

אופטימיזציה של ניפוק מרחוק תוך הקפדה על איכות מקצועית והרחבת השיח הקליני

שרה גביש - רוקחת ראשית מכבי פארם
איריס שעה - מנהלת מערכות מידע

רקע: בשנים האחרונות הולכת ומתרחבת מגמת המעבר לשירותים מרחוק ועד הבית גם בתחום הבריאות, ובמיוחד בשירותי ניפוק ואספקת תרופות. ניתוח המגמות מצביע על שתי קבוצות מרכזיות: **מטופלי נוחות** - מבקשים לחסוך זמן וליהנות משירות יעיל וזמין; **מטופלי ייעוץ** - זקוקים לליווי מקצועי ותדיר, אך מעדיפים לקבלו מרחוק וללא הגעה לבית המרקחת.

כדי לתת מענה איכותי ורציף לשתי האוכלוסיות, פותחו במכבי פארם שירותים דיגיטליים לניפוק ואספקת תרופות עד הבית או לאיסוף יזום בבית המרקחת.

בחינת השירות העלתה כי השיחה המקצועית היא מרכיב מרכזי בתהליך הניפוק: מחקרים מראים שתקשורת איכותית בין רוקח למטופל משפרת היענות לטיפול, מפחיתה טעויות ומגבירה הבנה של משטר התרופות. לכן השיחה הרוקחית מוגדרת כמרכיב ליבה בהתערבות הקלינית, וממשיכה להיות חיונית גם בניפוק מרחוק לצורך שמירה על איכות מקצועית גבוהה.

מטרה: יצירת איזון מיטבי בין נגישות ונוחות לבין שמירה על איכות מקצועית גבוהה בניפוק מרחוק, לצד העלאת שיעור השיחות המקצועיות במקרים בהם יש להן ערך קליני.

שיטות: בשנת 2025 יושמו מספר צעדים מערכתיים לשיפור איכות הניפוק מרחוק: טיוב אלגוריתם תומך החלטה המאתר מקרים בהם נדרשת שיחה רוקחית בהתאם למאפייני המטופל והתרופה. הוספת שדות להצהרה ולתיעוד שיחה לצורך בקרה ושיפור רציפות טיפול, הרחבת שאלוני סקר בעת הזמנת OTC במטרה לאתר צרכים מקצועיים גם ברכישות שאינן דורשות מרשם, שדרוג שאלון מקדים לרוכשי תרופות מרשם והטמעת מנגנון הנחיה לביצוע ותיעוד שיחה במקרים מוגדרים.

ממצאים: נמצא גידול משמעותי בביצוע שיחות מכלל המקרים בהם נדרשה התערבות רוקחית בעוד שבשנת 2024 בוצעו שיחות ב- 23% מכלל המקרים שבהם נדרשת שיחה בשנת 2025 האחוז עלה ל- 57%.

השינוי בשדות תיעוד השיחה הביא לעלייה באחוז תיעוד השיחה ועיקריה, בשנת 2024 תועדו 15% מהמקרים, בעוד שבשנת 2025 האחוז עלה ל- 27%

סינון מוקדם מדויק יותר של פניות שאינן דורשות שיחה הביא לקטיון מתון בצורך בביצוע שיחה, בשנת 2024 ב- 45% מההזמנות נדרשה שיחה של רוקח בעוד שבשנת 2025 האחוז זה ירד ל- 39%



מסקנות והמלצות

המודל המיושם במכבי פארם מציע תשתית יישומית לשירות רוקחי מרחוק במערכות בריאות גדולות, ומהווה דוגמה לאופן שבו ניתן לייצר שירות איכותי, בטוח ומותאם לדפוסי הצריכה של מטופלים בעידן הדיגיטלי.