



RAPORT

e-Uслуги w ochronie zdrowia

Badanie przygotowane zostało przez Fundację My Pacjenci
we współpracy z Centrum e-Zdrowia

Badanie zrealizowane na reprezentatywnej próbie 1000 osób metodą CAWI, w listopadzie 2022 r.,
sfinansowano z grantu Związku Pracodawców Innowacyjnych Firm Farmaceutycznych INFARMA.

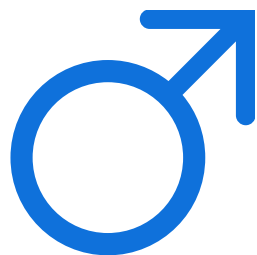
e-Zdrowie oczami pacjentów i obywateli

01.

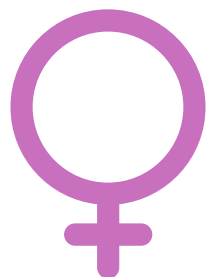
Wiek, płeć

W badaniu udział wzięło 1000 respondentów w wieku od 18 lat wzwyż. Próba była reprezentatywna ze względu na wiek, płeć oraz województwo.

Odsetek kobiet biorących udział w badaniu wyniósł 52,3%. W przypadku podziału ze względu na wiek **największy udział** w badaniu mieli respondenci z najstarszej grupy wiekowej (31,3%), a **najmniejszy** ankietowani w wieku od 50 do 59 lat (14,5%).



47,7%

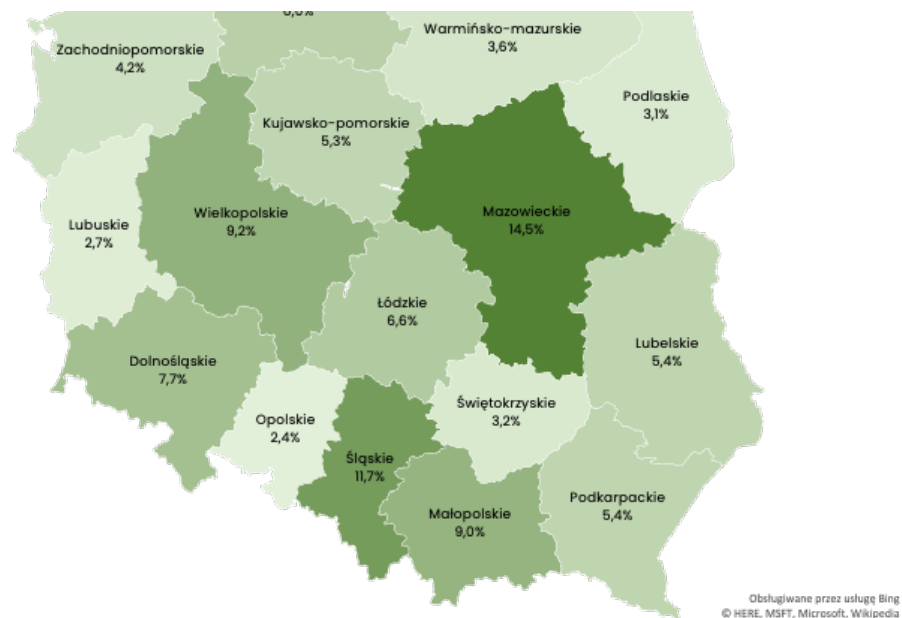


52,3%

Od 18 do 29 lat	16,2%
Od 30 do 39 lat	19,3%
Od 40 do 49 lat	18,7%
Od 50 do 59 lat	14,5%
60 lat i powyżej	31,3%

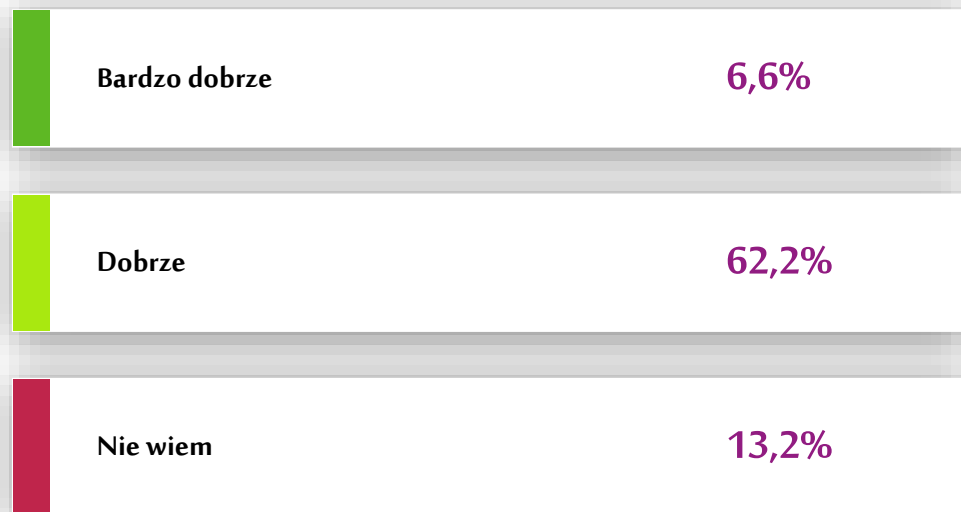
Województwo

Największy udział w badaniu mieli respondenci z województwa mazowieckiego (14,5%) oraz śląskiego (11,7%), a **najmniejszy** - ankietowani z województwa lubuskiego (2,7%) i opolskiego (2,4%).



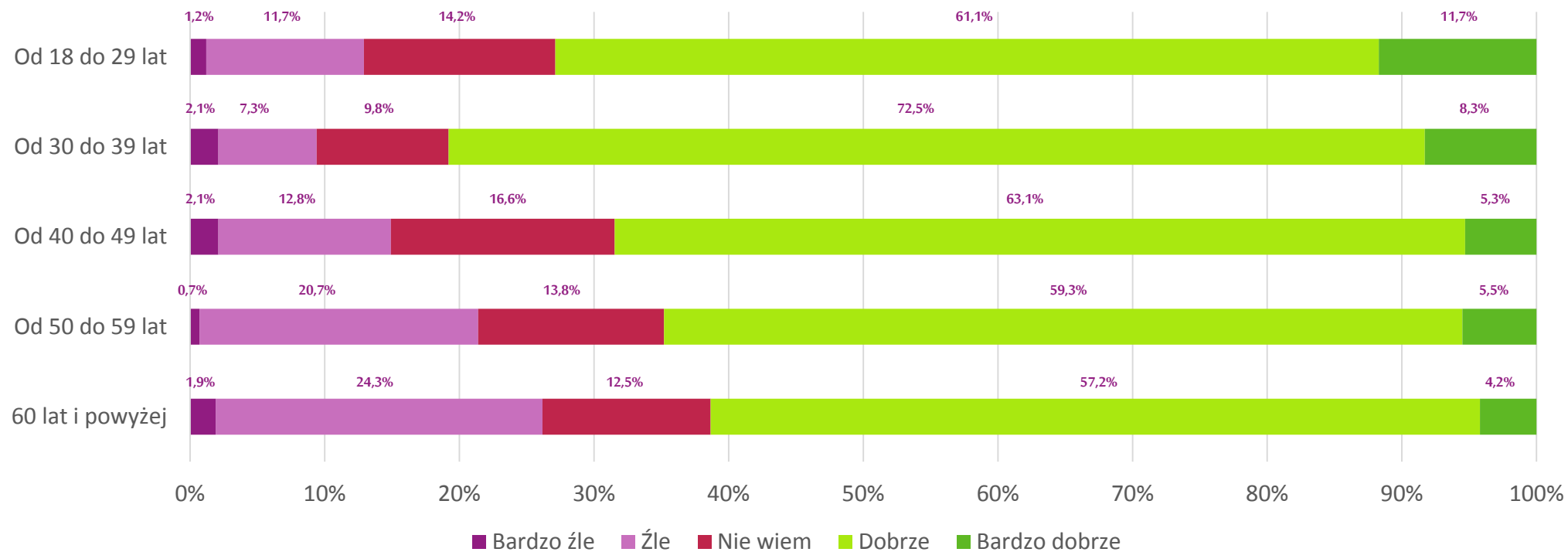
Jak ocenia Pan(i) swój stan zdrowia? (N=1000)

Więcej niż 2/3 ankietowanych pozytywnie oceniła swój stan zdrowia (suma wskazań: 68,8%), z czego przeważająca część z nich określiła go mianem „dobry” (62,2%). 13,2% uczestników badania nie potrafiło udzielić jednoznacznej odpowiedzi na zadane pytanie.



Jak ocenia Pan(i) swój stan zdrowia? Krzyżowanie na wiek (N=1000)

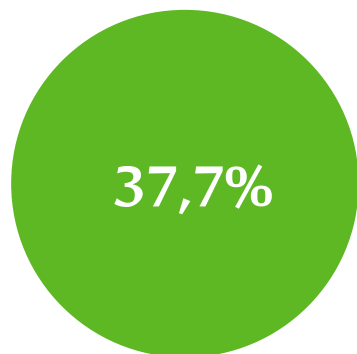
Wraz z wiekiem, z pominięciem najmłodszej grupy wiekowej, **wzrastał** odsetek wskazań na zły i bardzo zły stan zdrowia badanych. Ankietowani w wieku od 30 do 39 lat **wyraźnie częściej** od respondentów z pozostałych grup wiekowych oceniali swój stan zdrowia jako dobry (72,5%). Zależności potwierdzono za pomocą testu Pearsona.



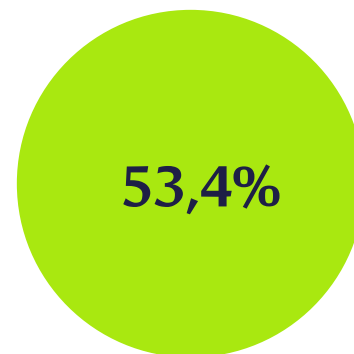
Czy korzysta Pan(i) z ochrony zdrowia? (N=1000)

Ponad połowa badanych korzysta z systemu ochrony zdrowia zarówno w systemie publicznym jak i prywatnym (53,4%). Wyłącznie ze świadczeń NFZ korzysta 37,3% uczestników badania, z kolei wyłącznie z systemu prywatnego korzysta 6,1% ankietowanych.

