

השימוש בטכנולוגיות להעברת מסרים מהירה לצרכי ייעוץ רפואי במצבי שגרה וחירום והתועלת האפשרית לאוכלוסיות מוחלשות

פרופ' מוטי חיימי[1,2], ד"ר לירון עינצ'י[1], פרופ' אוהד הוכמן[3]

[1] Department of Health Systems Management, Yezreel Valley Academic College, Israel
[2] Faculty of Medicine, Technion, Israel Institute of Technology, Haifa, Israel
[3] Bnai Zion Medical Center, Haifa, Israel



רקע

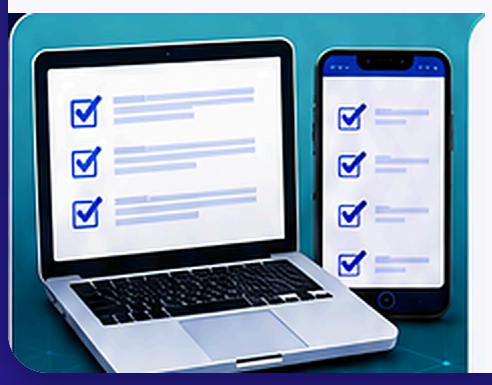
- יעילות התקשורת בין צוותים רפואיים למטופלים קריטית בשגרה ובחירום. אפליקציות מסרים מיידיים, דוגמת וואטסאפ, מציעות פלטפורמה נגישה ביותר, ועל אף שאינן מוגדרות כמאובטחות דיין, השימוש בהן לצרכים רפואיים גובר.

מטרות

- להשוות בין עמדותיהם, דפוסי השימוש, היתרונות והחסמים של מטופלים ורופאים כלפי שימוש בוואטסאפ – ככלי לייעוץ רפואי ולרפואה מרחוק (טלמדיסין), בשגרה ובחירום.

שיטות

- מחקר כמותני דו-צדדי, שהתבסס על שני שאלונים כמותניים מובנים שהופצו באופן מקוון ואנונימי.
- השתתפו 413 מטופלים המהווים מדגם מייצג של האוכלוסייה בישראל (51.1% נשים, גיל ממוצע 41.8, ול-32.2% הכנסה מתחת לממוצע).
- לצידם – 152 רופאים מהקהילה ומבתי החולים (63.8% גברים, גיל ממוצע 51.9).
- השאלונים בחנו נגישות דיגיטלית, עמדות כלפי טלמדיסין, ותפיסת יתרונות וחסרונות של פלטפורמת הוואטסאפ במרחב הטיפולי והמקצועי, בשגרה ובמצבי חירום (מלחמה, קורונה).



ממצאים מרכזיים

94.9% מהמטופלים יש סמארטפון

62% כבר משתמשים בטלמדיסין בהצלחה

55.2% ממליצים על שימוש בוואטסאפ לצרכים רפואיים

90.9% יעילות בוואטסאפ בעת חירום (מלחמה/קורונה)

יתרונות מובהקים שזוהו בוואטסאפ

מטופלים		רופאים	
נגישות וזמינות	72.9%	נגישות וזמינות	67.8%
מהירות	65.1%	מהירות	57.9%

47.4% מהרופאים הגדירו את וואטסאפ ככלי יעיל בנסיבות חירום מיוחדות (מלחמה, קורונה).

תוצאות

חששות

- החשש המרכזי המשותף לשני הצדדים הוא יכולת אבחון לא מושלמת (71.4% מהמטופלים ו-59.2% מהרופאים).
- הרופאים מדווחים גם על חסמים תעסוקתיים ומשפטיים כבדים: חוסר יכולת לתיעוד משפטי של המידע הרפואי (54.6%), הטרדה ופלישה למרחב האישי בערבים ובסופי שבוע (53.9%), וחשש מזליגת מידע (48%).

שימוש בעת חירום

- השימוש בוואטסאפ בחירום נמצא יעיל במיוחד – יעילות של 90.9% בקרב מטופלים שהשתמשו בו במלחמה או בקורונה, ו-47.4% מהרופאים הגדירו אותו ככלי יעיל בנסיבות חירום מיוחדות אלו.

הבדלים בין קבוצות אוכלוסייה

- נשים נוטות משמעותית יותר מגברים להעדיף וואטסאפ על פני טלמדיסין מסורתי ($p<0.001$).
- בקרב החברה החרדית קיים מחסום תרבותי בולט – 38% אינם ממליצים על שימוש זה ($p=0.005$).
- לא נמצאה מובהקות סטטיסטית לקשר עם גיל, השכלה או הכנסה.

המלצות

- יש צורך בגיבוש הנחיות קליניות ופרוטוקולים משפטיים ברורים לאבטחת מידע ותיעוד בשימוש בוואטסאפ, לצד הגנה על המרחב האישי של הרופא ומניעת שחיקה.
- מומלץ לפתח פלטפורמות ייעודיות ומאובטחות, וליישם אסטרטגיה מותאמת-תרבות, כמו למשל עבור החברה החרדית.
- מומלץ לנצל את הניסיון המוכח ממצבי החירום לבניית תשתית לאומית קבועה, שוויונית ואפקטיבית של רפואה מרחוק בישראל, במיוחד לעיתות חירום.