



ZAPISY DO LEKARZA PRZEZ INTERNET – CZYLI PACJENT W E-KOLEJCE DO REJESTRACJI

SUBSCRIPTIONS TO THE DOCTOR VIA THE INTERNET – PATIENT IN E-LINE REGISTRATION

Anna Krzemińska¹, Erwin Strzesak²

¹ Wielkopolskie Centrum Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie w Poznaniu

² Katedra i Zakład Elektrodziagnostyki, Uniwersytet Medyczny im. Karola Marcinkowskiego w Poznaniu

DOI: <https://doi.org/10.20883/ppnoz.2018.8>

STRESZCZENIE

Wstęp. Pomimo możliwości, jakie oferuje informatyzacja w opiece medycznej, część pacjentów wciąż pozostaje tradycjonalistami w kwestii zapisów do lekarza – czy to pierwszego kontaktu, czy to specjalisty. Czy pacjenci, na przykładzie Wielkopolskiego Centrum Onkologii, chętnie korzystają z tego rozwiązania?

Analiza i metody. Poddano analizie liczbę pacjentów Wielkopolskiego Centrum Onkologii rejestrujących się osobiście i przez Internet w latach: 2014, 2015 i 2016.

Wnioski. Pacjenci dziesięciokrotnie częściej rejestrują się do poradni Wielkopolskiego Centrum Onkologii osobiście niż online. Trend ten na przestrzeni 3 lat kształtuje się podobnie.

Posumowanie. W chwili obecnej e-rejestracja nie cieszy się popularnością wśród pacjentów. Być może wynika to z ich niewiedzy w kwestii dostępnych im możliwości.

Słowa kluczowe: rejestracja, poradnia specjalistyczna, pacjent, informatyzacja.

ABSTRACT

Introduction. Despite the possibilities offered by computerization in health care, some patients still traditionalists on the records to the doctor – whether it is the first contact, whether it be a specialist. Do patients, on the example of Greater Poland Cancer Centre, eager to benefit from this solution?

Analysis and methods. We analyzed the number of patients Greater Poland Cancer Centre, registrants in person and via the Internet in years: 2014, 2015 and 2016.

Conclusions. Patients ten times more likely to sign up to the clinic Greater Poland Cancer Centre in person than online. This trend over the three years is as similar.

Summary. At present, e-registration is not popular among patients. Perhaps this is due to their ignorance on the opportunities available to them.

Keywords: registration, specialist clinic, patient, computerization.

W Wielkopolskim Centrum Onkologii dziennie na wizyty do 15 poradni specjalistycznych umawia się nawet 600 osób. Zakładając, iż średni czas oczekiwania do rejestracji wynosi 15 minut, a w roku jeden pacjent odbywa ok. 30 wizyt, łączny czas oczekiwania do rejestracji to 450 minut, co daje w sumie niemal 8 godzin rocznie! Czy e-rejestracja może być skutecznym remedium pozwalającym zaoszczędzić ten czas?

Pomimo możliwości, jakie oferuje informatyzacja w opiece medycznej, część pacjentów wciąż pozostaje tradycjonalistami w kwestii zapisów do lekarza – czy to pierwszego kontaktu, czy to specjalisty. W 2012 roku ustawodawca, za pomocą regulacji prawnych, dał świadczeniobiorcom do rąk nowe narzędzie – internetowe zapisy

do lekarza. Co więcej, od 1 stycznia 2015 roku, za sprawą wejścia w życie znowelizowanej ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej [1], wszystkie placówki medyczne posiadające umowę z Narodowym Funduszem Zdrowia powinny umożliwić pacjentom zapisywanie się przez Internet do specjalisty bądź na zabieg w szpitalu. Czy pacjenci doceniają ten gest? I czy chętnie z niego korzystają?

