

Nadogradnja i ažuriranje sustava CEZIH i Portala zdravlja radi poboljšanja korisničkog iskustva

Ivo Baćilo
Tehničko veleučilište u Zagrebu, Vrbik 8, 10000 Zagreb

Sažetak

Rad analizira razloge nedovoljno čestotne uporabe Portala zdravlja, obrazlažući ih složenim metodama autentifikacije i nedostatkom integracije javnih i privatnih zdravstvenih sustava. Predlaže se pojednostavljenje prijave i tehnološka nadogradnja sustava CEZIH.

Ključne riječi: CEZIH; Portal zdravlja; Korisničko iskustvo; Ažuriranje;

Uvod

Digitalizacijom je zdravstvenog sektora Republika Hrvatska svojim Centralnim informacijskim zdravstvenim sustavom (CEZIH) i Portalom zdravlja u sklopu sustava e-Građani, olakšala građanima pristup svojim informacijama i korištenje različitih zdravstvenih usluga. Ipak, građani se tim uslugama ne koriste zbog više razloga. U ovom se radu razmatraju razlozi niske stope uporabe te moguća rješenja u obliku nadogradnje postojeće informacijske infrastrukture.

Poboljšanje Portala zdravlja

Darko Gvozdanović, voditelj poslovnog područja e-Zdravstvo, u intervjuu s urednicom Biltena HDMI (Hrvatskog društva za medicinsku informatiku), Josipom Kern, više puta ističe nisku stopu uporabe sustava kao jedan od glavnih problema i prepreka za njegovo poboljšanje. Gvozdanović navodi kako je Portal zdravlja opsežan u svojim mogućnostima pa, u tom pogledu, niska stopa uporabe ne proizlazi iz manjka funkcionalnosti. (1)

Jedan je od razloga niske stope uporabe svakako način autentifikacije pristupa portalu i valja predmnijevati o tome tko najviše pristupa tim podacima i s kojeg uređaja. Trenutno, riječ je o metodama prijave putem m-Banking aplikacija različitih banki, specijalizirane m-Token CARNet aplikacije, HZZO-ove (Hrvatski zavod za javno zdravstvo) fizičke kartice te ostalih Certilia načina prijave. (2)

Naime, iako se radi o naprednim sustavima prijave, oni zahtijevaju značajniju razinu informacijske pismenosti. Kako bi korisnik pribavio potrebne jednokratne šifre za autentifikaciju, potrebni su mu sljedeći koraci:

1. prijaviti se u jednu od ponuđenih aplikacija, pri čemu najprije mora unijeti PIN ili otisak prsta,
2. otići do sekcije jednokratnog m-Token, kopirati serijski broj m-Token i zapisati ili zapamtiti jednokratnu šifru,
3. unijeti potrebne podatke u obrazac na službenim stranicama, pritom pazeći na istek trajanja valjanosti jednokratne šifre.

Ovaj je proces značajno lakše slijediti na osobnom računalu, ali on ipak zahtijeva srednju razinu informacijske pismenosti. Ipak, hrvatska demografska slika, s najviše ljudi starije i srednje životne dobi, ne podrazumijeva takve vještine. Upravo je to pokazalo priopćenje Državnog zavoda za statistiku o primjeni informacijskih i komunikacijskih tehnologija u kućanstvima i kod pojedinaca. Manji se broj

ispitanika koristio uslugama e-Zdravstva u svrhu naručivanja termina liječničkog pregleda, a nešto viši broj ispitanika koristio se ovim uslugama za uvid i provjeru zdravstvenih informacija. U priopćenju se, također, primjećuje i povećanje uporabe mobilnih uređaja kao glavnog pristupa internetu te smanjenje uporabe osobnih računala. (3) (4)

Imajući to na umu, predlaže se dodavanje jednostavnijih načina autentifikacije u svrhu prijave, poput kombinacije unošenja OIB-a te jednokratne šifre izvedene iz aplikacije Microsoft Authenticator. Ova se vrsta aplikacije dulje vremena koristi u brojnim korporativnim okruženjima gdje je razina sigurnosti od iznimnog značaja. Alternativno, kao jednostavniji se pristup može primijeniti i OIB – SMS sustav, pri čemu bi korisnik, nakon unošenja OIB-a, pritisnuo tipku za slanje jednokratne lozinke na broj povezan sa svojim identitetom i tako primio jednokratnu šifru. U bilo kojem od ovih predloženih načina prijave, preporučuje se korištenje neke od metoda za „zaključavanje“ zaslona, poput uzorka, lozinke, PIN-a ili nekog biometrijskog elementa.

Nadalje, osim pojednostavljenja načina prijave i autentifikacije, moguće je i nadograditi sami CEZIH, kako bi uporaba Portala zdravlja bila dostupnija korisniku, o čemu će biti riječ u idućem poglavlju.

