

Internetowa era obsługi pacjenta



Konieczność sprostania aktualnym wymaganiom rynku w zakresie wzrostu konkurencyjności oraz dostosowanie się do wymagań pacjentów oczekujących wysokiej jakości usług i sprawnej obsługi, zmusza placówki medyczne do wprowadzania nowoczesnych rozwiązań informatycznych. Pozwalają one optymalizować procesy poprzez ich automatyzację, umożliwiają szybki dostęp do informacji oraz w niekwestionowany sposób poprawiają obszar komunikacji z pacjentem. Są również podstawą do stosowania elektronicznego rekordu pacjenta (EHR) oraz wprowadzenia nowoczesnych form obsługi pacjentów, takich jak rejestracja internetowa, czy powiadomianie SMS-em lub pocztą elektroniczną.

Dobłą propozycją na rynku może okazać się nowatorski projekt Ogólnopolskiego Systemu Ochrony Zdrowia – OSOZ, którego innowacyjność polega na połączeniu najważniejszych ogniw systemu opieki zdrowotnej – pacjenta, lekarza, farmaceuty oraz instytucji publicznych związanych ze zdrowiem – w jednym systemie oraz umożliwienie elektronicznej wymiany informacji. Głównym przesłaniem systemu jest wspomaganie zdrowia społeczeństwa poprzez dostarczanie wiedzy o zdrowiu oraz propagowanie idei medycyny zapobiegawczej w miejsce tradycyjnej medycyny naprawczej.

System udostępnił pacjentom anonimowe indywidualne konta zdrowotne, które umożliwiają gromadzenie wszelkich informacji o zdrowiu w elektronicznej kartotece i dostęp do nich przez Internet.

Indywidualne konto zdrowotne oraz opracowywany przez system OSOZ model zdrowotny pacjenta pozwalają na realizację najnowszego trendu w medycynie, jakim jest spersonalizowana profilaktyka zdrowotna. W ramach konta pacjenci mogą korzystać z programów zdrowotnych, które OSOZ proponuje na podstawie indywidualnych cech właściciela, znajdujących się na koncie, takich jak wiek, płeć, przebyte choroby, zażywane leki oraz inne uwarunkowania.

Znamienną cechą systemu jest automatyczne zapisywanie na indywidualnym koncie zdrowotnym informacji z placówek opieki zdrowotnej, aptek, laboratoriów i szpitali współpracujących z systemem OSOZ. Jest to możliwe przy wykorzystaniu karty zdrowia OSOZ, dzięki której pacjent ma dostęp do swojego konta oraz możliwość zarządzania nim, może również dzięki autoryzacji udostępniać lekarzowi zapisane na nim informacje. Umożliwia to uzyskanie wielu informacji o wcześniejszym leczeniu pacjenta w innych placówkach, rozpoznanych chorobach, wynikach badań laboratoryjnych, czy zażywanych lekach.

Wśród rozwiązań OSOZ proponowanych lekarzom, na uwagę zasługuje przede wszystkim serwis pozwalający kontrolować interakcje leków bezpośrednio w trakcie ich ordynacji z poziomu wykorzystywanego przez lekarza oprogramowania medycznego. Komputer lekarza łączy się z centralnym serwerem OSOZ, gdzie następuje weryfikacja aktualnie zleczanych leków z lekami zapisanymi na koncie zdrowotnym pacjenta (tymi, które pacjent wykupił w ciągu ostatniego miesiąca). Równocześnie możliwa jest ponadto automatyczna kontrola uczuleń, ponieważ pacjent na swoim koncie ma informacje o lekach oraz substancjach chemicznych, na które jest uczulony.

Kolejnym użytecznym elementem serwisu jest dla lekarzy, jak też farmaceutów współpracujących z OSOZ, odbieranie aktualnych komunikatów Głównego Inspektora Farmaceutycznego w kilka minut po ich publikacji, które jednocześnie blokują zlecenie bądź sprzedaż zakwestionowanego komunikatem leku. W ramach OSOZ dostępne są ponadto wysokiej jakości bazy leków umożliwiające sprawdzanie zaawansowanych informacji o lekach, wyszukiwanie zamienników leków w ramach list refundacyjnych, czy wyszukiwanie leków trudno dostępnych.

