

Pacjent przyszłości a informatyzacja w medycynie

Świadomy jak pacjent z apką w telefonie

Zgodnie z utartym twierdzeniem cała opieka zdrowotna musi koncentrować się na pacjencie. Jeśli więc zmienia się charakter pacjenta oraz jego stosunek do leczenia i swojego zdrowia, to wymusi to również przemodelowanie całego systemu ochrony zdrowia. Zastanówmy się, jaki będzie pacjent przyszłości i jaki będzie miał wpływ na poszczególnych uczestników sektora.

0101010100101110101010010101010101001011

Patient empowerment to określenie, które w ostatnich latach zyskuje na popularności. Definiuje pacjenta, który może podejmować świadome decyzje, artykułuje swoje potrzeby i zna swoje obowiązki, jest partnerem w procesie leczenia i przejmuje kontrolę nad swoim zdrowiem. Przestaje być biernym odbiorcą świadczenia zdrowotnego i na pewno nie odpowiada mu paternalistyczne podejście lekarza – chce brać udział w określaniu procesu leczenia i aktywnie w nim uczestniczyć. To pacjent, który dba o swoje zdrowie nie tylko wtedy, kiedy jest chory, ale także wtedy, kiedy nic mu nie dolega. Jest to typ pacjenta-klienta, który wymaga oraz bierze na siebie część odpowiedzialności za swoje leczenie. Jest pewnym swoich racji, wyedukowanym partnerem dialogu. Wizja ta nie jest tak nierealna, jak mogłoby się wydawać – wręcz przeciwnie: urzeczywistnia się na naszych oczach.

Promowanie aktywnej postawy pacjenta

Koncepcja *empowerment*, co w dosłownym tłumaczeniu oznacza „upoważnienie”, „upodmiotowienie”, zakłada skuteczność, samoświadomość, pewność siebie, samodzielność i wiedzę na temat zdrowia. *European Patients Forum* rozpoczęło projekt „Patients prescribe E5 for sustainable health systems”, który promuje aktywną postawę pacjenta. Opiera się ona na edukacji, samodzielnym sprawdzaniu stanu swojego zdrowia, partnerstwie w kontakcie z profesjonalistą medycznym, doświadczeniu zbieranym w środowisku pacjencim oraz zaangażowaniu. Taka postawa może pomóc nie tylko w zmniejszeniu kosztów systemu, ale także w zwiększeniu efektywności leczenia czy szerzeniu postaw prozdrowotnych.

Pacjenci współodpowiedzialni za swoje zdrowie to grupa, która coraz bardziej zyskuje na znaczeniu. Przykładem zaangażowania pacjenta w proces leczenia jako partnera może być chociażby zarządzanie chorobami przewlekłymi, takimi jak cukrzyca czy nadciśnienie. Rośnie jednak również inna grupa pacjentów: młodych, wykształconych osób, biegłych w nowoczesnych technologiach i mających szeroki dostęp do informacji. Pacjenci ci korzystają ze zdobyczy telemedycyny i *Internet of Things*. Nie bez znaczenia są zmiany prawne wprowadzone pod koniec 2015 r., które zalegalizowały udzielanie świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów łączności.

Apki rządzą światem?

Dziś pacjenci mają mnóstwo aplikacji na smartfonach i obserwują swoje zdrowie dzień po dniu. Analizują swoją dietę poprzez liczniki kalorii, mierzą wysiłek fizyczny z Endomondo i Kręć Kilometry, redukują poziom stresu i sprawdzają jakość swojego snu za pomocą Sleep Time i Breathing Zone, a nawet rzucają palenie dzięki Smoke Free. Czatuja z lekarzem i umawiają się na wizytę przez telefon lub Internet. Znają stan swo-

„Dziś pacjenci mają mnóstwo aplikacji na swoich smartfonach i obserwują swoje zdrowie dzień po dniu”

jego zdrowia, wiedzą, jak o nie zadbać i robią to, kiedy jeszcze są zdrowi. A jeśli zachorują, mają dostęp do gamy aplikacji wspomagających zarządzanie chorobą.

Nowocześni pacjenci poza konsultacjami korzystają również z wyrobów medycznych. Nie poprzestają na obserwowaniu stanu swojego zdrowia, ale samodzielnie wykonują podstawowe badania. I tak mamy teleEKG, telestetoskop StethoMe czy nawet teleKTG Pregnabit, które umożliwiają przyszłym mamom samodzielne badanie dobrostanu płodu.

