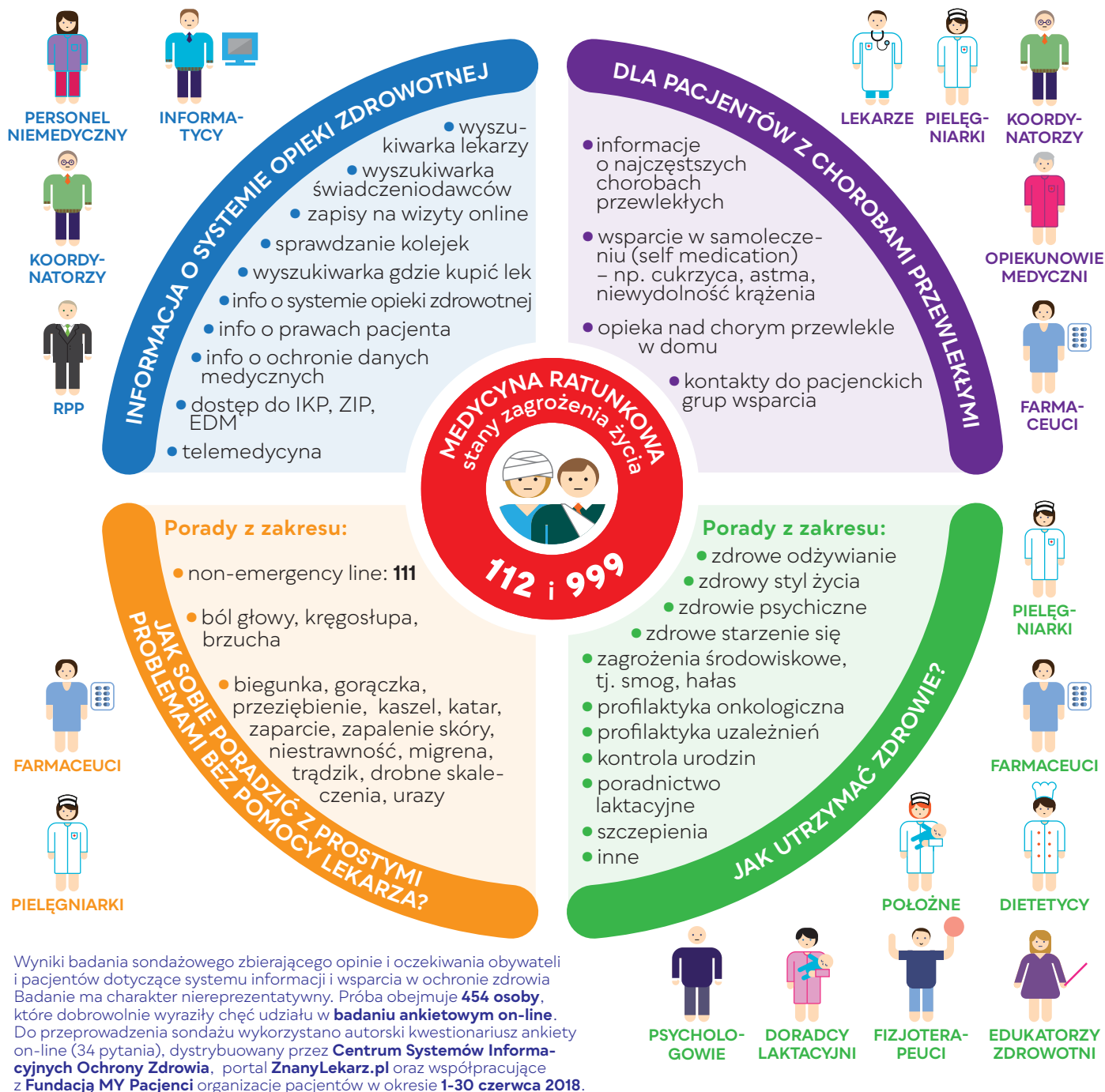


# System informacji i wsparcia pacjentów i obywateli



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**.



