

Aleksandra Krawczyńska

Zachowania (pro)zdrowotne młodych e-pacjentów

Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu 16, 227-234

2010

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.

ALEKSANDRA KRAWCZYŃSKA

Uniwersytet Łódzki

ZACHOWANIA (PRO)ZDROWOTNE MŁODYCH E-PACJENTÓW

Rewolucja informacyjna ostatnich lat odegrała i odgrywa ogromną rolę w życiu każdego z nas. Boom technologiczny, procesy globalizacyjne oraz związane z nimi rozwój Internetu odcisnęły swe piętno również na różnego rodzaju zachowaniach prozdrowotnych pacjentów. Szczególnie interesujące w tym świetle wydają się zachowania młodych ludzi, nowego pokolenia, dla których Internet nie jest nowinką techniczną czy rewolucyjnym wynalazkiem, ale zwyczajnym narzędziem wykorzystywanym w codziennym życiu.

Celem artykułu jest prezentacja zachowań prozdrowotnych pierwszej polskiej generacji e-pacjentów. Jako egzemplifikację wybrano przyczynkowe wyniki badań przeprowadzonych przez autorkę w styczniu 2010 roku na próbie 109 studentów Uniwersytetu Łódzkiego. Badanie przeprowadzono metodą wywiadu z wystandaryzowanym kwestionariuszem. Miało ono na celu poznanie stopnia zainteresowania studentów informacjami o tematyce zdrowotnej znajdującej się w Internecie. W badaniu poruszono również zagadnienia dotyczące internetowych źródeł informacji o zdrowiu, korzystania z porad specjalistów przez Internet, korzystania z forów i grup dyskusyjnych, koncentrujących się wokół szeroko rozumianego pojęcia zdrowia, oraz dokonywania zakupów związanych ze zdrowiem w sieci.

Obserwowany od ponad trzech dekad nieustanny postęp technologii informatycznych i komunikacyjnych doprowadził do prawie nieograniczonego dostępu do zasobów wiedzy i globalizacji gospodarki oraz stał się siłą napędową rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Najbardziej widocznym objawem tego

przełomu jest fakt, że poza gospodarką dotyka on wszelkich sfer ludzkiej aktywności, w tym także ważnej sfery usług medycznych. Do niedawna głównym źródłem obiektywnej wiedzy medycznej dla pacjenta był tylko lekarz. Dodatkowo mógł on czerpać informacje w wyniku komunikacji nieformalnej, tj. towarzyskich pogawędek ze znajomymi oraz rad udzielanych sobie wzajemnie przez konsumentów. Obecnie, między innymi dzięki sieci, która stworzyła nowe i udoskonaliła stare sposoby uzyskiwania informacji, a także zwieliokrotniła zakres oddziaływania komunikacji nieformalnej, powstał nowy typ konsumenta usług medycznych – e-pacjent. W literaturze przedmiotu pod pojęciem ePatient¹ (czy e-patient) rozumie się użytkownika Internetu poszukującego w nim – dla siebie lub dla swoich bliskich – zagadnień związanych ze zdrowiem i medycyną.

Jak wskazują badania, odsetek e-pacjentów w populacjach na całym świecie systematycznie wzrasta. Prace badawcze *Pew Internet and American Life Project* dowodzą, iż obecnie już ponad 61% dorosłych Amerykanów, a 8 na 10 użytkowników Internetu w ogóle, poszukuje w sieci informacji medycznych². Rozwój Internetu medycznego jest jednym z priorytetów Komisji Europejskiej, przyjętym w całej Unii w ramach programu e-Europe. Wyniki badań zawarte w raportach *WHO/European survey on eHealth consumer trends* również potwierdzają bardzo wysoki procent wykorzystujących Internet w celach medycznych. Odsetek e-pacjentów w badanych krajach europejskich wyniósł 52% w 2007 roku, co stanowiło 83% wszystkich użytkowników Internetu³.

