

RYNEK PRYWATNEJ OPIEKI MEDYCZNEJ



Zalety digitalizacji

Nie recepcja w oddziale, infolinia telefoniczna czy strona internetowa – pacjenci, jeśli mają możliwość, najczęściej umawiają się do lekarza przez aplikację mobilną. Z wewnętrznych danych enel-med wynika, że w 2023 roku 43 proc. pacjentów zarezerwowało wizytę przy użyciu smartfona, to ponad dwa razy więcej niż telefonicznie (19 proc.). Przedstawiciele enel-med podkreślają, że pacjenci coraz chętniej wybierają tę formę zakupu usług medycznych, co widać w wynikach firmy. Tylko w styczniu tego roku przychody sieci z aplikacji wzrosły aż o 60 proc. w ujęciu rocznym. Co więcej, prywatny sektor medyczny przygotowuje Polaków do korzystania z cyfrowych narzędzi, które w przyszłości będą dostępne w NFZ.

– Branża medyczna musi dostosowywać się do potrzeb i oczekiwań pacjentów, zapewniając nie tylko opiekę wysokiej jakości, ale również w wygodnej i nowoczesnej formie. Obecnie centrum dowodzenia współczesnego klienta – zarówno nastolatka jak i 40- czy 50-latka – jest smartfon. Zdalnie robimy zakupy, rezerwujemy bilety, zamawiamy jedzenie. I coraz częściej umawiamy się na wizytę do lekarza. Z naszej aplikacji korzysta już 380 tys. użytkowników i ta liczba cały czas rośnie. Rezerwacja wizyty czy jej odwołanie kilkoma kliknięciami,

odebranie e-recepty lub wyników badań to tylko kilka opcji, z jakich można skorzystać w tym kanale. To zdecydowanie ułatwia nie tylko korzystanie z opieki zdrowotnej, ale codzienne życie – podkreśla Jacek Rozwadowski, prezes Zarządu Centrum Medycznego ENEL-MED. – Warto także dodać, że prace w zakresie digitalizacji usług medycznych wykonane przez sektor prywatny, a także budowanie świadomości i edukacji na ten temat wśród pacjentów będą mieć pozytywne przełożenie na funkcjonowanie centralnego systemu umawiania

wizyt lekarskich. Od dłuższego czasu pracuje nad nim Narodowy Fundusz Zdrowia, a nowa pani minister zdrowia zapowiedziała przeznaczenie ponad 6 mld zł na ten cel ze środków KPO. Pacjenci przyzwyczajeni do korzystania z aplikacji w ramach prywatnych usług z pewnością chętniej i z mniejszymi obawami podejść do ogólnopolskiego rozwiązania – dodaje Jacek Rozwadowski.

W aplikacji najchętniej rezerwujemy i odwołujemy...

Pacjenci w Polsce mają kilka możliwości zarządzania swoim kalendarzem wizyt w zależności od swoich preferencji – od recepcji w oddziale, przez infolinię telefoniczną, po stronę internetową. Z danych sieci enel-med wynika, że najczęściej „sprawy zdrowotne” załatwiamy mobilnie. 43 proc. pacjentów w 2023 roku umówiło się na wizytę lekarską przy użyciu aplikacji. Dla porównania, w tym celu do recepcji oddziału udało się 26 proc. pacjentów, 19 proc. skorzystało z infolinii telefonicznej, a co dziesiąta osoba dokonała rezerwacji przez stronę internetową. Aplikacja jest również najchętniej wybieranym kanałem do odwołania lub zmiany terminu wizyty – w tym celu skorzystało z niej 37 proc. pacjentów sieci enel-med. Rezerwacja i anulowanie

wizyty czy odebranie wyników badań to tylko niektóre z możliwości, jakie pacjenci mają w aplikacji medycznej. Przypomnienie o wizytach, przeglądanie zaleceń lekarskich, skorzystanie z listy rezerwowej to kolejne rozwiązania, z których na co dzień korzystają pacjenci. W sezonie infekcyjnym szczególną popularnością cieszą się e-wizyty i e-recepty. Aplikacja stanowi, po oddziale, drugi najczęściej wybierany kanał rezerwacji usług stomatologicznych. W ten sposób jest umawiana co czwarta wizyta w enel-med stomatologia. Z wewnętrznych danych sieci medycznej wynika, że wśród użytkowników aplikacji przeważają młode osoby. 72 proc. z nich nie ma ukończonego 40. roku życia, w tym 4 na 40 pacjentów ma mniej niż 30 lat. Osoby powyżej 50. roku życia stanowią 8 proc. użytkowników aplikacji. Pacjenci najczęściej korzystają z aplikacji np. „wyklikują” wizyty, sprawdzają wyniki badań lub zamawiają recepty w godzinach porannych.