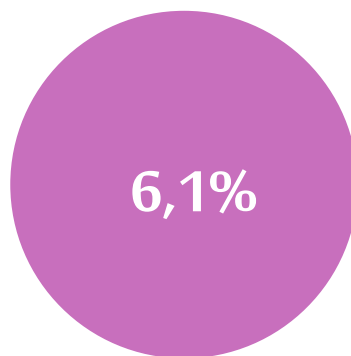
Z systemu ochrony zdrowia **nie korzysta 3,2%** respondentów.



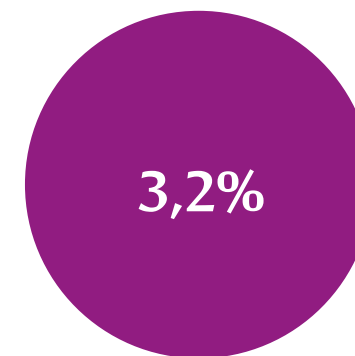
Tak, wyłącznie
w systemie publicznym
(świadczenia NFZ)



Tak, w systemie publicznym i prywatnym



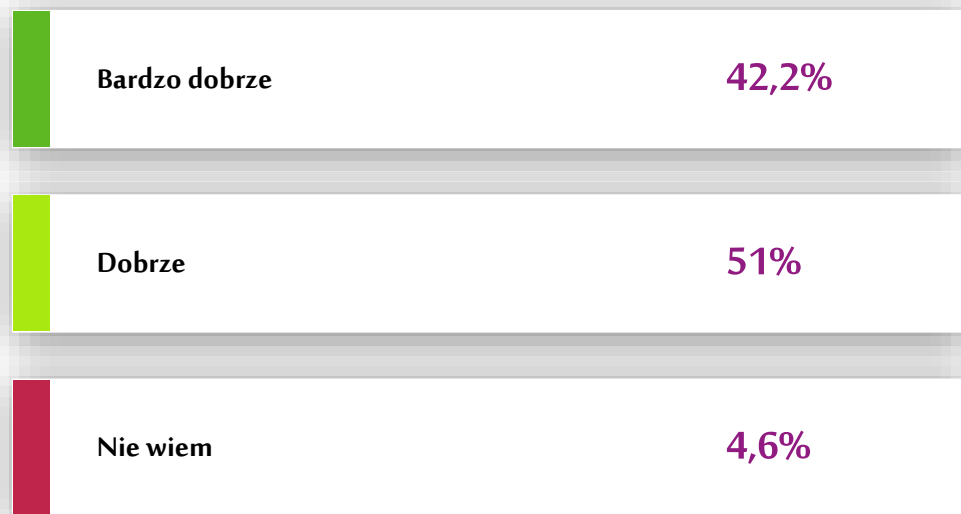
Tak, wyłącznie
w systemie prywatnym
(abonament, płatne konsultacje w razie
potrzeby)



Nie korzystam

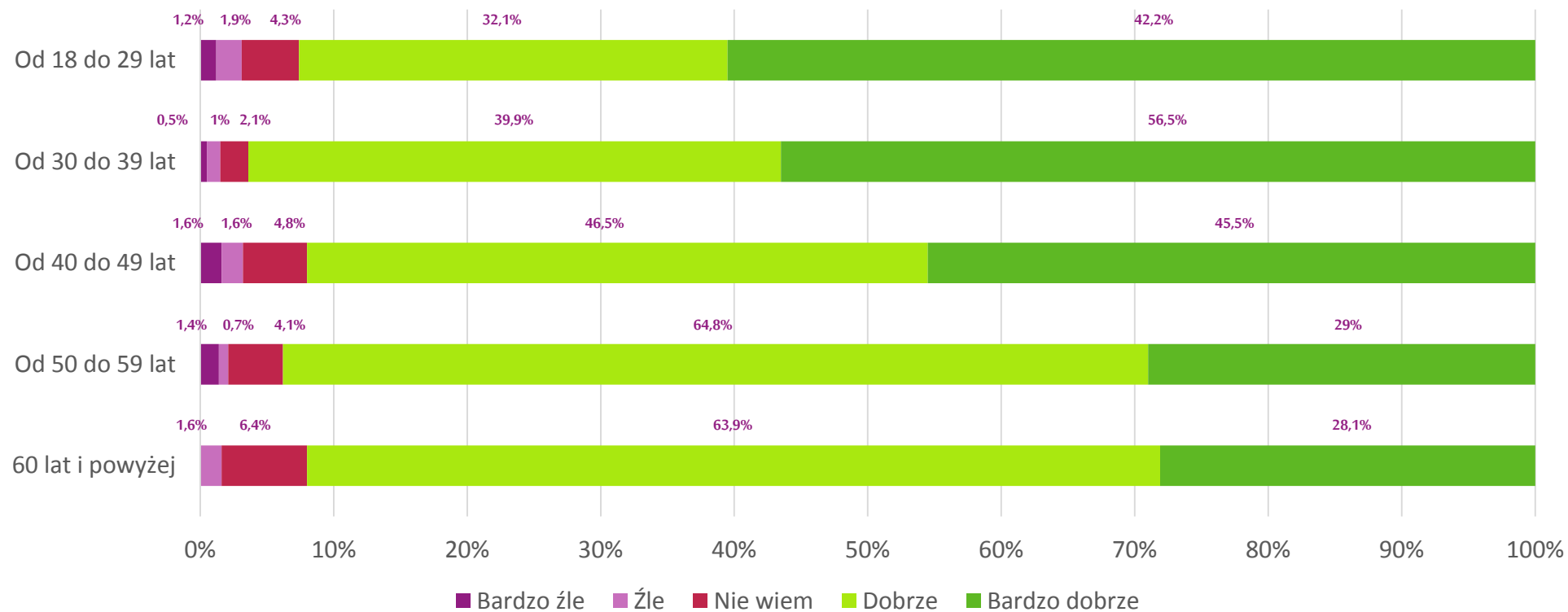
Jak ocenia Pan(i) własne umiejętności korzystania z komputera i Internetu? (N=1000)

Więcej niż 9 na 10 uczestników badania pozytywnie ocenia swoje umiejętności korzystania z komputera i Internetu (suma wskazań pozytywnych: 93,2%). Jednoznacznej odpowiedzi na zadane pytanie nie potrafiło udzielić 4,6% ankietowanych.



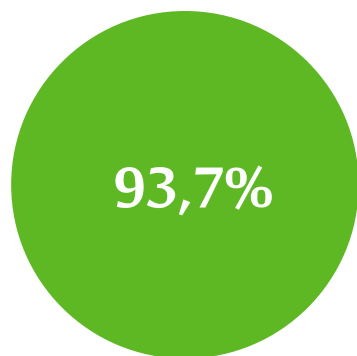
Jak ocenia Pan(i) własne umiejętności korzystania z komputera i Internetu? – Krzyżowanie na wiek (N=1000)

Wraz z wiekiem **zdecydowanie wzrastał** odsetek ocen dobrych, w przypadku oceny własnych umiejętności korzystania z komputera i Internetu, **mała znacząco** zaś odsetek ocen bardzo dobrych. Zależności potwierdzono za pomocą testu Pearsona.

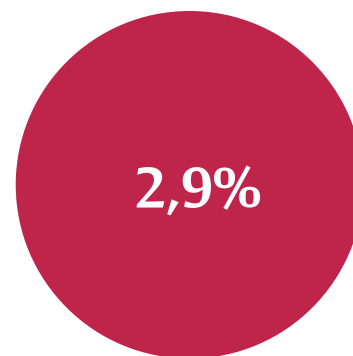


Czy znane są Panu(i) narzędzia e-Zdrowia (np. e-recepta, e-skierowanie, Internetowe Konto Pacjenta)? (N=1000)

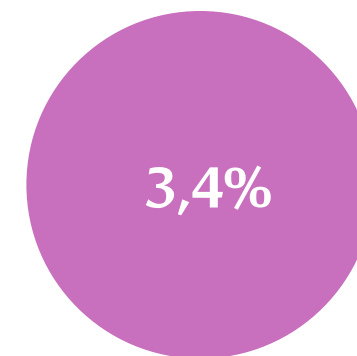
9 na 10 badanym znane są narzędzia e-Zdrowia tj. e-recepta czy Internetowe Konto Pacjenta (IKP), przeciwnej odpowiedzi udzieliło zaledwie 2,9% ankietowanych. Jednoznacznej odpowiedzi nie potrafiło udzielić 3,4% uczestników badania.



Tak



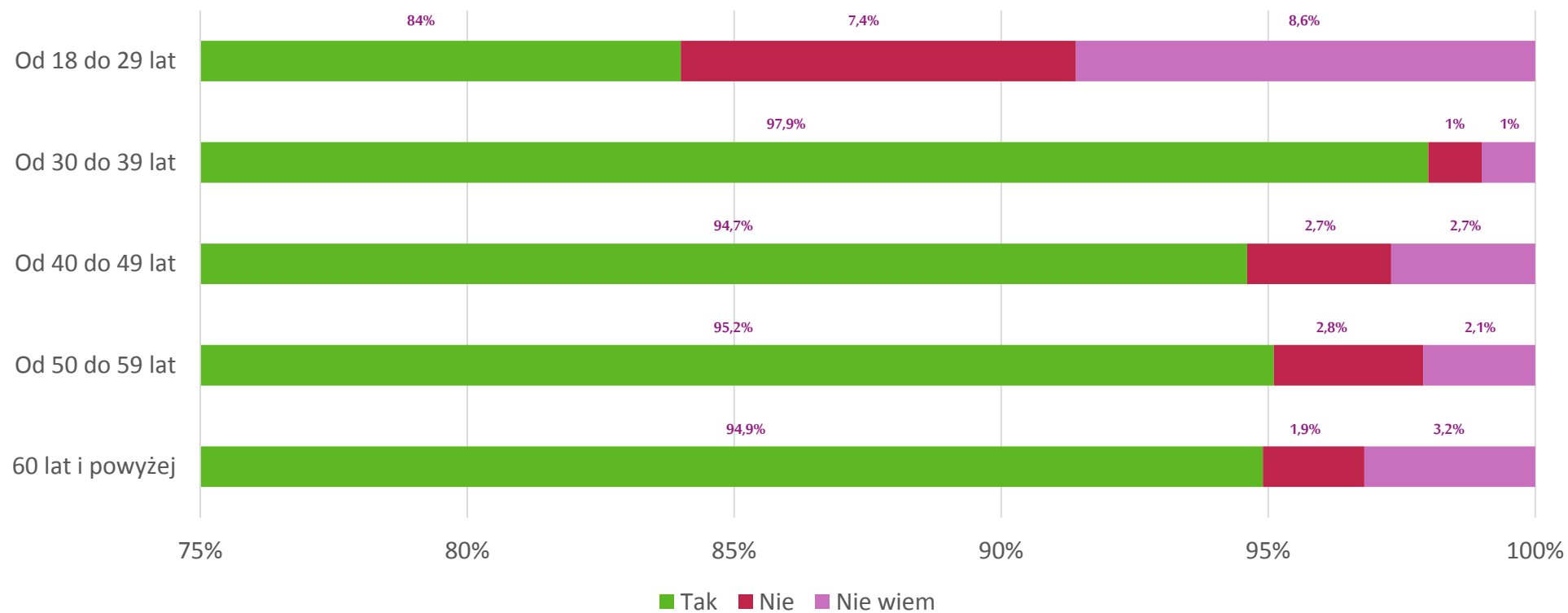
Nie



Nie wiem

Czy znane są Panu(i) narzędzia e-Zdrowia (np. e-recepta, e-skierowanie, Internetowe Konto Pacjenta)? (N=1000)