Zbliżone tendencje możemy zaobserwować również w społeczeństwie polskim. Choć dystans dzielący Polskę od krajów państw skandynawskich, gdzie z Internetu korzystają już prawie wszyscy, jest wciąż ogromny, to jednak systematycznie się zmniejsza. Na przestrzeni dwóch ostatnich lat przyrost korzystających z Internetu Polaków w wieku od 16 lat zwiększył się o prawie 9 punktów

¹ S. Fox, L. Rainie, *E-patients and the Online Health Care Revolution*, "The Physician Executive" November-December 2002; R. Campbell, *Consumer Health, Patient Education, and The Internet*, "Internet Journal of Healthcare Administration" 2003, Vol. 2, Issue 1; T. Ferguson, *The first generation of e-patients*, BMJ 2004, May 15, s. 1148–1149; P. Kuhn, *Era of the E-patient*, "Health Management Technology" 2010, Vol. 31, Issue 1.

² S. Fox, S. Jones, *The social life of health information*, „Pew Internet and American Life Project” June 2009, <http://www.pewinternet.org>.

³ P.E. Kummervold, C.E. Chronaki, B. Lausen, H. Prokosch, J. Rasmussen, S. Santana, A. Staniszewski, S.C. Wangberg, *eHealth Trends in Europe 2005–2007: A Population-Based Survey*, „J Med Internet Res” 2008, nr 10(4), e42 URL: <http://www.jmir.org/2008/4/e42/>

procentowych, by w 2009 roku osiągnąć poziom 50,9%⁴. Do tej pory nie przeprowadzono kompleksowych badań dotyczących wykorzystania w Polsce Internetu w celach medycznych. Jednak według przyczynkowych doniesień, szacuje się, że e-pacjenci w Polsce stanowią od 34%⁵ do 80% internautów⁶. Analizując strukturę demograficzną e-pacjentów, należy zauważyć, że według większości dostępnych danych klasyczny e-pacjent należy do młodszych grup wiekowych, jest osobą uczącą się lub dość dobrze wykształconą i na ogół o ponadprzeciętnych dochodach. Chociaż we wszystkich grupach wiekowych dokonuje się systematyczna dyfuzja tej innowacji komunikacyjnej, to wciąż najliczniej reprezentowana jest młodzież pomiędzy 16 a 24 rokiem życia⁷. Z tej właśnie przyczyny na tej grupie skupiono uwagę w prezentowanym badaniu.

Jak wskazują wyniki badań przeprowadzonych przez autorkę, ponad 75% badanych respondentów poszukiwało w Internecie treści związanych ze zdrowiem. Dokonywali tego zarówno na własny użytek, jak i na prośbę kogoś bliskiego. Najczęściej sieć przeszukiwano w celu zdiagnozowania własnej choroby, po pojawieniu się jej symptomów (ponad połowa badanych). Prośba kogoś bliskiego była motywem takiego postępowania w jednej trzeciej przypadków. Interesujący z punktu widzenia badań amerykańskich⁸ wydaje się odsetek osób korzystających z Internetu medycznego po prostu z ciekawości – przyznaje się do tego również jedna trzecia badanych.

Wyniki badań dotyczące metod poszukiwania informacji wskazują, że najpopularniejszym sposobem ich pozyskiwania jest wpisanie kluczowych słów do wyszukiwarki internetowej. Dopiero w następnej kolejności pod względem użyteczności sposobu poszukiwania okazały się dla badanych sekcje o zdrowiu w portalach ogólnotematycznych. Tylko nieznaczny odsetek badanych ma sprawdzone w sieci portale dedykowane tematyce zdrowia (por. rysunek 1).

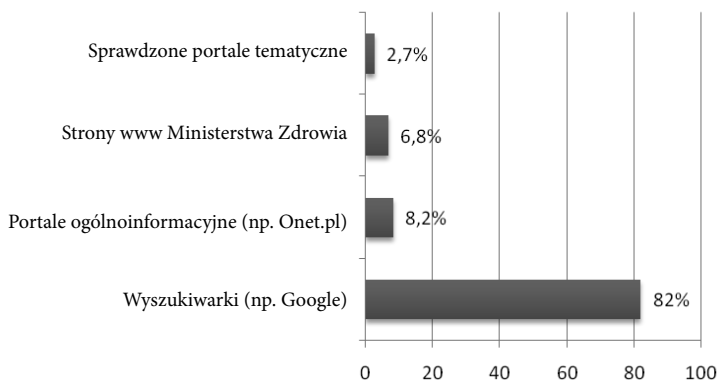
⁴ *Diagnoza społeczna 2009*, J. Czaplinski, T. Panek (red.), Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa 2009.

