



System informacji i wsparcia jakiego oczekują pacjenci i obywatele

Ewa Borek, Fundacja MY Pacjenci
Forum e-Zdrowia, Sopot, 19.09.18

Wyniki badania sondażowego zbierającego opinie i oczekiwania obywateli i pacjentów dotyczące systemu informacji i wsparcia w ochronie zdrowia. Badanie ma charakter niereprezentatywny. Próba obejmuje **454 osoby**, które dobrowolnie wyraziły chęć udziału w **badaniu ankietowym on-line**. Do przeprowadzenia sondażu wykorzystano autorski kwestionariusz ankiety on-line (34 pytania), dystrybuowany przez **Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia**, portal **ZnanyLekarz.pl** oraz współpracujące z **Fundacją MY Pacjenci** organizacje pacjentów w okresie **1-30 czerwca 2018**.

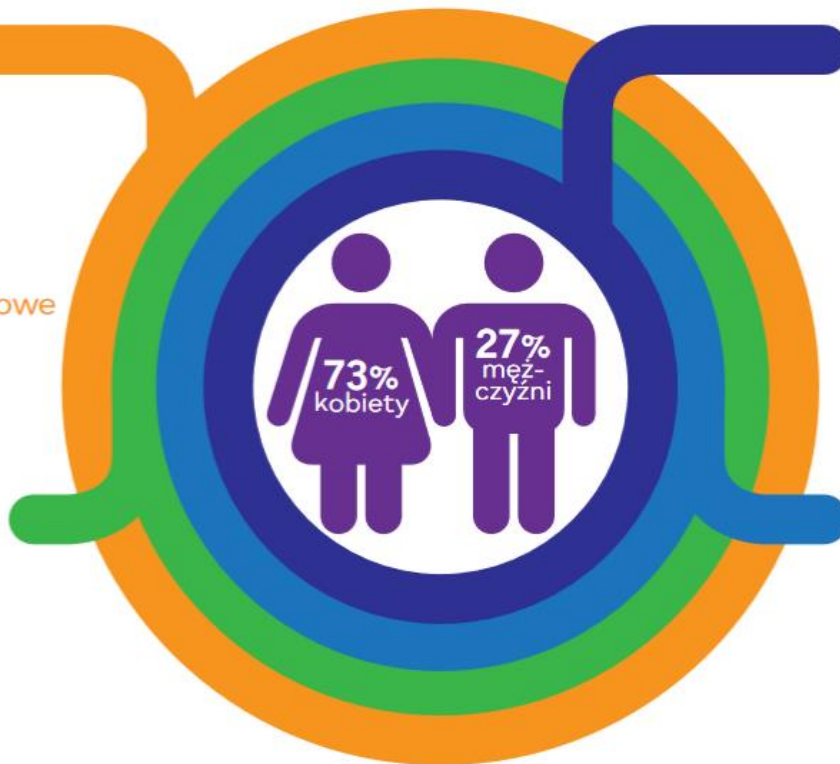
Charakterystyka respondentów

Wykształcenie:

- 61% wyższe
- 30% średnie (także pomaturalne)
- 6% zawodowe
- 2% podstawowe lub gimnazjalne
- 1% niepełne podstawowe

Miejsce zamieszkania:

- 40% z dużych miast
- 22% z miasteczek
- 14% ze średnich miast
- 14% ze wsi
- 10% z małych miast



Wiek:

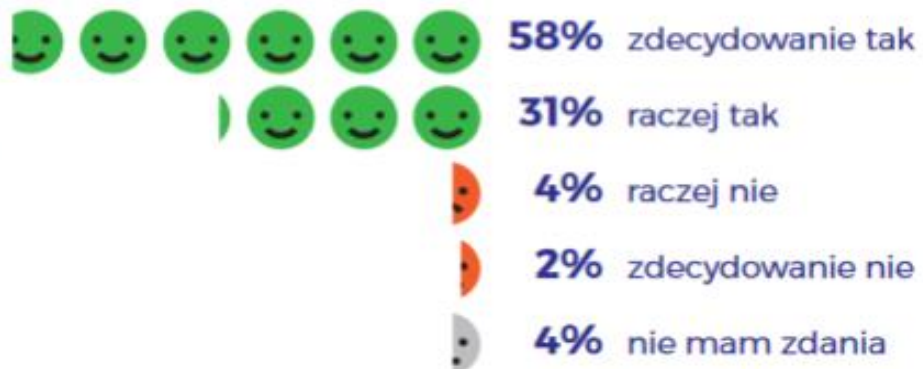
- 24% 51-60 lat
- 23% 41-50 lat
- 20% 31-40 lat
- 16% 61-70 lat
- 12% 20-30 lat
- 4% powyżej 70 lat
- 2% poniżej 20 lat

