ה-IT הוא הדבק בין עובדי הארגון

"המיחשוב הוא שותף פעיל בהתוויית הדרך, בבניית השירותים ובאסטרטגיה העסקית שלו", אמר עופר וייסברג, מנהל אגף מערכות מידע ומיחשוב בשירותי בריאות כללית, בסיור שערך פורום C3 של אנשים ומחשבים בקופה

יוסי הטוני

"ה-IT מהווה מעין דבק בין עובדי הארגון, והוא שותף פעיל בהתוויית הדרך, בבניית השירותים ובאסטרטגיה העסקית שלו", כך אמר **עופר וייסברג**, מנהל אגף מערכות מידע ומיחשוב במכבי שירותי בריאות.

וייסברג דיבר בפתח מפגש שערך פורום C3 של אנשים ומחשבים במטה הנהלת הקופה בתל אביב, במסגרתו הציגו אנשי מכבי למשתתפים את מוקדי שירות הלקוחות הרב ערוציים.

הוא ציין כי קופת חולים מכבי הוקמה ב-1940 וכיום יש לה שני מיליון מבוטחים, להם היא נותנת שירותים באמצעות 13,500 עובדים, 300 מרכזים רפואיים ויותר מ-5,100 רופאים ב-5,600 מרפאות ומאות בתי מרקחת. בין החברות הבנות נמצאות אסותא, מכבי פארם, מכבי דנט ורשת הדיור המוגן בית בלב. מחזורה הכספי השנתי של הקופה עומד על 13.5 מיליארד שקלים והיא מבצעת יותר מ-27 מיליון בדיקות מעבדה בשנה.

לדברי וייסברג, אגף מערכות המידע של מכבי כפוף למנכ"ל, ותקציבו עומד על 200 מיליון שקלים בשנה. 70% מאותו תקציב מופנים לתחזוקה. "לפני שנתיים עבר האגף שינוי מבני וכיום פועלות במסגרתו שש מחלקות יישומיות", ציין. עוד הוא אמר כי "יש לנו 300 אנשי IT, שליש מהם עובדי מכבי, ו-300 מערכות IT, שיושבות לצד או על שלוש פלטפורמות מרכזיות: AS400 של יבמ, סאפ ו-CRM של מיקרוסופט, שמשרת 1,900 משתמשים. התפיסה המיחשובית במכבי היא של מיחשוב מרכזי, בסיסי הנתונים הם של מיקרוסופט וכלי ה-ETL - של אינפורמטיקה".

כמו כן, וייסברג ציין, כי "יש במכבי 300 שרתים, וירטואליזציה כמעט מלאה, 8,000 עמדות קצה, לצד עוד 5,000 עמדות של רופאים עצמאיים, 13 אלף תיבות דואר אלקטרוניות ו-12 אלף משתמשי סאפ. מערכות האחסון הן של EMC ונט-אפ. מערך התקשורת שלנו עובד בזמינות מלאה ויש מענה מהיר לפניות טלפוניות. ביצענו מעבר לטלפוניית IP מבוססת מערך מרכזי".

טלה-רפואה

"ה-IT במכבי מתאפיין בהרבה טלה-רפואה ויש גידול בפעילות שלנו בעולמות הסלולר והאינטרנט - זה לא מובן מאליו במוסד רפואי", אמר וייסברג. "אנחנו בפירוש רואים מעבר של המטופלים לקבלת שירותים דיגיטליים. יש שימוש בטלה-רדיולוגיה ומוקד פניות הציבור שלנו הוא רב ערוצי. מימשנו את היעד שלנו - לספק שירות במגוון אופנים, מהפרונטלי ועד הווירטואלי. ביקור וירטואלי מאפשר למבוטחים לצאת פחות מהבית ולקבל כמה שיותר שירותים באופן אלקטרוני. זה מסייע למטופלים, חוסך מהם זמן וטרחה, ומאפשר לרופאים להתמקד במי שבאמת זקוק לטיפול ולא בא רק על מנת לחדש מרשם, לדוגמה. השירות ללקוח באופן זה מפנה בנוסף זמן לפעילויות אחרות, כמו רפואה פרו-אקטיבית". הוא הציג כמה מפעילויות ה-IT במכבי בעולם הווירטואלי, ביניהן אפליקציית מעקב הריון, פעילות בפייסבוק ומשלוח ניוזלטר.