Jeszcze kilkanaście lat temu jedynym sposobem, by umówić się na wizytę do lekarza, była pobudka skoro świt i zajęcie miejsca w kolejce do rejestracji. W takim właśnie ogonku można było spędzić nawet kilka godzin, bez żadnej gwarancji skutecznego zaplanowania wizyty. Aktualnie pacjent w celu rejestracji do lekarza ma o wiele więcej możliwości: może zgłosić się osobiście, telefonicznie, drogą

Umawianie na wizytę

Krok 2 - wybierz termin

Poradnia: Poradnia Radioterapii Onkologicznej III (31)

Termin: 16 listopada 2016, 09:10

Pozostały limit na wybrany dzień: 12 / 25

Zmień dzień:

Pn	Wt	Śr	Cz	Pt	So	Ni
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	1	2	3	4	5

Oznaczenia dni:
16 - wybrany
26 - dostępny
15 - niedostępny

Zmień godzinę:

09:10	09:24		
10:06	10:20	10:34	10:48
11:30	11:58		
12:12	12:26	12:40	

← Cofnij się do wyboru poradni

Umów

Rycina 1. Rejestracja konta

elektroniczną, a nawet przysłać list. Może również wyznaczyć termin spotkania z lekarzem za pośrednictwem osoby trzeciej. Pracownik rejestracji natomiast ma obowiązek poinformowania o dacie i godzinie wizyty oraz, w przypadku rejestracji pierwszorazowej, powiadomieniu pacjenta o konieczności przekazania oryginalnego skierowania do placówki w ciągu 14 dni roboczych – pod rygorem wykreślenia z listy oczekujących.

E-rejestracje, które zgodnie z nowelizacją ustawy o świadczeniach zdrowotnych obowiązkowo powstają w każdej placówce medycznej, mają ułatwić życie pacjentom.

Rejestracja przez Internet jest prosta i szybka. Na przykład chcąc skorzystać z e-rejestracji do Wielkopolskiego Centrum Onkologii, wystarczy wejść na stronę <https://erejestracja.wco.pl/#> i wypełnić formularz. Elektronicznie można się zarejestrować do następujących poradni:

- Poradnia Chirurgii Onkologicznej,
- Poradnia Chemioterapii,
- Poradnia Radioterapii Onkologicznej,
- Poradnia Zakładu Brachyterapii.

Zanim jednak przystąpimy do rejestracji wizyty, musimy założyć konto, wypełniając formularz rejestracyjny. Zajmie to dosłownie kilka minut. Następnie potwierdzamy rejestrację konta, klikając w link aktywacyjny, zawarty w wiadomości automatycznie przesłanej na podany adres e-mail – i gotowe. Teraz można bez trudu zapisać się do poradni, wybierając zakładkę *Umów wizytę*. W dalszym kroku wystarczy wybrać właściwą poradnię i pasujący termin spośród dostępnych (**Rycina 1**).

Na adres e-mail otrzymamy wiadomość, tzw. numerkę wizyty, należy go wydrukować i zabrać ze sobą do lekarza. Jeśli przez Internet rejestrujemy się po raz pierwszy, kilka minut przed planowaną wizytą zgłaszamy się z numer-

kiem, dowodem osobistym i skierowaniem do rejestracji, by pracownik obsługi mógł zweryfikować poprawność danych zapisanych na koncie. W tym celu wybieramy tzw. szybką kolejkę – czas oczekiwania w niej jest krótszy niż w przypadku zwykłej kolejki do rejestracji. Umawiając przez Internet kolejne wizyty, nie ma już konieczności przechodzenia przez stacjonarną rejestrację. Warto też dodać, iż internetowe zapisy do poradni Wielkopolskiego Centrum Onkologii funkcjonują już od 2012 roku, co umożliwia pacjentom zapisy przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.

Aby sprawdzić, jak kształtują się preferencje pacjentów związane z wyborem sposobu umówienia wizyty, poddano analizie liczbę pacjentów Wielkopolskiego Centrum Onkologii rejestrujących się osobiście i przez Internet w latach: 2014, 2015 i 2016.

Dzięki temu zaobserwowano, jak kształtują się potrzeby pacjentów Wielkopolskiego Centrum Onkologii w kwestii rejestracji osobistej lub online; przeanalizowano dane z lat 2014, 2015 do dnia 30 września 2016 roku.

