



BLISKO  
**30%**

**POLAKÓW**  
SKORZYSTAŁO W CIĄGU  
OSTATNICH 3 MIESIĘCY  
ZE ZDALNEJ PORADY  
LEKARSKIEJ

BLISKO  
**50%**  
DEKLARUJE, ŻE NIE  
SKORZYSTA ZE ZDALNEJ  
WIZYTY PO  
ZAKOŃCZENIU  
PANDEMII

# ZDALNE WIZYTY LEKARSKIE

RAPORT OPINII

**Procontent**

2020

# Metodologia badania

RAPORT ZDALNE WIZYTY LEKARSKIE

## METODOLOGIA BADANIA

- Celem badania było poznanie opinii na temat zdalnych wizyt lekarskich.
- Badanie zostało zrealizowane w dniach 21.04-23.04.2020 przez agencję SW RESEARCH metodą wywiadów on-line (CAWI) na panelu internetowym SW Panel.
- W ramach badania przeprowadzono 1006 ankiet z reprezentatywną grupą Polaków powyżej 18 roku życia.
- Kwestionariusz badawczy został przygotowany przez agencję SW RESEARCH na podstawie zagadnień dostarczonych przez agencję Procontent.

**1006**

Ankiet

**18+**

Polacy

**CAWI**

metoda badawcza

# Zdalna wizyta lekarska przyszłością medycyny

Czy pandemia koronawirusa zmieni oblicze Polskiej Medycyny? Czy zaczniemy bardziej dbać o swoje zdrowie i czy częściej będziemy korzystać z medycyny on-line? Na to i wiele innych pytań starają się dziś odpowiedzieć zarówno firmy, jak i eksperci z branży medycznej. W naszym raporcie zapytaliśmy Polaków, o to, jaki jest ich stosunek do zdalnych porad lekarskich oraz czy chcieliby z nich korzystać po zakończeniu pandemii.

Niestety jak pokazują nasze badania aż 17% osób, które skorzystały ze zdalnych wizyt nie wierzy w ich skuteczność. 60% z badanych wskazuje, że lekarz nie mógł prawidłowo przeprowadzić wizyty, ponieważ nie mógł dotknąć pacjenta, zajrzeć do gardła etc. Aż 35% ankietowanych miało problem z przekazaniem lekarzowi gdzie tkwił prawdziwy problem zdrowotny. Dla kilkunastu procent badanych problemem było znalezienie odpowiednio intymnego miejsca w domu do przeprowadzenia wizyty online.

Większość pacjentów sygnalizuje problemy natury obiektywnej. Jedynie 1/5 badanych miała poczucie niedostatecznie przeprowadzonego wywiadu przez lekarza. Oznacza to, że cyfrowa rewolucja w medycynie potrzebuje edukacji obu stron zarówno pacjentów, jak i lekarzy w związku z nową rzeczywistością.

Już przed wybuchem pandemii wiele podmiotów medycznych zdecydowało się na wprowadzenie konsultacji on-line jako sposobu na dostęp do lekarza dla pracowników korporacji. Zdalna wizyta lekarska ma wiele zalet, można z jej pomocą szybko przedłużyć receptę oraz uzyskać pomoc przy własnym biurku nawet w przerwie lunchowej. Jednak, kiedy z wizyty alternatywnej, niejako uzupełniającej pakiet świadczeń staje się jedyną opcją lub opcją pierwszego wyboru, niestety jako społeczeństwo przyglądamy się jej bardziej krytycznie.

Sygnalizowane przez Polaków problemy z wizyt w gabinetach on-line wskazują, że konieczne jest komunikowanie wizyty zdalnej, jako pełnoprawnego zamiennika wizyty w gabinecie lekarskim oraz edukacja pacjenta w kwestii przygotowania się do wizyty, tak by mógł lepiej opowiedzieć o swoich problemach zdrowotnych. Warto podkreślać w komunikacji zalety wizyty on-line, promować to rozwiązanie, jako rozwiązanie nowoczesne i przyszłościowe. Co jednak bardzo ważne to odpowiednie przygotowanie pacjenta do wizyty zdalnej. Zapewnienie mu wcześniejszych informacji na temat tego jakich informacji będzie potrzebował lekarz. Umożliwienie wypełnienia wstępnego wywiadu on-line, aby pacjent mógł się przygotować do pytań, które padną podczas wizyty, ale również zwrócenie uwagi na objawy, które powinny go zaniepokoić.