Badani z najmłodszej grupy wiekowej **częściej** od ankietowanych z pozostałych grup wskazywali, że nie są im znane narzędzia e-Zdrowia (7,4%) oraz, że nie wiedzą czy takowe znają (8,6%). Zależności potwierdzono za pomocą testu Pearsona.

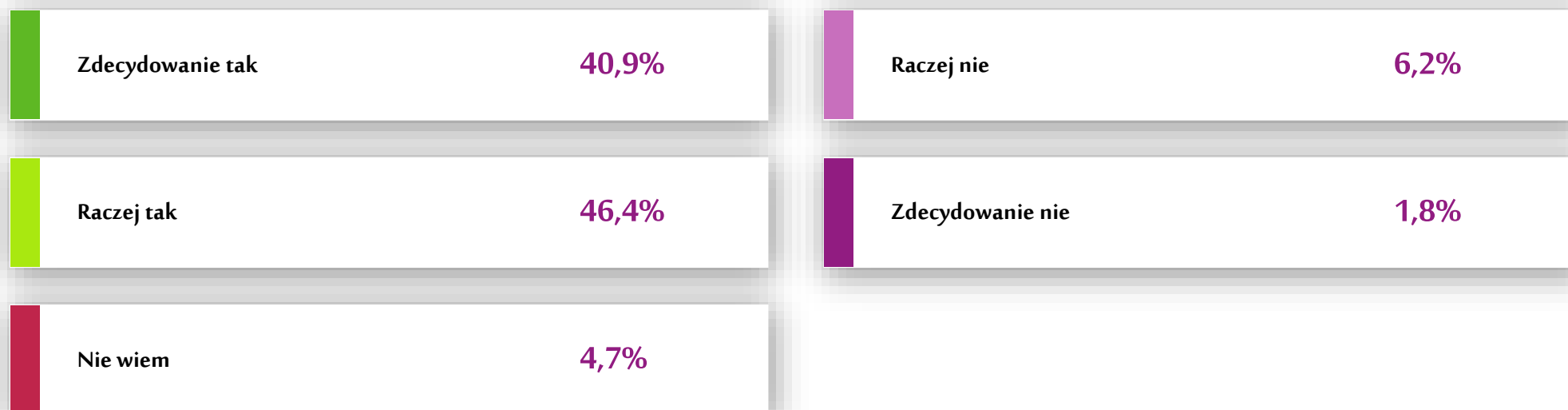


Czy uważa Pan(i), że w ciągu ostatnich 2-3 lat zauważalny był rozwój tej części ochrony zdrowia? (N=937)

Badani, którzy są zaznajomieni z narzędziami e-Zdrowia, zostali poproszeni o wskazanie czy, w ich opinii, w ciągu ostatnich 2-3 lat zauważyli rozwój tej części ochrony zdrowia (N=937).

Ponad 4/5 ankietowanych uważa, że w ciągu ostatnich 2-3 lat zauważalny był rozwój narzędzi e-Zdrowia (suma wskazań pozytywnych: 87,3%), przeciwnego zdania był **co dwunasty** badany (suma wskazań negatywnych: 8,0%).

Co dwudziesty respondent nie potrafił udzielić jednoznacznej odpowiedzi na zadane pytanie (4,7%).

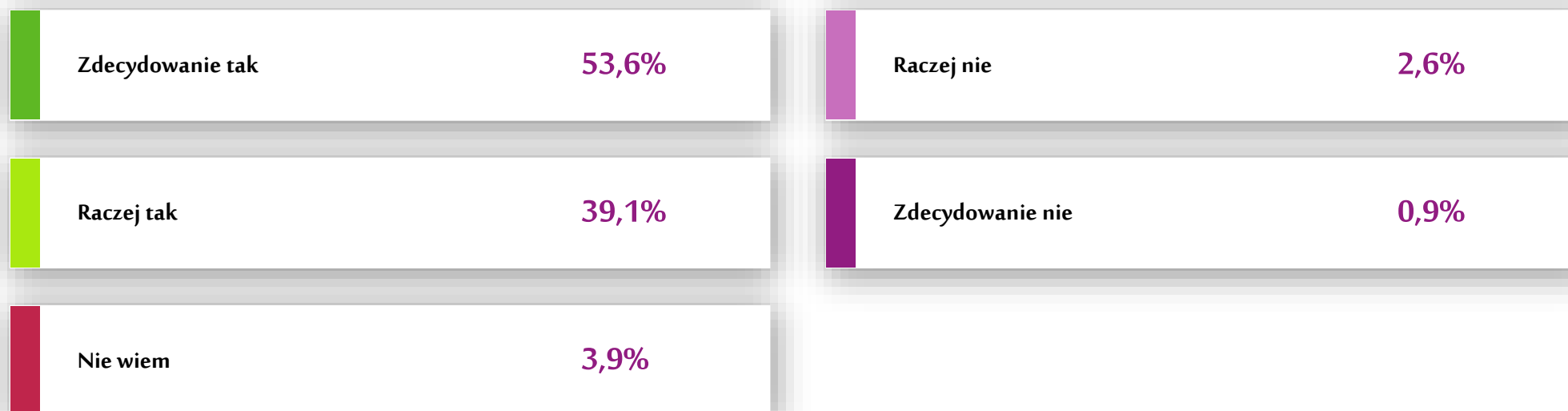


Czy uważa Pan(i), że warto rozwijać tą część ochrony zdrowia w celu poprawy dostępności i jakości świadczeń medycznych? (N=937)

Badani, którzy są zaznajomieni z narzędziami e-Zdrowia, zostali poproszeni o wskazanie czy, w ich opinii, warto rozwijać ten segment ochrony zdrowia w celu poprawy dostępności i jakości świadczeń medycznych (N=937).

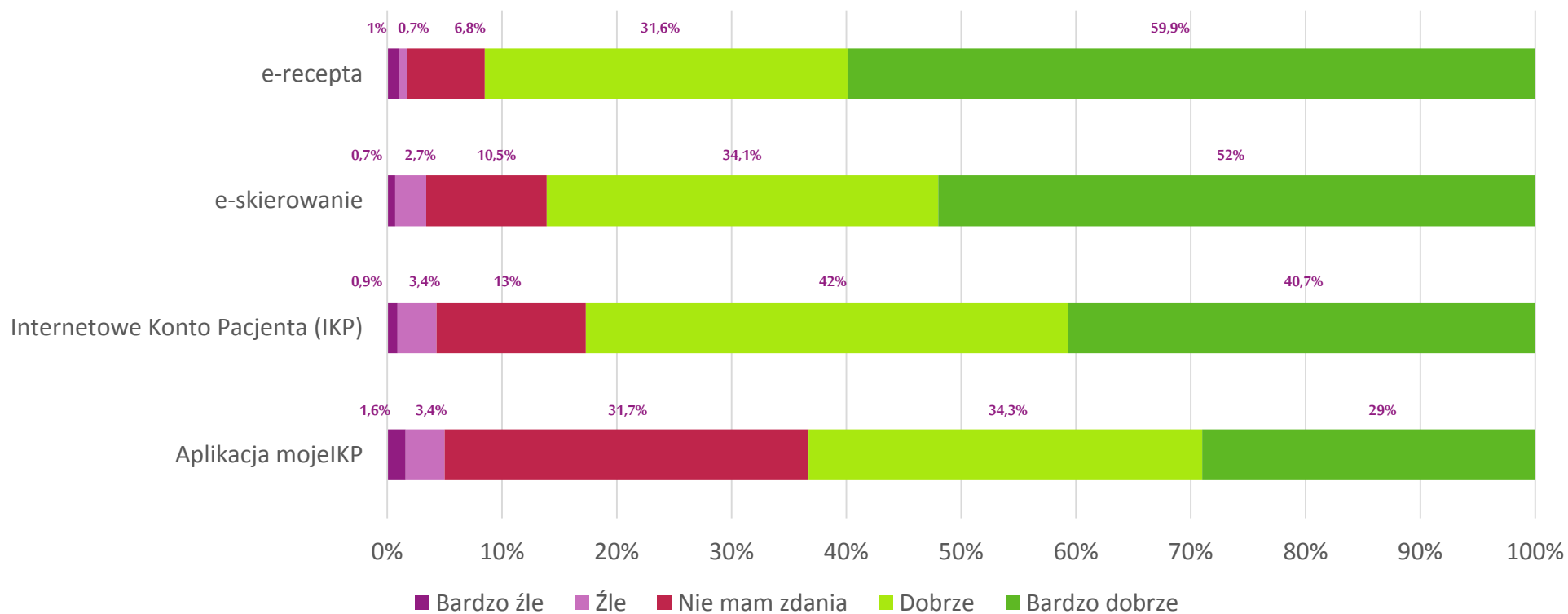
Ponad 9 na 10 respondentów uznało, że warto rozwijać segment e-Zdrowia w celu poprawy dostępności i jakości świadczeń medycznych (suma wskazań pozytywnych: 92,7%).

Jednoznacznej odpowiedzi na zadane pytanie nie potrafiło udzielić **3,9%** uczestników badania.



