

Tatiana Wiśniewska

Usługi on-line w placówkach medycznych

Ekonomiczne Problemy Usług nr 88, 249-258

2012

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach
dozwolonego użytku.

TATIANA WIŚNIEWSKA

Politechnika Poznańska

USŁUGI ON-LINE W PLACÓWKACH MEDYCZNYCH

Wprowadzenie

Spółczesność informacyjna swoją funkcjonalność opiera na stale rozwijającej się technologii. Nowe technologie budują takie składowe jak: elektronika, informatyka oraz komunikacja. Powstanie i rozwój Internetu w ostatnim trzydziestolecu XX wieku było wynikiem unikalnego wymieszania strategii militarnej, współdziałania zaawansowanej nauki, technicznej przedsiębiorczości i kontrkulturowej innowacyjności¹. Internet stanowi techniczną bazę dla struktury organizacyjnej epoki informacji – sieci². Jest on nośnikiem przesyłania informacji. Sieć jest wykorzystywana jako źródło informacji, jak również do usług on-line. Koncepcja usług on-line w placówkach medycznych oznacza, że zaczynają one wykorzystywać Internet do obsługi swoich pacjentów. Poprzez serwisy WWW pacjent może komunikować się z placówkami medycznymi. Powstające portale medyczne zawierają informacje dotyczące zdrowego stylu życia, diety, porady psychologiczne. Można znaleźć tam również porady medyczne, bazę lekarzy, leków, jak również przychodni. Skierowane są one do pacjentów, lekarzy, placówek medycznych, jak również firm farmaceutycznych. Usługi te stają się popularne, gdyż pozwalają m.in. obniżyć koszty, zwiększając dostępność do informacji i usług.

¹ M. Castells, *Galaktyka Internetu*, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań 2003.

² M. Castells, *Spółczesność sieci*, PWN, Warszawa 2007.

1. E- usługi w wybranych placówkach medycznych

E-usługi to takie usługi, których świadczenie odbywa się za pomocą Internetu, jest zautomatyzowane (może wymagać niewielkiego udziału człowieka) i zdalne³. Centra medyczne wprowadzają usługi on-line do swojej oferty. Poniżej zostały zaprezentowane możliwości, jakie dają te usługi na przykładzie centrum Medicover i Enel-Med.

1.1. Medicover

Centrum medyczne Medicover oferuje swoim pacjentom:

1. Automatyczne wyszukiwanie pierwszej wolnej wizyty – jeżeli w wybranym przez pacjenta terminie nie ma wolnych wizyt. System automatycznie wyszukuje również pierwszy możliwy termin wizyty i wyświetla go wraz z informacją na ekranie.
2. Wydruk wyników badań – pacjent sprawdzając swoje wyniki badań, może je wyeksportować do pliku PDF i wydrukować. Wydruk wyników badań z systemu nie stanowi dokumentacji medycznej.
3. Automatyczny e-mail informuje o oczekujących wiadomościach – pacjent otrzymuje automatyczną wiadomość na swój adres e-mail w chwili pojawienia się w systemie Medicover OnLine informacji dotyczącej jego wyników badań lub zmiany statusu zamówionej recepty.

Dodatkowa funkcjonalność systemu Medicover OnLine to:

- Umawianie wizyt – pacjent może umawiać wizyty w centrach Medicover na terenie całej Polski.
- Przeglądanie i odwoływanie wizyt – pacjent może przejrzeć terminarz realizowanych i harmonogram zaplanowanych wizyt lub odwołać zaplanowaną wizytę w centrum Medicover.
- Grafiki lekarzy – pacjent może przejrzeć grafik przyjęć danego lekarza lub danej specjalności.
- Moje dane – pacjent może zaktualizować swoje dane teleadresowe.
- Twoja Ankieta Zdrowia – opracowana przez specjalistów Medicover, której pytania dotyczą m.in. sposobu odżywiania, aktywności fizycznej, snu, poziomu stresu. Po jej wypełnieniu pacjent otrzyma swój indywidualny raport zdrowia i ewentualne propozycje zmian stylu życia.
- Wyniki badań – pacjent może sprawdzić wyniki swoich badań wykonanych w centrach Medicover. Wyniki badań są widoczne dopiero po sprawdzeniu i opisanu ich przez lekarza również w przypadku, jeśli jest to wynik prawidłowy. W sytuacji gdy wynik badania jest nieprawidłowy, lekarz

³ www.parp.gov.pl.

