פריצת דרך ברפואת עיניים בקהילה:

שירות רופא עיניים אונליין

מגיש: ד"ר חנן נוסינוביץ', סגן מנהל רפואי, מנהל תחום עיניים, ממונה רפואה יועצת ומומחה במחלות רשתית כללית מחוז דרום

שותפים: חדווה אמונה, מנהלת מחוז דרום, כללית | **שירי עזרא,** מנהלת שירות ושימור לקוחות, מחוז דרום, כללית | **ד"ר איל ולטר,** מומחה ברפואת עיניים ונוירואופתלמולוגיה, מנהל שירות עיניים אונליין, מחוז דרום, כללית | **אילנה נווה,** מנהלת עורף תפעולי, מחוז דרום, כללית | **אולגה יופה,** עורף תפעולי, מחוז דרום, כללית | **פרופ' ארז צומעי,** מנהל מערך עיניים, המרכז הרפואי האוניברסיטאי סורוקה | **אבי עטיה,** סמנכ"ל כללית, ראש חטיבת מערכות מידע ודיגיטל | **אלון יעקובי,** מנהל מחלקת טלה רפואה, אגף בריאות דיגיטלית, חטיבת מערכות מידע ודיגיטל | **סטלה מלניצר בריס,** מנהלת מוצר, אגף בריאות דיגיטלית, חטיבת מערכות מידע ודיגיטל

רקע ומטרות

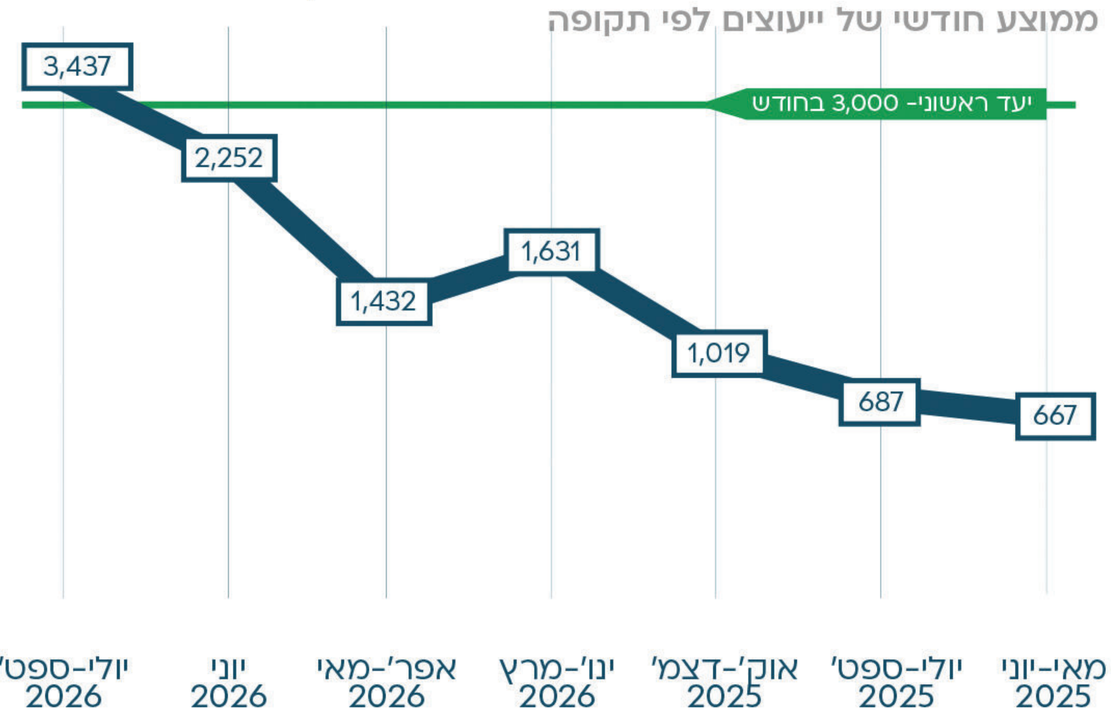
מצוקת אורכי התורים לצד אתגרי הזמינות והנגישות לשירותי רפואת עיניים בקהילה, מהווים אתגר מערכתי ברמה הארצית. האתגר בולט במיוחד בפריפריה הגאוגרפית של ישראל, ומשליך באופן ישיר גם על העומסים במרפאות העיניים בבתי החולים. מחוז דרום והאגף לרפואה מקוונת בשרותי בריאות כללית הציבו לעצמם מטרה לתת מענה לאתגר זה באמצעות פתרון טכנולוגי פשוט, נגיש ויעיל.

שיטות

מדובר בשירות חדשני המנגיש ייעוץ ברפואת עיניים למטופלים בכל מקום, בתוך כארבע שעות בלבד - זמינות העולה על זו הקיימת גם במרכזים הרפואיים הזמינים ביותר. המטופל נרשם לשירות באמצעות האפליקציה של כללית במכשיר הנייד. לאחר ההרשמה מתקבלים אישור והנחייה להתחברות רופא עיניים אונליין.
בשלב ההרשמה מתבקש המטופל למלא שאלון ולהעלות תמונות של עיניו למערכת. עם התפנות הרופא, מתקבלת התרעה טלפונית ונפתח מפגש יעוץ בוידאו. השירות משלב הערכה קלינית מבוססת אנמנזה, תמונות ושיחת וידאו, ומאפשר קבלת החלטות רפואיות בזמן אמת.