Jak ocenia Pan(i) poszczególne narzędzia e-Zdrowia? (N=1000)

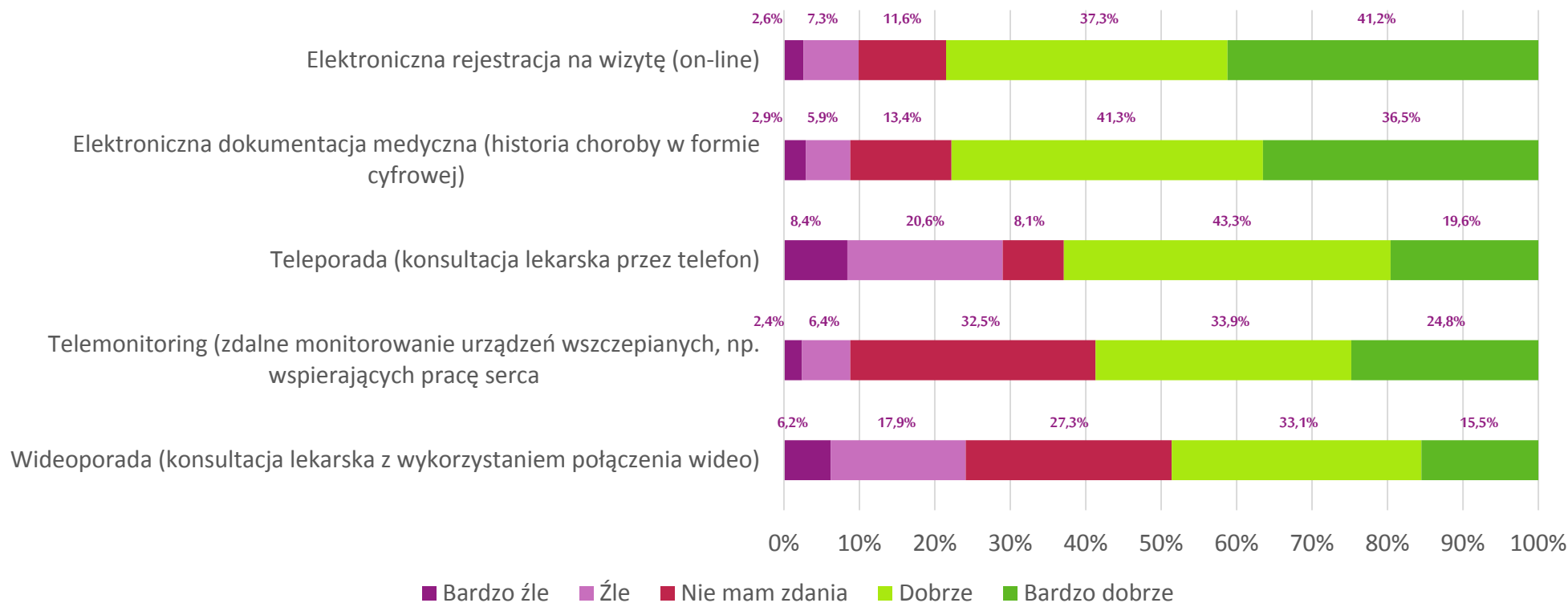
Spośród wszystkich wymienionych rozwiązań cyfrowych w ochronie zdrowia badani **najlepiej** ocenili e-recepty (suma wskazań pozytywnych: 91,5%), **najgorzej** zaś ocenili aplikację mojejKP (suma wskazań pozytywnych: 63,3%), przy czym w jej przypadku odnotowano zdecydowanie wyższy odsetek wskazań neutralnych niż w przypadku pozostałych narzędzi (31,7%).
Szczegółowy rozkład odpowiedzi znajduje się na załączonym wykresie.



Jak ocenia Pan(i) inne rozwiązania cyfrowe w ochronie zdrowia? (N=1000)

Spośród wszystkich wymienionych rozwiązań cyfrowych w ochronie zdrowia badani **najlepiej** ocenili elektroniczną rejestrację na wizytę (suma wskazań pozytywnych: 78,5%), a następnie elektroniczną dokumentację medyczną (suma: 77,8%). **Najgorzej** oceniono teleporadę (suma wskazań negatywnych: 29,0%) oraz wideoporadę (suma: 24,1%). Badani **częściej** niż w przypadku pozostałych rozwiązań nie potrafili udzielić jednoznacznej odpowiedzi (ocena 3) w przypadku telemonitoringu (32,5%).

Szczegółowy rozkład odpowiedzi znajduje się na załączonym wykresie.





Korzystanie z narzędzi e-zdrowia

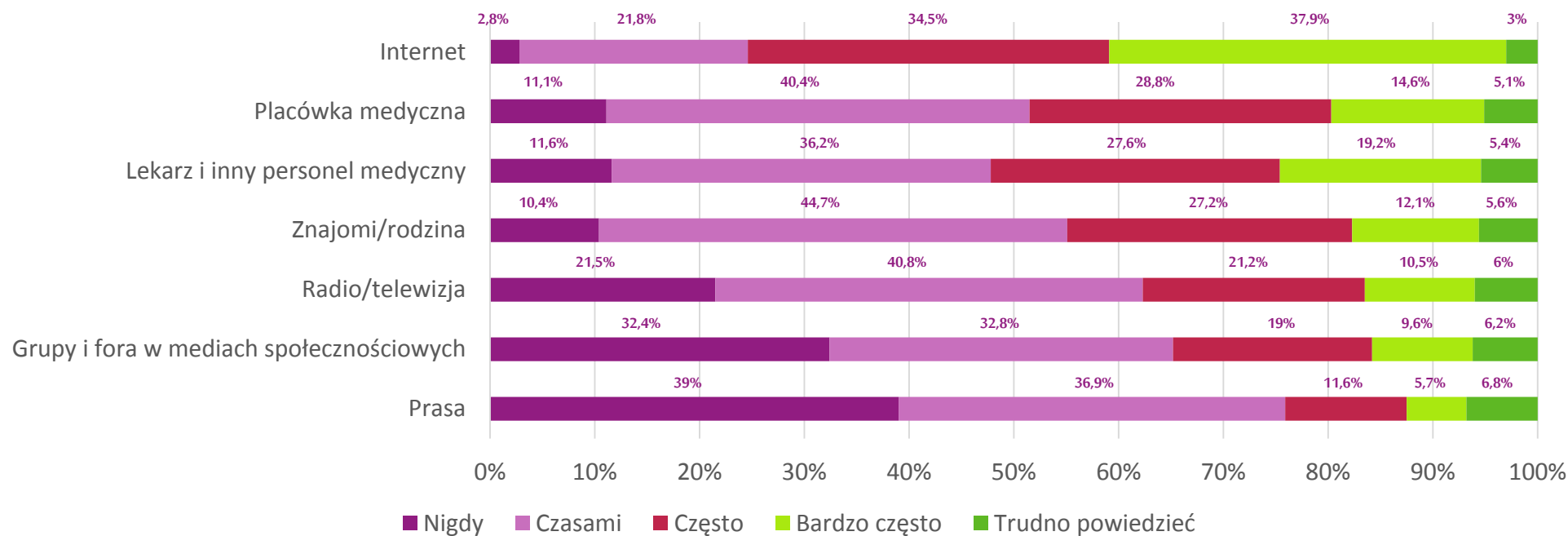
Skąd czerpie Pan(i) wiedzę na temat nowych e-usług w ochronie zdrowia (m.in.: e-skierowanie, e-recepta, IKP, EDM?) (N=1000)

Badani **najczęściej** wskazywali, że wiedzę na temat nowych e-usług w ochronie zdrowia czerpią z Internetu (suma wskazań na „bardzo często” oraz „często”: 72,4%). **Niemal 4 na 10** ankietowanych nigdy nie korzysta w tym celu z prasy (39,0%), **prawie 1/3** nie korzysta z grup

i forów społecznościowych (32,4%), zaś wiedzy o e-usługach nie czerpie z telewizji czy radia **co piąty** uczestnik badania (21,5%).

Jeden z badanych wskazał odpowiedź „inne”, w której podał, że czerpie wiedzę z miejsca swojej pracy – pracuje w ochronie zdrowia.

Szczegółowy rozkład odpowiedzi znajduje się na załączonym wykresie.



Skąd chciał(a)by Pani czerpać wiedzę na temat nowych e-usług w ochronie zdrowia? (N=1000)

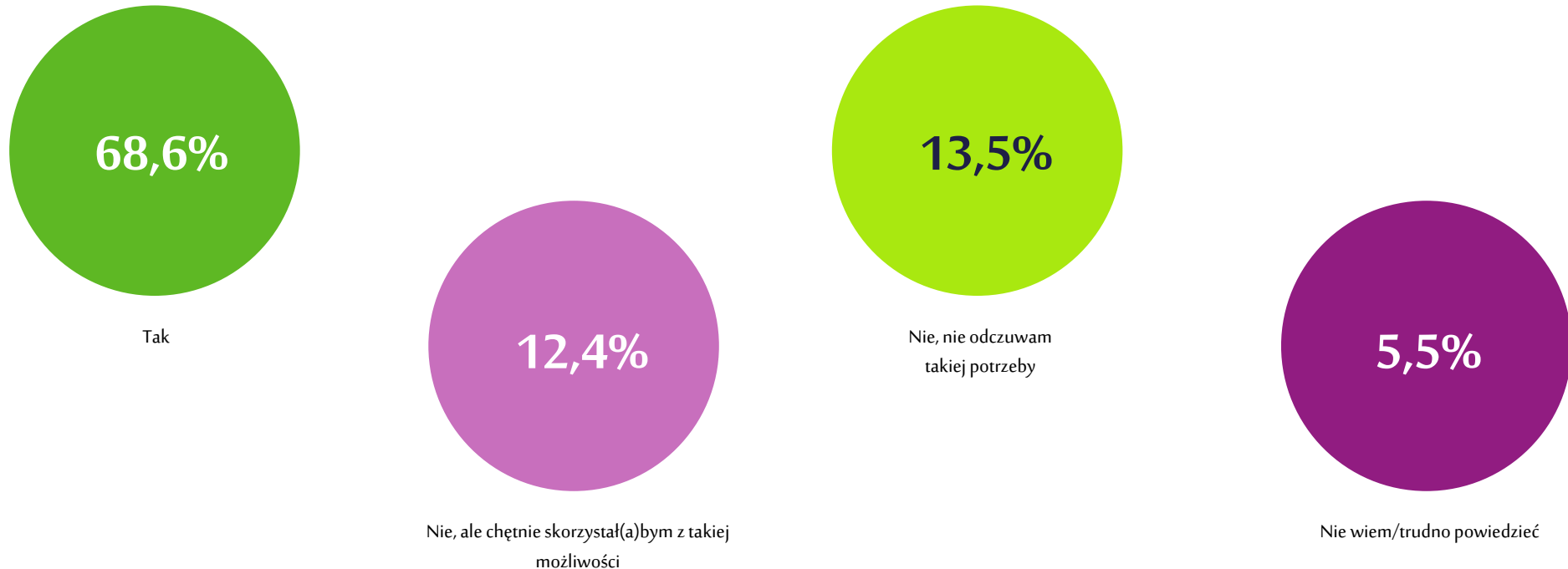
7 na 10 ankietowanych chciałoby czerpać wiedzę na temat nowych e-usług w ochronie zdrowia z Internetowego Konta Pacjenta (72,2%). Prawie połowa uczestników badania wiedzę taką chciałaby zdobywać od pracowników placówek medycznych (49,2%), a więcej niż 2/5 – ze strony internetowej Ministerstwa Zdrowia lub NFZ (42,4%). Respondenci najrzadziej wskazywali na źródło jakim jest prasa (4,2%).