... i coraz częściej kupujemy

Smartfonizacja usług medycznych ma swoje odbicie także w e-commerce. Pacjenci coraz chętniej kupują usługi medyczne właśnie przy użyciu smartfona. – Aplikacja obecnie generuje

największe wzrosty przychodów naszej sieci, jeśli popatrzymy na kanały sprzedaży. W ostatnim kwartale ubiegłego roku ta dynamika wyniosła 25 proc. w porównaniu do pierwszego kwartału tego samego roku. W styczniu tego roku odnotowaliśmy jeszcze większy wzrost na poziomie 60 proc. w ujęciu rocznym. To pokazuje, że w cyfryzacji usług medycznych jest ogromny potencjał, a Polacy się jej coraz mniej obawiają. Spora w tym „zasługa” pandemii koronawirusa, w czasie której częściej byliśmy skłonni korzystać ze zdalnych kanałów obsługi klienta czy zakupu w wielu obszarach – od bankowości, przez sprawy urzędowe, po usługi medyczne – mówi Jacek Rozwadowski z Centrum Medycznego ENEL-MED. Poza pozytywnym odbiciem w sprzedaży digitalizacja przekłada się także na zmniejszenie liczby nieodwołanych wizyt. Pacjenci mają możliwość odwołania wizyty lub zmiany jej terminu na wiele sposobów w zależności od ich preferencji, ale jak wskazują dane enel-med najczęściej w tym celu korzystają z aplikacji mobilnej. To jest najszybsza możliwość przekazania informacji – wystarczy kilka kliknięć w aplikacji, bez potrzeby kontaktu z placówką – i z roku na rok coraz chętniej wybierana.

Trendy na rynku zdrowia 2024

Rośnie trend konsumencki pokazujący, że doceniamy elastyczne i technologicznie dopracowane usługi. Na rynku usług zdrowotnych sukcesywnie od lat widać, że wygrywają dopasowane do potrzeb pakiety usług, plany leczenia, elastyczność w podejściu, także rośnie potrzeba dbania o siebie dziś, a płacenia za te zabiegi później, co ma już swoją nazwę: Care Now, Pay Later.



Jakub Czarzasty

CEO LM PAY

Badania pokazują, że szczególnie młodzi konsumenci wymagają od brandów i usług znacznie więcej. Oczekują elastyczności, wygody technologicznej, chcą rozumieć wartości, które stoją za daną marką i interesują się wpływem firmy na środowisko. I tak choćby z raportu „What Business Needs To Know About The Generation Changing Everything” opublikowanego przez TNM wynika jasno, że w budowaniu lojalności w przypadku młodych konsumentów kluczowe są nie tylko satysfakcjonujący program lojalnościowy, wartości ekologiczne czy jakość oferowanych produktów lub usług, ale także elastyczność. Technologia to dziś najlepsza droga do serc młodego pokolenia konsumentów, pacjentów, odbiorców korzystających z przeróżnych usług od stomatologii przez dietetykę, medycynę estetyczną po wizyty u weterynarza z psem czy kotem.

Trendy 2024

Jeśli coś mogę dostać w sposób dla mnie wygodny, to po co mam się męczyć? Ten rodzaj filozofii obowiązuje w każdej niemal branży usług. Czy i na ile inaczej jest na rynku usług zdrowotnych?

Oczywiście zawsze ma znaczenie, czy mogę dostać jakąś usługę taniej oraz czy jest ona mi polecana. Ale widzimy także, że wygrywają pakiety usług, plany leczenia długoterminowego, pokazujące możliwości polepszenia nie tylko zdrowia, ale i samopoczucia w dłuższym, rozłożonym w czasie procesie, wraz z opcją ułatwień finansowych. Bo nawet jeśli mamy pieniądze, to nie chcemy ich wydawać i łatwiej nierzadko skorzystać z płatności odroczonej czy w systemach ratalnych.