⁵ Gemius SA, „Portale medyczne i zdrowie”, gemiusRaport, marzec 2009.

⁶ H.K. Andreassen, T. Sørensen, P.E. Kummervold, *eHealth trends across Europe 2005–2007*, „Norwegian Centre for Telemedicine” 2007, www.telemed.no.

⁷ T. Ferguson, *E-Patient: how they can help us heal Healthcare*, „White Paper” San Francisco 2007, <http://www.e-patients.net>.

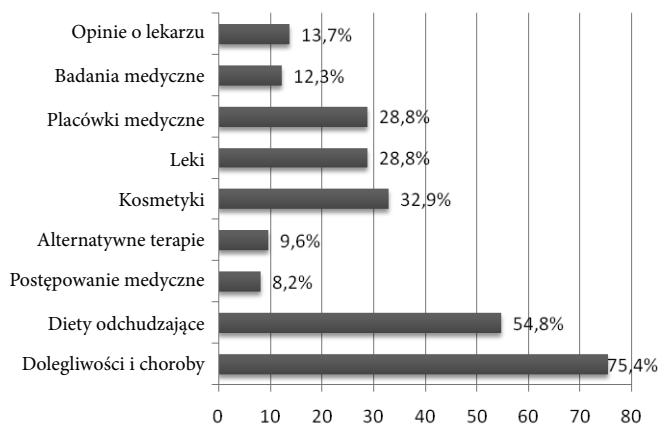
⁸ S Fox, L. Rainie, *op.cit.*



Rys. 1. Najczęstsze metody wyszukiwania informacji medycznych

Źródło: obliczenia na podstawie badań własnych.

Kiedy przedmiotem zainteresowania jest zdrowie, pacjenci mają bardzo wyraźnie sprecyzowane oczekiwania informacyjne wobec Internetu. Poszukują informacji wyczerpujących i uporządkowanych według schorzeń ze wszystkimi dostępnymi możliwościami terapeutycznymi. Oczekują jednak również linków do stron pokrewnych, w tym przedstawiających ludzi z podobnymi problemami. Najczęściej badani e-pacjenci wyszukiwali wiadomości związanych z różnego rodzaju schorzeniami oraz dietami/odchudzaniem i kosmetykami (por. rysunek 2).

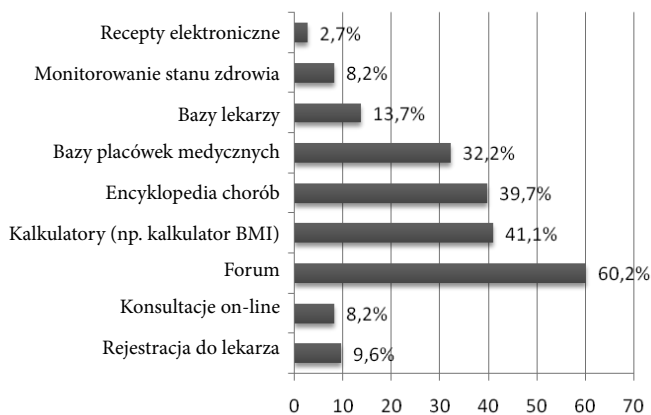


Rys. 2. Rodzaj najczęściej poszukiwanych informacji związanych ze zdrowiem

Odsetki na rysunku nie sumują się do 100%, respondent mógł wskazać więcej niż jedną odpowiedź.

Źródło: obliczenia na podstawie badań własnych.