W przypadku odpowiedzi spoza kafeerii odnotowano następujące wskazania: „social media” (N=2), „Internet” (N=1), „media społecznościowe, wysyłane smsy i maile” (N=1), „newsletter” (N=1), „portale medyczne, naukowe” (N=1), „social media, reklamy w Internecie” (N=1), „spersonalizowane wiadomości sms z przychodni” (N=1).

Internetowe Konto Pacjenta (IKP, pacjent.gov.pl)	72,2%	Telewizja/radio	29,1%
Pracownik placówki medycznej	49,2%	Spotkania/szkolenia	7,5%
Strona internetowa Ministerstwa Zdrowia lub Narodowego Funduszu Zdrowia	42,4%	Prasa	4,2%
Ulotki informacyjne otrzymane w placówce medycznej	33,8%	Inne (jakie?)	0,8%

Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystał(a) Pan(i) z Internetu w jakimkolwiek obszarze związanym z ochroną zdrowia? (N=1000)

Ponad 2/3 uczestników badania przyznało, że w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystali oni z Internetu w jakimkolwiek obszarze związanym z ochroną zdrowia (68,6%). Nie korzystało i nie odczuwa potrzeby korzystania z takiej możliwości 13,5% ankietowanych. Co dwudziesty respondent nie potrafił udzielić jednoznacznej odpowiedzi na zadane pytanie (5,5%).



W którym z wymienionych obszarów związanych z ochroną zdrowia w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystał(a) Pan(i) z Internetu? (N=686)

Ankietowani, którzy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystali z Internetu w jakimkolwiek obszarze związanym z ochroną zdrowia zostali poproszeni o wskazanie, jaki to był obszar (N=686). Zbliżony odsetek wskazań dotyczył kategorii tj.: szukanie poradni, szpitala czy gabinetu, odebranie wyników badań laboratoryjnych oraz zapisanie się na wizytę do lekarza, pielęgniarki lub innego pracownika medycznego – odpowiednio: **60,2%**, **59,6%** i **57,9%**. Spośród wymienionych opcji badani najrzadziej poszukiwali informacji na temat sposobów pielęgnacji pacjenta (8,2%). W przypadku innych niż wymienione celów związanych ze zdrowiem najczęściej pojawiły się następujące wskazania: e-recepta (N=9) oraz szczepienia, w tym szczepienia na covid (N=6).

60,2%

Szukanie poradni, szpitala czy gabinetu

59,6%

Odebranie wyników badań laboratoryjnych

57,9%

Zapisanie się na wizytę do lekarza, pielęgniarki lub innego pracownika medycznego

45,6%

Poszukiwanie opinii o lekarzach, pielęgniarkach i innych pracownikach medycznych lub placówkach ochrony zdrowia

42%

Przeglądanie danych dostępnych informacji na karcie IKP

40,4%

Uzyskanie informacji o dostępności leku w aptece

30,2%

Sposoby radzenia sobie z chorobą, w tym występującymi dolegliwościami

23,2%

Przeglądanie danych/informacji dostępnych w aplikacji mojejIKP

21,6%

Uzyskanie informacji o przysługujących świadczeniach zdrowotnych

19,2%

Porada zdrowotna świadczona np. przez lekarza, psychologa lub dietetyka przez Internet

19,1%

Sposoby diagnozowania chorób

17,6%

Dostępność programów profilaktycznych

8,2%

Informacje na temat sposobów pielęgnacji pacjenta

2,5%

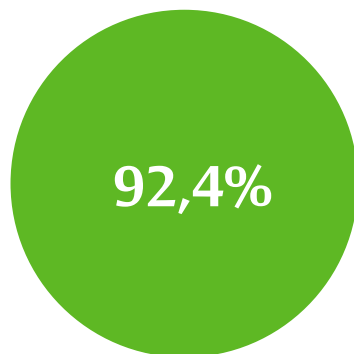
Inny cel związany ze zdrowiem (jaki?)

0,7%

Nie wiem/trudno powiedzieć

Które obszary konta IKP przegląda/przeoglądał(a) Pan(i)? (N=288)

Ankietowani, którzy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystali z Internetu w formie przeglądania danych czy informacji dostępnych na koncie IKP zostali poproszeni o wskazanie, które obszary konta IKP przeglądali (N=288). [Więcej](#)
niż 9 na 10 badanych przeglądało informacje dostępne po zalogowaniu się do swojego konta w IKP (92,4%), informacje dostępne bez konieczności logowania przeglądało **3 na 10** respondentów (30,9%).



Informacje dostępne po zalogowaniu (unijny certyfikat szczepienia Covid, wyniki testu i kwarantanna, e-recepty, e-skierowania, historia zdrowia)

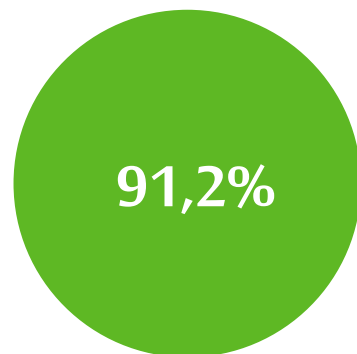


Informacje dostępne bez logowania (np. informacje o systemie ochrony zdrowia, porady zdrowotne, profilaktyka chorób, dane kontaktowe)

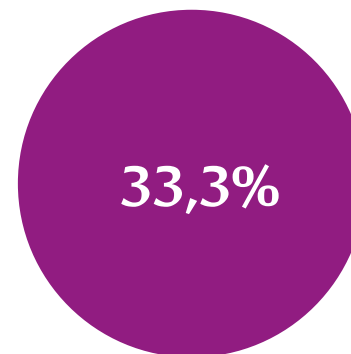
Które obszary aplikacji IKP przegląda/przeoglądał(a) Pan(i)? (N=159)

Ankietowani, którzy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystali z Internetu w formie przeglądania danych czy informacji dostępnych w aplikacji mojejIKP zostali poproszeni o wskazanie, które obszary aplikacji IKP przeglądali (N=159).

Więcej niż 9 na 10 badanych przeglądało informacje dostępne po zalogowaniu się do swojej aplikacji IKP (91,2%), informacje dostępne bez konieczności logowania sprawdzała 1/3 respondentów (33,3%).



Informacje dostępne po zalogowaniu (unijny certyfikat szczepienia Covid, wyniki testu i kwarantanna, e-recepty, e-skierowania, przypomnienia o lekach)



Informacje dostępne bez logowania (np. profilaktyka, pierwsza pomoc, ważne numery)

W którym z wymienionych obszarów związanych z ochroną chciał(a)by Pan(i) korzystać z Internetu? (N=865)

Ankietowani, którzy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystali z Internetu w jakimkolwiek obszarze związanym z ochroną zdrowia, nie korzystali ale chcieliby skorzystać oraz nie potrafili udzielić jednoznacznej odpowiedzi na zadane pytanie zostali poproszeni o wskazanie, w którym z wymienionych obszarów związanych z ochroną zdrowia chcieliby korzystać z Internetu (N=865). W tym przypadku **niemal 3/4** badanych wskazało na możliwość zapisania się na wizytę do lekarza, pielęgniarki lub innego pracownika medycznego (74,8%), z kolei **więcej niż 7 na 10** ankietowanych wskazało na możliwość odebrania wyników badań laboratoryjnych (71,8%). W przypadku celu innego, niż wymienione w kafeterii badani wskazywali na: „ceny leków” (N=1), „e-receptę” (N=2) oraz szczepienia (N=1). Jednoznacznej odpowiedzi nie potrafiło udzielić **3,9%** uczestników badania.