- podejmuje próbę telefonicznego skontaktowania się z pacjentem w celu ustalenia dalszego toku postępowania.
- Korespondencja z lekarzem – pacjent może zadać pytanie lekarzowi dotyczące odbytej u tego lekarza wizyty w centrum Medicover. Pytanie należy zadać klikając „Pytanie” na liście odbytych wizyt. Pytanie powinno dotyczyć zagadnień medycznych. Po zadaniu pytania wyświetli się informacja o najwcześniejszym możliwym terminie udzielenia odpowiedzi przez lekarza. W przypadku braku dostępności danego lekarza – przed zadaniem pytania system poinformuje o tym fakcie i zaproponuje kontakt z Centrum Obsługi Klienta. Prowadzoną z lekarzem korespondencję można przeglądać w sekcji Wiadomości.
 - Pacjent może zadać pytanie lekarzowi w ciągu 6 miesięcy od daty odbycia wizyty.
 - Dzienniczek – lekarz może założyć pacjentowi elektroniczny dzienniczek, w którym pacjent będzie zapisywać wyniki wykonanych własnoręcznie pomiarów – np. ciśnienia tętniczego krwi, gdy jest leczony w kierunku nadciśnienia tętniczego, lub glikemii, gdy choruje na cukrzycę. Z informacjami tymi lekarz będzie mógł zapoznać się korzystając z dostępnej w komputerze elektronicznej historii choroby pacjenta.
 - Elektroniczne notatki – które może tworzyć lekarz. Notatki te przypominają pacjentowi odpowiednio wcześniej o szczególnie istotnych działaniach zaplanowanych dla niego przez lekarza – jak na przykład konieczność wykonania ważnego badania diagnostycznego lub zgłoszenia się na wizytę kontrolną. Zmieniając kolor, notatki dodatkowo podkreślać będą zbliżanie się istotnego terminu.

1.2, Enel-Med – rezerwacja on-line

Poprzez system można zapisać się na planowe konsultacje specjalistyczne w Centrum Medycznym Enel-Med SA lub odwołać umówione wcześniej wizyty. Zalogowanie się do systemu rezerwacji wizyt on-line jest równoznaczne z akceptacją postanowień regulaminu. Podanie danych: adres e-mail oraz numer telefonu komórkowego, ma charakter dobrowolny, ale niezbędny do korzystania z systemu rezerwacji wizyt on-line. Rezerwacja następuje poprzez podanie numeru karty pacjenta oraz daty urodzenia (rys. 1).

Rezerwacja wizyt online Zabezpieczenie Online
Przebieg choroby 2012-01-14

Krok 1 z 5

Numer karty: ?

WYJŚCIE **DALEJ**

Witamy w systemie rezerwacji wizyt on-line Centrum Medycznego ENEL-MED. Narzędzie to jest przeznaczone do umawiania planowanych konsultacji lekarskich.

UWAGA! Uruchamiając system akceptują Państwo regulamin korzystania z niego. **REGULAMIN**

Jeśli nie wykonasz w systemie przez 10 minut żadnego działania powodującego przejście na inną stronę zostaniesz ze względów bezpieczeństwa przeniesiony do strony logowania.

Rys. 1. Rezerwacja wizyt on-line

Źródło: www.enel.pl/rezerwacja.html.

1.3. Pobieranie wyników on-line

Kolejną usługą udostępnianą w centrum medycznym Enel-Med jest pobieranie wyników on-line. W tym celu należy wybrać placówkę. Następnie podać pesel i datę urodzenia oraz numer badania otrzymany przy badaniu (rys. 2).

Placówki

- wybierz -

Wybierz laboratorium, w którym pobrano materiał

Pesel/Data urodzenia

- -

Podaj PESEL osoby, której wyniki chcesz pobrać, w przypadku braku numeru PESEL podaj datę urodzenia (w formacie RRRR-MM-DD)

Numer badania

Podaj numer, który otrzymałeś podczas pobrania

Typ pliku

pdf

Wybierz rodzaj pliku do pobrania

Pobierz wynik

Rys. 2. Rezerwacja wizyt on-line

Źródło: www.enel.pl/wyniki.html.