PORTAL + CZAT



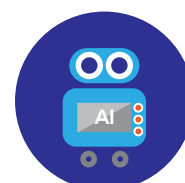
APLIKACJA MOBILNA



INFOLINIA TELEFONICZNA 24/7



AUTORYZOWANE ZASOBY WIEDZY



AI SZTUCZNA INTELIGENCJA

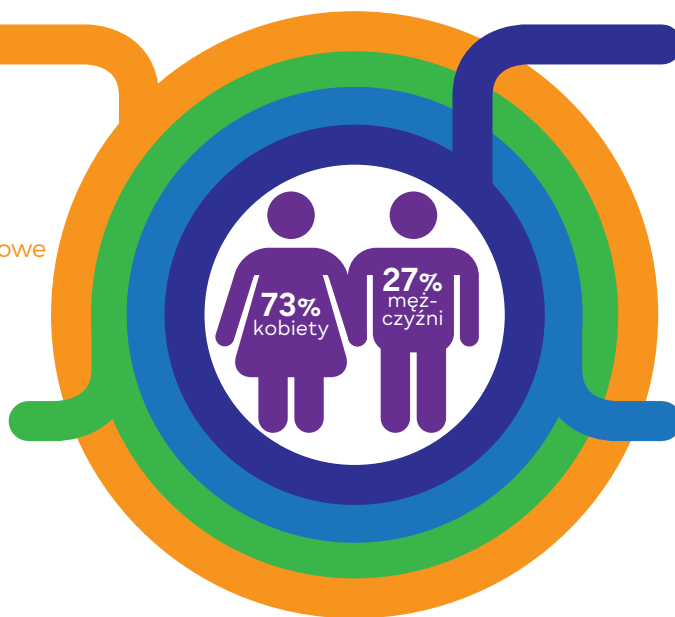
# Charakterystyka respondentów

## 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

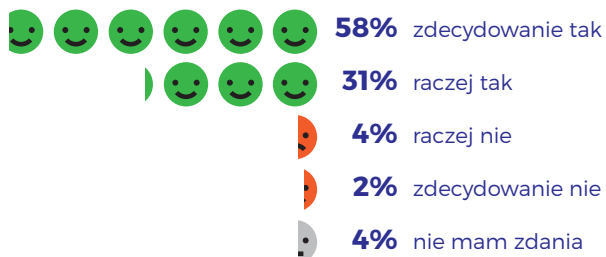
## Stan zdrowia:

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

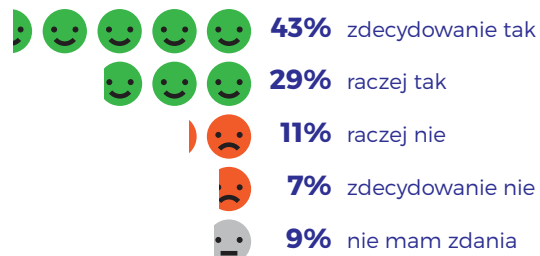
## Czy potrzebujemy systemu publicznej informacji zdrowotnej?



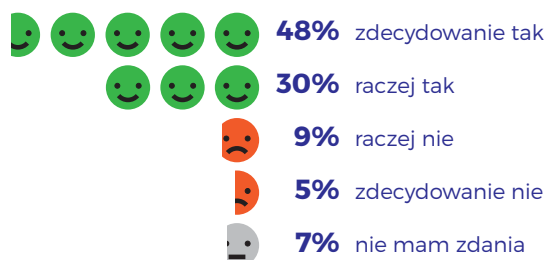
Czy uważasz, że autoryzowana, wiarygodna i przystępnie podana **wiedza dotycząca zdrowia i leczenia** powinna być **zgrupowana w jednym miejscu** np. w publicznym portalu **www.pacjent.gov.pl**, z którego każdy obywatel mógłby korzystać w sprawach dotyczących zdrowia? (N=454)



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)

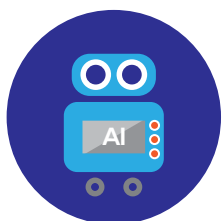
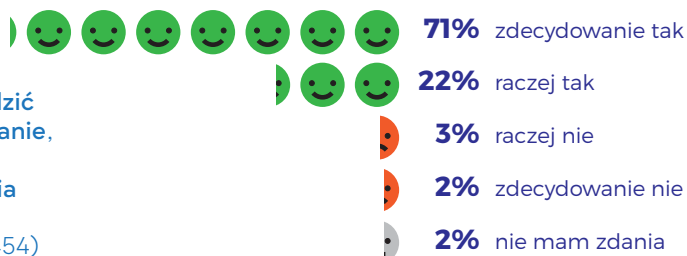


Czy skorzystałabyś/skorzystałbyś z portalu i współpracującej z nim 24/7 infolinii **dedykowanej osobom z chorobami przewlekłymi**, z której osoby te mogłyby skorzystać **w celu uzyskania od personelu medycznego wsparcia** w codziennym radzeniu sobie z chorobą (np. cukrzycą, niewydolnością serca czy astmą)?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