74,8%

Zapisanie się na wizytę do lekarza, pielęgniarki lub innego pracownika medycznego

71,8%

Odebranie wyników badań laboratoryjnych

63,1%

Szukanie poradni, szpitala czy gabinetu

57,2%

Uzyskanie informacji o dostępności leku w aptece

52,7%

Poszukiwanie opinii o lekarzach, pielęgniarkach i innych pracownikach medycznych lub placówkach ochrony zdrowia

48,7%

Uzyskanie informacji o przysługujących świadczeniach zdrowotnych

47,1%

Przeglądanie danych dostępnych informacji na karcie IKP

42,7%

Dostępność programów profilaktycznych

41,4%

Sposoby radzenia sobie z chorobą, w tym występującymi dolegliwościami

39,1%

Porada zdrowotna świadczona np. przez lekarza, psychologa lub dietetyka przez Internet

37,3%

Przeglądanie danych/informacji dostępnych w aplikacji mojejKP

34,5%

Sposoby diagnozowania chorób

24%

Informacje na temat sposobów pielęgnacji pacjenta

0,5%

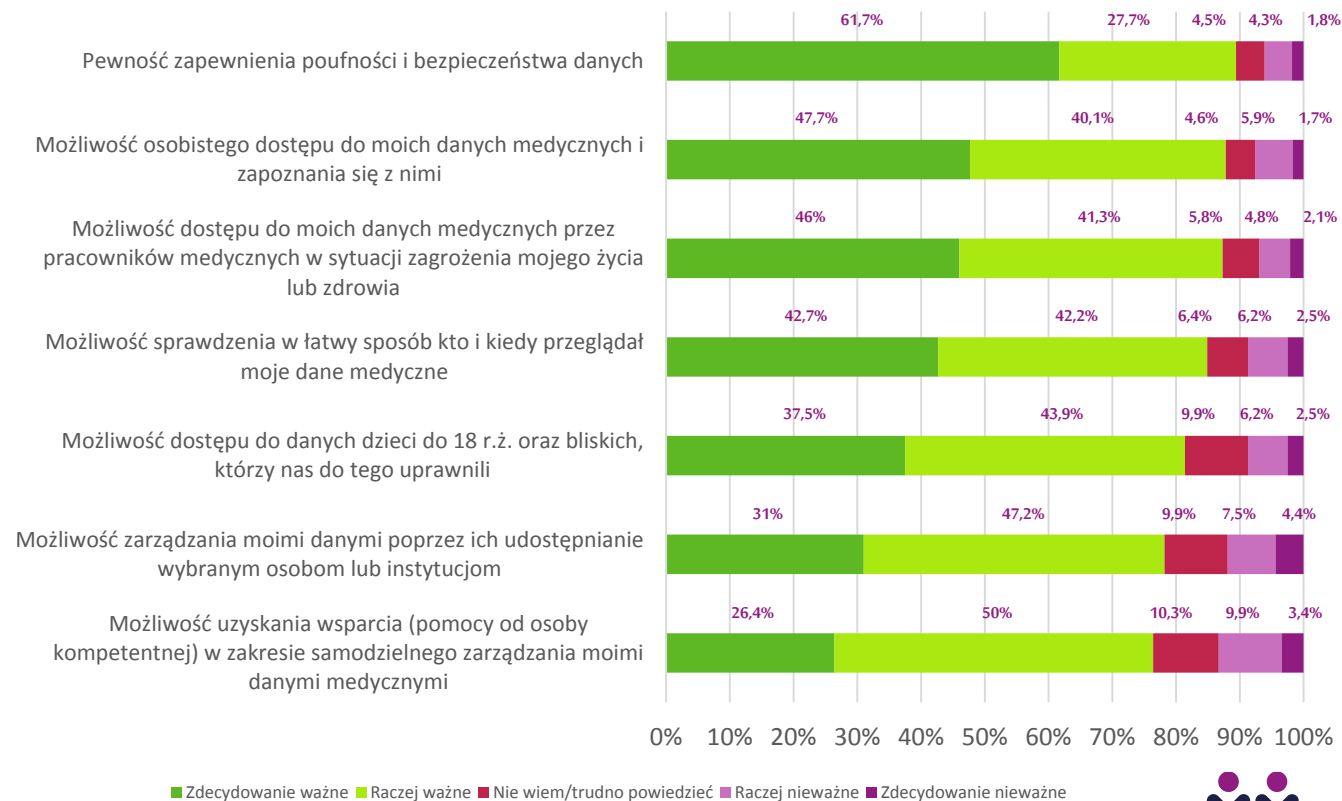
Inny cel związany ze zdrowiem (jaki?)

3,9%

Nie wiem/trudno powiedzieć

Zakładając, że wszystkie dane dotyczące Pana(i) zdrowia, chorób, terapii itd. byłyby gromadzone przez system elektroniczny, w jakim stopniu ważne byłyby różne korzyści, wynikające z tego systemu? (N=1000)

Badani w przeważającej części pozytywnie odnosili się względem istotności **wszystkich** wymienionych korzyści wynikających z systemu elektronicznego, który gromadziłby dane dotyczące ich zdrowia, przebytych chorób czy terapii. **Największy** odsetek wskazań pozytywnych („zdecydowanie ważne” oraz „raczej ważne”) odnotowano w przypadku kategorii „pewność zapewnienia poufności i bezpieczeństwa danych” (89,4%), a następnie „możliwość osobistego dostępu do moich danych medycznych i zapoznania się z nimi” (suma wskazań: 87,8%) oraz „możliwość dostępu do moich danych medycznych przez pracowników medycznych w sytuacji zagrożenia mojego życia lub zdrowia” (87,3%). Szczegółowy rozkład odpowiedzi znajduje się na załączonym wykresie.

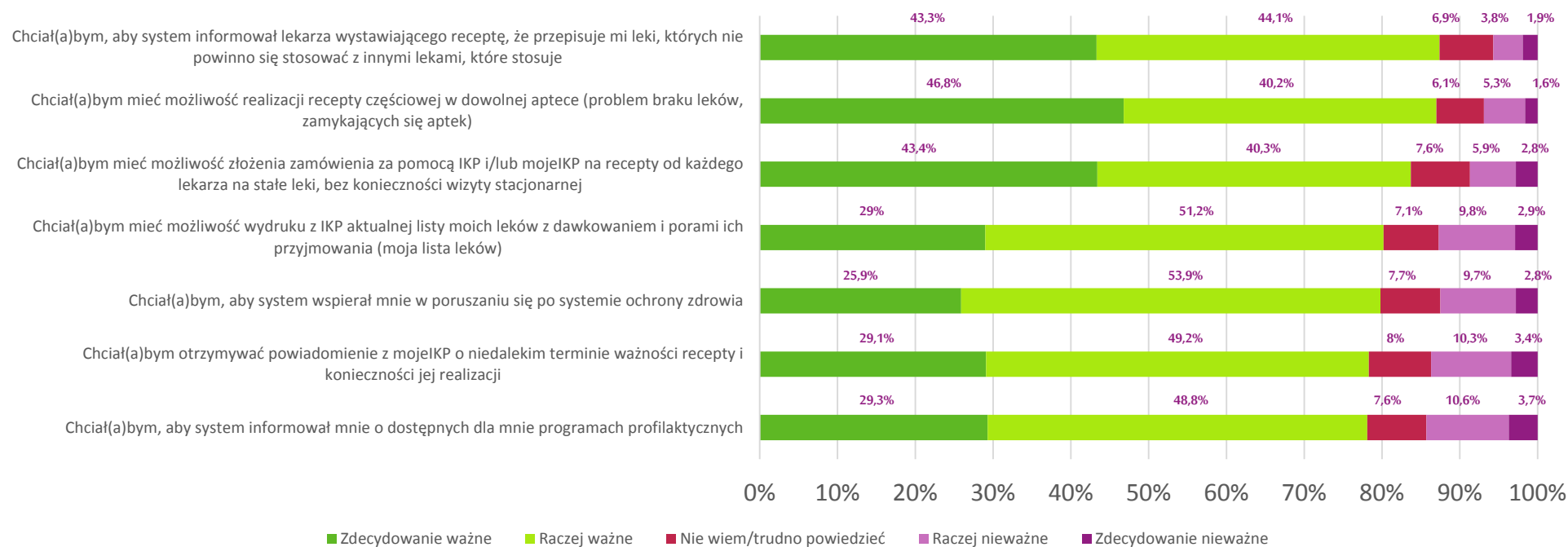


Rozwój e-zdrowia – oczekiwania pacjentów

Jakie są Pana(i) oczekiwania względem rozwoju e-zdrowia?

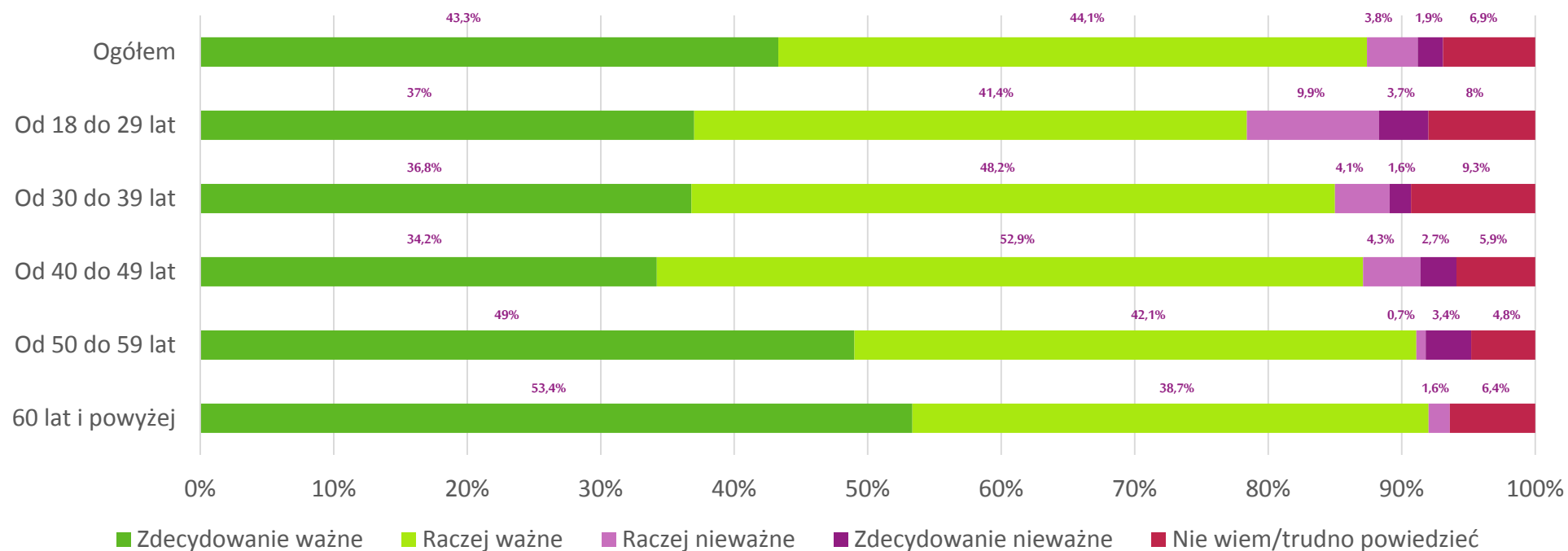
Proszę ocenić przydatność wymienionych niżej funkcjonalności – część 1 (N=1000)

Przeważająca część ankietowanych wskazała, że wymienione funkcjonalności są dla nich istotne lub bardzo istotne, w szczególności to by system informował lekarza wystawiającego receptę, że przepisuje lek, którego nie powinno się stosować z innymi, przyjmowanymi przez pacjenta lekami (odsetek wskazań pozytywnych wyniósł: 87,4%) oraz w przypadku możliwości realizacji recepty częściowej w dowolnej aptece (suma wskazań: 87,0%).