Nadogradnja CEZIH-a

Jedan od načina za poboljšanje korisničkog iskustva pri uporabi Portala zdravlja, s glavnim ciljem povećanja stope korištenja, podrazumijeva nadogradnju glavnih funkcionalnosti CEZIH-a. Uz informatizaciju preostalih zdravstvenih procesa javnog zdravstva, velika bi prednost bila i integracija CEZIH-a s privatnim zdravstvenim sustavima. Prema anketi agencije „Ipsos“, vidljivo je nezadovoljstvo građana javnim zdravstvom te njihovo nastojanje uporabe privatnog. (5) Međutim, česta je pojava hibridni pristup, pri čemu se građani najčešće konzultiraju s osobljem iz javnog zdravstva, a zbog duljih lista čekanja, preglede obavljaju privatno. (6)

Pri takvom pristupu, ako liječnik u privatnoj praksi nema potpisan ugovor s HZZO-om, liječnik iz javnog sektora neće imati uvid u nalaze privatnih ustanova, osim kad mu ih pacijent osobno predoči. Ponovno treba naglasiti hrvatsku demografsku sliku s najviše stanovništva starije i srednje životne dobi koja je navikla na uporabu fizičkih medija poput papira. Ta praksa „donošenja nalaza“ predstavlja samostalni pokušaj stanovnika za usklađivanjem i djelomičnom integracijom odabranih privatnih i javnih zdravstvenih institucija. U tome se nazire i prilika za digitalno rješenje.

Ažuriranjem trenutne infrastrukture CEZIH-a tako da joj, temeljem pacijentove suglasnosti, mogu pristupati privatne ustanove, pacijenti bi se rasteretili nošenja na uvid sve potrebne dokumentacije. Naravno, to zahtijeva prilagodbe propisa, restrukturiranje baze podataka, ažuriranje korisničkog sučelja u Portalu zdravlja, ali sobom i nosi i brojne pogodnosti, kao i još jedan poticaj za korištenje ove platforme.

Uz pojednostavljenje pristupa podacima, ovakav produžetak CEZIH-a omogućio bi bolju zaštitu zdravstvenih podataka, koje pacijenti najčešće sami ugrožavaju, ispisujući kopije nalaza radi čuvanja izvornika, ali i ostavljajući ih najčešće u pretincu e-pošte pisarnica.

U pitanju stanovnika mlađe životne dobi, virtualni prikaz „obiteljskog zdravstvenog stabla“, uz pristanak svih uključenih strana, omogućio bi liječnicima lakši uvid u moguće nasljedne bolesti. To je osobito korisno u slučaju hitnih situacija gdje pacijent nije mogao te podatke pribaviti unaprijed te kod ostalih slučajeva u koje ulaze čimbenici poput prethodno spomenute informatičke pismenosti i fizičke udaljenosti od roditelja, npr. kod studenata.

Zaključak

Analiza je pokazala da složenost postojećih metoda autentifikacije u Portalu zdravlja predstavlja značajan izazov, osobito za stariju populaciju koja nije navikla na visoku razinu digitalne pismenosti. Uvođenje jednostavnijih metoda pristupa moglo bi značajno smanjiti prepreke te potaknuti širu uporabu usluge. Nadalje, proširenje CEZIH-a tako da obuhvati i privatne zdravstvene sustave, omogućilo bi sveobuhvatniji pristup zdravstvenim informacijama. Takve bi mjere rezultirale povećanjem korisničkog iskustva pa tako i većom stopom uporabe ovog sustava.

Literatura

1. Kern J. Stanje informatizacije zdravstva u Hrvatskoj. Bilten Hrvatskog društva za medicinsku informatiku (Online) [Internet]. 2020 [pristupljeno 24.02.2025.];26(1). Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/235131>
2. Vlada Republike Hrvatske, Lista vjerodajnica kao načina prijave za sustav e-Građani [pristupljeno 24.02.2025.] Dostupno na: <https://gov.hr/hr/lista-prihvacenih-vjerodajnica/1792>
3. Državni zavod za statistiku, Primjena informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u kućanstvima i kod pojedinaca u 2024. [pristupljeno 25.02.2025.] Dostupno na: <https://podaci.dzs.hr/2024/hr/76943>
4. Croatia.Eu, Demografska slika (Online) [Internet] [pristupljeno 24.02.2025.] Dostupno na: <https://croatia.eu/index.php/hr/home-hr/zemljopis-stanovnistvo/demografska-slika>
5. Jerković R. Anketa „Zdravstvo u Hrvatskoj – stavovi i istraživanja“ [pristupljeno 25.02.2025.] Dostupno na: <https://www.sdp.hr/jerkovic-predstavila-rezultate-istrazivanja-zdravstvu-dvije-trecine-ljudi-nije-zadovoljno-javnim-zdravstvenim-sustavom/>
6. Martinović Lj. Liste čekanja u bolnicama se otele kontroli. HZZO ugovara čak 61.000 pregleda s privatnim klinikama. Novi List [pristupljeno 25.02.2025]. Dostupno na: <https://www.novolist.hr/novosti/hrvatska/liste-cekanja-u-bolnicama-se-otele-kontroli-hzzo-ugovara-cak-61-000-pregleda-s-privatnim-klinikama/>