Jak wynika z analizy typów informacji poszukiwanych w sieci, e-pacjenci nie są zainteresowani narzędziami umożliwiającymi przeprowadzenie badania przez Internet, czyli zastępującymi w pewnym stopniu fizyczny kontakt z lekarzem. Traktują oni Internet raczej jako źródło informacji, ułatwiające im podejmowanie decyzji, niż wykorzystują dostępne aplikacje z zakresu e-health (por. rysunek 3). Do odwiedzania forów internetowych i grup dyskusyjnych skupionych wokół problematyki zdrowia i zdrowego stylu życia przyznaje się ponad 60% badanych. Zaskakująco niski, w porównaniu z badaniami Gemiusa⁹ i jak na tę grupę wiekową, okazał się odsetek badanych, biorących aktywny udział w dyskusjach.

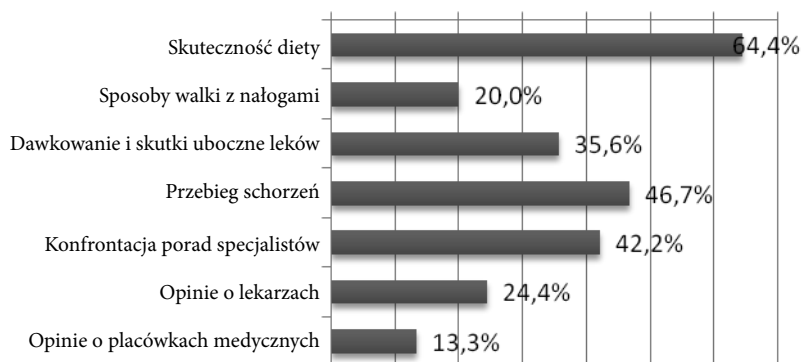


Rys. 3. Korzystanie z funkcji dostępnych na portalach i serwisach poświęconych tematyce zdrowia

Odsetki na rysunku nie sumują się do 100%, respondent mógł wskazać więcej niż jedną odpowiedź. Źródło: obliczenia na podstawie badań własnych.

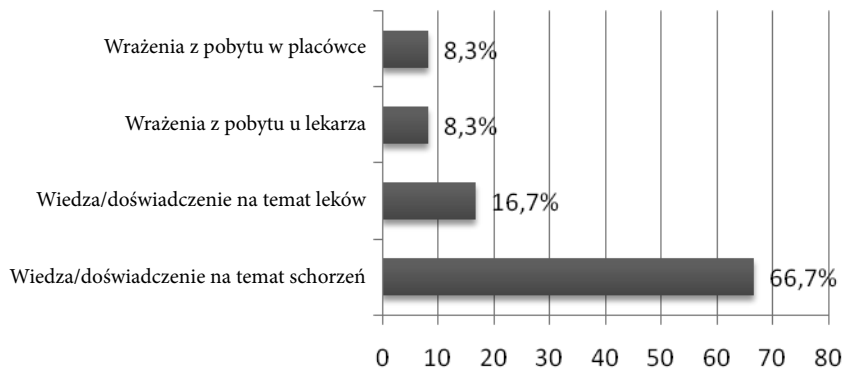
Zaledwie co dziesiąty badany generuje własne informacje związane ze zdrowiem na forach i grupach dyskusyjnych. Ciekawych wniosków dostarcza porównanie typów informacji, które są poszukiwane i przekazywane. W tych źródłach najbardziej pożądane przez nich jest pozyskanie opinii innych e-pacjentów o skuteczności diet, przebiegu schorzeń, ale także informacji o dawkowaniu i skutkach ubocznych leków oraz skonfrontowanie uzyskanych podczas rzeczywistych wizyt porad specjalistów (por. rysunek 4).

⁹ Badanie „Portale medyczne i zdrowie”, GemiusRaports 2009, <http://gemius.pl/pl/raporty/2009-08/01>.



Rys. 4. Informacje poszukiwane na forach internetowych i grupach dyskusyjnych
 Odsetki na rysunku nie sumują się do 100%, respondent mógł wskazać więcej niż jedną odpowiedź.
 Źródło: obliczenia na podstawie badań własnych.

