

הטמעת מוקד רוקחי טלפוני כחלק ממערך איכות הטיפול התרופתי

מכבי פארם - שרה גביש, שרון חטב
מכבי ללא הפסקה | חטיבת שירות שיווק

רקע:

עם פרוץ מלחמת "חרבות ברזל" עלה צורך מידי בשמירה על רצף הטיפול התרופתי עבור מבוטחי מכבי. לנוכח האתגרים בשינוע, בהגעה פיזית לבית מרקחת ובהשגת מידע קליני עדכני, הוקם מוקד טלפוני ייעודי שסיפק מענה זמין ונגיש ללא תלות בהגעה פיזית לבית מרקחת.

מטרה:

להבטיח שמירה על רצף טיפול תרופתי בטוח ואיכותי באמצעות הקמת מוקד טלפוני רוקחי.

שיטה והתערבות:

1. הקמה מיידית של מוקד רוקחי טלפוני ייעודי המאויש על ידי רוקחי מכבי פארם, רוקחים קליניים ורוקחי מטה.
2. בניית תהליך עבודה מובנה בהיבטים קליניים, תפעוליים ונושאי אבטחת מידע.
3. הכשרת הרוקחים למתן מענה מרחוק.
4. בניית תשתית מחשובית לניהול הפניות במוקד הרוקחי והגדרת SLA של 3 שעות לחזרה במתן מענה.
5. תהליך הטיפול בפניות:
העברת שיחות טלפון בנושא תרופות שהגיעו למל"ה, באמצעות טופס ייעודי לרוקחים במשמרת.
הרוקח התקשר למטופל, נתן מענה ותיעד אותו במערכת.

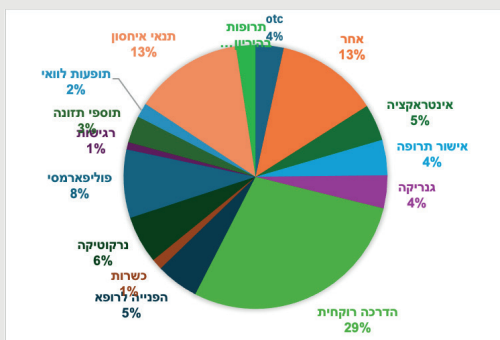
תוצאות:

בין השנים 2023-2025 ניכר על ציר הזמן מעבר משמעותי מפניות בעלות אופי לוגיסטי תפעולי לפניות מקצועיות הממוקדות בייעוץ רוקחי.

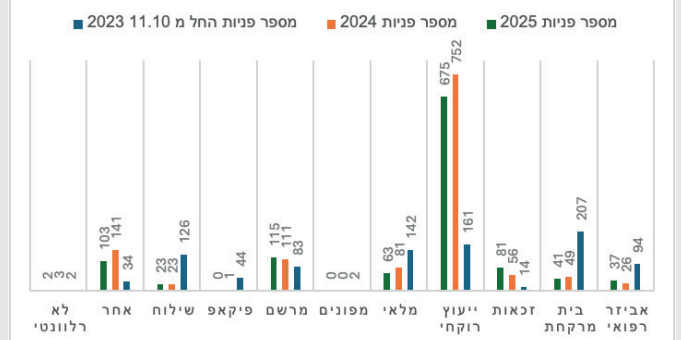
במהלך אוקטובר-דצמבר 2023 בוצעו 912 שיחות, מתוכן 83% בנושאים לוגיסטיים כגון: סטטוס הזמנה, הימצאות מרשם, מלאי, שאלות בנוגע לבית מרקחת, ורק 17% בנושא ייעוץ רוקחי.
בשנים 2024-2025 בוצעו כ- 2,400 שיחות - 60% מהפניות היו בנושא ייעוץ רוקחי.

שנה	מספר פניות
10-12.2023	912
2024	1250
1-11.2025	1140

בניתוח הפניות לייעוץ רוקחי שאינו לוגיסטי מופו מספר נושאים עיקריים:



התפלגות פניות למוקד לפי סוג פנייה



סיווג הפניות מצביע על שלוש השפעות מרכזיות של פעילות רוקחי המוקד, התורמות לשמירה על רציפות, איכות ובטיחות הטיפול:

- **מניעת טעויות בטיפול:** כפילות טיפולית, מינון חריג, נטילה לא נכונה, חשש לאינטראקציה, רגישויות ועוד.
- **חיזוק היענות והמשכיות הטיפול:** שעות נטילה, שילוב עם אוכל, טיפול חלופי בשל תופעות לווי, סיוע בקבלת מרשם או סיוע באיתור תרופה.
- **הבטחת רציפות קבלת תרופות:** תמיכה לוגיסטית בשירותי הזמנת תרופות מרחוק באמצעות שילוח או פיק אפ ובירור מלאי.

מסקנות:

1. קיימת שונות בסוג המענה הנדרש למטופלי מכבי בעת חירום ובתקופת שגרה.
2. ישנו צורך במתן מענה רוקחי מרחוק כחלק מהרחבת ערוצי השירות, תוך הבטחת איכות ובטיחות הטיפול התרופתי.
3. ייעוץ רוקחי מרחוק הינו בעל משמעות בשיפור היענות המטופלים בשמירה על רצף הטיפול וקבלת תרופות.
4. השירות במוקד הרוקחי אינו מוגבל למצבי חירום בלבד.