

Czy darmowa telewizja w szpitalu to konieczność?



Fot. Archiwum prywatne 4x

Rozmowa z Idą Siotkin, dyrektorką do spraw sprzedaży w firmie Neosystem.

Naczelny Sąd Administracyjny na wniosek Rzecznika Praw Pacjenta rozpatrzył sprawę opłat, które ponosiły osoby przebywające na oddziale rehabilitacyjnym w województwie pomorskim. W sprawie z września 2018 r. – sygnatura akt II OSK 1342/18 – sąd uznał pobieranie pieniędzy za korzystanie z telewizora za naruszające prawo pacjentów do godności. Czy to oznacza, że obowiązkiem szpitala jest zapewnienie chorym darmowej kablówki? Czy konieczne jest usunięcie odbiorników z sal?

Ten wyrok zaniepokoił wielu dyrektorów placówek. Pojawiła się obawa, że będą one zmuszone zapewnić pacjentom dostęp do ich ulubionych programów telewizyjnych w szpitalu. Warto jednak przypomnieć, że sprawa dotyczyła czegoś innego: opłat pobieranych od pacjentów za korzystanie z szaf, czajnika i telewizora. Wydany po zapoznaniu się ze sprawą wyrok NSA nie nakłada na szpitale obowiązku zapewnienia darmo-

wego dostępu do radia czy telewizji. Zgodnie z opinią prawną mecenasa Dariusza Mojeckiego oznacza, że wprowadzenie w publicznym podmiocie – jakim był konkretnie wskazany przez rzecznika szpital – opłat za wykorzystanie mienia tego podmiotu, do którego należą czajnik i telewizor, wymaga odpowiednich podstawy do wprowadzenia przez placówki odpłatności. Warto dodać, że te opłaty były naliczane obligatoryjnie każdemu pacjentowi. Tymczasem w wielu placówkach to nie szpital jest właścicielem telewizorów czy stroną podpisującą umowę z operatorami telewizji. Szpitale, które korzystają z rozwiązań naszej firmy, ten wyrok nie dotyczy. Po pierwsze, nasze usługi są wykonywane bezpośrednio na rzecz pacjentów, a nie na rzecz szpitala. Po drugie, szpital nie udostępnia mienia ani pacjentom, ani naszej firmie, bo Neosystem dostarcza całość infrastruktury samodzielnie. Opłaty są określone w umowie z nami, a nie w regulaminie placówki i są dobrowolne – pacjent sam decyduje, czy chce skorzystać z naszej oferty.

Co mogą zrobić dyrektorzy szpitali? Skorzystać z usług sprawdzonej firmy, która ściągnie z ich barków ciężar dbania o telewizję w szpitalu. Dobry dostawca zapewni szpitalowi komplet świadczeń – od zaprojektowania infrastruktury w salach i częściach wspólnych poprzez zainstalowanie jej i dostarczenie różnych pakietów telewizji po obsługę posprzedażową. Działamy na rynku od 15 lat. Mamy gotowe rozwiązania dla dużych placówek, jak choćby nasze ostatnie wdrożenie dla UCK w Gdańsku, jednego z największych i najnowocześniejszych centrów w Europie, ale też systemy dla mniejszych szpitali.

Nasze rozwiązania są dopasowywane do potrzeb każdego obiektu. Dodatkowo dają możliwość bezobsługowego działania po stronie placówki – nawet zakup wybranych pakietów telewizji czy Internetu przez pacjentów odbywa się w specjalnych infokioskach, bez konieczności angażowania pracowników szpitala.

W wielu szpitalach do dyspozycji pacjentów wciąż są jedynie przestarzałe automaty wrzutowe, w których możliwość oglądania kanałów zależy od liczby wrzuconych monet, najczęściej 2- lub 5-złotowych. Co Państwo proponują?

W wielu szpitalach nadal można spotkać automaty wrzutowe. Część placówek wciąż zgadza się, by ope-

„Nasze infokioski służą pacjentom nie tylko do samodzielnego zakupu pakietów telewizji. W zależności od potrzeb szpitala można w nich opłacać także parking, badania laboratoryjne, transport medyczny itp.”



