**Jak przekonać pacjenta do e-usług**

**Co do korzyści z cyfryzacji ochrony zdrowia nikt nie ma wątpliwości, jednak, żeby w pełni korzystać z e-zdrowia trzeba wykonać czynności, które dla niektórych mogą stanowić problem. Ich można zmotywować**

Pacjent musi poczuć, że cyfryzacja usług zdrowotnych przyniesie mu realny zysk. Wtedy przekonuje się, że warto spróbować korzystać z e-rozwiązań.

**Motywacja dla pacjenta i lekarza**

Jaki jest to motor napędowy pokazał COVID-19. Chętniej zaczęliśmy logować się na Indywidualne Konta Pacjenta (IKP), kiedy okazało się, że dostępny jest tam wyniki testu na koronawirusa zanim dostaniemy taką informację z sanepidu.

Ale są inne sposoby zachęty. W wielu poradniach na adres e-maila są wysyłane zalecenia medyczne. Tą drogą można też wysłać do przychodni prośbę o przedłużenie recepty przy chorobach przewlekłych. To także motywuje pacjentów do korzystania z takich rozwiązań. Do korzystania z e-usług w ochronie zdrowia przekonuje również to, że nie trzeba już pamiętać czy spisywać na kartkach dawkowania leku, u jakiego specjalisty i kiedy się było, jakie leki się wykupywało etc. – to wszystko jest na IKP. A e-receptę i e-skierowanie można otrzymać bez wychodzenia z domu, po kontakcie telefonicznym z przychodnią.

Korzystanie z nowoczesnych rozwiązań w ochronie zdrowia staje się powszechne. Są jednak grupy, dla których może to być problem. – Nie chodzi nawet o wiek, czy złe nastawienie a… bariery techniczne. Część pacjentów, szczególnie tych starszych naprawdę nie ma często nawet adresu mailowego. Mają komórki, mają komputer w domu, ale nie potrzebują e-maila – mówi Andrzej Zapaśnik, prezes Przychodni BaltiMed w Gdańsku. Jego placówka bierze udział w pilotażu POZ Plus, którego jednym z założeń jest zwiększenie liczby pacjentów, korzystających m.in. z IKP.

**Prosty przekaz**

Żeby skutecznie docierać do pacjentów, oczywiście potrzebne są też pewne umiejętności komunikacyjne i cierpliwość. Rozmowa, szczególnie ze starszym pacjentem wymaga powtarzania wielu kwestii. Informacje muszą być przedstawione w jak najprostszy sposób, tak by trafiły do każdego. Powinno się więc podkreślać w rozmowie zalety telemedycyny, tego, jak bardzo dzięki niej zmieni się jakość życia pacjenta, ale i bezpieczeństwo. Zwłaszcza teraz, w czasach pandemii. Dostęp do lekarza będzie bowiem możliwy z poziomu domu – mówi Wiesława Borczyk, prezes Ogólnopolskiej Federacji Stowarzyszeń Uniwersytetów Trzeciego Wieku.

Jak tłumaczy dr Joanna Heidtman, psycholog i, socjolog, aby skutecznie zachęcić seniorów do korzystania z zalet, jakie niesie ze sobą cyfryzacja służby zdrowia należy wyeliminować ich obawy, które są naturalne przy kontakcie z nowościami. Jej zdaniem należy skoncentrować się na przekazywaniu spójnych wskazówek następujących po sobie, zupełnie tak samo jak ma to miejsce już teraz przy zachęcaniu pacjentów do danej kuracji, by z niej skorzystali i wytrwali, czyli zyskali motywację. - Dobrze byłoby, aby lekarz rozpisał na kartce pacjentowi co ten powinien zrobić, by skorzystać z e-recepty, e-skierowania, krok po kroku, wskazując jednocześnie jakie niesie to ze sobą dla niego korzyści. - Nikt nie lubi być przymuszany do czegoś, robić rzeczy bez celu. Dlatego ważne jest, by został on starszemu pacjentowi nakreślony – podkreśla dr Joanna Heidtman.

**Prezent dla babci i dziadka**

Eksperci przekonują też, że dziś wiele starszych osób może poradzić sobie samodzielnie ze skorzystaniem z IKP. Na stronie pacjent.gov.pl znajduje się poradnik tłumaczący krok po kroku jak się zalogować i korzystać z dostępu do własnych danych medycznych. Można tam przeczytać, że każdy kto płaci rachunki przez internet, bez problemu poradzi sobie z Internetowym Kontem Pacjenta.

Głównym wyzwaniem dla pacjentów jest fakt, że korzystanie z IKP wymaga posiadania albo e-dowodu, albo konta w Inteligo, PKO BP lub jednym z banków spółdzielczych ewentualnie Profilu Zaufanego (PZ), który wcześniej należy założyć. Jeśli sprawia to trudność, można poprosić o pomoc kogoś bliskiego. Przeprowadzenie dziadków przez meandry e-administracji i e-zdrowia może być dobrym prezentem wnuka na urodziny czy imieniny.

KLK, PAO