Stan zdrowia:

- 52% osoby cierpiące na chorobę przewlekłą
- 48% osoby nie cierpiące na chorobę przewlekłą



Czy uważasz, że autoryzowana, wiarygodna i przystępnie podana **wiedza dotycząca zdrowia i leczenia** powinna być **zgromadzona w jednym miejscu** np. w publicznym portalu **www.pacjent.gov.pl**, z którego każdy obywatel mógłby korzystać w sprawach dotyczących zdrowia?
(N=454)



Czy skorzystałabyś/skorzystałbyś z portalu oraz współpracującej z nim ogólnopolskiej **infolinii 24/7 obsługiwanej przez personel medyczny**, która pomaga użytkownikom rozwiązywać proste problemy zdrowotne np. ból głowy, biegunka, przeziębienie bez pomocy lekarza?
(N=454)

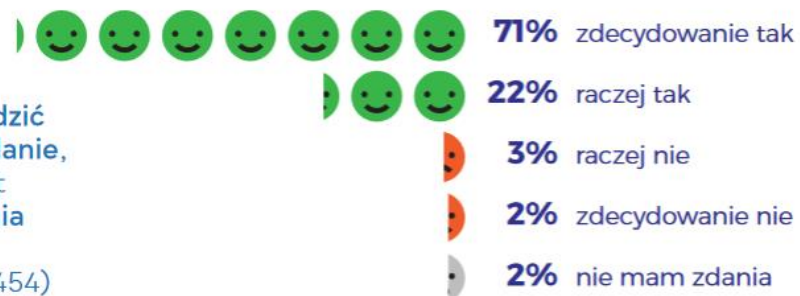


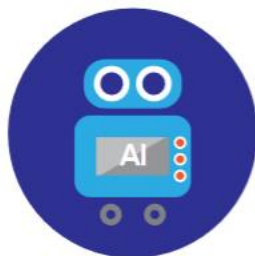


Czy skorzystałabyś/skorzystałbyś z portalu i współpracującej z nim 24/7 infolinii **dedykowanej osobom z chorobami przewlekłymi**, z której osoby te mogłyby skorzystać **w celu uzyskania od personelu medycznego wsparcia** w codziennym radzeniu sobie z chorobą (np. cukrzycą, niewydolnością serca czy astmą)? (N=454)



Czy skorzystałabyś/skorzystałbyś z portalu oraz ze współpracującej z nim ogólnopolskiej infolinii 24/7, która pomaga użytkownikom **sprawdzić czas oczekiwania na wizytę czy badanie, zapisać się do lekarza przez internet i doradza w wyborze miejsca leczenia** w systemie publicznym, aby czas oczekiwania był jak najkrótszy? (N=454)





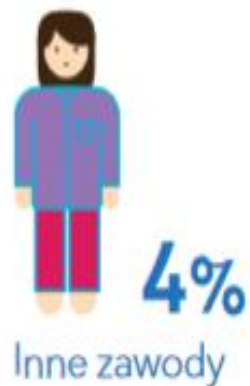
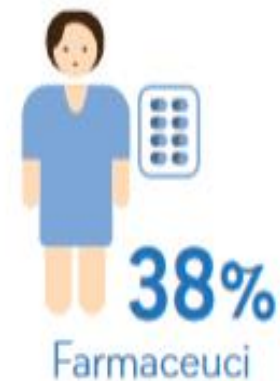
Czy skorzystałabyś/skorzystałbyś z powyższych portali i ogólnopolskiej infolinii 24/7, wspierających użytkowników w rozwiązywaniu problemów zdrowotnych lub w poruszaniu się po systemie opieki zdrowotnej, **gdyby były one obsługiwane nie przez personel medyczny, ale przez sztuczną inteligencję np. inteligentną automatyczną sekretarkę?**
(N=454)



Czy Twoim zdaniem przydatne byłoby rozwiązanie informatyczne, które w prosty sposób **umożliwi użytkownikom sprawdzenie czasu oczekiwania** na świadczenie u świadczeniodawców w systemie publicznym i **zapisanie się na to świadczenie przez Internet?**
(N=454)



Przedstawiciele **jakich zawodów medycznych** powinni Twoim zdaniem udzielać wsparcia w ramach powyższych portali i infolinii? (N=454)



Do lekarza rodzinnego (POZ) chciał(a)bym się umawiać (N=454)