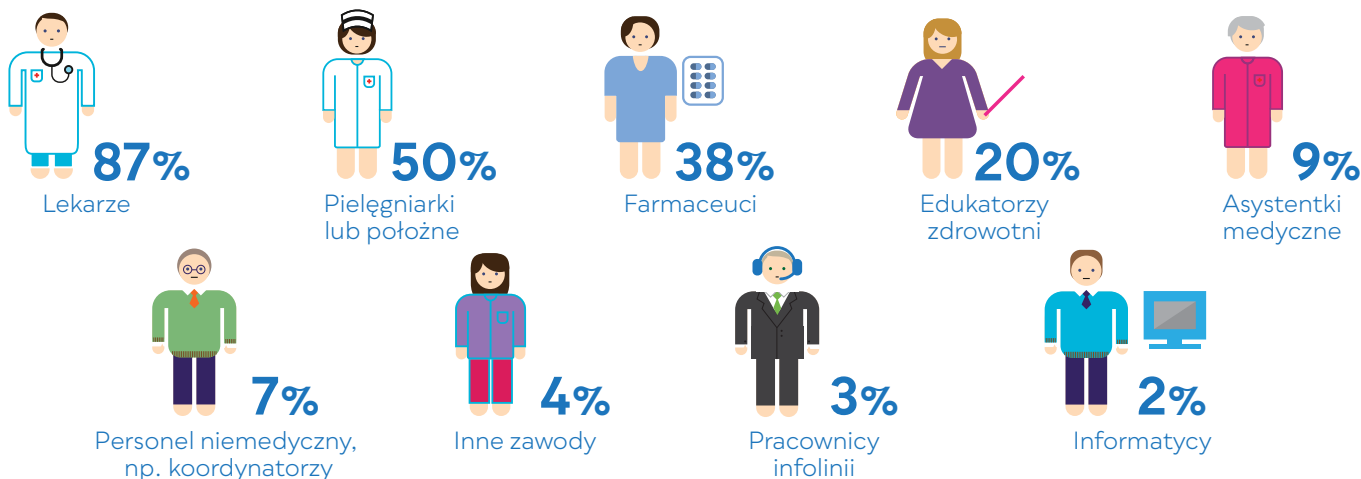
Czy skorzystałabyś/skorzystałbyś z portalu oraz ze współpracującej z nim ogólnopolskiej infolinii 24/7, która pomaga użytkownikom **sprawdzić czas oczekiwania na wizytę czy badanie, zapisać się do lekarza** przez internet i doradza **w wyborze miejsca leczenia** w systemie publicznym, aby czas oczekiwania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



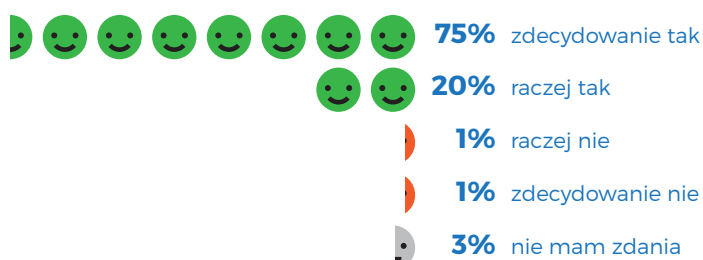
Przedstawiciele **jakich zawodów medycznych** powinny Twoim zdaniem udzielać wsparcia w ramach powyższych portali i infolinii? (N=454)



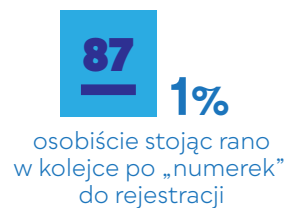
Gdyby powstał ogólnopolski system informacji dla pacjentów najchętniej **korzystał(a)byś z niego poprzez ...** (N=454)



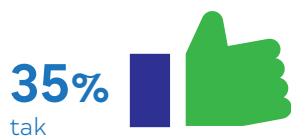
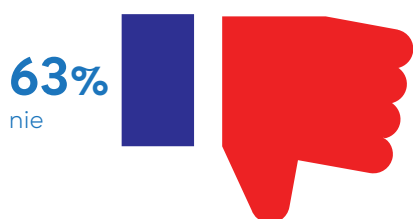
Czy Twoim zdaniem przydatne byłoby rozwiązanie informatyczne, które w prosty sposób **umożliwi użytkownikom sprawdzenie czasu oczekiwania** na świadczenie u świadczeniodawców w systemie publicznym i **zapisanie się na to świadczenie przez Internet?** (N=454)



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



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



## 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 **pochođną liczbą 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

Sondaż opinii został przeprowadzony w okresie 1-30.06.18 przez Fundację MY Pacjenci we współpracy z Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia

oraz portalem

znanylekarz.p

Copyright © Fundacja MY Pacjenci



**Razem dla Zdrowia** to projekt oparty na partnerstwie Fundacji My Pacjenci, Naczelnej Izby Lekarskiej, Naczelnej Izby Aptekarskiej i Naczelnej Izby Pielęgniarek i Położnych, którego celem jest współpraca i dialog, służące doskonaleniu systemu ochrony zdrowia w Polsce, jak również wspólna edukacja pacjentów. Celem działań partnerów jest również odbudowanie zaufania pacjentów do systemu opieki zdrowotnej i zawodów medycznych.



Naczelna Izba Aptekarska



NACZELNA IZBA  
PIELĘGNIAREK I POŁOŻNYCH

Opracowanie infografiki:  
StoryVisio.pl