت الحكمة فقد أوتي خيرا كثيرا[2]"، هذا و قد وردت الحوكمة في اللغة العربيةبمعنى الحكم بما يصلح الناس قال تعالى" : و من لم يحكم بما أنزل الله فأولئك هم الظالمون"[3].

أما اصطلاحا فقد ظهر هذا المفهوم بعد الفساد الذي طال كبرى المؤسسات والشركات العالمية ، التي عرفت سلسلة من الفضائح التي نتج عنها خسائر مالية باهظة للغاية ، و من تم جاءت الحاجة إلى اتخاذ و تبني أطر اجرائية وتنظيمية للحيلولة دون تكرار مثل هذه الكوارث المالية، واتخاذ القرارات السديدة التي من شانها تحقيق الأرباح و تقليل التكاليف ، وفي هذا الإطار تم تقديم مجموعة من التعاريف لهذا المصطلح والتي من أهمها ما سيتم ذكره كالتالي:

الحوكمة تعني حسب مؤسسة التمويل الدولية" : النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها" [4]،أما مؤسسة التعاون الاقتصادي والتنميةOECD ، فقد عرفت الحوكمة بأنها" :مجموعة العلاقات القائمة بين إدارة الشركة ومجلس الإدارة وحملة الأسهم وغيرهم من المساهمين لحماية المصالح والحقوق المالية للمساهمين[5]".

وتعني الحوكمة أيضا" :مراجعة الأداء من خارج أعضاء الإدارة التنفيذية وتكون لها مهام وصلاحيات لتحقيق رقابة فعالة ومستقلة" [6]، وعرفت أيضا ": بأنها الممارسات التي تدور حول العدالة والشفافية"[7].

أما المفكر "**Gomez**" فقد اعتبر الحوكمة بأنها "مجموع القواعد والإجراءات والنظم، التي تحقق أفضل حماية وتوازن بين مصالح إدارة الشركة من ناحية وحملة الأسهم وأصحاب المصالح من جهة أخرى[8]."

إذن انطلاقا مما تقدم يمكن القول بأن الحوكمة ماهي إلا مجموع التدابير والخطوات والإجراءات والممارسات التي تتخذ من أجل الإدارة الرشيدة للشركات والمؤسسات والمنظمات، للوصول إلى القرارات الرشيدة التي من شانها تحقيق المصلحة العامة لهذه الأجهزة وتعظيم الأرباح وتقليل التكاليف وتفادي الخسائر المالية ،التي عرفتها كبرى المؤسسات خاصة المالية منها نظرا لانعدام الحوكمة في إدارتها.

**ثانيا :مفهوم الحكومة الإلكترونية**

توجد مرادفات وألفاظ شائعة وعديدة لاستخدام مصطلح الحكومة الإلكترونية "كالأعمال الالكترونية "والإدارة الالكترونية والحكومة الرقمية، لكن وعلى الرغم من تعدد تسميات الحكومة الإلكترونية إلا أنه هنالك مجموعة من التعاريف البارزة المقدمة لضبط ماهية مصطلح الحكومة الإلكترونية و إن من أهم هذه التعاريف يمكن ذكر ما يلي:

عرفت" منظمة الأمم المتحدة "الحكومة الإلكترونية بأنها": إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية مواقع الانترنت ونظم الحاسوب الآلي من طرف الجهات الحكومية [9]"

أما" البنك الدولي "فقد عرف الحكومة الإلكترونية بانها ":مصطلح حديث النشأة يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل حديثة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل زيادة كفاءة فعالية شفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن " [10].

ويقصد بها أيضا ":سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل ببعضه عبر شبكة الاتصالات والحكومات، وهي ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات في تسيير أعمالها على نطاق لم يشهد له مثيل منذ بداية العصر الصناعي [11] "

فالحكومة الإلكترونية هي تحول جذري في فلسفة الإدارة وتحقيق التناسق والترابط الإلكتروني بين القطاعات والمستويات الحكومية المختلفة، لتحسين أداء الدولة لوظائفها المختلفة عن طريق توظيف واستغلال التطور الهائل الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تركز على استخدام المعلومات في أداء العمل، وتتمثل في المعدات والبرامج والشبكات العنكبوتية وقواعد البيانات[12]، والتي من شانها تحسين وتسريع والرفع من قدرات أداء الدولة لوظائفها في شتى المجالات السياسية الاقتصادية الصحية الاجتماعية الثقافية ...وغيرها.

فالحكومة الإلكترونية هي أسلوب جديد لكي تقدم الأجهزة الحكومية خدماتها المختلفة للمواطنين بهدف رفع كفاءة الأداء الحكومي وتقليص الإجراءات الروتينية، التي يشتكي منها المواطنون باستمرار، إذ لا يقتصر عمل الحكومة الالكترونية على إحداث تغييرات شكلية على أساليب تقديم المعاملات والخدمات الحكومية والمنافع العامة للمواطنين بل في إعادة آلية وإعادة هندسة وهيكلة الأنشطة والعمليات والإجراءات الحكومية ذاتها تدعيما للتنمية والإصلاح[13]

فالحكومة الالكترونية هي فكرة جديدة ترمي إلى إحداث تطوير جذري في الأداء الحكومي وفق معايير القطاع الخاص[14] ، فهي تعني بإيجاز الحكومة الذكية كما أطلق عليها، وهي تلخص المراحل الأساسية للعمل الالكتروني المتمثل أساسا في تحديد المسؤولية، المحاسبة واحترام القوانين والعمل حسب معايير خلقية، مما يجعل العمل الالكتروني أكثر شفافية اتجاه المواطنين ويسهل أساليب العمل في العلاقات بين المواطنين وحكوماتهم[15].