65%

przez Internet



34%

telefonicznie



1%

nie mam zdania



1%

osobiście stojąc rano
w kolejce po „numerek”
do rejestracji

Czy kiedykolwiek **korzystałeś z własnej elektronicznej dokumentacji medycznej** np. na portalu świadczeniodawcy lub stronie NFZ (np. portal ZIP)? (N=454)

63%

nie



35%

tak



2%

nie mam zdania



Gdyby powstał ogólnopolski system informacji dla pacjentów najchętniej korzystał(a)byś z niego poprzez ... (N=454)



59%

Portal i czat przez
komputer



57%

Portal i czat
przez tablet
lub smartfon



35%

Telefoniczną
infolinię **24/7**



4%

Nie korzystał(a)bym
z pomocy takiego
portalu czy infolinii



3%

Nie mam
zdania

System informacji i wsparcia pacjentów i obywateli



PORTAL + CZAT



APLIKACJA
MOBILNA



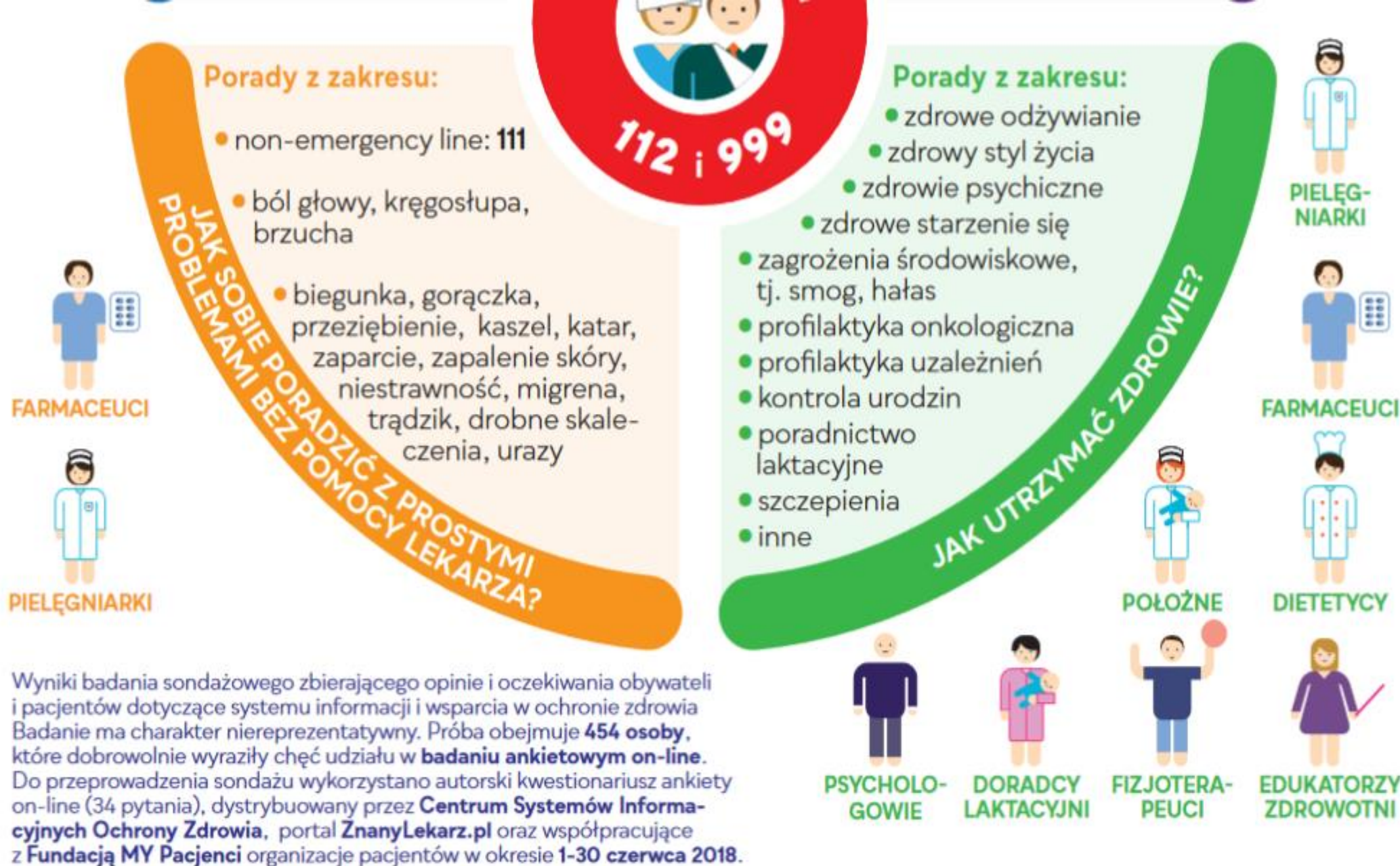
INFOLINIA
TELEFONICZNA
24/7

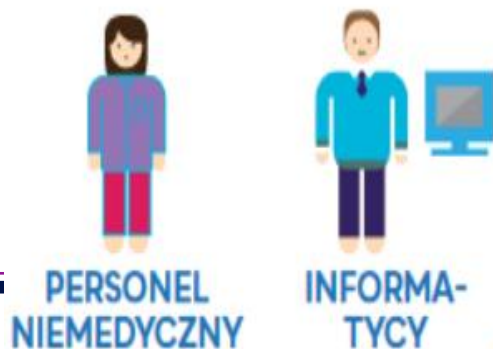


AUTORYZOWANE
ZASOBY WIEDZY



AI/ SZTUCZNA
INTELEGENCJA





INFORMACJA O SYSTEMIE OPIEKI ZDROWOTNEJ

- wyszukiwarka lekarzy
- wyszukiwarka świadczeniodawców
- zapisy na wizyty online
- sprawdzanie kolejek
- wyszukiwarka gdzie kupić lek
- info o systemie opieki zdrowotnej
- info o prawach pacjenta
- info o ochronie danych medycznych
- dostęp do IKP, ZIP, EDM
- telemedycyna

MEDYCYNA RATUNKOWA stany zagrożenia życia



DLA PACJENTÓW Z CHOROBAМИ PRZEWLEKLYMI

- informacje o najczęstszych chorobach przewlekłych
- wsparcie w samoleczeniu (self medication) – np. cukrzyca, astma, niewydolność krążenia
- opieka nad chorym przewlekle w domu
- kontakty do pacjenckich grup wsparcia





PORTAL + CZAT



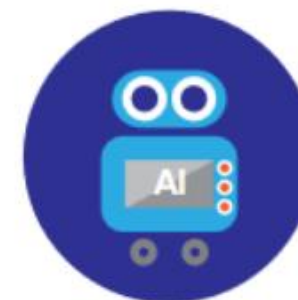
**APLIKACJA
MOBILNA**



**INFOLINIA
TELEFONICZNA
24/7**



**AUTORYZOWANE
ZASOBY WIEDZY**



**AI SZTUCZNA
INTELIGENCJA**

Wnioski i rekomendacje ➡