2. Portale medyczne

Portale są to kompleksowe, zintegrowane serwisy internetowe wzbogacone o usługi internetowe. Portale medyczne można podzielić na te, które są skierowane do pacjentów, lekarzy bądź placówek medycznych, lekarzy bądź studentów, placówek farmaceutycznych. Aby z nich skorzystać wystarczy dostęp do Internetu. Wówczas z każdego miejsca i o każdej porze można zadać pytanie i uzyskać profesjonalną odpowiedź specjalisty, wyszukać informację na temat przychodni bądź

znaleźć informację na temat lekarza, wymienić się informacjami na temat zdrowia, zakupić leki. Niektóre z portali dostarczają usługę rejestracji do wybranego specjalisty.

2.1. Regulacje prawne dotyczące portali

W polskim prawie za regulacje prawne dotyczące portali internetowych odpowiadają następujące akty prawne:

1. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (DzU nr 16, poz. 93).
2. Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (DzU nr 43, poz. 296).
3. Ustawa z dnia 30 czerwca 2000 r. Prawo własności przemysłowej (tekst jedn. DzU z 2003 r. nr 119, poz. 1117).
4. Ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jedn. DzU z 2006 r. nr 90, poz. 631).
5. Ustawa z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych (DzU nr 128, poz. 1402).
6. Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. DzU z 2007 r. nr 155, poz. 1095).
7. Ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jedn. DzU z 2003 r. nr 153, poz. 1503).
8. Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (DzU nr 144, poz. 1204).
9. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (DzU z 2002 r. nr 101, poz. 926)⁴.

Portale medyczne tworzą bazę danych, z których korzysta użytkownik. Baza danych w Polsce jest chroniona ustawą o prawie autorskim i prawach pokrewnych (DzU 2000 r. nr 80, poz. 904; dalej jako – pr. aut.) oraz ustawą o ochronie baz danych (DzU 2001 r. nr 128, poz. 1402).

2.2. Przegląd wybranych portali medycznych

- DoctorMed (<http://www.doctormed.pl>) – portal ten dostarcza bazę wiedzy medycznej, forum internetowe, e-konsultacje (bezpośredni i anonimowy kontakt z lekarzem – porady medyczne on-line), dane adresowe gabinetów i przychodni w Polsce, bazę leków (wskazanie, działanie i dawkowanie) oraz grupy wsparcia (wymiana doświadczeń osób z problemami medycznymi). Celem portalu jest gromadzenie i przekazywanie wiedzy medycznej, wsparcie osób o podobnych problemach ze zdrowiem, jak również zapewnienie kontaktu z lekarzami medycyny.

⁴ <http://legalium.pl/regulacje-prawne-dotyczace-stron-internetowych/>.

- Gabinety.pl (www.egabinety.pl) – portal ten skierowany jest do lekarzy, pacjentów oraz gabinetów lekarskich. Pacjentowi pozwala na wyszukanie lekarzy o określonej specjalności, jak również ułatwia rejestrację do gabinetu lekarskiego. Lekarzowi ułatwia dostęp jego pacjentów do rejestracji on-line przy pomocy przychodni internetowej. Pacjent otrzymując kartę pacjenta, o każdej porze może skorzystać z rejestracji przez Internet. Gabinety lekarskie mają możliwość umiejscowić swój gabinet w bazie gabinetów, dając w ten sposób możliwość pacjentowi na szybsze znalezienie placówki. Wyszukanie gabinetu, a dalej rejestracja następuje poprzez podanie rodzaju gabinetu, województwa i terminu wizyty.
- MedFor.me (www.medfor.me) – jest to Ogólnopolskie Forum Studentów Medycyny i Lekarzy. Łączy ono studentów z całej Polski.
- MedicalOnline.pl (www.medicalonline.pl) – portal ten zawiera bazę firm, katalog produktów (sprzęt medyczny, infrastruktura), katalog usług (informatyzacja szpitali, organizacja konferencji i szkoleń, projektowanie), bazę wiedzy (artykuły, serwisy ZOZ), zapytania ofertowe dotyczące sprzętu medycznego, infrastruktury oraz usług).
- Am24.pl (www.am24.pl) – jest to apteka internetowa. Poprzez Internet można zakupić leki. Apteka dostarcza również bazę leków pogrupowanych alfabetycznie wraz ze szczegółowym opisem leku, przeciwwskazaniami, interakcjami, działaniem niepożądanym oraz dawkowaniem.

3. Serwisy internetowe o zdrowiu

Internet w serwisach o zdrowiu pełni funkcję informacyjną. Funkcja informacyjna Internetu polega na świadczeniu usług WWW, które umożliwiają szybki dostęp do ogromnego archiwum dokumentów przechowywanych na różnych serwerach podłączonych do sieci, rozproszonych po całym świecie⁵.