**ثالثا :مدلول الحوكمة الالكترونية والفرق بينها وبين الحكومة الالكترونية**

إذن انطلاقا مما تقدم وبعد ضبط مفهوم كل من الحوكمة والحكومة الالكترونية، يمكن القول بأن الحوكمة الالكترونية ماهي إلا نظام للرقابة والتوجيه على المستوى الحكومي يحدد المسؤوليات والحقوق والعلاقات بين الحكومات ومواطنيها، بما يكرس العدالة والشفافية والمسائلة ويعزز الثقة والمصداقية بين سائر المؤسسات العمومية والمواطنين، باستخدام وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات الحديثة.

فالحكومة هي أكبر مؤسسة في المجتمع على الإطلاق، فبعد ما كان الحديث عن ضرورة حوكمة الشركات والمؤسسات المالية نتيجة غياب الرشادة في التسيير الإداري لمثل هذه المؤسسات والأجهزة، تعالت الأصوات المطالبة بضرورة تطبيق مبادئ الحوكمة في الأجهزة والقطاعات العمومية.

وهذا بهدف تكريس الرقابة والشفافية والمساءلة والمساواة لتحقيق الحكم الراشد الغاية السامية التي تسعى لها سائر الحكومات في شتى العالم، والتي وظفت واستخدمت شتى وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات لتقديم خدماتها للمواطنين في سائر المجالات والقطاعات على أحسن وأكمل وجه .

فالحوكمة الالكترونية هي تحقيق وتكريس الحكم الراشد في الممارسات المختلفة للأجهزة الحكومية عن طريق الحكومة الإلكترونية ،التي تسعى إلى الرفع من كفاءة و تحسين نوعية الأداء الحكومي، بواسطة الاستعانة بأحدث ما توصلت إليه الثورة العلمية و التكنولوجية في عصرنا الحالي لمحاربة البيروقراطية والمحسوبية و الغش و الفساد .

ولعل هذا ما يجعل الحوكمة الإلكترونية بروتوكول اتصال أحادي الاتجاه بينما الحكومة الالكترونية هي بروتوكول اتصال ثنائي الاتجاهات يتمثل جوهره في الوصول إلى المواطنين[16]، وتقديم لهم سائر الخدمات العامة على أكمل وجه تحسين العمليات الحكومية وتحسين نوعية الخدمات العامة.

**المحور الثاني :مفهوم جودة الخدمة الصحية**

**أولا :تعريف الخدمة الصحية**

تعني الخدمة الصحية المجهودات المبذولة من طرف كل فرد من أفراد النظام الصحي، والرامية إلى حماية وتحسين الصحة سواء كان ذلك في إطار الصحة الفردية أو الصحة العمومية أو في إطار متعدد القطاعات .وتعرف أيضا بأنها مزيج متكامل من العناصر المادية الملموسة وغير الملموسة، التي تحقق إشباع ورضا معين للمستهلك) المريض (مما من شانه مساعدته على استعادة عافيته[17].

فالخدمة الصحية هي كل ما يقوم به طاقم الأجهزة الاستشفائية والمرافق العيادية من تقديم الدواء والغذاء والمعاملة الحسنة، وهي تتضمن كذلك تشخيص

حالات المرضى وإلحاقهم بإحدى المؤسسات الصحية وتقديم الدواء اللازم والغداء المناسب لحالاتهم المرضية، وكذا حسن معاملة القوى الصحية للمرضى لاستعادة صحتهم[18].

**ثانيا :مدلول جودة الخدمة الصحية**

تعدّ الممرضة البريطانية "**فلورنس نايتفيل** "أول من استخدم مصطلح جودة الخدمة الصحية ، حيث وظفت وسائل بسيطة لتقديم الرعاية الصحية للمحتاجين في إحدى المستشفيات العسكرية أثناء حرب القرم، ويعتبر مصطلح جودة الخدمة الصحية من أكثر المفاهيم المعقدة وهذا نظرا لتعدد أبعاد وجوانبه وإختلافها كالكفاءة والتقنيات الفردية والاستمرارية وحفظ السلامة والعلاقات الاجتماعية مع الأفراد.

هذا علاوة على تحسين المرافق الصحية ورفع نوعية الخدمة الصحية المقدمة لإتاحة الفرص لتحسين رعاية المرضى والممارسة الطبية[19]، وان من أبرز التعاريف المقدمة لمصطلح جودة الخدمة الصحية ما يمكن ذكره كما يلي:

عرفت" منظمة الصحة العالمية "جودة الخدمة الصحية بأنها":التماشي مع المعايير والأداء الصحيح بطريقة آمنة ومقبولة من المجتمع وبتكلفة مقبولة لإحداث تغيير وتأثير على نسب الحالات المرضية ونسب الوفيات والإعاقات وحالات سوء التغذية." [20]

أما الهيئة الأمريكية المشتركة ""**JCAHO** فقد عرفتها بأنها" درجة الالتزام بالمعايير لاعتماد المعاصرة المعترف بها على وجه العموم للممارسة الجيدة، ومعرفة النتائج المتوقعة لخدمة أو إجراء أو تشخيص أي مشكلة طبية."[21]

وعرف" المعهد الأمريكي الطبي "جودة الخدمة الصحية بأنها" :مستوى تقديم الرعاية من طرف المؤسسات الاستشفائية من أجل الرفع من النتائج المحتملة والمنتظرة من طرف الفرد والمجتمع."[22]

وعرفها كل من "**Éric Langerad**"و "**Pierre Eglier**بأنها :" تلك الخدمة الصحية التي تحقق رضا الزبون (المريض)[23] .