Badania *Consumer Health Insights (CHI) Survey* pokazują, że tzw. milenialsi (osoby w wieku 18–34 lat) stanowią najliczniejszą grupę wykorzystującą nowe technologie. Nie jest to wyłącznie domena młodych – zainteresowanie nowinkami technicznymi zwiększa się również wśród osób starszych. Z badań *Deloitte's 2013 Survey of U.S. Customers* wynika, że aż 6 na 10 ankietowanych było zainteresowanych wykorzystaniem technologii do monitorowania i zarządzania swoim zdrowiem. Trend ten będzie się nasilał, ponieważ dzisiejsi użytkownicy Internetu i smartfonów już niebawem ze względu na wiek będą głównymi odbiorcami świadczeń zdrowotnych.

„Doktor Google, który tylko mnożył nieporozumienia, zmienił się w doktora Instagram i doktora Facebook”

Google

Cała ta przemiana wydaje się nader korzystna zarówno dla odbiorców świadczeń, jak i dla świadczeniodawców – z pewnością będzie skutkowałą zmniejszoną roszczeniowością, a zwiększonym zrozumieniem pacjentów. Przemodeluje ona jednak cały system ochrony zdrowia oraz wymusi zmianę podejścia lekarzy do swoich podopiecznych. Co ciekawe, zmianę tę bardzo wyraźnie widać w mediach internetowych – okryty złą sławą „doktor Google”, który tylko mnożył nieporozumienia, zmienił się w „doktora Instagram” i „doktora Facebook”. W tej chwili lekarze i inni fachowcy medyczni masowo zakładają konta na portalach społecznościowych i promują swoje usługi poprzez edukację medyczną pacjentów za pomocą *content marketingu*. Blo-



Fot. iStockphoto.com

„Podmioty lecznicze będą musiały dostosować swoje usługi do nowego pacjenta-klienta i wkroczyć w świat telemedycyny”

gi, takie jak mamaginekolog, tatastomatolog i mnóstwo innych, mają po kilkadziesiąt tysięcy obserwatorów i robią wiele dobrego w zakresie promocji zdrowia. *Deloitte's 2014 Survey of U.S. Customer* raportuje, że aż 1/4 lekarzy używa technologii mHealth, a połowa z tej grupy robi to codziennie. Pacjenci uczą się od ekspertów, a potem edukują siebie nawzajem, rozwijając sieci kontaktów. Wchodzą do gabinetu wyposażeni w wiedzę i gotowi na współpracę.

Dostęp do informacji

Empowered patients chcą także mieć dostęp do swojej dokumentacji medycznej. Trudno im zarządzać swoimi rekordami, kiedy z każdego szpitala, ambulatorium czy POZ-u otrzymują teczkę z plikiem kartek (albo i nie). Nieuniknione wydaje się wejście na rynek usług chmurowych w ochronie zdrowia, to znaczy usług pozwalających na przechowywanie dokumentacji medycznej na

serwerach, do których możemy mieć dostęp z dowolnego miejsca na świecie. Badania *Consumer Health Insights Survey*, przeprowadzone m.in. przez *McKinsey's Healthcare Systems and Services Practice* i *McKinsey Advanced Healthcare Analytics*, pokazują, że – oprócz empatii – pacjenci najbardziej cenią właśnie dostęp do informacji o procesie leczenia na każdym jego etapie. Informatyzacja w medycynie – niezależnie od tego, czy strona rządowa za nią nadaża czy nie – postępuje bardzo szybko i wymusi stosowanie nowoczesnych rozwiązań przez świadczeniodawców.

System ochrony zdrowia zmieni się najbardziej właśnie przez nowego pacjenta-klienta, który będzie wymagał i współpracował. Taki pacjent, poinformowany i świadomy, nie zadowolony się bylejakością i półśrodkami. Podmioty lecznicze będą musiały dostosować do niego swoje usługi, wkroczyć w świat telemedycyny i umożliwić pacjentowi aktywne uczestniczenie w procesie leczenia. Być może na początku będzie się to wiązało z nakładami finansowymi, a także – co jeszcze trudniejsze – ze zmianą postaw personelu medycznego, ale w dłuższej perspektywie przyniesie korzyści w postaci zmniejszonych kosztów, istotnego wzmocnienia postaw prozdrowotnych, lepszych efektów leczenia i zadowolenia pacjenta.

Ligia Kornowska
Autorka jest dyrektorem zarządzającą Polskiej Federacji Szpitali
i przewodniczącą Młodych Menedżerów Medycyny.