

E-konzultacija s pacijentom

Senka Martinović Galijašević

Ordinacija opće/obiteljske medicine DZ Zagreb-Centar, Zagreb

Uvod

Razvojem novih tehnologija, osobito informacijskih i komunikacijskih, organizacija rada u ordinacijama obiteljske medicine nadograđuje se potpuno novim oblicima komunikacije i rada s pacijentima, a takav primjer je i tzv. e-konzultacija, odnosno komunikacija s pacijentom putem elektroničke pošte.

Radim u ordinaciji smještenoj u centru grada Zagreba, s populacijom u kojoj je priličan broj informatički pismenih pacijenata, a druga važna činjenica o mojoj populaciji jest da znatan broj njih poslovno izbiva iz zemlje i po nekoliko mjeseci. Uporaba elektroničke komunikacije s mojim pacijentima se uspostavila na neki način spontano, iz potrebe pacijenata s kroničnim bolestima da ostanu sa mnom u kontaktu i tijekom njihovog izbivanja u inozemstvu. Moje je iskustvo da ovaj oblik rada s pacijentima ima svoje značajno mjesto u organizaciji rada u ordinaciji obiteljske medicine, te se javlja potreba da se ovaj oblik rada može i evidentirati u našim izvješćima o radu kroz nadopunu tzv. Plave knjige postupaka novim šiframa.

Koje su prednosti ovog oblika rada s pacijentom? Svakako iznimna (globalna) dostupnost koja je limitirana samo dostupnošću interneta.

Slijedeća kvaliteta ovakvog rada s pacijentima jest mogućnost saznavanja određenih informacija koje je pacijentu lakše napisati nego izreći u osobnom kontaktu, te mogućnost spoznavanja detaljnije obiteljske situacije te zblžavanja s cjelokupnom obitelji, pa pojam obiteljskog liječnika dobiva potpuniji smisao.

E-konzultacija ima svoje mjesto i u naručivanju stalne terapije za kronične pacijente, osobito sada u eri elektroničkih recepata.

Iskustva u e-komunikaciji s pacijentima

Ovaj način komunikacije u mojoj ordinaciji traje već više od pet godina. Mnogobrojni su primjeri kada sam kroz e-konzultaciju sugerirala svojim pacijentima što da poduzmu u određenoj situaciji, koje postupke i pretrage da naprave, itd. Povratnim odgovorima pacijenti su mi slali rezultate analiza i svoje subjektivne dojmove, te sam na taj način mogla imati uvid u zdravstveno stanje mojih pacijenata i mogućnost intervencije savjetom, a s druge strane takva komunikacija pruža pacijentima određenu sigurnost i povjerenje, a osobito u za njih stresnim situacijama, udaljenim od doma i obitelji.

Uvođenje takvog načina komunikacije kod mojih je pacijenata prihvaćeno s oduševljenjem. Već sam navela da se moja ordinacija nalazi u samom središtu grada, što je čini mnogim osiguranicima vrlo udaljenom od mjesta stanovanja, ali i od mjesta rada. Naime, osiguranici koji koriste usluge moje ordinacije uposlenici su velike tvrtke, koja se nalazi na nekoliko lokacija u gradu Zagrebu i široj okolici. Radno aktivna populacija ionako je za dolaske u ordinaciju vremenski limitirana, pa vrlo pozitivno prihvaća taj način komunikacije s liječnikom. Zamijetila sam da su osobito mlađi pacijenti skloni takvom načinu komunikacije, te vrlo rado koriste tu mogućnost. Osjećaj dostupnosti liječničkog savjeta i izvan službenog radnog vremena pruža im dodatni osjećaj sigurnosti.

Za pružanje e-konzultacije mojim pacijentima nema vremenskog ograničenja. Pacijentima se javim mailom, najčešće izvan mojeg radnog vremena. Oni znaju da svakodnevno pročitam njihovu pristiglu elektroničku poštu, te na istu odmah odgovorim, bilo savjetom bilo pripremom recepata, ili nekih drugih administrativnih potreba.

Unatrag dugog niza godina dogovorila sam s pripadajućim medicinsko-biokemijskim laboratorijem dostavu nalaza putem elektroničke pošte, te sam zadovoljna što sam taj način dostave podatka prepoznala mnogo ranije od njegovog službenog implementiranja.

U ranije korištenom softveru imala sam mogućnost direktnog slanja elektroničke pošte iz kartona pacijenta. Kako sam nedavno bila prisiljena promijeniti softver, a sadašnji softver nažalost ne udovoljava visokim zahtjevima čuvanja sigurnosti podataka, u interesu njihove zaštite isključivo sam usmjerena na komunikaciju s moje privatne e-mail adrese, što držim prihvatljivo sigurnim načinom. Tako sam izbjegla mogućnost eventualnog neautoriziranog ulaska u podatke tj. sadržaj e-konzultacije.

Broj e-konzultacija se s vremenom sve više povećava. Od početnih nekoliko tjedno, prerastao je u nekoliko dnevno. Kako sam trenutačno na specijalizaciji, pa je moje fizičko izbivanje iz ambulante

često, ovaj način rada s pacijentima se u ovom trenutku dodatno potvrdio iznimno korisnim. Pridonosi osjećaju povezanosti s mojim pacijentima, a s druge strane i stvarne upućenosti u svakodnevna zbivanja u ordinaciji, što držim obostrano vrijednim.

Planovi

Uz sve veću dnevnu opterećenost ordinacije dolascima pacijenata i zbog potreba administrativne prirode, razmišljam o izradi web stranice ordinacije s mogućnošću naručivanja pacijenata, zaprimanja zahtjeva za administrativnim potrebama, a sve kako bi se što racionalnije iskoristilo vrijeme za kvalitetan rad s pacijentima koji osobno dolaze u ordinaciju, te onih čije zdravstvene potrebe ne podrazumijevaju niti zahtijevaju osobne dolaske u ordinaciju.

U perspektivi očekujem daljnji razvoj malih mobilnih uređaja za praćenje pojedinih funkcija i kliničkih parametara (Mobile Health uređaji), pa bi komunikacija nalaza i podataka s ovakvih uređaja mogla biti dodatna vrijednost i funkcionalnost elektroničke komunikacije s pacijentima u ordinacijama obiteljske medicine.

Kontakt podaci:

Senka Martinović Galijašević, dr.med.
Ordinacija opće/obiteljske medicine DZ Zagreb-Centar
Kumičićeva 5
Zagreb