Witryny WWW o zdrowiu zawierają informacje m.in. na temat zdrowego stylu życia, profilaktyki, fitness i rekreacji, psychologii, urody. Firma Polskie Badania Internetu w 2011 roku przeprowadziła badania na temat internetowych serwisów o zdrowiu. Wynika z nich, że ponad 8 milionów Polaków poszukuje on-line informacji na temat zdrowego stylu życia, odżywiania się, chorób i ich leczenia. Około 88% z nich wyszukuje informacje na temat zdrowia, chorób czy ich leczenia na internetowych serwisach o zdrowiu. U lekarzy takich informacji szuka około 73% badanych⁶. W tabeli 1 został zaprezentowany ranking popularności witryn

⁵ J. Przybysz: *Internet w komunikacji marketingowej małych i średnich przedsiębiorstw*, Wydawnictwo Politechniki Poznańskiej, Poznań 2007, s. 247–248.

⁶ Megapanel PBI/Gemius, luty 2011, N 506

o zdrowiu. Zawiera on informację o średnim czasie, jaki użytkownik spędził na stronie, oraz liczbę ogólną użytkowników. Na pierwszym miejscu znajduje się witryna onet.zdrowie.pl, na drugim medonet.pl a na trzecim zdrowieifitness.wp.pl.

3.1. Lista najpopularniejszych witryn o zdrowiu

Tabela 1

Lista 20 najpopularniejszych witryn o zdrowiu

Lp.	Nazwa	Średni czas na użytkownika hh:mm:ss	Użytkownicy
1	zdrowie.onet.pl	00:09:20	1 379 730
2	medonet.pl	00:06:48	1 275 654
3	zdrowieifitness.wp.pl	00:07:09	1 123 555
4	biomedical.pl	00:03:54	956 764
5	zdrowie.gazeta.pl	00:07:08	823 928
6	poradnikzdrowie.pl	00:03:01	805 078
7	test-zdrowia.pl		742 374
8	przychodnia.pl		622 873
9	doz.pl		622 251
10	rynekmedyczny.pl	00:04:31	606 039
11	znanylekarz.pl		581 847
12	mediweb.pl		555 367
13	commed.pl		487 206
14	kardiolo.pl	00:06:07	454 311
15	echirurgia.pl	00:06:08	392 846
16	zdrowiaty.pl		329 555
17	mamzdrowie.pl	00:04:51	315 563
18	resmedica.pl		282 243
19	dooktor.pl		266 076
20	rankinglekarzy.pl	00:04:16	265 567

Źródło: PBI, Megapanel PBI/Gemius, internauci w wieku 7+, XII 2010.

3.2. Charakterystyka wybranych witryn o zdrowiu

Portal internetowy Grupa Onet został założony w 1996 roku. Jest to jedna z bardziej rozpoznawalnych firm medialnych w Polsce. Grupa Onet prowadzi m.in. serwis o zdrowiu. Serwis ten w grudniu 2010 roku odwiedziło około 1,4 mln internautów (tabela 1).

1. Zdrowie.onet.pl – informacje zawarte na stronie są pogrupowane w następujące kategorie:
 - Newsy, czyli baza najnowszych artykułów.
 - Katalog chorób. W tej kategorii zawarta jest baza informacji o dolegliwościach podzielonych alfabetycznie, jak również podzielona na katalogi tematyczne. Asystent zdrowia, tj. wirtualny doradca, który dba

o zdrowie, dobiera optymalny zestaw badań profilaktycznych oraz przypomina o konieczności ich wykonania. Placówki medyczne, których wyszukiwanie następuje poprzez podanie nazwy placówki, specjalizacji lub nazwiska lekarza. Leki, czyli katalog alfabetyczny bądź tematyczny leków. Leki wyszukuje się wg podanej frazy. Dla każdego leku wprowadzony jest opis, działanie, wskazania i dawkowanie, przeciwwskazania, ostrzeżenia, interakcje, działania niepożądane. Porady ekspertów. Wybór tej kategorii odsyła do strony www.medonet.pl.

- Profilaktyka – zawiera następujące podkategorie: leksykon badań, bazę leków, nowości rynkowe. Wybór tej kategorii odsyła do strony www.medonet.pl (partner Onet.pl).
- Fitness – kategoria ta dotyczy porad na tematy m.in. skutecznego odchudzania, zdrowego odżywiania, ćwiczeń.
- Życie i zdrowie – baza artykułów na tematy zdrowotne.
- Psychologia – baza artykułów.
- Porady eksperta – odpowiedzi na pytania zadane przez pacjentów. Jeśli mamy problemy zdrowotne, możemy napisać do eksperta, który wyjaśni nam nasz problem.

