

תוכן עניינים

מבוא	2
סקירת ספרות	3
חשיבות האפליקציה ומטרותיה	3
ממצאי מחקרים שעסקו בשימוש באפליקציות ואתרים מקוונים של שירותי הבריאות	3
מאפייני האפליקציה של שירות בריאות מכבי	6
מתודולוגיה	8
ביבליוגרפיה	9
נספח	10

מבוא

מכבי שירותי בריאות (או בשמה הקודם: קופת חולים מכבי) היא אחת מארבע קופות החולים הפועלות בישראל. כיום מכבי שירותי בריאות מונה מעל לשני מיליון חברים.¹ יעודה של מכבי שירותי בריאות לפי האתר שלהם להיות ארגון בריאות מוביל בסביבה משתנה ולעצב את רפואת העתיד, למען בריאותם השלמה של חברי מכבי על פי חזון מכבי המפורסם באתר: "מכבי, היא קבוצת הבריאות הטובה בישראל, תעניק שירות רפואי מצוין, חדשני ומותאם אישית ותהא השותפה הטובה ביותר לבריאותם של חבריה."¹

בעבודה זו נרצה לבחון את תרומתן של מערכות אפליקציות של שירותי הבריאות של מכבי לתפיסת איכות השירות של מבוטחי הקופה. עבודה זו באה להעריך את המאפיינים המשפיעים והחסמים של מטופלי מכבי בשימוש באפליקציה של מכבי שירותי בריאות. תפיסות אלו של מטופלי מכבי יוכלו להעלות את שביעות רצון מטופליהם והשימוש שלהם באפליקציה- דבר שיקל על המטופלים ויוזיל את הוצאותיה של קופת החולים, כפי שיתואר בסקירה הספרותית. המטרה העיקרית של מחקר זה היא לבחון את ההשפעות של ממדי איכות השירות על שביעות רצון המטופלים כמחקר על בתי חולים פרטיים בנפאל. מחקר זה העריך גם את תפיסת המטופלים לגבי איכות השירות שמציעים בתי חולים פרטיים ורמת שביעות רצונם.

הסקירה הספרותית מורכבת מכמה פרקים: הפרק הראשון עוסק בחשיבות האפליקציה ומטרותיה, הפרק השני מציג את הממצאים ממחקרים לגבי שימוש באפליקציות ואתרים מקוונים, ופרק הסיום מתאר את האפשרויות שמציגה האפליקציה של מכבי שירותי בריאות, כמו גם סקרים אחרונים שפורסמו באתרי עיתונים אינטרנטיים על השימוש באפליקציה של מכבי ושביעות הרצון ממנה. חשיבות המחקר הוא בניתוח המושגים הבסיסיים המשפיעים על שביעות רצון הלקוחות במכבי שירותי בריאות וניתוח האינטראקציות של מושגים אלו על מנת לנהל טוב יותר את מערכת הבריאות.

בשלושת החודשים האחרונים העולם כולו התמודד מול מצוקה רבה בעקבות המצב הבריאותי "נגיף הקורונה". יש חשיבות לשירותים הדיגיטליים שמציעה הקופה כאשר ההמלצה לציבור היא להימנע מהגעה למרפאה. השירותים שהציעה מכבי באפליקציה שלה כמו טיפול בבקשות, תוצאות של בדיקות וביצוע של שיחות וידאו עם הרופא המטפל אשר עזרו למטופלים בתקופה זאת.

¹ <https://www.maccabi4u.co.il/1796-he/Maccabi.aspx>

סקירת ספרות

חשיבות האפליקציה ומטרותיה

כיום, פעולות רבות יותר מבוצעות באמצעות טלפונים, וגם שירותי הרפואה הפכו בהדרגה לזמינים במכשיר הנייד. באמצעות האפליקציות של קופות החולים, מטופלים יכולים להזמין תורים, לצפות בתוצאות של בדיקותיהם ועוד. החדשנות מביאה לייצור מאגר גדול של נתונים שהפוטנציאל שלו לשיפור תחום הבריאות העתידי הוא עצום (Auffray et al., 2016). Jacob et al. (2020) טוענים כי קיימת כמות הולכת וגוברת של ראיות המדגישות את הפוטנציאל של שימוש באפליקציית בריאות להפחתת עלויות שירותי הבריאות, שיפור הגישה ושיפור איכות הטיפול בחולים. עם זאת, כמות משתמשים ותדירות השימוש שלהם באפליקציה הם תנאי סף מרכזיים לתרומה לפוטנציאל זה. השימוש בשירותי בריאות מקוונת יכול להפוך את הפעולות הקשורות לבריאות לנגישות יותר, וכן לסייע בהפחתת הנטל על מערכת הבריאות ולמנוע עלויות מיותרות (Shahrabani & Mizrachi, 2016).

שביעות רצונם של האנשים הנהנים ממערכות בריאות הינה פרמטר בעל חשיבות גבוהה. ניתוח המושגים המשפיעים על שביעות רצון המטופלים וניתוח האינטראקציות של מושגים אלו הפך חיוני לניהול מדויק של מערכת הבריאות (Ceylan, 2020). על קופות החולים להבין את הגורמים המשפיעים על נכונות השימוש באפליקציות, כמו גם את הסיבות לאי שימוש בשירותים אלה (חסמים ומעכבים), על מנת להגדיל את כמות האנשים המשתמשים בה ולחסוך עלויות לקופת החולים. Jacob et al. (2020) טוענים שהבנה עמוקה יותר של הגורמים המשפיעים על אימוץ האפליקציה היא זאת שתכריע את הצלחתה.

ממצאי מחקרים שעסקו בשימוש באפליקציות ואתרים מקוונים של שירותי הבריאות

Hu, Lu, Tang (2019) ערכו מחקר שבדק כיצד תרומה כספית לבית חולים בו חולה מטופל קשורה לשביעות הרצון שלו מהטיפול, מאיכות התהליך, ומהמידע שקיבל בשירות הבריאות המקוון. המחקר האמפירי השתמש ברישומים של 496,723 התייעצות עם חולים שנאספו מאחת האפליקציות המובילות בסין שנקראת ChunyuDoctor. המסקנות שהחוקרים הגיעו אליהן הן כי שביעות הרצון של המטופל, הן מהתהליך והן מתוצאת הטיפול, השפיעו על גובה התרומה הכספית שבחרו להעניק לבית החולים בו אושפזו. בנוסף, נמצא כי כאשר המטופל היה שבע רצון מהטיפול, זה נבע מהיחס והמידע שקיבל מהרופא יותר מאשר מהתשלום ששילם המטופל עבור הטיפול. תוצאות המחקר של Hu, Lu, Tang (2019) מראות כי שביעות הרצון מהטיפול כמו גם מהמידע שסופק השפיע בצורה שווה על רצונו של המטופל לתרום תרומה כספית לבית החולים.

השימוש בשירותי בריאות מקוון בקרב מבוגרים בני הגיל השלישי יכול להפוך את הפולות הקשורות לבריאות לנגישות יותר לקבוצת אוכלוסייה זו, וכאמור לסייע בהפחתת הנטל על מערכת הבריאות (Shahrabani & Mizrachi, 2016). Mizrachi & Shahrabani (2016) ערכו סקר טלפוני בקרב מדגם של 703 מטופלים המהווים מדגם מייצג של האוכלוסייה הישראלית של אנשים בני