Jak podaje Statista, w 2021 roku rynek prywatnych usług medycznych w Polsce był wart prawie 61 miliardów złotych, co oznacza wzrost o 10,4 proc. Z analizy Statisty wynika także, że co drugi Polak przynajmniej raz skorzystał z nierefundowanej usługi medycznej.

Pakiet medyczny atrakcyjniejszy niż podwyżka

Mając wybór między dobrym pakietem medycznym a podwyżką o wartości tego pakietu, 6 na 10 pracowników w Polsce woli pierwszą opcję, wynika z badania przeprowadzonego przez enel-med.

Co trzecia osoba preferuje wyższe wynagrodzenie. Te dane nie powinny dziwić, biorąc pod uwagę rosnące koszty leczenia w Polsce. – Drożęca opieka medyczna jest faktem, co wynika ze statystyk Narodowego Funduszu Zdrowia. Nie dziwią zatem wyniki zrealizowanego przez firmę badania, z którego wynika, że większość pracowników wybrałoby dobry pakiet medyczny, a nie podwyżkę wynagrodzenia

w wysokości wartości tego pakietu. Inwestycja w rozszerzoną opiekę, która może początkowo wydawać się droga, to zapobieganie chorobom dzięki dostępowi do licznych badań oraz pełna diagnostyka medyczna w przypadku wystąpienia problemu zdrowotnego. W dłuższej perspektywie to ogromne oszczędności dla portfela całej rodziny – mówi Alina Smolarek, dyrektorka HR w Centrum Medycznym ENEL-MED.

REKLAMA



**Zdrowi
Zaangażowani
Pracownicy**

Mamy na to sposób

zdrowafirma.medicover.pl



+48 22 265 97 51

PN - PT: 8:00 - 16:00



Kiedy odpoczynek staje się wyzwaniem

Był taki czas, jeszcze kilka lat temu, gdy na wieść o tym, że ktoś pracuje po kilkanaście godzin dziennie i zarabia grubą kasę, szeregi przeciętnie zarabiających osób wydatyby okrzyk zazdrości i westchnienie podziwu. Na szczęście czasy te mijają – mam nadzieję, że bezpowrotnie.



Jakub B. Bączek

twórca Akademii Trenerów Mentalnych™

W dalszym ciągu imponuje nam przedsiębiorczość, jednak coraz bardziej ta, która pozwala skutecznie zarządzać firmą i finansami bez poświęcania tym tematом całego życia prywatnego. Praca po kilkanaście godzin dziennie natomiast często nie jest kwestią świadomego wyboru, ale i jednocześnie nie jest też wynikiem realnej potrzeby. Czemu zatem wpadamy w sidła pracoholizmu? Jaka idea czy też problem za tym stoją?

Idea, za którą stoi praca...

Nie popełnię dużego błędu, jeśli pracę zawodową porównam do dawnych polowań i codziennej walki o przetrwanie. W obu działaniach chodzi o zapewnienie bytu sobie i najbliższym. W XXI wieku jednak praca ma już zupełnie inny wymiar i charakter niż jeszcze 100 lat temu. Pod wieloma aspektami jest nam obecnie znacznie trudniej. Popularne jeszcze 5 czy 10 lat temu określenie „wyścigu szczurów” nie bez powodu zostało zastąpione przez nieco wulgarnie, ale doskonale oddające sytuację sformułowanie „kultury zap***”. Pracujemy BEZ PRZERWY. Nawet, gdy już opuści-

my pracę, myślimy i rozmawiamy na jej temat, budzimy się w środku nocy z przerażeniem, że czegoś nie dokończyliśmy. Pyszni się przed wszystkim, ile godzin pracujemy, nie dostrzegając niczego toksycznego czy nienormalnego w podwójnym etacie na jednym stanowisku. Pieniądze to natomiast tylko jeden z efektów, których oczekujemy i okazuje się, że nie zawsze najbardziej istotny. Pragniemy przede wszystkim uznania, statusu i dopiero na koniec zabezpieczenia finansowego na starość, nieufni w możliwości instytucji takich jak ZUS.