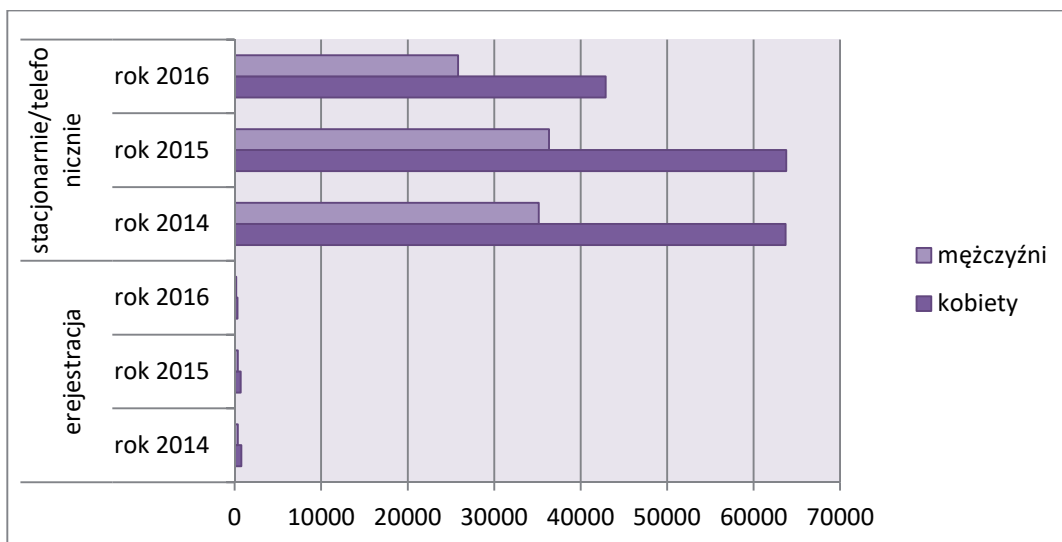
W 2014 roku na wizytę do poradni zarejestrowało się niemal 99 tysięcy osób. Z e-rejestracji skorzystał co setny pacjent. Rok później (w 2015 roku) statystyki praktycznie nie uległy zmianom.

Na tej podstawie można wysunąć wniosek, że pacjenci dziesięciokrotnie częściej rejestrują się do poradni Wielkopolskiego Centrum Onkologii osobiście niż online. Trend ten na przestrzeni 3 lat kształtuje się podobnie.

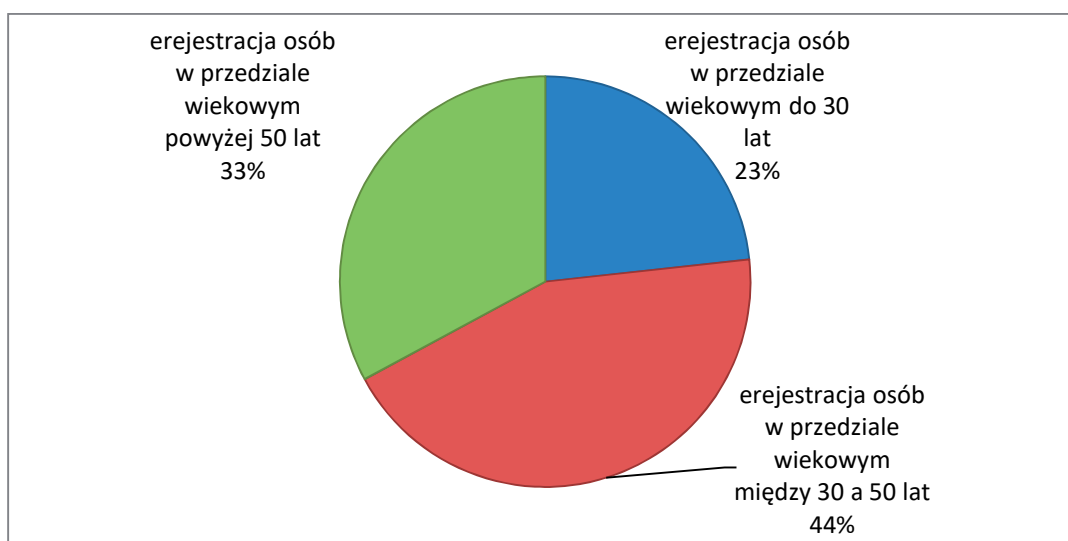
Kobiety chętniej niż mężczyźni korzystają z możliwości wirtualnej rejestracji wizyty – i czynią to dwa razy częściej. Najwięcej osób wybierających tę opcję dostępu do lekarza ma między 30 a 50 lat. W grupie osób po 50. roku życia zaobserwowano 50% więcej rejestracji online niż wśród osób do 30. roku życia.

Podsumowując: na tę chwilę e-rejestracja nie cieszy się zbyt wielką popularnością wśród pacjentów. Być może wynika to z ich niewiedzy w kwestii dostępnych im możliwości.

