

Nowy standard komunikacji lekarz–pacjent

Rozmowa z **Maciejem Malendą**, współzałożycielem i CEO w Doctor.One

Truizmem jest twierdzenie, że aby zadbać o pacjentów, musimy najpierw zadbać o lekarzy...

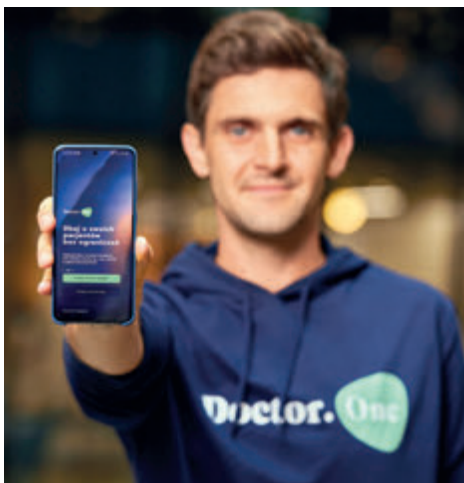
Wszyscy zauważamy coraz poważniejszy niedobór lekarzy. Ci, którzy funkcjonują w systemie, są często przepracowani, wypaleni zawodowo. Przyczynia się do tego długi czas pracy, system wynagradzania oraz brak przestrzeni na odpoczynek i regenerację. Równocześnie postrzegamy lekarzy przez pryzmat 15-, 20-minutowej wizyty, w czasie której powinni podjąć nie tylko decyzję diagnostyczną, lecz także terapeutyczną.

W dobie starzejącego się społeczeństwa, postępujących chorób cywilizacyjnych i braków w kadrach medycznych w poszukiwaniu efektywności system skupia się na jak najlepszym wykorzystaniu czasu medyków, sprowadzając ich kontakt z pacjentem do coraz krótszych interakcji. Zmusza to pacjentów do długiego oczekiwania na kolejną konsultację bądź szukania wsparcia u dowolnego dostępnego akurat specjalisty.

Badania, m.in. największe tego typu przeprowadzone niedawno przez University of Cambridge, wskazują, że ciągłość relacji lekarz–pacjent ma pozytywny wpływ na przestrzeganie zaleceń terapeutycznych i wyniki zdrowotne, a także zmniejsza obciążenie lekarzy i uwalnia system od medycznie niezasadnionych wizyt stacjonarnych. Do tego właśnie dążymy. Jako start-up mamy możliwość oderwania się od klasycznych zasad, np. reaktywnych wizyt, inicjowanych wyłącznie przez pacjentów. Budujemy między nimi a lekarzem stałe relacje, w których lekarz zyskuje podmiotowość i decyzyjność oraz lepiej wykorzystuje swój cenny czas.

Czy aplikacja służy do bardziej efektywnego wykorzystania czasu pracy lekarza?

Efektywnie to nie znaczy szybciej, więcej. Efektywność kojarzy mi się bardziej z wyciskaniem cytryny – żeby lekarz pracował jeszcze więcej i szybciej, żeby przyjmował jeszcze więcej pacjentów. Podchodzimy do tego inaczej.



Z aplikacji Doctor.One korzysta już ponad 2600 lekarzy z całej Polski

Jeżeli postawimy lekarza w roli kierowcy decydującego o czasie i formie kontaktu z pacjentem, okazuje się, że jest w stanie efektywniej wykorzystać swój czas w gabinecie i poświęca go tym osobom, których stan zdrowia faktycznie wymaga kontaktu osobistego. Punktem wyjścia jest lepsze zorganizowanie nieformalnej do tej pory komunikacji z pacjentami, do której zarówno lekarze, jak i pacjenci są już przyzwyczajeni – wymienianie się SMS-ami czy wiadomościami na WhatsAppie.

Jak działa aplikacja?

Według dwóch zasad. Pierwsza – to lekarz decyduje, który pacjent wymaga hybrydowego kontaktu (rozszerzenie wizyt o stały kontakt zdalny), by móc koordynować opiekę nad nim i monitorować stan zdrowia. W podejściu klasycznym takiej możliwości nie ma, chyba że lekarz poda pacjentowi swój prywatny numer telefonu lub adres e-mail. W ten sposób traci jednak prywatność, kontrolę i czas przeznaczony na odpoczynek.

Drugą zasadą jest kontakt asynchroniczny, co oznacza, że odbywa się wyłącznie w czasie określonym przez lekarza. Nie musi on więc odbierać telefonu lub być przy komputerze, gdy pacjent do niego pisze wiadomość. Sam wyznacza odpowiedni moment w ciągu dnia, w którym dostaje powiadomienia i odpowiada.

Aplikacja staje się nowym standardem w komunikacji lekarz–pacjent, zastępując dotychczas używane kanały (SMS-y, WhatsApp, Messenger, prywatny e-mail). Dodatkowo zaczyna być używana do koordynacji opieki i programów edukacyjnych oraz lekowych.

Korzystanie z Doctor.One jest dla lekarzy bezpłatne. Nie chcemy, żeby za aplikację płacili. Wręcz odwrotnie, mogą być w końcu sprawiedliwie wynagradzani za czas, jaki poświęcają pacjentom zdalnie, w formie miesięcznej subskrypcji od pacjentów. Pacjenci natomiast zyskują swego rodzaju ubezpieczenie – gdy będą potrzebowali kontaktu ze swoim lekarzem, to wiedzą, że mogą to zrobić za pośrednictwem aplikacji.

Rozmawiał Jacek Janik