Pacjenci i obywatele wskazują na potrzebę zbudowania **nowoczesnego publicznego systemu informacji i wsparcia w ochronie zdrowia**



24/7



Powinien mieć on charakter **portalu zawierającego zasoby autoryzowanej, certyfikowanej wiedzy medycznej** wspartego **infolinią 24/7** obsługiwaną przez pielęgniarki, farmaceutów oraz inne zawody medyczne

Pewnym wyzwaniem będzie przekonanie pacjentów, że **pomoc i wsparcie w sprawach zdrowia** mogą im skutecznie zapewnić nie tylko lekarze, ale także **inne zawody medyczne**.

Zakres informacji i wsparcia powinien obejmować:



- **profilaktykę** w celu utrzymania osób zdrowych jak najdłużej w zdrowiu
- **wsparcie w odpowiedzialnym samoleczeniu** i rozwiązywaniu prostych problemów zdrowotnych bez pomocy lekarza
- **wsparcie pacjentów z chorobami przewlekłymi** w celu uniknięcia zaostrzeń wymagających hospitalizacji



System informacji i wsparcia pacjentów i obywateli powinien wykorzystywać **nowoczesne rozwiązania z obszaru e-zdrowia**:

- sprawdzanie **czasu oczekiwania** na świadczenia
- **zapisy na wizyty** i badania online
- **dostęp do elektronicznej dokumentacji** medycznej pacjenta
- dostęp do **usług zdalnych** – teleporady, telemonitoring, telerehabilitacja



Zbudowanie takiego rozwiązania wymaga przygotowania **strategii i planu działań** oraz **zaangażowania do współpracy wielu podmiotów publicznych**



Sukces wdrożenia tego rozwiązania będzie **pochodną liczby podjętych inicjatyw** zmierzających do realizacji celu oraz ich umiejętnej koordynacji



Na każdym etapie planowania i realizacji działań należy **badać i uwzględniać potrzeby i opinie użytkowników** końcowych systemu

Dziękujemy za uwagę!

Pełny raport znajduje się na stronie
www.razemdlazdrowia.pl

ewa.borek@mypacjenci.org

www.mypacjenci.org

www.razemdlazdrowia.pl