„Nowe placówki wybierają nie to, co jest znane od lat, ale to, co ma przed sobą przyszłość, co najlepiej spełni oczekiwania pacjentów, da możliwość łatwej rozbudowy i zdjęcie ze szpitala ciężar obsługi”

ratorzy dostarczali tę technologię, choć jest ona przestarzała, mało wygodna dla pacjentów i często sprawia kłopoty personelowi, np. gdy pacjentom brakuje bilonu i nie mają gdzie rozmienić pieniędzy, a właśnie zaczyna się ich ulubiony program albo serial. Automaty wrzutowe są też gorsze ze względów estetycznych – zwykle są to duże odbiorniki, dodatkowo dość mocno się rozgrzewające, a także higienicznych – obrót monetami przez pacjentów np. z infekcjami. Technologia rozwija się bardzo szybko, także ta związana z ofertą dla szpitali czy sanatoriów. Dziś pacjent może wygodniej uzyskać dostęp do telewizji w szpitalu – np. jeśli jest osobą leżącą, może mu go kupić rodzina w infokiosku, może aktywować telewizję przez Internet albo opłacić mobilnie, bez konieczności opuszczania łóżka. Dodatkowo pacjenci mogą mieć różne pakiety, np.

z filmami czy kanałami sportowymi. A szpital zyskuje dodatkowy i nowoczesny kanał do komunikacji, dzięki czemu może publikować np. ogłoszenia, informacje czy treści medyczne i profilaktyczne. Takiej elastyczności nie dają rozwiązania wrzutowe. Producenci też przedstawiają się na wytwarzanie nowoczesnych telewizorów z możliwością instalacji aplikacji typu smart, energooszczędnych, bardziej przyjaznych dla środowiska i odchodzą od produkcji wielkich odbiorników, które zajmują dużo miejsca. W małych szpitalnych salach zyskanie dodatkowej przestrzeni dzięki zmianie systemu telewizji jest z pewnością atutem.

Czy zaawansowana technologicznie telewizja to dla szpitali więcej pracy? Jakie muszą spełniać wymagania? Czy to usługa tylko dla dużych placówek?

Absolutnie nie. Technologia w wielu dziedzinach ułatwia i upraszcza nasze życie. Tak samo jest w przypadku zaawansowanej technologicznie telewizji i usług multimedialnych dla szpitali. Jako Neosystem współpracujemy zarówno z największymi prywatnymi ośrodkami w Polsce, jak i z mniejszymi szpitalami powiatowymi. Zaczynamy od poznania specyfiki obiektu, przeprowadzamy analizę i dostarczamy rozwiązania niejako skrojone pod placówkę. W naszym portfolio warto zwrócić uwagę na dwa systemy. MyChoice to jedno z najpopularniejszych dziś w naszej ofercie rozwiązań dla szpitali. Umożliwia dopasowanie pakietów kanałów tv do potrzeb pacjentów, wygodne płatności – w infokioskach albo mobilne. Dzięki naszej współpracy z fundacjami promującymi zdrowie wyświetlamy w telewizorach ciekawe treści, nawet gdy chorzy nie mają wykupionych kanałów tv, więc pacjenci się nie nudzą. Dla pacjentów to komfort, wygoda i łatwość, dla szpitali – możliwość generowania dodatkowych przychodów, różne modele finansowania, w tym bezkosztowy. Nasze infokioski służą pacjentom nie tylko do samodzielnego zakupu pakietów telewizji. W zależności od potrzeb szpitala można w nich opłacać także parking, badania laboratoryjne, transport medyczny itp. To świetne rozwiązanie, gdy np. w szpitalu działa laboratorium, które jest czynne dłużej niż kasa i w ostatnich godzinach jego pracy pacjenci nie mieli dotąd gdzie zapłacić za dodatkowo płatne badania. Infokioski umożliwiają płatność gotówką lub kartą, drukują paragony fiskalne, wydają resztę. Można je też wykorzystać do przeprowadzania ankiet wśród pacjentów. A dzięki Way Finder, czyli funkcji elektronicznych map, mogą pomóc choremu znaleźć gabinet, którego szuka, albo rodzinie chorego trafić na oddział, na którym leży ich bliski. Multivee to nasz najnowszy system klasy premium. Posiada wszystkie najważniejsze rozwiązania systemu MyChoice plus zupełnie innowacyjną technologię komunikacji dwukierunkowej.

