

שירותי רפואה מרחוק: האם המטופלים שבעי רצון?

שביעות רצון מטופלים מרפואה מרחוק בהשוואה לביקור פרונטלי ברפואה הראשונית במהלך מגפת הקורונה

גב' טליש רזי בניטה (3,1), גב' סיגל דרדיקמן (1), מר אילן פלדהמר (2), פרופסור עידן מנשה (3), ד"ר יעל וולף שגיא (2), ד"ר גיל לביא (2)

1 - חטיבת השירות, כללית 2 - אגף תכנון ואסטרטגיה, כללית 3 - המחלקה לבריאות הציבור, בן גוריון

רקע



מערכת הבריאות מעודדת שימוש בשירותי-רפואה מרחוק שנועדו לתת מענה לביקוש הגובר ולפערי זמינות ונגישות. לשביעות רצון המטופלים חלק משמעותי בהצלחת הטמעת ר"מ. עם פרוץ מגפת-הקורונה חלה האצה ניכרת בשימוש בשירות, גם במטופלים שספק אם היו עושים זאת בימי-שגרה.

מטרות



השוואת שביעות רצון מטופלים בקרב משתמשי ר"מ בהשוואה לביקור פרונטלי במהלך שנת 2021 ברפואה הראשונית.

שיטות



מחקר עוקבה רטרוספקטיבי הבוחן ממצאי סקר שביעות רצון מביקור רופא ברפואה ראשונית במבטחי כללית, לפי סוג התור: **רפואה מרחוק** (תור טלפוני או וידאו), או **מפגש פרונטלי**. הסקר כולל שבע שאלות, והתשובות בו מובאות בסולם סודר (5 דרגות). נבנו מודלים רבי-משתנים של רגרסיה לוגיסטית לכל שאלה. המשתנה המוסבר הוגדר כ"שבע-רצון" (דירוג 5) והמשתנה המסביר כסוג התור, תוך תקנון למשתנים גיל, מגדר ומגזר.

תוצאות

נכללו 150,990 שאלונים, 35% מתוכם בהמשך לביקורי ר"מ (99% טלפוני, 1% וידאו). ברפואה מרחוק המטופל שבע רצון יותר מהקשר עם הרופא בהיבטים של **יחס וההסברים** בהשוואה לביקורים פרונטליים ברפואה מרחוק המטופל נדרש ליותר **מאמץ** ושבע רצון פחות **מועד התור ותיאום** בין אנשי הצוות בהשוואה לביקורים פרונטליים

OR=0.85

מאמץ

OR=1.09

הסברים

OR=0.94

ידיים טובות

OR=0.87

מועד התור

OR=1.12

יחס

OR=0.80

רצף ותיאום

p-value<0.001 for all models

משמעויות ומסקנות

- נראה כי טיב הקשר עם הרופא נשמר גם ברפואה מרחוק, כך שהשירות מהווה אלטרנטיבה לביקור פרונטלי
- יש להפחית את חווית המאמץ ברפואה מרחוק ע"מ שלא יהווה חסם לשימוש בשירות, ולתת את הדעת בנושא זמני המתנה בר"מ באופן שיסייע לשפר את חווית המטופל ולעודד את השימוש בשירות