W chwili obecnej trwają prace nad projektem mającym wprowadzić ogólnopolski internetowy system rejestracji na wizytę do lekarza rodzinnego. System, w połączeniu z aplikacją na telefon, będzie umożliwiał nie tylko umówienie wizyty, ale też wirtualną konsultację z lekarzem. Wg pomysłodawców, posłów PiS, system nie będzie kosztowny, gdyż wykorzysta istniejące już i funkcjonujące na rynku usług zdrowotnych rozwiązania informatyczne, które wystarczy zmodyfikować. System obejmie swoim zasięgiem wszystkie przychodnie i lekarzy. Dzięki temu nie tylko pacjenci, ale i lekarze będą mieć łatwy podgląd i stały dostęp do harmonogramu wizyt [2].



Rycina 2. E-rejestracja



Rycina 2. E-rejestracja

Co jednak najbardziej istotne, w „Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 8 września 2015 r. w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej” [3] znalazły się zapisy, w wykazie szczegółowych kryteriów ofert, w części wspólnej dotyczącej ambulatoryjnej opieki specjalistycznej, a także leczenia szpitalnego – hospitalizacji, promujące dany podmiot leczniczy za umożliwienie pacjentom dostępu do rejestracji online. Jeśli świadczeniodawca zapewnia taką możliwość, za odpowiedź twierdzącą w przypadku AOS otrzyma aż 3 punkty, a w przypadku leczenia szpitalnego – 2 punkty.

Rozwój systemów informatycznych i elektroniczna obsługa pacjenta w placówkach medycznych to krok w kierunku uporządkowania zarządzania wizytami oraz

zmniejszenia kosztów administracyjnych (m.in. możliwość zatrudnienia mniejszej liczby osób do obsługi rejestracji). E-rejestracja ma również za zadanie ułatwić pacjentom spotkanie się z lekarzem, czy to pierwszego kontaktu, czy to specjalistą. Dla większej liczby osób jednak kwestia zapisów online odchodzi na dalszy plan, w porównaniu do tradycyjnej osobistej rejestracji w okienku placówki. Wynika to głównie z tego, iż świadomość pacjentów w kwestii dostępnych im możliwości jest niepełna i niewielka. Preferencje sposobu umawiania wizyty wiążą się też z chęcią rozmowy z osobą w rejestracji – wyjaśnienia wątpliwości, uzyskania dodatkowych informacji – co w przypadku rejestracji online jest niemożliwe. Niemniej z postępowaniem technologicznym i możliwościami, jakie ono oferuje – nie idzie

w parze zmiana sposobu myślenia i działania czy chęć skorzystania z dostępnego *novum*. I mimo iż statystycznie długość życia ma tendencję wzrostową, i jest to trend nie tylko w Polsce, ale i na całym świecie – szkoda nie wykorzystać możliwości oszczędzenia dostępnego nam czasu i wykorzystania go inaczej, przyjemniej i pełniej.

Oświadczenia

Oświadczenie dotyczące konfliktu interesów

Autorzy deklarują brak konfliktu interesów.

Źródła finansowania

Autorzy deklarują brak źródeł finansowania.

Piśmiennictwo

1. Ustawa z dnia 22 lipca 2014 r. o zmianie ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych oraz niektórych innych ustaw. Dz.U. z 2014 r. poz. 1138.
2. Jęczmionka P. Zapisy do lekarza rodzinnego przez internet? Głos Wielkopolski z 21.04.2016, <http://www.gloswielkopolski.pl/wiadomosci/wielkopolska-/a/zapisy-do-lekarza-rodzinnego-przez-internet,9898818/>.
3. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 5 sierpnia 2016 r. w sprawie szczegółowych kryteriów wyboru ofert w postępowaniu w sprawie zawarcia umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej. Dz.U. z 2016 r. poz. 1372.
4. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 6 maja 2008 r. w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej. Dz.U. z 2008 r. Nr 81, poz. 484. Ogólne warunki umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej § 13 ust. 1.

Zaakceptowano do edycji: 2018-04-26

Zaakceptowano do publikacji: 2018-05-14

Adres do korespondencji:

Anna Krzemińska
Wielkopolskie Centrum Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie
w Poznaniu
ul. Garbary 15
61-866 Poznań
tel.: 61 885 09 52
e-mail: anna.krzeminska@wco.pl