Z nieco innych pobudek niż na przykład nasi rodzice i dziadkowie gonimy również za poczuciem bezpieczeństwa wynikającym z posiadania stałej pracy... Dynamiczna sytuacja na rynku mobilizuje, jeśli nie zmusza, do ciągłego podnoszenia kwalifikacji zawodowych i tak jak kiedyś nasi rodzice pozostawali w jednym zakładzie pracy na całe dekady, a ich rozwój miał cechy ewolucyjne, tak wymagania stawiane wobec pracowników dzisiaj to rewolucja, która odbywa się każdego dnia; stare zawody tracą na znaczeniu, powoli zanikają i giną, wciąż pojawiają się nowe, a istniejące od dekad firmy zamykają swoje podwoje, ciągle redukując etaty, a na rynku bez przerwy pojawiają się nowe technologie, z którymi trzeba być na bieżąco.

Na dalszym planie...

Może to powodować lekki zawrót głowy oraz poczucie, że nawet naj-

drobniejszy odpoczynek, najmniejsza słabość, odsuną nas w tej gonitwie na dalszy plan...

Do standardów panujących już przed rokiem 2020, doszły jeszcze zmiany, które zaprowadziła pandemia. Mimo iż praca zdalna ma swoje niepodważalne zalety, cechuje się również szeregiem zagrożeń, z którymi niezwykle trudno jest nam walczyć. Wśród zagrożeń prym wiodzie brak rozgraniczenia przestrzeni zawodowej od prywatnej. Nagminny już wcześniej nawyk responsywności po godzinach pracy, teraz stał się standardem, a my, będąc w ciągłej gotowości i odpisując na maile, SMS-y i odbierając telefony o każdej porze dnia i nocy, nie pozwalamy naszym mózgom odpocząć. Jednocześnie jesteśmy pozbawieni bezpośredniego kontaktu z drugim człowiekiem, a mimo bycia ciągle online, świat wirtualny nie dostarczy nam wrażeń, których potrzebuje nasz organizm i które otrzymuje przy kontakcie *face to face*.

Wszystko to niesamowicie nam szkodzi! Cierpimy na wypalenie zawodowe, depresję, ataki lękowe oraz skrajne zmęczenie! Czemu zatem nie potrafimy zatrzymać tego pędu i pracować tyle, ile w rzeczywistości potrzebujemy? Co powstrzymuje nas przed odpoczynkiem i aktywnym korzystaniem z pieniędzy, które już zarobiliśmy? Czy zbieranie pieniędzy na koncie ma aż taką wartość w porównaniu do zachowania zdrowia fizycznego i psychicznego? A może źródło problemu leży gdzie indziej...?

Cienka granica między pracoholizmem a zaangażowaniem
Piszę ten artykuł z punktu widzenia przedsiębiorcy, którym jestem i człowieka, który przez wiele lat prowadził kilka firm jednocześnie i zarządzał wieloma nieruchomo-

ściami. Był taki czas, że trudno było mi zrozumieć i zaakceptować fakt, że nie muszę już tak dużo pracować! Może to wydawać się dziwne, ale pamiętam, że kiedy wyjechałem na pierwsze dłuższe wakacje bez telefonu i laptopa służbowego, byłem permanentnie zestresowany! Przyzwyczailem się do ciągłego sprawowania kontroli i tego, że czas organizują mi kolejne maile i spotkania. Gdy tego zabrakło, grunt uciekł mi spod nóg i nie bardzo wiedziałem jak sobie z tym „nicnierobieniem” poradzić. Są takie nawyki, które trudno nam zmienić. Ja na przykład jestem osobą bardzo aktywną, lubię być w kontakcie ze światem i ciągle próbować czegoś nowego. Ta cecha mojego charakteru była mi niezwykle pomocna zwłaszcza przez pierwszych kilka lat stawiania na nogi nowych biznesów i zespołów. Teraz jednak spokojnie mogłaby prowadzić mnie prostą drogą ku toksycznemu pracoholizmowi. Nie zmieniam jej jednak, bo po pierwsze ją w sobie lubię, a po drugie – już próbowałem... Uznałem w końcu, że lepiej tę cechę wykorzystać na innych polach mojej działalności niż ją wykorzenić. W związku z tym staram się realizować ją przede wszystkim w czasie „wolnym” – szaleję po prostu, robiąc ciągle coś nowego, ucząc się nowych rzeczy, rozwijając każdego dnia. A jeśli chodzi o pracę? Zachowuję balans. Teraz, bo nie zawsze było mi łatwo zrezygnować z robienia „za dużo”...