Zdalna wizyta lekarska jest niewątpliwie przyszłością medycyny i warto już dziś pracować nad tym, aby doświadczenia z czasów pandemii nie wyhamowały jej rozwoju. Warto również pokazać pacjentowi, że w dzisiejszej medycynie dotyk lekarza może być w pewnym stopniu zastąpiony przez różnego typu mobilne urządzenia, w które wyposażymy pacjenta, a które monitorują jego stan zdrowia w połączeniu z jego smartfonem lub laptopem. Niewątpliwie warto również pokazywać pacjentom jak mogą sobie zorganizować miejsce do wizyty on-line oraz jak rozmawiać o sprawach intymnych. Ostatnią kwestią jest wiara w skuteczność wizyty i tu warto by o skuteczności terapii mówili sami pacjenci, dobrze byłoby również, gdyby medycyna on-line zyskała własnych liderów opinii. Lekarzy, którzy potrafią o niej mówić jako o pełnoprawnej gałęzi rozwoju medycyny.

Drodzy czytelnicy naszego raportu. Jak możecie zorientować się z tego wstępu przed zdalnymi wizytami jeszcze dużo pracy. Do przekonania prawie połowa polskiego społeczeństwa. Miejmy jednak nadzieję, że ta podróż, ku przyszłości, która dziś się rozpoczyna zakończy się dużym sukcesem.

# Podsumowanie wyników

## RAPORT ZDALNE WIZYTY LEKARSKIE

- W ciągu ostatnich 3 miesięcy prawie co trzeci ankietowany korzystał ze zdalnych wizyt lekarskich, np. przez Internet lub telefon.
- W większości przypadków (ponad 70%) była to wizyta w publicznej służbie zdrowia na NFZ. 16% badanych miało zdalną wizytę w prywatnej służbie zdrowia w ramach abonamentu, natomiast 15% płatną wizytę w prywatnej służbie zdrowia, bez abonamentu.
- 70% respondentów, którzy korzystali ze zdalnej wizyty uznała, że ma ona taką samą wartość jak zwykła wizyta w gabinecie lekarskim. Częściej tego zdania były osoby korzystające z wizyt w ramach prywatnej służby zdrowia.
- Ponad 60% osób, które uznały, że wizyta zdalna nie ma takiego samego charakteru jak zwykła wizyta, wskazało jako wadę brak możliwości prawidłowego zbadania przez lekarza. Co trzeci z tej grupy wskazał, że miał trudności z przekazaniem lekarzowi z czym ma problem, a co piąty uznał, że lekarz nie przeprowadził pełnego wywiadu.
- Trzy czwarte ankietowanych w ostatnich trzech miesiącach było zdrowych, dlatego nie korzystało ze zdalnych wizyt lekarskich. Co dziesiąta osoba, która nie skorzystała z porady zdalnej szukała pomocy w aptece, podobny odsetek badanych nie miał możliwości wizyty zdalnej w swojej przychodni lub u swojego lekarza.
- Podzielone są opinie badanych co do tego, czy po zakończeniu izolacji domowej będą korzystać ze zdalnej konsultacji z lekarzem. Częściej skłonne są z tego korzystać osoby, które korzystały z wizyt zdalnych w prywatnych placówkach w ramach abonamentu oraz ogólnie badani, którzy mieli za sobą takie doświadczenie jak zdalna wizyta lekarska.