ولقد عرفها "**Lee Jones**" بأنها ":تطبيق وتوفير جميع الخدمات الضرورية بما يتوافق مع العلوم والتقنيات الحديثة لتلبية واشباع حاجات السكان."[24]

ويختلف مفهوم جودة الخدمة الصحية من شخص الى آخر حسب موقع الشخص من المؤسسة الصحية، وفي هذا الإطار قدم " **palma**" تعريفا لمفهوم جودة الخدمة الصحية يراعى شتى هذه الزوايا والتي من أهمها: (25)

**المريض** :على أنها ما يوفره له المتشفى من رعاية تتسم بالعطف والاحترام.

**الطبيب :**وضع المعارف والعلوم الأكثر تقدما لتوفير خدمة صحية عالية.

ـ **المالكين :**الحصول على أحسن العاملين وأفضل التسهيلات لتقديم الحكمة للزبائن.

ـ **إدارة المستشفى** :تقديم أفضل الخدمات وفق أحدث الثورات العلمية والمهنية.

**المحور الثالث :علاقة الحوكمة الالكترونية بتحسين جودة الخدمة الصحية في الجزائر وتطوير أداء مستشفياتها**

**أولا :واقع أداء النظام الصحي الجزائري**

يعتبر مفهوم النظام الصحي من أكثر المفاهيم التي يصعب تعريفها وهذا نظرا لتعدد وتنوع جوانبه وتعقدها واختلافها من شخص إلى آخر، وهذا حسب موقع الفرد من المنظومة الصحية، هذا علاوة على ندرة وقلة الكتابات التي تناولت هذا المصطلح الذي عرفته منظمة الصحة العالمية بأنه" :الدرجة التي يعمل بها تدخل إنمائي أو شريك إنمائي وفقا لمعايير وخطوط توجيهية محددة يرمي من خلالها تحقيق نتائج وفقا للخطط المعلنة."(26)

فالنظام الصحي ما هو إلا مجموع الهياكل والمرافق والموارد والأطراف، التي تقوم بتأدية أنشطة صحية هدفها الأساسي حماية وتحسين نوعية الخدمة الصحية والرفع من أداء النظام الصحي وترقيته وزيادة فعاليته لتوفير خدمات صحية ذات جودة عالية تنال رضا الفرد والمجتمع.

فالتقليل من الأخطاء الطبية وتقصير أوقات انتظار المرضى واتجاهاتهم إلى الخارج و تقديم الخدمة الطبية بشكل متوازن ومقبول لجميع فئات المجتمع التي تحتاج إلى الرعاية الصحية(27)، تعد من أهم مؤشرات فعالية النظم والهياكل الصحية ونجاحها في أداء المهام المنوطة بها و تحقيقها للأهداف المنشودة منها .

وإن النظام الصحي الجزائري يفتقر إلى العديد من هذه المعايير حسبما أكدته الاتحادية الوطنية لمستخدمي الصحة العمومية، فالمستشفيات العمومية في الجزائر تعاني من اختلالات كثيرة أثرت على مردودية القطاع العام للصحة العمومية منذ بداية **2011** إلى غاية يومنا الحالي، رغم تحذيرات الاتحادية المستمرة للوزارة الوصية من أجل تدارك هذه الاختلالات، وتجسيد إصلاحات حقيقية بدلا من خطب الشعارات و تقديم الأرقام التي لا صلة لها بالواقع، حيث يبقى إصلاح المستشفيات الجزائرية شعار غير موجود ميدانيا[28].

فلايزال المواطن يكابد الويلات ويضطر للوقوف في طوابير طويلة في سبيل الظفر بموعد طبي بالمستشفى، لكن المعاناة تزداد بعد أن يتم تحديد الموعد بعد شهور وهو ما قد يفاقم حالة المريض، فقد يلفظ أنفاسه في انتظار موعد قد لا يأتي، ولا ينجو من كابوس المواعيد في المستشفى سوى من يملك وساطة أو يستنجد بالعيادات الخاصة[29].

ولعل هذا ما يفسر احتلال الجزائر الرتبة **81** في مجال أداء النظم الصحية والمرتبة 45 في مجال المستوى الصحي عالميا، حسب منظور منظمة الصحة العالمية في إحدى التقارير الصحية الصادرة عنها سنة**2005** ، وان الجدول التالي يوضح بشكل دقيق وتفصيلي رتبة النظام الصحي الجزائري عالميا كما يلي:

**الجدول رقم (01) يوضح ترتيب أداء النظام الصحي الجزائر حسب تقرير منظمة الصحة العالمية:**

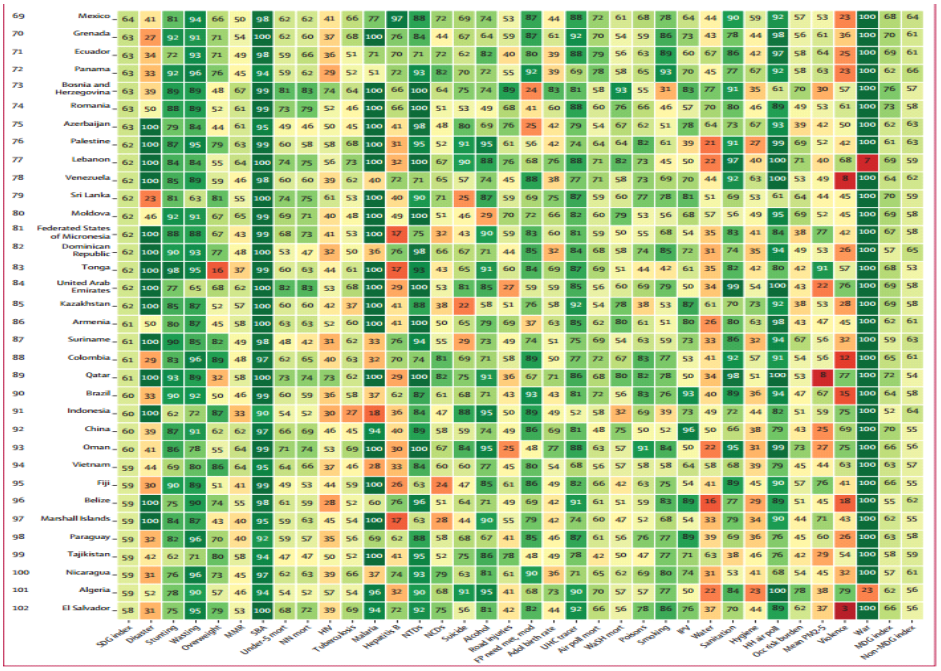
| انجاز الأهداف | | | | | الأداء | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الصحة | | درجة الاستجابة | | العدالة في المسائلة المالية | الانجاز الكلي للأهداف | مصاريف الصحة لكل فرد | الترتيب حسب مستوى الصحة | ترتيب الأداء الكلي للنظام الصحي |
| معدل الامل في الحياة | التوزيع | الدرجة | التوزيع | | | | | |
| 81 | 110 | 90-91 | 50-52 | 74-75 | 99 | 144 | 45 | 81 |