גידול של פי 5 בממוצע החודשי: מ- 667 ל- 3,473 ייעוצים בחודש

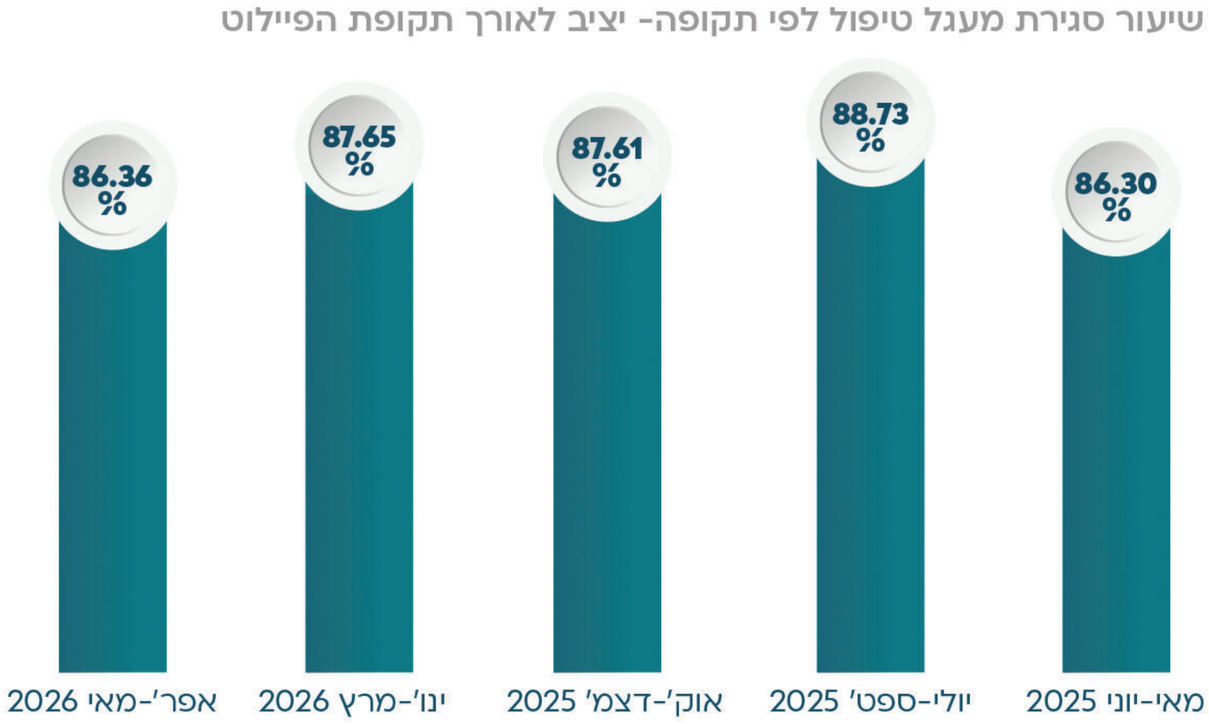
ממוצע חודשי של ייעוצים לפי תקופה



איור 1

כ-87% מהמטופלים לא נזקקו לטיפול נוסף בחודש העוקב

שיעור סגירת מעגל טיפול לפי תקופה- יציב לאורך תקופת הפיילוט



איור 2

תוצאות

תקופת הפיילוט נמשכה מחודש מאי 2025 לתקופה בת 12 חודשים. במהלך תקופה זו בוצעו כ 12,000 יעוצים למטופלים מכלל מחוזות כללית. נרשמה שביעות רצון גבוהה הן בקרב המטופלים והן בקרב הרופאים, לצד שיפור משמעותי בזמני ההמתנה ובנגישות לשירות. במהלך תקופת הפיילוט נצפתה עלייה מתמשכת במגמת הייעוצים ואחוז השימוש בשירות (איור 1). כ 87% מהפונים לשירות השלימו סגירת מעגל טיפולי במסגרת הייעוץ, ללא צורך בביקור נוסף אצל רופא עיניים בחודש העוקב (איור 2). בנוסף, נמדדו מדדי ביצוע מרכזיים, בהם זמני מענה, שיעור הפניות למיון ולביקור במרפאה ובקרת איכות.

מסקנות והמלצות

לאור הצלחת הפיילוט הארצי ושביעות הרצון הגבוהה מצד המטופלים, הרופאים והארגון, הוחלט על הרחבת השירות והשקתו ברמה הארצית. החל מ-1.6.2026 עבר השירות מניהול מחוז דרום לספק חיצוני, במטרה לאפשר סקיילביליות, גמישות תפעולית והתרחבות עתידית. היעד הראשוני היה כ-3,000 ביקורים חודשיים בכלל המחוזות, עם פוטנציאל לצמיחה בהמשך. מעבר לשיפור הניכר בנגישות וזמינות השירות, שירות עיניים אונליין מאפשר גמישות תעסוקתית לרופאים, לרבות עבודה מרחוק מהארץ ומחו"ל, ובכך מרחיב באופן משמעותי את היצע הרופאים. השירות מהווה נדבך מרכזי באסטרטגיית הרפואה הדיגיטלית של כללית, ומייצג קפיצת מדרגה בהנגשת רפואת העיניים בישראל – זמינות גבוהה, חווית מטופל משופרת, ואופטימיזציה של שירותי רפואת עיניים בקהילה. קמפיין ארצי לפרסום והטמעה רחבה של השירות הושק בחודש יולי 2026, ועודנו פעיל.

כללית מחוז דרום