Pracoholizm jako lekarstwo na lęki

Ogromne wrażenie kilka lat temu zrobił na mnie seans filmu „Joe Black”. W historii tej chodzi o priorytety w życiu. Starszy biznesmen spotyka na swojej drodze Śmierć, która informuje go o rychłym zgonie. Film ten pokazuje, jak trudno temu człowiekowi, uzależnionemu od pracy, zająć się tematami naprawdę ważnymi – takimi jak rodzina, miłość i relacje z ludźmi. Dlaczego nawet świadomość śmierci nie jest w stanie nas powstrzymać przed pracą?

Praca stała się dla nas bowiem lekarstwem na lęki, niepokoje i problemy. Stwarza nam sytuacje, nad którymi możemy panować, kontrolować je i ujarzmić wszelkie jej nieprawidłowości ze względu na łatwość. Nie tak jak w życiu prywatnym, które dużo bardziej zależy od innych ludzi, zdrowia naszych bliskich czy zwykłych wypadków dnia codziennego. Praca daje zatem

poczucie bezpieczeństwa... Dostarcza jednak również sporo adrenaliny i endorfin – zwłaszcza gdy interesy idą po naszej myśli, a każdy kolejny sukces, zastępujący okres dużego stresu, uzależnia nas coraz bardziej od pracy zawodowej. Życie prywatne raczej nie dostarcza nam takich emocji, a przynajmniej nie powinno i na szczęście zwykle zdajemy sobie z tego sprawę.

Ważne jest również to, że prowadząc firmę, przywiązujemy się do własnego wizerunku człowieka sukcesu. W momencie w którym następuje odpowiedni czas, aby odpuścić, jest to dla nas bardzo trudne, bo dużą część naszego poczucia własnej wartości złożyliśmy w ręku innych ludzi (oczywiście związanych z nami zawodowo), ale i samych siebie widzieliśmy jedynie przez pryzmat naszego zawodowego wizerunku.

Słowem podsumowania...

Praca dostarcza nam zatem nie tylko pieniędzy. To również zaspokajanie potrzeby przynależności, wiary w siebie i samo-realizacji (zgodnie z piramidą Masłowa). Przyzwyczajeni do osiągania sukcesów, wystąpienie publicznych lub po prostu do zarządzania, wrzuceni w etap wolności finansowej, czyli momentu, kiedy już możemy odpuścić, stajemy przed bardzo trudnym wyzwaniem, którym jest powstrzymanie się od pracy i znalezienie innych „podniet” w życiu codziennym – możemy bowiem mieć naturalny odruch, by wracać do pracy, odczuwać wręcz przygnębienie a nawet depresję z powodu braku zajęcia zawodowego.

Pamiętam taką bardzo znaczącą sytuację, kiedy już nie sprawowałem codziennego nadzoru nad założoną przeze mnie firmą, a jeden z moich pracowników podpisał kontrakt z klientem, który dotychczas kontaktował się jedynie ze mną. Zamiast dumy czy ulgi, że nie muszę być wszędzie i cały czas dostępny, poczułem ukłucie zazdrości! Dręczyły mnie pytania, czy to znaczy, że już nie jestem potrzebny i że każdy może mnie zastąpić... I jest to niestety sposób myślenia, który pojawia się u wielu przedsiębiorców – bardzo zresztą szkodliwy i hamujący rozwój osobisty oraz wtłaczający nas na zawsze w katorżniczą pracę, którą bez problemu mógłby już w pewnym momencie wykonywać ktoś inny. Dziś już patrząc na tę sytuację z perspektywy, śmieję się ze swojej reakcji. Sporo jednak czasu minęło, zanim nauczyłem się rozdzielać wiarę we własne możliwości i siły od mojego zaangażowania w bieżące sukcesy firmy. Buddyzm mówi, że wiara w siebie to jeden z najcenniejszych darów, jaki otrzymujemy i że więcej dobra mogą wygenerować dla otoczenia ci, którzy w siebie wierzą. Bez względu na to, czy realizują się w pracy, czy na innych polach. Uwierz w siebie!



Będąc w ciągłej gotowości i odpisując na maile, smsy i odbierając telefony o każdej porze dnia i nocy, nie pozwalamy naszym mózgom odpocząć.

Co czeka pacjentów w cyfrowym świecie?