וייסברג ציין כי מכבי שירותי בריאות הטמיעה מערכת ARIS של Software AG לטובת מידול התהליכים העסקיים בארגון. "אנחנו מעבירים הרבה מערכות לסביבת סאפ", אמר, "ובלי קשר, לא נעבור לענן בקרוב, אף שהנושא בבדיקה".

לדברין, "אנחנו בונים תוכנית אסטרטגית רב-שנתית ל-IT, תוך בניית הארכיטקטורה הנכונה. חשוב שהארגון יבין לאן ה-IT שלו הולך, ולכן אנחנו עושים חשיבה תהליכית מקצה לקצה, בלי לעשות קיצורי דרך. תשתיות ה-IT והניטור שלהן מהווים תנאי מקדים. אנחנו פועלים במרץ לשיתוף ידע בין העובדים, תוך חיבור לשטח עוד משלב התכנון".

עופר וייסברג

בנוסף, עמד וייסברג על האתגרים שבפניהם עומדים מכבי ושאר ארגוני הבריאות: "משאבים חסרים, הדרישה ליותר שירותים ופעילות בסביבה מורכבת. ההוצאה לבריאות גדלה אולם ההשקעה הציבורית לא מספקת. חלה שחיקה בתקציב הקופות".

המוקד הרב תחומי של מכבי

אנג'לה עירוני, מנהלת המוקד של מכבי, **וחיה ברקאי**, סגנית מנהלת מחלקת המיחשוב הרפואי, הציגו את המוקד הרב תחומי. לדבריהן, חזון הקופה הוא איכות קלינית ברמה גבוהה, עם נגישות וזמינות.

השתיים ציינו כי "ב-1997 קם במכבי מוקד טלפוני ראשון של אחיות נותנות ייעוץ. כיום, המוקד הרב תחומי, שפועל מזה שנה וחצי, מספק מענה לאלפי מטופלים בו זמנית. הדבר נעשה על ידי אחיות שכולן אקדמאיות ובעלות התמחויות מקצועיות ספציפיות, דוגמת מחלות לב, סוכרת או אונקולוגיה. המגמה היא להתמקד במתן מענה שיביא לייעול הטיפול במבוטחים".

הן הוסיפו כי "המוקד נדמה לבית חולים וירטואלי ומטרתו לפעול בשיתוף פעולה עם הרופאים המטפלים - ולא במקומם. הוא מתופעל תוך הקפדה על הסודיות הרפואית, תעדוף המשימות ושביעות רצון רבה של המטופלים והרופאים".

עירוני וברקאי סיכמו באמרן כי "בעולם שלנו, שהמשאבים בו מוגבלים, יש לטכנולוגיות מתקדמות, כגון כאלה המאפשרות ייעוץ וירטואלי, תפקיד חשוב בטיפול במחלות כרוניות".

8% מהייעוצים הרפואיים במכבי - וירטואליים

ד"ר **יוסי רוזנבלום**, מנהל מחלקת מדיקל אינפורמטיקס, אמר, כי "המצב בישראל בכל הנוגע למיחשוב הרפואי טוב בהרבה מזה שבארצות הברית. ה-IT הרפואי משנה סדרי עולם", הוסיף. "יש פה שינוי לא פשוט של מפגש הרופא והמטופל. המודל הקלאסי, של קבלת המטופלים פרונטלית, נקבע כבר במאה העשירית, והוא כולל מחזור של טיפול: תלונה, בדיקה גופנית, בדיקות עזר, אבחנה, טיפול והמלצות. הייעוץ הווירטואלי הוא מהפכה שמשנה את המודל הקלאסי הזה. המידע הוא המנוע מאחורי הייעוץ הווירטואלי. כל שלבי הטיפול, למעט הבדיקה הגופנית, יכולים להיות מגובים במידע, לחסוך טרחה למטופלים ולהביא לייעול עבודת הרופאים".

לדבריו, עד היום בוצעו במכבי יותר מ-100 אלף ייעוצים וירטואליים, נתון המשקף 8% מכלל הייעוצים וצפוי לגדול.

חתמו את המפגש הרצאותיהן של ד"ר אינסה גרינברג, מנהלת מחלקת דימות, וליאורית ינאי, מנהלת המערך לשירותים ארציים, שדיברו על המרכז הארצי לדימות. לאחר מכן סיירו חברי הפורום במוקד הצ'ט של מכבי שירותי בריאות.