Portal internetowy WP został założony w 1994 roku. Wchodzi w skład grupy TP z siedzibą w Gdańsku. Portal ten prowadzi serwis na temat lepszego samopoczucia i zdrowia, czyli fitness.wp.pl. Serwis ten odwiedziło około 1,1 mln użytkowników (tabela 1).

2. Zdrowieifitness.wp.pl – informacje na stronie dotyczą zdrowego stylu życia, pogrupowane są w następujące kategorie:
 - Aerobik – zbiór artykułów objaśniających rodzaje ćwiczeń (np. joga).
 - Na sportowo.
 - Siłownia – zbiór artykułów związanych z tematyką ćwiczeń na siłowni, suplementów diety, listą odżywek itd.
 - Kliknij i ćwicz – zawarte są tutaj ćwiczenia na wybraną partię ciała.

Podsumowanie

Placówki medyczne zaczynają coraz częściej wykorzystywać Internet do celów komunikacyjnych. Centra medyczne wprowadzają do swojej oferty usługi on-line. Mając dostęp do komputera i Internetu można zarejestrować się na wizytę do lekarza w wybranej wcześniej placówce, można również pobrać wyniki przeprowadzonych badań. Identyfikacja następuje poprzez podanie numeru karty pacjenta. Barięą wprowadzenia usług on-line dla małych placówek jest koszt wdrożenia tychże usług. Przeszkodą może być również brak posiadania Internetu w placówce. Chcąc ułatwić dostępność do Internetu, należałoby rozbudować infrastrukturę tele-

komunikacyjną oraz obniżyć ceny za jego korzystanie. Witryny o zdrowiu są wśród Polaków bardzo popularne. Ponad 88% z nich poszukuje w Internecie informacji na temat zdrowia, chorób, jak również ich leczeniu. Te same informacje są poszukiwane u lekarza, przedstawiciela służby zdrowia przez 77% Polaków. Najczęściej wyszukiwane są informacje dotyczące leków, ich działania i składu, diety, sposobów odżywiania, witamin oraz suplementów diety, aktywnego stylu życia, fitness oraz uprawiania sportów. W dalszej kolejności informacje o zabiegach medycznych oraz leczeniu chorób. Do trzech najpopularniejszych witryn internetowych o zdrowiu należą: www.zdrowie.onet.pl Grupy Onet (1,4 mln użytkowników), www.medotet.pl – partner Grupy Onet (1,3 mln użytkowników) oraz fitness.wp.pl – serwis Wirtualnej Polski (1,1 mln użytkowników).

Literatura

1. Borcuch A., *Cyfrowe społeczeństwo w elektronicznej gospodarce*, CeDeWu, Warszawa 2010.
2. Castells M., *Galaktyka Internetu*, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań 2003.
3. Castells M., *Spółeczeństwo sieci*, PWN, Warszawa 2007.
4. Gogołek W., *Technologie informacyjne mediów*, wyd. II, Aspra-JR, Warszawa 2006.
5. Chmielarz W., *Systemy elektronicznego biznesu*, Difin, Warszawa 2007.
6. www.doctormed.pl.
7. www.enel.pl.
8. www.medicover.com/plpl/384,Medicover-OnLine.htm.
9. www.parp.gov.pl.
10. www.pbi.pl.

ON-LINE SERVICES IN MEDICAL OUTLETS

Summary

In today's world the computers and the Internet play a significant role. Internet is used for communication as well as provide information. Health care facilities add to its portfolio of on-line services. These relate to the registration system, retrieve the results, correspondence with the doctor. Formed medical portals that collect in one place information for patients and physicians of medical institutions. Databases are created drugs, diseases, doctors and medical facilities. Health-related Web sites provide information on drugs and the composition of their actions. They can also find articles about diets,

diets, vitamins and supplements. Popularized is also active lifestyle, fitness and sports. Subsequently, medical procedures and treatment of diseases most visited site about health are: onet.zdrowie.pl, medonet.pl, [health fitness.wp](http://healthfitness.wp). Over 88% of Poles back to the Internet for information on health, diseases and their treatment. Barriers in the development of medical services may be the lack of access to the Internet, the prices for its use and the cost of implementing these services.

Translated by Tatiana Wiśniewska