Po pierwsze – coraz większa liczba rozwiązań technologicznych, które będą zmieniać rynek zdrowia. Po drugie – realne rozwiązywanie problemów pacjentów, m.in. skracanie kolejek do lekarza. Po trzecie – stałe wzrosty w Polsce i na świecie. Nie tylko w obszarze teleporad, ale też telediagnostyki, telerehabilitacji czy telemonitoringu. Po czwarte – współtworzenie standardów obsługi oraz norm etycznych, w taki sposób, by pacjent korzystający z rozwiązań telemedycznych był zaopiekowany i bezpieczny.



Paweł Białas

prezes Zarządu Erecept.pl

Jakie najważniejsze zmiany czekają rynek telemedycyny w roku 2024? W którym kierunku będzie rozwijać się branża i co te zmiany będą oznaczały dla pacjentów?

Choć telemedycyna kojarzy się głównie z teleporadami, to jest pojęciem znacznie szerszym obejmującym też m.in. telediagnostykę, telerehabilitację, telemonitoring. Termin „telemedycyna” pochodzi zresztą od łacińskiego „medicina” oznaczającego rozpoznawanie, leczenie chorób oraz greckiego „tele”, czyli „na odległość”. A dzięki nowym technologiom, w tym sztucznej inteligencji, okazuje się, że „na odległość” nie znaczy gorzej. Co zatem czeka branżę, w której nowe technologie znajdują zastosowanie?

Cyfryzacja i informatyzacja rynku zdrowia

Rozwój e-zdrowia będzie przyspieszał w Polsce i na świecie. W rodzimym kraju dobrze przyjęły się konsultacje telemedyczne, podczas których lekarz może wystawić e-receptę, e-zwolnienie czy e-skierowanie. Coraz większa liczba pacjentów korzysta z Internetowego Konta Pacjenta. Cyfryzacji podlegają nie tylko konsultacje medyczne przez telefon komórkowy, czy komputer, ale również usługi im towarzyszące.

Dzięki nowym technologiom lekarz może analizować na odległość m.in. dane obrazowe (np. USG albo zdjęcia RTG), zapisy EKG, czy dane osłuchowe (np. transmisję zapisu dźwięku ze stetoskopu elektronicznego). Na potrzeby telemedycyny wciąż powstają i będą powstawać rozwinięte urządzenia medyczne np. analizatory oddechu, sensory do bezinwazyjnego pomiaru poziomu nasycenia tlenem hemoglobiny, mobilne aparaty do telediagnostyki i inne.

Telemedycynie sprzyja też rozwój inteligentnej elektroniki

„wearables” i ten trend również będzie się nasilał. Mowa tu chociażby o zegarkach z pulsometrem. W przyszłości pacjenci będą mogli przekazywać coraz większą liczbę danych dotyczących swojego stanu zdrowia. Wyzwaniem będzie przetwarzanie i przechowywanie tych danych.

Przenoszenie się do sieci, także w obszarze zdrowia

Jak Polacy korzystali z sieci w 2023 roku? Coraz bardziej intensywnie. Z raportu „Korzystanie z Internetu w 2023” opublikowanego w czerwcu przez CBOS wynika, że 77 proc. Polaków korzysta z Internetu przynajmniej raz w tygodniu. W grupie wiekowej 18-24 lata jest to 100 proc., w grupie 25-44 lat aż 98 proc., a w przedziale 45-54 lat blisko 90 proc. Jedynie osoby powyżej 54 lat korzystają rzadziej z Internetu, co i tak się zmienia na przestrzeni lat.

Już 85 proc. rodaków robi zakupy przez Internet (kupują najczęściej odzież, obuwie, ale też sprzęt RTV i AGD, książki, kosmetyki, czy artykuły spożywcze). Z usług bankowych korzysta 81 proc. użytkowników Internetu, mnóstwo ankietowanych przegląda portale, czyta media, gra w gry, a nawet ogląda nabożeństwa online¹. Pandemia przyspieszyła trend przenoszenia życia do sieci, począwszy od robienia zakupów, poprzez załatwianie sprawunków w e-urzędach, aż po diagnozowanie schorzeń, wdrażanie leczenia, przepisywanie leków. Obszar zdrowia jest zatem tylko jednym z obszarów, który – dzięki nowym technologiom – przynosi się do sieci i ten trend będzie kontynuowany. Zwłaszcza że konsultacje telemedyczne sprawdziły się nie tylko w pandemii, ale również po niej. Z raportu „Telemedycyna oczami Polaków” wydanego w 2023 roku przez agencję badawczą SW Research i Erecept.pl wynika, że już 83 proc. Polaków skorzystało z konsultacji telemedycznych².

