

יעוץ וירטואלי

שני מומחים, טיפול אחד!

ד"ר טניה קרדש, ד"ר דניאלה רחמים כהן,
ד"ר בתיה סלע-רזון, איזנה לביא, עופר זיינפלד



רקע

בעיית הזמינות במערכת הבריאות מהווה אתגר משמעותי בתחומים רבים ברפואה שניונית, ומחייבת פתרונות חדשניים לשיפור איכות הטיפול הרפואי והזמינות למטופלים. שירות "יעוץ וירטואלי" בין רופאים שעובדים באותה קופת חולים מאפשר לרופאים להתייעץ עם מומחים ב-43 מקצועות שונים באמצעות התיק הרפואי, ללא צורך לשלוח את המבוטח לפגישה פיזית עם הרופא. שירות זה פועל במסגרת של טיפול שיתופי עם רשומות רפואיות משותפות, ומבטיח מענה תוך 5 ימים. המערכת נועדה להקל על עבודת הרופאים ולשפר את היכולת שלהם לתת מענה מדויק ומהיר למטופלים. בשנה האחרונה, הוכנסה אפשרות שבקבלת תשובת יועץ, הרופא המפנה יכול להשלים מידע חסר או לשאול שאלת המשך ללא פתיחת יעוץ נוסף. כמו כן לאחרונה נוספו יעוצים בתחומי אורולוגיה, עור והפרעות קשב מבוגרים.

מטרה

מטרת השירות היא לשפר את איכות הטיפול הרפואי באמצעות שיתוף פעולה בין רופאים ממקצועות שונים, העצמת ולמידת הרופא המטפל, ושימוש מושכל במשאבים. בנוסף, השירות נועד לשפר את זמינות המענה למטופלים, כך שאין צורך להמתין בתור לרופא מתחום אחר. המטרה היא לייעל תהליכים רפואיים, לוודא תיעוד מלא בתיק הרפואי ולהבטיח שכל מטופל יקבל את הטיפול המיטבי בזמן הקצר ביותר. היעד שנקבע עבור השירות היה הטמעת השירות של "יעוץ וירטואלי" בקרב רופאי הקופה.

שיטות

השירות מתבצע באמצעות התיק הרפואי המאפשר שיתוף רשומות רפואיות בין רופאים. הרופא המטפל יכול לשלוח שאלה לרופא מומחה בתחום הרלוונטי ולקבל את תשובתו תוך 5 ימים. כל התהליך מתבצע בצורה מאובטחת ומקצועית, ובכך נשמרת פרטיות המטופל ונמנעת כפילות וטיפולים מיותרים.

תוצאות

בשנת 2024 נרשמו 127,140 פניות ליועצים וירטואליים. מתוכם 116,307 (91.5%) פניות מרופאי משפחה וילדים. הפניות נשלחו ע"י 1,823 רופאי משפחה, 665 רופאי ילדים, 512 רופאי נשים (המהווים מעל 92% מהרופאים הראשונים בקופה) ו-1,150 רופאים ממקצועות הרפואה השניונית.

מסקנות והמלצות

התוצאות משקפות הצלחה בהטמעת שימוש נרחב ביעוץ וירטואלי ע"י מעל 92% מהרופאים הראשונים בקופה. השירות תורם באופן משמעותי לקבלת החלטות רפואיות, ומעצים את הרופא המטפל. השימוש הרחב מוביל לטיפול מדויק יותר ומותאם אישית. בנוסף, השירות משפר את זמינות המענה למטופלים ומשפיע באופן חיובי על איכות הטיפול. שימוש במסלול זה מפחית את הצורך להמתין בתור לרופא מומחה, ומוכיח את חשיבותו בקידום מערכת הבריאות. השירות "יעוץ וירטואלי" בקופת החולים עובר שיפורים ושידרוגים בכדי להתאים את השירות לדרישות מהשטח התועלות שנצברו מהשירות מדגישות את נחיצותו והפוטנציאל להרחבתו בעתיד.