

שביעות הרצון של המטופלים אינה הכל

השינויים העוברים על מערכת הבריאות מצריכים מהגופים החברים בה לערוך התאמות ניהוליות ושיווקיות מרחיקות לכת, שחקן המנחה אותן הוא מובוונות ארגונית ללקוחי-המטופל, תוך שמירה על כבוד זכויות החולה והרחבתן.

שינויים אלה מתבקשים נוכח השוק, שהופך תחרותי יותר ויותר, כשברקע ניסיון תמידי לשמור על מאזן כוחות כמעט בלתי-אפשרי בין מערכת בריאות פרטית ומערכת בריאות ציבורית. ניסיונות אלה גורמים להיווצרותם של תוצרי כלאיים הנהנים מיתרונות הרפואה הפרטית תחת אצטלה של רפואה ציבורית, כדוגמת שירות רפואי פרטי (שר"פ) בבתי חולים ותוכיניות ביטוחים שונות בקופות החולים.

היבטים של שוויון בטיפול, קבלת טיפול רפואי נאות ושמירה רה על סודיות רפואית עדיין שומרים על מרכזיותם, אך הצטרפו אליהם ערכים חשובים לא פחות כגון ראייה רחבה יותר, שקיפות במערכת, ובאחרונה מתחילים לרבר גם על בחירה חופשית של המטפל ומוסד הטיפול. האם זה הכיוון הנכון?

זהו לא סוד כי אחת הסיבות העיקריות לזליגת מטופלים למערכת הבריאות הפרטית היא האפשרות לבחירת הרופא המתנת. על כן, אין ספק שאפשרות בחירת הרופא המטפל ברפואה ציבורית ללא עלות תיצור סוג של רפואה אישית, וכפועל יוצא תעלה את האטרקטיביות של המערכת הציבורית. מהלך זה ייתן מענה טוב ברמה התחרותית, תוך שימת המטופל במרכז.

עם זאת, בבואנו לבחון את טובת המערכת, עלינו לבחון גם

את מערכת השיקולים הנרחבת, מעבר לשביעות הרצון של הלקוחות בקופת חולים זו או אחרת. עלינו לשמור גם על צבינה של המערכת הציבורית כמערכת יציבה המשרתת את לקוחותיה מטופליה ומהווה בית חם ויציב לעובדיה.

**בחירת מנתח במערכת
הציבורית תשים את
המטופל במרכז, אך
היא עשויה להעלות
את ההוצאה הלאומית
לבריאות לנפש**

סביר להניח ששינוי ברי

מות בחירת הרופא המטפל יתפשט בשאר קופות החולים והגופים המבטחים כאשר בשדה קוצים, כראוי לשוק תחרותי, ובזאת ישתנו חוקי המשחק. אלא שבדרך, שינויים אלה עלולים לפגוע בערכים חשובים לא פחות, כדוגמת שמירה על האינטרסים של הרופאים והמתמחים, שנתפשים לעתים כאטרקטיבים פחות בעיני המטופלים לביצוע ניתוחים, שלא תמיד בצדק. כמו כן, השינוי עלול לפגוע באינטרסים רבי-מערכתיים – למשל להביא לעלייה בהוצאה הלאומית לבריאות לנפש, ולהקשות על הכשרת רופאים.

שינוי זה, ללא ראייה כלל מערכתית ופיקוח, הוא צעד נוסף, שרק יגביר את התחרות במערכת הבריאות וירחיק אותנו משינוי אמיתי כוללני המשלב בין הרחבת זכויות המבוטח לשיפור איכות השירות והפיכת מערכת הבריאות הציבורית לשוויונית והוגנת יותר.

ד"ר נעמתי-שניידר היא מומחית לניהול ושיווק מערכות בריאות, ומרצה בהוג לניהול ארגוני שירות במכללה האקדמית הדסה ירושלים