**Source : MOS : rapport sur la sante dans le monde 2006 organisation de la santé. Genève 2006.p.175.**

يتضح من خلال الجدول مدى تدني الخدمات الصحية المقدمة من طرف الهياكل الصحية في الجزائر التي لم تنجز الأهداف المنتظرة منها، ولعل هذا ما أكدته آخر التقارير الصادرة عن البنك الدولي المعنون "بتطوير فعالية ثقافة الصحة"، والذي أكد أن القطاع الصحي الجزائري لم يحقق الأهداف المحددة من قبل الأمم المتحدة ، كما أنه يعرف تباين في إمكانية الحصول على الخدمات الصحية هذا علاوة على ضعف جودتها في المستشفيات الجزائرية وهذا ما يهدد حسب ذات التقرير صحة المواطن الجزائري ويزيد من عدم تقبله لنوعية الرعاية التي يستفيد منها[30].

ولقد تواصل تدني أداء النظام الصحي الجزائري إلى المرتبة **101 عالميا**، حسب بيانات نشرت في" **ذالانسيت** "وهي مجلة طبية بريطانية عامة أسبوعية، وظفت تقديرات الأمم المتحد، حيث استخدمت الدراسة بيانات من عوامل مثل الإصابات وعوامل المخاطرة بين عامي **1990** و **2015**لترتيب الأمم، كما يوضحه الجدول التالي:

**الجدول رقم :(02 ) يوضح تدني ترتيب الجزائر عالميا**



(Figure 1 continues on next page)

www.thelancet.com Published online September 21, 2016 http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736(16)31467-2



**المصدر ":ترتيب الجزائر في قائمة الدول الأكثر صحة"، جريدة الخبر الإلكترونية، في الرابط التالي**
**:http://www.elkhabar.com/press/article/112489/%D9%87%D8%B0%D8%A7**

فالمواطن الجزائري كان ولا يزال يشتكي من سوء الرعاية الصحية و تدني الخدمات الطبية المقدمة له من طرف المراكز الاستشفائية العمومية نظرا لإجراءات البيروقراطية والمحاباة واللامبالاة(31)، وهذا نتيجة طبيعية لسوء تسيير هذه المراكز وعدم مواكبتها للتطور الهائل في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ، فلا تزال جل المراكز الاستشفائية العمومية في الجزائر تسير بطرق تقليدية بيروقراطية، كان لها عظيم الآثار السلبية على مستوى نوعية الرعاية الصحية التي تقدمها مما ساهم في تطوير القطاع الخاص في الجزائر و زاد من هجرة الأطباء إليه.

فنظرا للوضعية المزرية التي تعيشها المراكز الاستشفائية العمومية في الجزائر، زاد عدد الأطباء المنتقلين من القطاع العام إلى القطاع الخاص(32)،

مما ضاعف من معاناة المرضى الجزائريين، الذين يضطرون إلى الانتظار الطويل حتى يتسنى لهم إجراء تشخيص وفحص لحالتهم المرضية لقلة الأطباء.

فطبيب واحد يفحص العشرات منهم، وهذا ما أكده السيد" عبد اللطيف بن اشنهو "الذي قال " :إن المؤسسات العمومية الصحية لا زالت بعيدة عن مستويات الأداء خاصة فيما يتعلق بالظروف الغير جيدة لاستقبال وإقامة المرضى وندرة الأدوية وارتفاع معدل الانتظار إضافة الى قلة النظافة والتأخر في معالجة المرضى[33] ".فالأموال التي تصرفها الدولة على هذا القطاع[34]، لم تأتي أكلها في الرفع من أداء المرافق العمومية التابعة للقطاع الصحي في الجزائر، وان الجدول التالي يوضح حجم الأموال التي تخصصها الحكومة الجزائرية لهذا القطاع.

**الجدول رقم :(03) يوضح ارتفاع ميزانيتي التسيير والتجهيز الخاصة بقطاع الصحة:**

**(الوحدة: مليون دج)**

| السنوات | ميزانية التسيير | ميزانية التجهيز | المجموع | ميزانية التسيير% | ميزانية التجهيز% |
|---|---|---|---|---|---|
| 2004 | 66267.2 | 3954 | 70221.20 | 94.37 | 5.63 |
| 2005 | 62460.9 | 3879 | 9036633 | 94.16 | 5.85 |
| 2006 | 70337.3 | 31443.5 | 101780.80 | 69.11 | 30.89 |
| 2007 | 93552.9 | 38882 | 132434.90 | 70.64 | 29.36 |
| 2008 | 143966.6 | 36990 | 60018095 | 79.56 | 20.44 |
| 2009 | 178322.8 | 44327 | 222649.80 | 80.09 | 19.91 |
| 2010 | 195011.8 | 520399 | 715410.80 | 80.26 | 72.74 |
| 2011 | 227859.5 | 412463 | 640322.50 | 35.59 | 64.41 |
| 2012 | 404945.3 | 444300 | 849245.30 | 47.68 | 52.32 |
| 2013 | 0306925 | 63250 | 175.637 | 81.59 | 16.81 |