Chciał(a)bym, aby system informował lekarza wystawiającego receptę, że przepisuje mi leki, których nie powinno się stosować z innymi lekami, które stosuję – Krzyżowanie na wiek (N=1000)

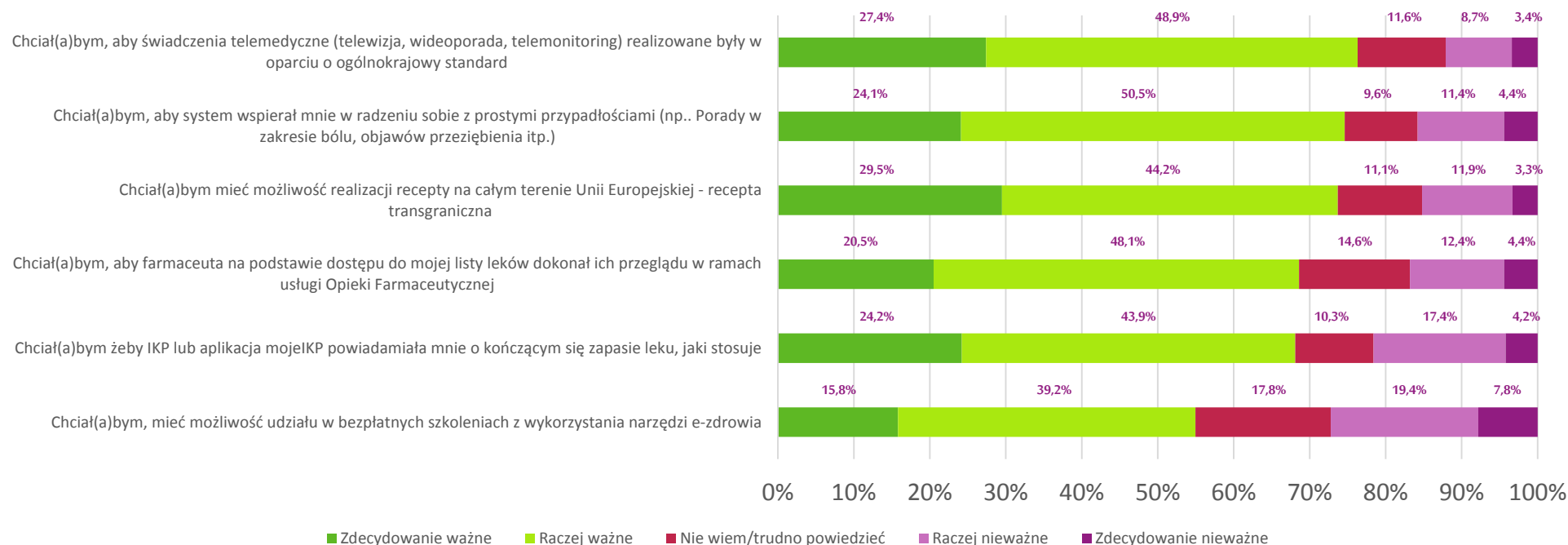
W przypadku oczekiwania respondentów odnośnie rozwoju obszaru e-zdrowia odnotowano, że badani w wieku 50 lat i więcej **znacznie częściej** za zdecydowanie ważne uznawali to, by system informował lekarza wystawiającego receptę, że przepisuje leki, których nie powinno się przyjmować z innymi lekami, które stosują (odpowiednio: 49,0% i 53,4%). Zależności potwierdzono za pomocą testu Pearsona.



Jakie są Pana(i) oczekiwania względem rozwoju e-zdrowia?

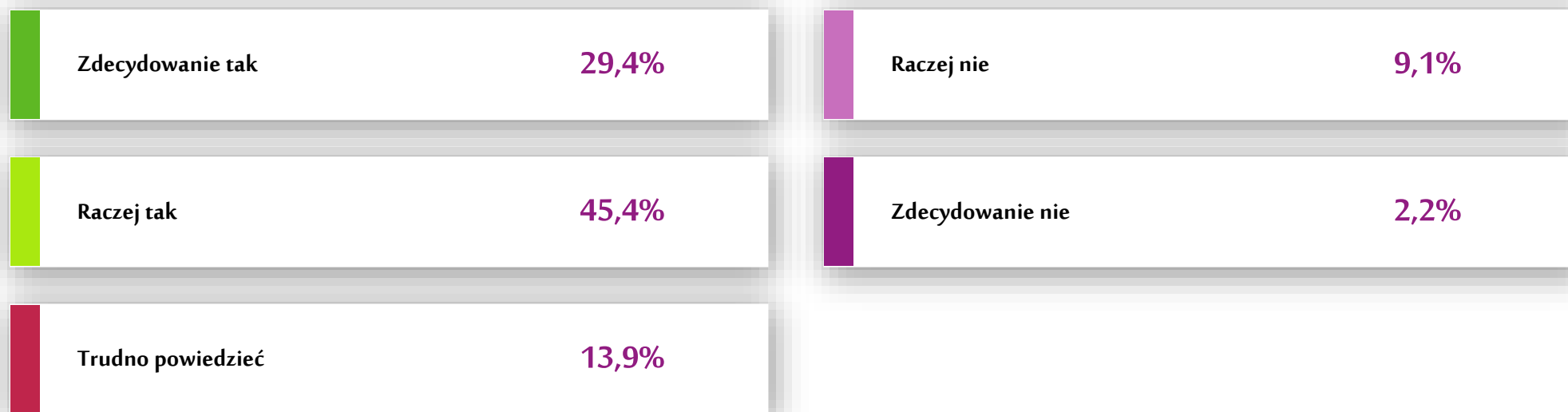
Proszę ocenić przydatność wymienionych niżej funkcjonalności – część 2 (N=1000)

Ankietowani **częściej** niż w przypadku pozostałych funkcjonalności **za nieistotne uważali** to, żeby IKP lub aplikacja mojejIKP wysyłały powiadomienie o kończącym się zapasie stosowanego leku (suma wskazań negatywnych: 21,6%) oraz możliwość udziału w bezpłatnych szkoleniach z wykorzystania narzędzi e-zdrowia (suma wskazań: 27,2%).



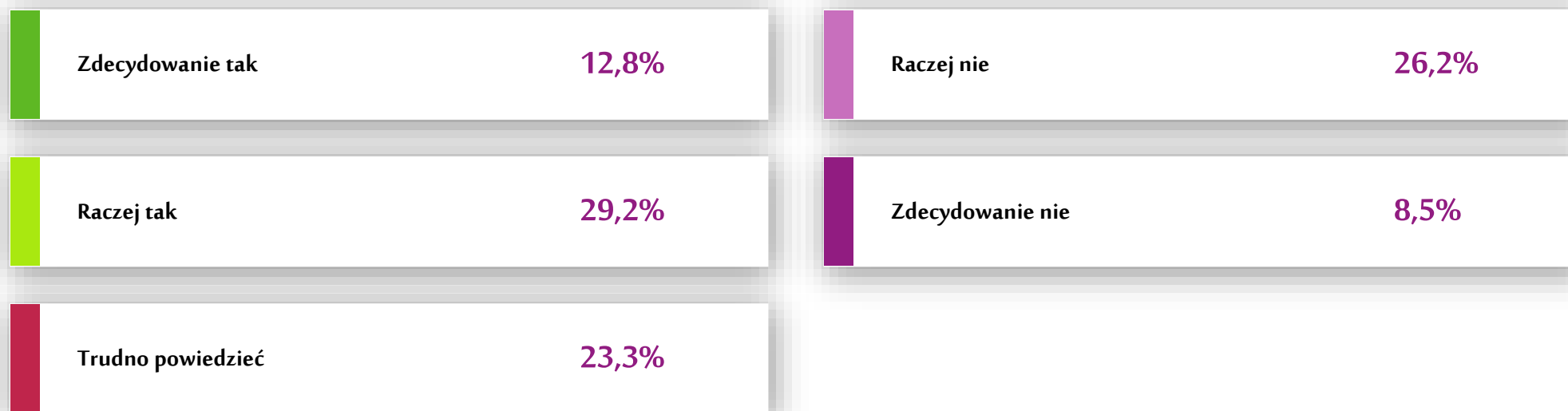
Czy uważa Pan(i), że usługi udostępniane w ramach e-Zdrowia będą miały wpływ na jakość świadczonych usług? (N=1000)

Prawie 3/4 respondentów uważa, że usługi udostępniane w ramach e-Zdrowia będą miały wpływ na jakość świadczonych usług (suma wskazań pozytywnych: 74,8%), przeciwnego zdania był **co dziewiąty** ankietowany (suma wskazań negatywnych: 11,3%). **13,9%** badanych nie potrafiło udzielić jednoznacznej odpowiedzi na zadane pytanie.