Ogólnopolski System Ochrony Zdrowia to również – stosowana w praktyce obok recepty papierowej – recepta elektroniczna, usprawniająca pracę lekarzy i farmaceutów. Zastosowanie równoległe z receptą papierową recepty elektronicznej pozwala w znaczący sposób podnieść bezpieczeństwo pacjentów z uwagi na

czytelność recepty, minimalizację pomyłek związanych z rozpoznaniem leku, jak również dawką leku.

Za pośrednictwem platformy OSOZ placówki medyczne, gabinety lekarskie oraz indywidualne praktyki lekarskie mają możliwość zaoferowania pacjentom nowoczesnej obsługi dzięki internetowej rejestracji do lekarza oraz potwierdzanie jej za pośrednictwem SMS-a lub poczty e-mail. Powszechny dostęp do Internetu oraz stałe zwiększenie liczby usług świadczonych drogą elektroniczną, powodują coraz większe zainteresowanie pacjentów tego typu rozwiązaniem. W najbliższej przyszłości, podobnie jak banki, placówki medyczne będą masowo sięgać po rozwiązania informatyczne pozwalające świadczyć niektóre usługi medyczne przez Internet.

Jedną z usług dotyczącą rejestracji on-line polega na udostępnieniu w OSOZ terminarza wizyt lekarza bezpośrednio z systemu medycznego, użytkowanego przez lekarza. Pozwala to pacjentowi za pośrednictwem Internetu na samodzielny wybór dogodnego dla niego terminu wizyty, niezależnie od miejsca, w którym aktualnie przebywa i bez konieczności zgłaszania się do przychodni tylko w celu zarezerwowania wizyty.

Usługa dostępna jest bezpośrednio z poziomu strony internetowej placówki medycznej oraz za pośrednictwem konta zdrowotnego pacjenta. Elementem wyróżniającym rejestrację on-line w OSOZ jest działanie w tzw. „czasie rzeczywistym”, co oznacza, że zarezerwowana przez Internet wizyta natychmiast trafia do terminarza medycznego lekarza, eliminując możliwość nałożenia się dwóch rezerwacji w tym samym terminie – osobistej i internetowej. Przychodnia zachowuje pełną kontrolę nad terminarzem dzięki możliwości potwierdzania lub odrzucania zgłoszeń rejestracji,

a informacja zwrotna zostaje przesłana bezpośrednio na indywidualne konto zdrowotne pacjenta. W ten sposób pacjent może łatwo przeglądać status rezerwacji, mieć łatwy dostęp do listy swoich lekarzy oraz wszelkich innych informacji związanych z jego zdrowiem.

Usługę rejestracji on-line w systemie OSOZ wyróżnia łatwość i prostota uruchomienia, system integruje się z dowolnym oprogramowaniem medycznym wykorzystywanym w przychodni, wszelkie kwestie techniczne (związane z utrzymaniem serwera, wdrożeniem aplikacji internetowej, oraz administrowaniem) pozostają zaś w kwestii OSOZ.

Przychodnia może skorzystać z usługi powiadomienia SMS i tą drogą wysyłać potwierdzenia pacjentom, przypominać o terminie zbliżającej się wizyty lekarskiej, wysyłać informacje o nowych usługach, promocjach czy zmianach organizacyjnych. Takie rozwiązania sprzyjają także lepszemu wykorzystaniu czasu pracy lekarza, gdyż automatyczne powiadomienie zmniejsza odsetek pacjentów, którzy nie zgłaszają się do lekarza w umówionym czasie. Serwis umożliwia automatyczne wysyłanie powiadomień do pojedynczych pacjentów, jak i grup pacjentów, np. umówionych w danym terminie do lekarza.

Warto zaznaczyć, że OSOZ to również pierwszy i największy projekt z zakresu telemedycyny i EHR (*Electronic Health Record*), opracowany i administrowany przez KAMSOFIT SA. Współpracę z systemem OSOZ podjęło blisko 10 tys. placówek medycznych i aptek w kraju, a informacje o tych jednostkach, jak również wielu nowoczesnych rozwiązaniach dedykowanych opiece zdrowotnej, znajdują się na stronie internetowej systemu www.osoz.pl.

Bożena Wojnarowicz-Głuszek