**المصدر :دريس أسماء،"" تطور الإنفاق الصحي في الجزائر ومدى فعاليته في اطار اصلاح المنظومة الصحية خلال الفترة""(2004-2013) ، المجلة الجزائرية للعلوم والسياسات الاقتصادية، العدد6. ،2015،ص.149.**

يتضح من الجدول السابق أنه وعلى الرغم من النسب المرتفعة التي سطرتها السلطات الجزائرية للنهوض بهذا القطاع ،لا تزال الخدمات المقدمة من طرف المستشفيات العمومية للموطنين محدودة وبعيدة عن المستوى الذي يأمله المريض منها، فأداء النظام الصحي الجزائري مرتبط بمدى قدرته على تحقيق أهداف الرعاية الصحية، الذي تسعى إلى تحقيقها جل النظم الصحية من حيث إعداد البرامج الصحية،و تقديم مستوى عال و ذا جودة من الخدمات الصحية المتنوعة[35].

فنظرا لتطور تكنولوجيات الاتصال لم يعد دور النظم الصحية قاصرا على توفير خدمات علاجية وحسب، بل تنظيم طبي متكامل يرمي إلى تحسين الخدمة الصحية بمفهومها الشامل وقاية وعلاجا وتعليما طبيا يضمن توفير الرعاية الصحية على أكمل وجه،و لتحقيق هذا لا بد من اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لزيادة فعالية أداء النظام الصحي الجزائري، وتحسين تصنيفه و ترتيبه في التقارير العالمية ،فالحكومة الجزائرية خاصة و سائر الحكومات عامة مسئولة عن صحة شعوبها، ولا يمكن لها الوفاء بهذه المسؤولية إلا باتخاذ كافة الإجراءات الصحية و الاجتماعية اللازمة حسب ما نص عليه إعلان ألماتا سنة **1978**.[36]

وإن هذا ما يفرض على السلطات الجزائرية ضرورة التسريع بتبني كل ما من شانه تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة من طرف مراكزها الاستشفائية، من خلال مواكبة كافة التطورات والمتغيرات الحاصلة على المستوى العلمي والتكنولوجي، وهذا ما يعني إلزامية تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق الرشادة في هذا القطاع وزيادة كفاءته، وهو ما سيتم تناوله وبيانه في العنصر الموالي.

## ثانيا :دور الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة الصحية في الجزائر

يعد قطاع المعلومات والاتصالات أهم قطاع نابض و حساس في عصرنا الحالي ، حيث أصبح يطلق على المجتمعات المتقدمة في هذا المجال بمجتمعات

المعلومات [37]، تمييزا لها عن غيرها من المجتمعات المتخلفة في هذا القطاع، نظرا لما أحدثته تكنولوجيا المعلومات من تفاوت خارجي كبير بين الدول مرده صناعة التقنية و التحكم فيها [38]، فلم يعد قياس مدى تقدم الدول بمستوى دخلها القومي وحسب بل كذلك بإجمالي ناتجها المعلوماتي في عصر معالجة المعلومات و إنتاجها في صور متعددة[39].

وإن هذا ما يفرض على الدول ضرورة الاستفادة من التطور الهائل الحاصل في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتأدية وظائفها المختلفة وعلى رأسها توفير الرعاية الصحية لمواطنيها و تحقيق رضاهم على أداء النظام الصحي من جهة، ومن جهة أخرى تحقيق كفاءة هذا النظام من حيث توازن مصاريفه مع ما تقدمه من خدمة و مدى قدرته على رسم استراتيجيات مستقبلية تضمن الاستقرار والتطور المستمر للقطاع الصحي[40] وزيادة جودة خدماته الصحية.

وإن هذا لن يتحقق إلا من خلال تطبيق الحوكمة الالكترونية التي من شأنها إرساء مبادئ الشفافية والرشادة والرقابة والمحاسبة في تسيير هذا القطاع، الذي وعلى الرغم مما تخصصه الدولة الجزائرية من أموال طائلة له لم يحقق الأهداف المرسومة.

فقطاع الصحة الجزائري لم يساهم في تحسين جودة الخدمة الصحية، حيث يتلقى المواطن الجزائري خدمات رديئة باعتراف القائمين على هذا القطاع ،الذين أكدوا أهمية توظيف التكنولوجيا الرقمية في هذا المجال لمعالجة إختلالاته ومشاكله للنهوض به قدما حتى يوفر الرعاية الصحية المطلوبة والمنشودة منه فحوكمة القطاع الصحي تعد ضرورة لا غنى عنها لإصلاح النظام الصحي الجزائري، لا لإرتباطها بجوانب مالية واقتصادية وحسب بل بأبعاد أكثر أهمية و تأثير في المجتمع،ألا و هي توفير الرعاية الصحية وضمان الصحة التي تعد ن أهم حقوق الإنسان و مسؤولية كبيرة على عاتق الحكومات لابد من الوفاء به.

وفي هذا الإطار صرح وزير الصحة وإصلاح المستشفيات السابق السيد "عبد المالك بوضياف" :"إن تحسين الخدمات الصحية المقدمة للمواطن من بين أولويات الحكومة وهذا تنفيذا لبرنامجها الهادف إلى إعادة الاعتبار لمفهوم الخدمة العمومية، فالخدمات المقدمة للمريض لاسيما الاستشفائية منها لا تنال

رضا المواطن، وتبقى في العديد من الأحيان دون الطموحات المشروعة للسلطات السياسية التي وفرت موارد مالية ضخمة لعصرنة المرافق الصحية وتزويدها بكل التجهيزات الضرورية."[41]

فالحوكمة الإلكترونية هي التي تستحق الرشادة في تسيير النظام الصحي الجزائري وتضمن عدم هدر المزيد من الأموال دون تحقيق المخططات المرسومة من طرف الجهات الوصية على هذا القطاع، فالجزائر حسب تقرير البنك الدولي تضيع **20** بالمائة من النفقات على قطاع الصحة بسبب سوء التسيير والفواتير المرتفعة لشراء الأدوية [42] ، ومن شان تطبيق الحوكمة الالكترونية الحد من هذه الظاهرة التي أصبحت الآفة التي تنخر هذا القطاع و تبعده عن تأدية وظيفته الأساسية السامية، والمتمثلة في ضمان الرعاية الصحية.