**70% respondentów**, którzy korzystali ze zdalnej wizyty

uznała, że ma ona taką samą wartość jak zwykła wizyta w gabinecie lekarskim,

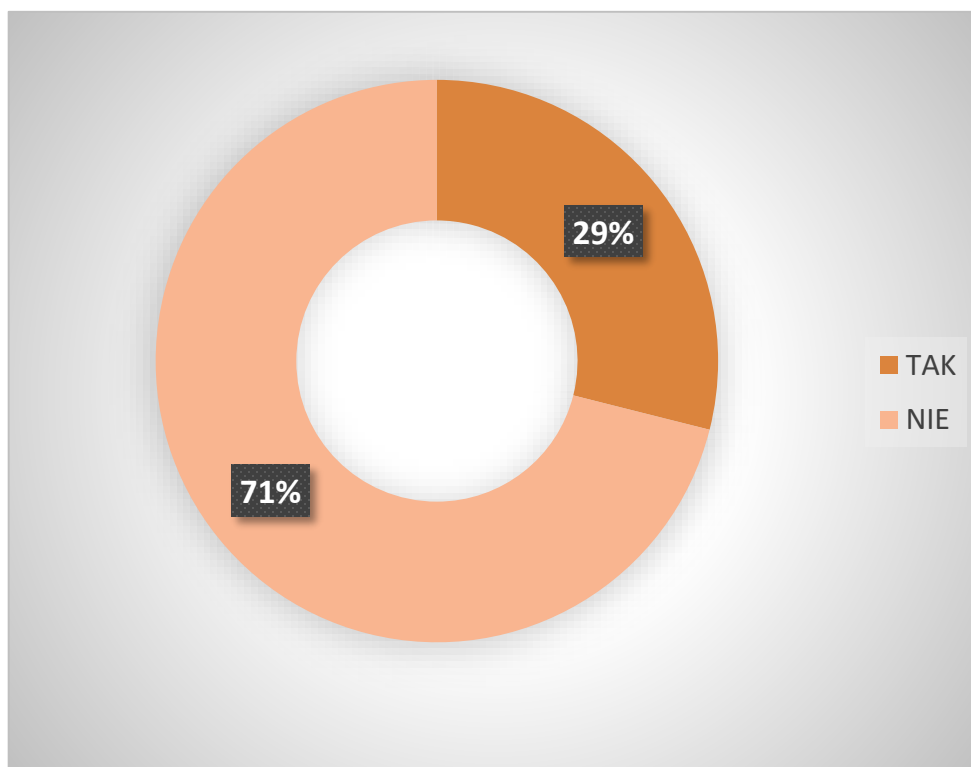
**30% nie podziela tego zdania.**



# Korzystanie ze zdalnych wizyt lekarskich

RAPORT ZDALNE WIZYTY LEKARSKIE

Czy w ciągu ostatnich 3 miesięcy korzystał(a) Pan(i) ze zdalnych wizyt lekarskich (przez Internet lub telefon)?



- W ciągu ostatnich 3 miesięcy prawie co trzeci ankietowany korzystał ze zdalnych wizyt lekarskich, np. przez Internet lub telefon.