W przypadku przekazywania informacji tendencje są zbliżone. Najczęściej dzielą się oni doświadczeniami i wiedzą o schorzeniach oraz lekach (por. rysunek 5). Fakt, że stosunkowo niewielki odsetek badanych poszukuje przez Internet cudzych opinii o lekarzach czy placówkach medycznych, wcale nie świadczy o małym znaczeniu tego rodzaju wiedzy. Badani wykazują bowiem skłonność do dzielenia się intymnymi doświadczeniami przy wykorzystaniu e-maili.



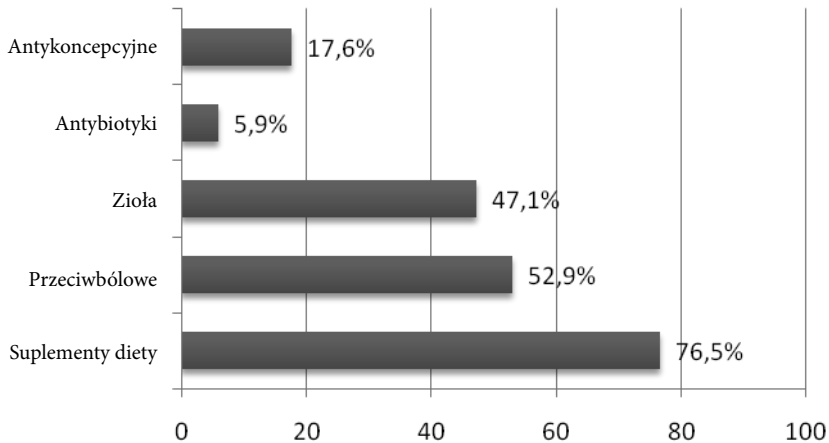
Rys. 5. Najczęściej komentowane zagadnienia związane ze zdrowiem na forach internetowych i grupach dyskusyjnych

Źródło: obliczenia na podstawie badań własnych.

Badanych poproszono również o dokonanie oceny użyteczności pozyskanych za pośrednictwem sieci informacji związanych ze zdrowiem. Tylko 43,8%

respondentów uznało te informacje za mniej użyteczne niż pozyskiwane od lekarza, a ponad 15% za bardziej użyteczne. W trakcie badań podjęto również próbę ustalenia tendencji dotyczących realizowania zakupów produktów medycznych za pośrednictwem sieci. Badani, należący do pierwszej generacji e-pacjentów, wciąż w ograniczonym stopniu dokonują zakupów leków przez Internet. Tylko niewiele ponad jedna piąta zadeklarowała takie zakupy, a prawie 8 na 10 osób nigdy nie kupiło produktów farmaceutycznych w sieci. Najczęściej kupowane są parafarmaceutyki i leki OTC. Zdecydowanie mniejszy udział w tych zakupach mają leki na receptę (por. rysunek 6).

Ciekawe wnioski nasuwają również wyniki dotyczące odczuwanych korzyści z wykorzystania Internetu do zakupu leków. Jak wskazują respondenci, do tego rodzaju zakupów skłaniają ich w największym stopniu: niższe ceny, oszczędność czasu oraz szerszy asortyment niż w przeciętnej aptece stacjonarnej.



Rys. 6. Najczęściej kupowane leki przez Internet

Odsetki na rysunku nie sumują się do 100%, respondent mógł wskazać więcej niż jedną odpowiedź.

Źródło: obliczenia na podstawie badań własnych.

Należy zdać sobie sprawę, że przedstawione w artykule wyniki badań nie są reprezentatywne. Wydaje się jednak, iż mogą one stanowić punkt wyjścia do głębszych badań i analiz. Pokazują, iż młode pokolenie, mimo że otwarte na różnego rodzaju nowinki techniczne, w dziedzinie zdrowia zachowuje się zaskakująco konserwatywnie.

THE FIRST GENERATIONS OF EPATIENT'S BEHAVIORS**Summary**

This article presents selected results of research about how first generations of ePatients use the Internet to get medical and health information. It looks at the kind of information they seek and the impact of their searches on their health behavior.

Translated by Aleksandra Krawczyńska