كما أن الحوكمة الالكترونية ستساهم في محاربة البيروقراطية[43] التي تعد حسب السيد ": فاروق قسنطيني " رئيس اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية حقوق الإنسان من أهم العوامل المساهمة في الحيلولة دون تقديم خدمات صحية ذات نوعية للمواطن الجزائري، و لهذا دعا إلى القضاء على هذه الآفة لتحسين تسيير القطاع الصحي ، فمن شأن تطبيق الحوكمة الالكترونية خفض الإجراءات الروتينية وتقليص حجم الرزمة الورقية للمريض الذي سيصبح بإمكانه الحصول على موعد في المستشفيات العمومية عن طريق البريد الالكتروني .

كما أنه لن يضطر إلى حمل ملفه الطبي نظرا لاستحداث إنشاء الملفات الالكترونية، التي تحوي لمعلومات حول هوية المريض وبيانات عن طبيعة مرضه وكل الإجراءات والفحوصات التي أجراها، بالإضافة إلى تواريخ دخوله ومغادرته المستشفى، وهذا ما سيساهم مما لا شك فيه في تخفيف المعاناة التي كان يواجهها في السابق ويقلص من المدة الزمنية الطويلة التي كان ينتظرها للحصول على موعد في المستشفى قد يمتد إلى أشهر طويلة.

هذا و تستهل الحوكمة الالكترونية على المريض طريقة الحصول على الدواء ، حيث يمكن للأطباء الاتصال بالصيدليات الكترونيا لتجهيز الوصفة الطبية للمريض قبل وصوله ، مما سيساعد في معالجة أزمة ندرة الأدوية التي أصبحت الجزائر تعرفها في السنوات الأخيرة.

فحسب اخر الاحصائيات **89** نوعمن الأدوية مفقود في الصيدليات المركزية هذا علاوة على الأدوية الأساسية ، حسب ما صرح به السيد " محمد يوسفي " رئيس النقابة الوطنية للأطباء الأخصائيين الممارسين للصحة العمومية ، فتطبيق الحوكمة الالكترونية سيسهل عملية طلب شراء الأدوية وضبط كمياتها و معرفة طرق التصرف فيها ،بالإضافة إلى معرفة تاريخ انتهاء صلاحيتها للطلب على أدوية جديدة مما سيحل مشكل الندرة و يفعل عملية الرقابة عليها و يقلص من فواتير الخسائر المالية الناجمة عن انتهاء صلاحيتها و يقضي على معاناة المرضى في التنقل إلى عديد الصيدليات للطلب على الدواء[44].

وإن تطبيق الحوكمة الالكترونية في القطاع الصحي سينتج عنها تفعيل نظام الاستشارات الطبية عن بعد، فعن طريق الشبكة العنكبوتية ستتم عملية إرسال الأشعة الخاصة بالمريض وفحوصاته الى الأجهزة المتخصصة، التي بدورها ستقوم بدراستها وتشخيصها لإرسال التشخيص إلى المرسل[45] ، هو ما سيساهم في تسهيل عملية الاتصال الخارجي بين المراكز الاستشفائية العمومية هذا علاوة على تفعيل الاتصال الداخلي في المراكز الاستشفائية العمومية.

وباستخدام وسائل الاتصال الرقمية يمكن للأطباء التكون والتدرب على تطبيق التقنيات العلمية الحديثة للاستفادة منها في ممارساته الطبية ، فمن أسباب نجاح و تميز الطبيب قدرته على تحصيل واستيعاب كل ما هو جديد في تخصصه[46]،وهذا ما سيقلل الأخطاء الطبية من جهة و من جهة أخرى سيخفض التكاليف التي كانت تخصصها الحكومة لتكوين الأطباء في الخارج، حيث زاد اتجاه الحكومة إلى تكوين الأطباء عن طريق الانترنيت و الاستغناء عن التكوين في الخارج، وفي هذا الإطار صرح وزير الصحة السابق" عبد العزيز زياري "قائلا " : أصبحنا نفضل التكوين المستمر من خلال وسائل الإعلام والاتصال الحديثة التي توفرها الأنترنيت والاستغناء عن التكوين في الخارج "[47]، ويعزى هذا إلى صرف الدولة أموالا طائلة على إقامة و تكوين الأطباء في الخارج الذين يقررون البقاء و عدم العودة في نهاية المطاف.

فتوظيف تكنولوجيا المعلومات في القطاع الصحي الجزائري سيحدث تحول جذري في ميكانيزمات عمل هذا النظام وإدخال تحسن في جودة الخدمة الصحية المقدمة من طرف المرافق الاستشفائية العمومية للمواطنين، مما سيؤدي إلى حوكمة هذا القطاع الحساس في المجتمع، فيرتقي بمستوى الرعاية

الصحية الجزائرية ويحسن التصنيف العالمي للجزائر في مجال أداء النظم الصحية.