Wzrosty na rynku telemedycyny w Polsce i na świecie

Jeszcze przed pandemią, w raporcie PwC pt. „Pacjent w świecie cyfrowym” można było przeczytać, że 60 proc. pacjentów w Europie Środkowo-Wschodniej jest gotowych korzystać z rozwiązań telemedycznych. Autorzy raportu pisali wtedy, że szpitale i kliniki zostaną w przyszłości zastąpione (przynajmniej częściowo) przez rozwiązania, które będą wykorzystywać świadczenie usług medycznych zdalnie. I mowa tu była nie tylko o telekonsultacjach medycznych, ale również o telemonitoringu, telediagnostyce, czy telerehabilitacji.

W pandemii telemedycyna przyspieszyła zarówno w Polsce, jak i na świecie. Z raportu „Year-ahead predictions 2022” firmy doradczej Kearney³ wynika, że już w 2020 roku (i tylko w okresie od czerwca do listopada) porady lekarskie przepro-

wadzone online stanowiły w USA 30 proc. wszystkich wizyt. Mimo że większość Amerykanów podkreślała, że wolałaby iść do lekarza stacjonarnie, to blisko 90 proc. z nich było zadowolonych z usług wirtualnych. Zdaniem twórców raportu, sektor amerykański urośnie w ciągu najbliższych pięciu lat blisko o 30 proc. Odważne prognozy dotyczą też Chin. Przewiduje się, że w ciągu 10 lat rynek telemedycyny będzie wart 2,6 bln zł. Polska też ma się czym pochwalić. W lipcu 2023 na polskim rynku działało kilkadziesiąt serwisów internetowych oraz aplikacji oferujących konsultacje telemedyczne. Z danych SimilarWeb wynika, że odnotowywały one łącznie ponad 3 mln wizyt miesięcznie³.

„Pacjentocentryzm” wzmacniany przez rozwiązania technologiczne. Eksperti coraz częściej mówią o zjawisku nazywanym „pacjentocentryzmem”. W raporcie „Pacjent w świecie cyfrowym” eksperci PwC podkreślają, że



Współczesny pacjent ma dostęp do Internetu, jest świadomy swoich chorób, schorzeń, ale też praw i potrzeb. Nie wystarcza mu już wizyta u „jakiegoś” lekarza. Chce on wybrać dobrego specjalistę, na dodatek dobrze ocenianego przez innych.

współczesny pacjent ma dostęp do Internetu, jest świadomy swoich chorób, schorzeń, ale też praw i potrzeb. Nie wystarcza mu już wizyta u „jakiegoś” lekarza. Chce on wybrać dobrego specjalistę, na dodatek dobrze ocenianego przez innych. Co więcej, chce się dostać na wizytę szybko. Taki człowiek jest też coraz bardziej otwarty na usługi telemedyczne. O ile w publicznej służbie zdrowia pacjent nie zawsze może czuć się w centrum uwagi, o tyle w obszarze telemedycyny, chociażby dzięki nowym technologiom, już tak.

Standardy i normy etyczne dla większości podmiotów

W branży telemedycznej, jak w każdej innej, funkcjonują podmioty, które działają profesjonalnie, ale również takie, które psują renomę całego rynku. Bez wypracowania wspólnych standardów i norm etycznych, ale przede wszystkim bez egzekwowania, by wszystkie podmioty przyjęły te standardy i normy, branża będzie rozwijać się znacznie wolniej. Powyższe działania są zatem jednym z największych wyzwań stojących przed tym rynkiem w najbliższym czasie.

1. Komunikat z badań CBOS „Korzystanie z Internetu w 2023”, oprac. Michał Feliksiak. Opis metodologii badania znajduje się w raporcie na str. 4. Szczegóły: https://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2023/K_072_23.PDF

2. Badanie opinii „Telemedycyna oczami Polaków” zrealizowane przez SW Research na zlecenie Erecept.pl w maju 2023 roku. W niektórych pytaniach ankietowani mieli możliwość wielokrotnego wyboru, więc suma odpowiedzi jest większa niż 100 proc. Badanie przeprowadzono na reprezentatywnej grupie 18+. N=1000.

3. <https://adequate.digital/web-analytics/telemedycyna-w-polsce>