Dwukierunkowa komunikacja? Co to dokładnie znaczy?

Chory może nie tylko oglądać wybrane kanały tv i kanał informacyjny szpitala, ale też – w dużym uproszczeniu – może się komunikować ze szpitalem i podmiotami partnerskimi za pomocą telewizora. Dzięki modułowi e-commerce można przedstawić pacjentowi dodatkowe usługi, np. ofertę bistro, usługi medyczne oraz pielęgnacyjne, które chory może rezerwować przy użyciu pilota. Multivee to system, który został przez nas wdrożony w najlepszych hotelach, a w ostatnich miesiącach nasi eksperci dopasowali go do potrzeb szpitali.

Jest prosty, wygodny i intuicyjny, a jego powstanie poprzedziły liczne badania i testy UX. Osoby, które miały okazję z niego korzystać, chwaliły interfejs, którego kafelkowe menu przypomina to z Netflixa czy konsol do gier. Ale Multivee to nie tylko wyjątkowy design. To przede wszystkim funkcjonalność, np. możliwość aktywowania telewizji przez Internet, zamawiania dodatkowych usług, takich jak taksówki. To rozwiązanie dla szpitali, jakiego dotąd nie było. Szpital dzięki specjalnym opcjom może kierować treści informacyjne tylko do określonych grup pacjentów, np. wybranych oddziałów. Zamiast bombardować wszystkich treściami dotyczącymi profilaktyki cukrzycy, może skierować je tylko na telewizory w salach, gdzie faktycznie przebywają osoby z takim problemem.

Każda branża ma swoje trendy. Czy w telewizji szpitalnej jest podobnie?

Zdecydowanie. Poza systemami, o których już mówiłam, w naszej ofercie jest też Bedside – system przyłóżkowy. To taki telewizor z multimediami przy każdym łóżku. Pacjent ma do dyspozycji ekran, który umożliwia oglądanie tv, przeglądanie Internetu, odbieranie poczty, rozmowy na Skypie. To rozwiązanie jest stosowane z powodzeniem np. w stacjach dializ, oddziałach, gdzie podawana jest chemioterapia, oddziałach medycyny estetycznej, ortopedii, chirurgii. Mamy tu połączenie dostępu do wszystkiego, z czego korzystamy na co dzień, w jednym urządzeniu. Wygodnie i estetycznie.

Nowoczesne usługi telewizji i multimedii dla szpitali to nie tylko wygoda dla pacjentów, to także wiele możliwości dla samej placówki. Od kompleksowego outsourcingu usług poprzez stworzenia dla szpitala dodatkowego źródła przychodu po wsparcie technologiczne, np. możliwość streamingu IP do sieci, archiwizacja materiałów cyfrowych – nagrań z kamer z sal i korytarzy, z urządzeń medycznych, możliwość prowadzenia transmisji on-line do Internetu – np. do mediów społecznościowych – czy do wewnętrznej sieci szpitala.



„Neosystem dostarcza całość infrastruktury. Opłaty są określone w umowie z nami, a nie w regulaminie szpitala i są dobrowolne – pacjent sam decyduje, czy chce korzystać z naszej oferty”



Warto śledzić, w jakich kierunkach podążają nowo otwierające się placówki, jakie systemy wdrażają. Wybierają z rynku nie to, co jest znane od lat, ale to, co ma przed sobą przyszłość, co najlepiej spełni oczekiwania pacjentów, da możliwość łatwej i wygodnej rozbudowy, zdejmie ze szpitala ciężar obsługi, pomoże zoptymalizować koszty, pozwoli osiągnąć dodatkowy przychód, a za parę lat wdrożyć dodatkowe usługi, takie jak wspomniany e-commerce, który ma ogromny potencjał. Dlatego cieszy nas, że zaufało nam już UCK w Gdańsku, Szpital im. Jurasza w Bydgoszczy czy Szpital Uniwersytecki w Białymstoku – to placówki, które cieszą się doskonałą opinią, zarówno jeśli chodzi o kompetencje medyczne, jak i całościową dbałość o zadowolenie pacjentów.

Rozmawiał Krystian Lurka