ولقد دعا مختصّون طبّيون إلى ضرورة تسريع تطوير النّظام المعلوماتي في القطاع الصحّي من خلال رقمنة تسيير كلّ المؤسسات الاستشفائية الوطنية والملفات الطبّية للمرضى قصد تطوير ودعم القطاع الصحّي، وكانت مبادرة تعميم النّظام المعلوماتي على قطاع الصحّة الشرط المسبق لمشروع شراكة بين وزارة الصحّة والاتحاد الأوروبي المطبق في**.2009**

ولعل هذا ما سيسمح بوضع جهاز إنذار صحّي على مستوى الوصاية ومخطّط تسيير مكلّف بالكشف عن النقائص المسجّلة في قطاع الصحّة واقتراح حلول لها، ليس هذا وحسب بل سيتنبأ بكل الأمراض الفتاكة المحتملة المهددة لصحة المجتمع الجزائري والتصدي لها والتخفيف من تداعياتها، وهو ما من شأنه أن يطوّر قطاع الصحّة عامّة ليكون في مستوى التطلّعات، لا سيّما وأن السلطات الجزائرية ترصد لهذا القطاع غلافا ماليا يجعله من أفضل النظم الصحّية في العالم غير أن النتائج لم تكرّس بعد على أرض الواقع .

## الخاتمة :

في الختام نستنتج من خلال الدراسة والتحليل أن تطبيق الحوكمة الالكترونية في تسيير النظام الصحي في الجزائر سيؤدي إلى تحسين جودة خدماته الصحية وزيادة فعالية أدائه، من خلال معالجة اختلالات ومشاكل هذا القطاع التي تسببت في تدني مستوى الرعاية الصحية، واحتلال الجزائر مراتب أخيرة في التقارير الدولية التي تعني بأداء وبمستويات النظم الصحية عالميا .

فحوكمة المنظومة الصحية من شأنها محاربة البيروقراطية وهدر المال العام في هذا القطاع، وكذا القضاء على مشاكل صعوبة الاتصال الداخلي والخارجي، لتقليص الهوة التي تكرست وتعمقت بين المواطن الجزائري والمؤسسات الاستشفائية العمومية وزيادة تقته فيها، مما سيجعل الرشادة والعقلانية والشفافية والمحاسبة والرقابة وتقديم الخدمة الصحية ذات النوعية العالية والجودة الراقية أهم سمات القطاع الصحي العمومي في الجزائر.

## نتائج الدراسة:

-ضرورة مراجعة طريقة تسيير المنظومة الصحية في الجزائر لما تعانيه من مشاكل عديدة زادت من معاناة المرضى وفاقمت أوضاعهم الصحية.

-محاربة البيروقراطية والتسيير غير العقلاني وهدر المال العام في المرافق العمومية الاستشفائية، يتطلب إرادة سياسية جادة لحوكمة المنظومة الصحبة برمتها لتكريس الرقابة والشفافية والمحاسبة في شتى مرافقها.

-زيادة ثقة المرضى بالهياكل الصحية العمومية وهذا بتسهيل عمليات اتصالهم المباشر مع الأطقم الطبية، عبر مختلف وسائط الفضاء الرقمي لحجز مواعيد المعاينة والفحص بكل شفافية ومن دون أي وساطة أو محاباة.

-العمل على زيادة تكوين الكوادر البشرية العاملة في القطاع الصحي وتحديثها، من خلال الاستفادة من الثورة التكنولوجية في قطاع الاتصال والمعلومات، وهذا لمواكبتها لأحدث برآت الاختراع الطبية وجديد البحوث في العلوم الصيدلانية.

## توصيات الدراسة:

-المسارعة في تطبيق البرامج والمشاريع الرامية إلى حوكمة المنظومة الصحية الجزائرية وهذا لضمان إرضاء المريض وتحسين نوعية الخدمات العلاجية المقدمة له.

-حتمية تعميم الرقمنة والاستفادة من أحدث وسائل تكنولوجيا الاتصال في إدارة المراكز الصحية خاصة العمومية منها في البلاد للرفع من أدائها.

-التخفيف من طوابير انتظار المرضى من خلال تكثيف نظام الاستشارات الطبية عن بعد.

-وضع جهاز إنذار صحّي على مستوى الوزارة للكشف عن النقائص المسجّلة في قطاعها، وكذا التنبؤ بكل الأخطار والأوبئة المهددة لصحة المواطن الجزائري والتصدي لها والتقليل من انعكاساتها .

## الهوامش والمراجع:

01- عبد الهادي ثابت، اللسان العربي الصغير، الجزائر: دار الهداية 2001، ص88.
02- القرآن الكريم، سورة البقرة، الآية .296.

03- القرآن الكريم، سورة آل عمران،الآية: 79.
04- Almagir. M (2007) corporate governance .A risk perspective. Paper presented to cooperate governance and reform; paving the way to financial stability and development a conference organized by the Egyptian bank any institute. Cairo .May2007, p-p : 7.8
05-النشرة الاقتصادية،" أسلوب ممارسة سلطات الإدارة الرشيدة في الشركات"، حوكمة الشركات، العددالثاني، المجلد 2003.56.
06- France Renard ‘’la gouvernance d’entreprise une approche pour l’audite le contrôle interne.Le harmattan,2005.p.14.
06- عدنان قباجة،وآخرون، تعزيز حوكمة الشركات في فلسطين، معهد أبحاث دراسات السياسات الاقتصادية الفلسطيني، د س ن، ص.31.
07- مركز المشروعات الدولية الخاصة،دليل وقواعد ومعايير حوكمةالشركات، مصر.2006، ص.17.
08- سحر قدوري الرفاعي،"الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها مدخل استراتيجي ‘’،مجلة شمال افريقيا، العددالسابع، ص .307
09- سوسن زهير المهيدي،الحكومة الالكترونية،الأردن: دار أسامة 2001، ص.25.
10- عبد الفتاح بيومي حجاري، الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، ص 20.
11- محمد صالح الحناوي، وآخرون مقدمة في الاعمال في عصر التكنولوجيا، الإسكندرية: الدار الجامعية ،2004، ص.293.
12- سحر قدوري،مرجع سبقذكره، ص.311.
13- علي محمد عبد العزيز بن درويش"تطبيقات الحكومة الالكترونية دراسة ميدانية"، (رسالة ماجستير)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم علوم الادارة 2005.ص.08.
14- جهاد مختار، "تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية"، (رسالة ماجستير) جامعة بن يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية،2007، ص.08.
15- الموسوعة الحرة، في الرابط التالي: http//Ar.wikpedia.org/wiki2014
16- فوزي، مدكوري،تسويق الخدمة الصحية،مصر: التراث للنشر،1998، ص.09. .
17- عصماني سفيان،"دور التسويق في قطاع الخدمات الصحية وجهة نظر المستفيدين منها (المرضى) "، (رسالةماجستير). جامعة بوضياف المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية 2006-2005، ص.38.
18- نفس المرجع، ص 115.
19- محمد طعمانة، "إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي حالة وزارة الصحة"، مجلة أبحاث اليرموك،المجلد 17، العدد 1 ص.ص.90-91.
20- خالد بن سعيد، "مدى فعالية برامج الجودة النوعية بمستشفيات وزارة الصحة السعودية "، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلد1 عدد1 نوفمبر1994، ص.12.