Czy uważa Pan(i), że nastawienie na rozwiązania cyfrowe w ochronie zdrowia może ograniczyć dostęp do świadczeń i pogłębić nierówności w zdrowiu? (N=1000)

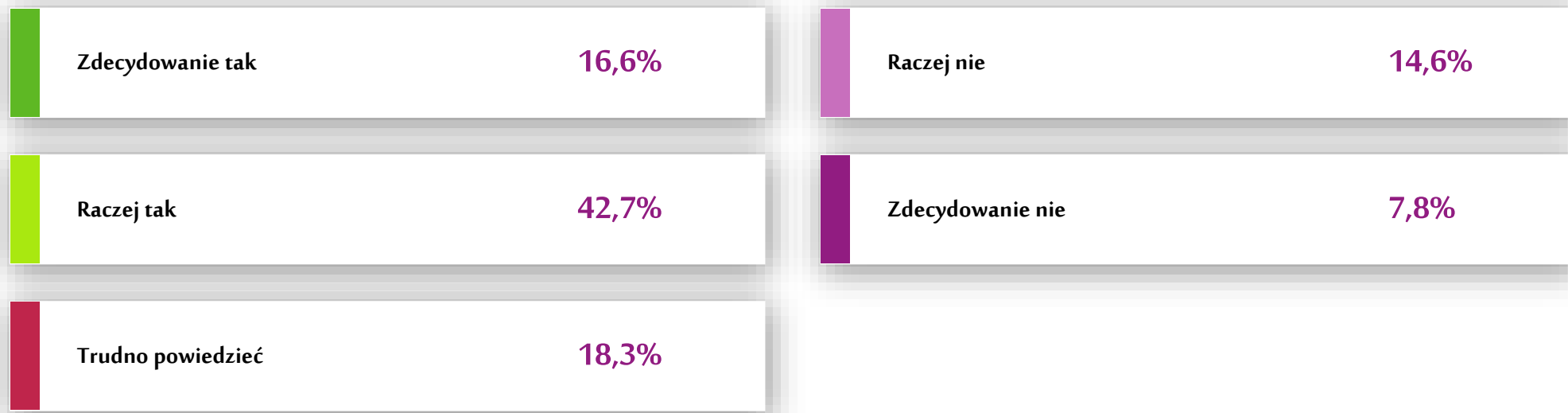
Więcej niż 2/5 uczestników badania uznało, że nastawienie na rozwiązania cyfrowe w ochronie zdrowia może ograniczyć dostęp do świadczeń i pogłębić nierówności w zdrowiu (suma wskazań pozytywnych: 42,0%), przeciwnego zdania była ponad 1/3 respondentów (suma wskazań negatywnych: 34,7%). Niemal co czwarty ankietowany nie potrafił udzielić jednoznacznej odpowiedzi na zadane pytanie (23,3%).



Czy wyraził(a)by Pan(i) zgodę, aby Pana(i) dane medyczne były wykorzystywane anonimowo w opracowaniach naukowych i informacjach epidemiologicznych? (N=1000)

Niemal 6 na 10 ankietowanych wyraziłoby zgodę na to, by ich dane medyczne były wykorzystywane anonimowo w opracowaniach naukowych i informacjach epidemiologicznych (suma wskazań pozytywnych: 59,3%).

Prawie co piąty uczestnik badania nie potrafił udzielić jednoznacznej odpowiedzi na zadane pytanie (18,3%).



Komentarze ekspertów, rekomendacje

Magdalena Kołodziej

Prezes Zarządu Fundacji My Pacjenci



Rozwój technologii e-zdrowia jest ogólnosiwiatowym trendem, zmieniającym systemy opieki zdrowotnej w wielu krajach w kierunku tworzenia systemów otwartych na potrzeby pacjentów, transparentnych i tańszych niż obecne. Efektywne rozwiązania e-zdrowia mają ze swej natury charakter pacjentocentryczny, przybliżają usługi medyczne do pacjenta, poprawiają ich koordynację poprzez lepszy obieg informacji i wymianę danych medycznych między przedstawicielami zawodów medycznych a pacjentami.

Internet stał się dla dużej grupy pacjentów istotnym źródłem i powszechnym narzędziem dostępu do informacji dotyczących diagnozowania i leczenia chorób oraz poruszania się w systemie opieki zdrowotnej. W okresie ostatniego roku blisko 70% respondentów korzystało z Internetu w celach związanych ze zdrowiem. Umawianie w ten sposób wizyt, odbiór wyników badań laboratoryjnych czy sprawdzanie opinii o świadczeniodawcach stały się standardem opieki, do którego jako pacjenci dążymy.

Pacjenci oczekują wprowadzania nowych rozwiązań, które podniosą jakość i bezpieczeństwo świadczonych usług - w szczególności by system informował lekarza wystawiającego receptę, że przepisuje lek, którego nie powinno się stosować z innymi, przyjmowanymi przez pacjenta lekami (87,4%) oraz możliwości realizacji recepty częściowej w dowolnej aptece (87,0%). Ważne dla respondentów jest również uzyskanie wsparcia w poruszaniu się po systemie ochrony zdrowia (79,8%) czy informacje o zbliżającym się końcu ważności recepty (78,3%) czy zapasu leków (68,1%).

Paweł Kikosicki

Dyrektor Centrum e-Zdrowia



Pozytywny odbiór usług e-zdrowia wśród pacjentów cieszy nas szczególnie, gdyż w Centrum e-Zdrowia przykładamy ogromną wagę do tego, by na system patrzeć oczami pacjentów i dobrze rozumieć potrzeby tej największej grupy odbiorców naszych usług. Znajomość e-recepty, e-skierowania i Internetowego Konta Pacjenta przez ponad 93% badanych, a także dostrzeżenie przez 87% ankietowanych dynamicznego rozwoju e-zdrowia w ostatnich 2-3 latach – to najlepsza ocena naszej pracy.

Nie dziwi fakt, że rozwiązania e-zdrowia są najmniej popularne w najmłodszej grupie wiekowej, bo choć są to osoby zaawansowane cyfrowo, to jednak stosunkowo rzadko korzystają z opieki zdrowotnej. Natomiast bardzo dobrą wiadomością jest znajomość e-usług wśród prawie 95% osób po 60. roku życia. Od początku rozwoju e-zdrowia dokładamy wszelkich starań, by wdrażane nasze produkty były przyjazne dla osób mniej biegłych w korzystaniu z komputera czy internetu.

Centrum e-Zdrowia utrzymuje i rozwija ponad 50 różnych systemów, z których korzystają pacjenci, farmaceuci, pracownicy medyczni i instytucjonalni. Cały czas staramy się wsłuchiwać w ich oczekiwania i potrzeby. Wiele z nich udało się przełożyć na rzeczywistość w postaci konkretnych inicjatyw. Przykładem takiego działania jest nasz ostatni projekt – „Pacjent w centrum e-zdrowia”, skierowany do organizacji zrzeszających pacjentów i mający na celu włączenie ich w tworzenie nowych usług cyfrowych. Liczymy, że taka współpraca zaowocuje jeszcze lepszymi e-usługami w publicznej ochronie zdrowia.

Bartłomiej Chmielowiec

Rzecznik Praw Pacjenta



Badanie, zrealizowane przez Fundację My Pacjenci oraz Centrum e-Zdrowia dotyka bardzo aktualnych kwestii, ukazując perspektywę e-Zdrowia w oczach Polaków. W moim przekonaniu kluczowym wnioskiem płynącym z badania jest gotowość znacznej części Polaków na wdrażanie rozwiązań z zakresu e-zdrowia i oczekiwanie, że dostępność innowacyjnych rozwiązań będzie rosła. Wyniki badania potwierdzają nasze obserwacje, wynikające z analizy zgłoszeń kierowanych przez pacjentów do Rzecznika Praw Pacjenta. Widzimy, że respondenci oczekują rozwiązań, wspierających ich w poruszaniu się po systemie ochrony zdrowia (odpowiedziało tak blisko 80% badanych) oraz w znajdowaniu dostępnych usług, jak choćby programy profilaktyczne. Wskazują na to również najczęściej oczekiwane funkcjonalności, jak np. rejestracja do lekarza, odbiór wyników, dostępność leków czy opinie o podmiotach leczniczych. Część z przedstawionych wyników pokazuje jednocześnie, że powinniśmy więcej uwagi poświęcić kwestii wykluczenia cyfrowego czy praktycznej efektywności innowacyjnych rozwiązań teleinformatycznych. Interesujące spojrzenie na wykluczenie cyfrowe oferuje też dokonana przez uczestników badania samoocena ich umiejętności cyfrowych. Zwraca uwagę, że ponad 90% osób w wieku powyżej 60 lat określiło je jako dobre lub bardzo dobre (przy znacznej próbie osób w tej grupie wiekowej). Lepsze zrozumienie wyników i ich przełożenie na projektowane działania wymaga dalszych, pogłębionych analiz. Obecnie prezentowane wyniki badania pozwalają jednak z nadzieją patrzeć w przyszłość i możliwości wdrażania kolejnych w obszarze e-Zdrowia. Prawie 95% osób z tej samej grupy wiekowej deklaruje znajomość narzędzi e-Zdrowia. Zwraca uwagę, że pomimo wysokiej deklarowanej samooceny umiejętności cyfrowych, 42% respondentów wyraża jednocześnie obawy, że wdrażanie kolejnych rozwiązań e-Zdrowia może ograniczyć dostęp do świadczeń i pogłębić nierówności w zdrowiu. Jest to ważne i potrzebne badanie, będące narzędziem pozwalającym pogłębić zrozumienie wyzwań, związanych z wdrażaniem rozwiązań e-Zdrowia. Dzięki niemu kolejne zmiany mogą być wdrażane z jeszcze lepszym wyczuciem i trafniejszą oceną potrzeb pacjentów.

Michał Byliniak

Dyrektor Generalny Związku Pracodawców Innowacyjnych Firm Farmaceutycznych INFARMA



Wyniki badania są bardzo budujące i co najważniejsze potwierdzają konieczność rozwoju narzędzi e-zdrowia. Na szczególną uwagę zasługuje fakt, że zdecydowana większość badanych, także w starszych grupach wiekowych, chętnie korzysta z narzędzi online i pozytywnie je ocenia. Z całą pewnością duży wpływ na tak szybki rozwój e-zdrowia miała pandemia, ale pozytywne oceny użytkowników jasno wskazują, że niezależnie od okoliczności pacjenci doceniają takie rozwiązania, które ułatwiają im poruszanie się w skomplikowanym i czasochłonnym systemie ochrony zdrowia niezależnie od pandemii. Narzędzia e-zdrowia to jednak nie tylko ułatwienia praktyczne, mają one wpływ także na skuteczność i bezpieczeństwo prowadzonych terapii. Doskonale rozumieją to respondenci, którzy pytani o oczekiwania, co do kierunków rozwoju e-zdrowia, najczęściej wskazywali, że chcieliby aby system informował lekarza, że zapisuje lek, którego nie powinno się stosować z innymi lekami już stosowanymi przez danego pacjenta. Inną bardzo ważną kwestią poruszaną w badaniu jest dostęp i bezpieczeństwo gromadzonych danych. Wyniki badania potwierdzają, że pacjenci rozumieją znaczenie narzędzi e-zdrowia i doskonale wyczuwają ich większe możliwości. Miejmy nadzieję, że te opinie znajdą odzwierciedlenie w dalszych decyzjach Ministerstwa Zdrowia, ponieważ niewątpliwie dalszy rozwój e-zdrowia może mieć ogromny wpływ na usprawnienie funkcjonowania systemu ochrony, zadowolenie pacjentów i optymalizację kosztów ponoszonych przez NFZ.