21- Claude velot, Hervé lecelet ; indicateurs qualité en santé, AFNOR, 2éme édition, 2006.p14
22- pierre Eglier, Eric Langerad, servuction marketing des services déficiere international, paris, 1999.p16-17.
23- A.Jac que rye ; la qualité des souns infirmiers édition, Malouine 1999.p.247.
24-ذياب، صالحمحمود، "قياس ابعاد جودة الخدمات الطبية في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضوالموظفين "، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية،العدد1، يناير 2012. ص.72
25- منظمة الصحة العالمية، شعبة خدمات الاشراف. الادارة رقم 01 مسرد مصطلحات التخطيط و المراقبة و التقييم في الرابط التالي :http://www.dpzd -pal.org/imporstanarticle/12.html
26- ذياب، صالح محمود، نفس المرجع،ص.69.
27- صليحة مطوي ،" الاتحادية الوطنية لمستخدمي الصحة العمومية تطرح مشاكل القطاع على الوزير"، جريدة الجزائر رايس، في الرابط التالي: https://www.djazairess.com/eldjadida/20906
28- سفيان العربي،" اكتظاظ. سوء استقبال، إهمال وبيروقراطية. مرحبا بكم في مستشفيات الجزائر"، الجريدة الإخبارية، في الرابط التالي:http ;//www.elikhbaria.com/ar
29 -زبير فاضل، 'تقرير البنك العالمي يكشف رقما مخيفا عن الجزائر الفساد يلتهم 20 بالمائة من الميزانية، جريدة الخبر الالكترونية في الرابط: www.elkabar.com/ar/watan/362007ا
30- حباد ، ايمان ، "الروتين ونقص الإمكانيات هاجس المرضى والأطباء في المستشفيات الحكومية، " في الرابط التالي : www.djazairss.com/alfadjr/170743.
31- جريدة الخبر الالكترونية،" البنك الدولي يقيم تقريرا أسود عن قطاع الصحة في الجزائر" نفس الرابط الالكتروني.
32- Kourta del concer ; l'une des causes essentielles des décès en Algérie .Alwatan.10avril 2005
33- جريدة الفجر الالكترونية ،'النقابات الصحية تحذر من الوضعية الكارثية و سوء التسيير الذي ينخر القطاع، في الرابط التالي : www.alfadjr.com/ar/special/forum/236429/html
34- ديون عبد القادر، 'دور التحسن المستمر في تفعيل جودة الخدمة الصحية حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة"، مجلة الباحث.العدد الخامس، 2012،11، ص.217.
35- عادل مهنا، وآخرون. الرعاية الصحية وواقع وحلول، 'المؤتمر الوطني الأول لتجمع هيئات في لبنان، قصر اليونسكو، 1999.ص.06.
36- عمروالجويلي' العلاقات الدولية في عصر المعلومات ' ـالسياسة الدولية.العدد123.جانفي 1995.ص.90.

37- سفيان فوكة' 'العولمة وسلطة الدولة عن أي سيادة يبحثون'، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني المرسوم بمستقبل الدولة الوطنية في ظل العولمةومجتمع المعلومات. حالة الجزائر. يومي 05و06 ماي 2009.ص.13.
38- دليلة العوفي ."مجتمع المعلومات في الجزائر واقع الفجوة الرقمية"،(رسالة ماجستير). جانفي 2006-2007 ص.01.
39- محمد عبد الله حازم، 'نظرة عامة في معنى جودة الخدمة الصحية ' في الرابط التالي:www.alruyavh.com/30576
40- راديو الجزائر 'بوضياف' لا يمكن القضاء على مشاكل القطاع الا بمراجعة السند ،في الرابط التالي :
www.radioalgerie.dz/news/ar/article2014503/551
41- زبير فاضل مرجع سبق ذكره.
42-الشروق اونلاين،"قسنطيني: الجزائر مستعمرة من طرف البيروقراطية " ، في الرابط التالي:
http://www.echouroukonline.com/ara/articles/092206.html
43- صارة صويفي، "يوسفي أكد أن وضع قطاع الصحة كإرثي نتيجة لسوء التسيير و 89 من الأدوية لا يزال مفقودا"،في الرابط التالي : www.djazairnews.info/national/42 2009-03-26-18-31
44- مصطفى حناتي ،"تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها الطبية ". في الرابط التالي :
http://www.qualqulo.edy.ps/techeb.html
45-الموسوعة الحرة ويكيبديا، في الرابط التالي:http://www.wekipedia.com
46- وكالات، "مشاكل قطاع الصحة العمومية تعود الى سوء التسيير و -التنظيم على مستوى هياكل القطاع" نفس الرابط الالكتروني السابق للنهار اونلاين.
47- آسيامجوري،"قطاع الصحة يحتضر"، مجلة أخبار اليوم، في الرابط التالي
http://www.akhbarelyoum.dz/ar/200235/11877