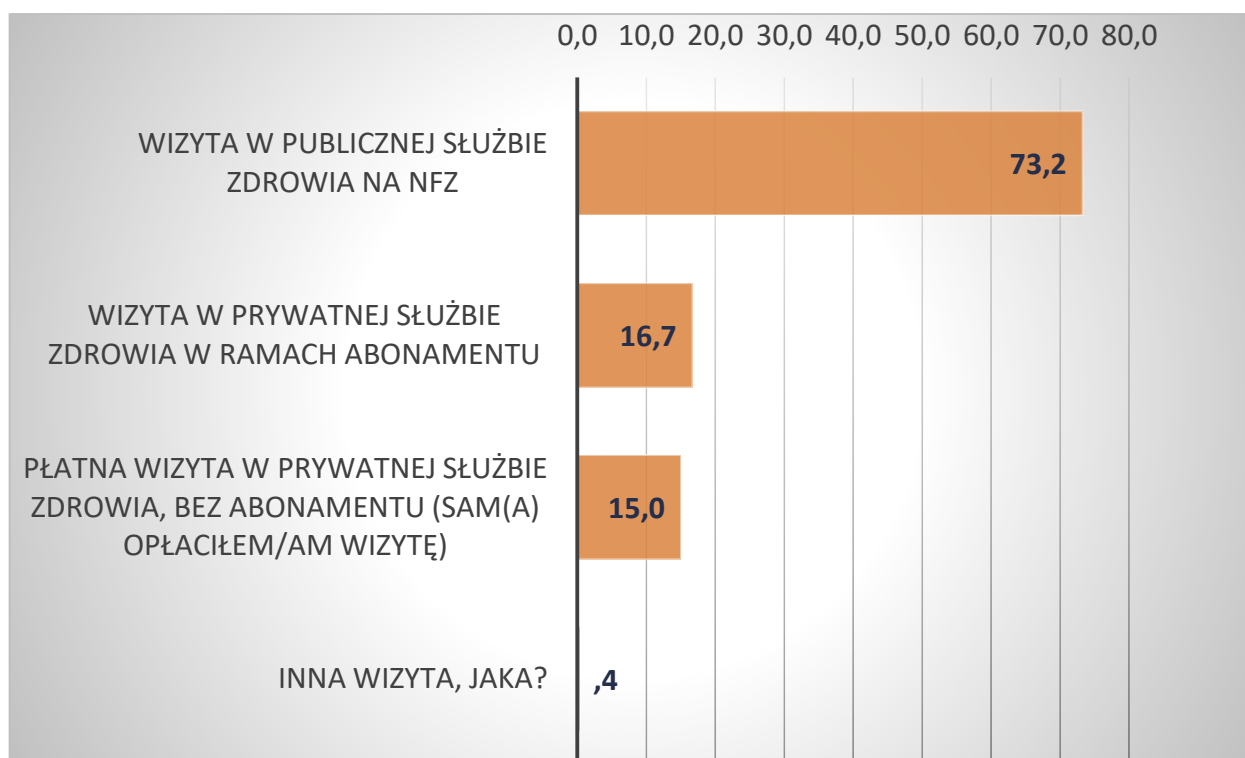
**Blisko 30% Polaków**

skorzystała ze zdalnych wizyt lekarskich w czasie pandemii

# Ocena wizyty zdalnej

RAPORT ZDALNE WIZYTY LEKARSKIE

## Jaka to była wizyta zdalna?\*



Osoby, które w ciągu ostatnich 3 miesięcy korzystały ze zdalnych wizyt lekarskich

\*Możliwość wyboru wielu odpowiedzi

- W większości przypadków (ponad 70%) była to wizyta w publicznej służbie zdrowia na NFZ. 16% badanych miało zdalną wizytę w prywatnej służbie zdrowia w ramach abonamentu, natomiast 15% płatną wizytę w prywatnej służbie zdrowia, bez abonamentu.

Większość badanych skorzystała ze zdalnej porady lekarskiej

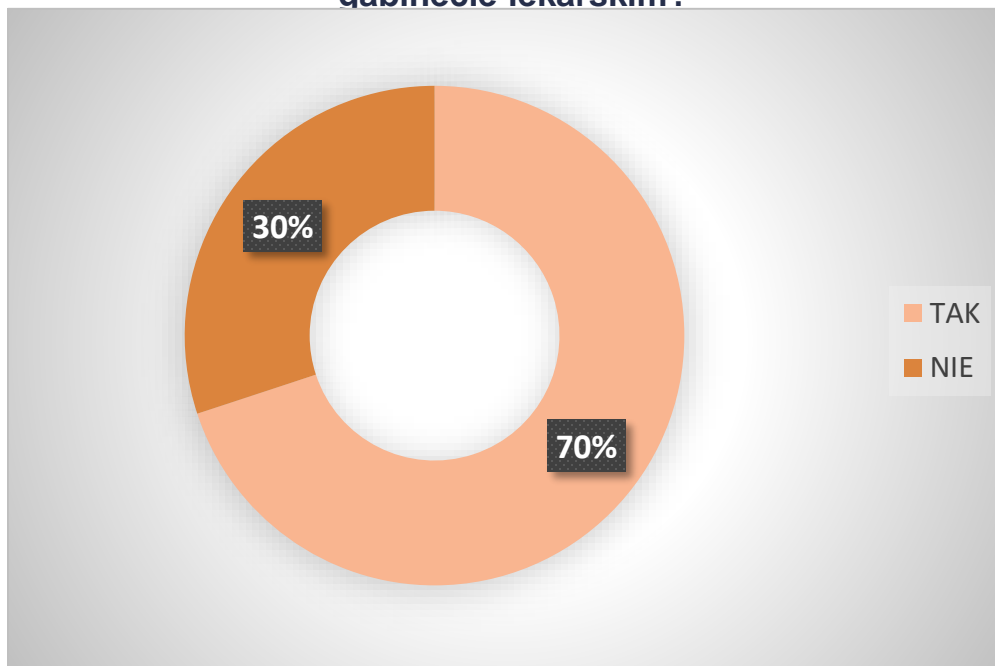
w publicznej służbie zdrowia,

ale aż 15 % badanych zapłaciło za wizytę z własnej kieszeni

# Ocena wizyty zdalnej

## RAPORT ZDALNE WIZYTY LEKARSKIE

Czy badanie/porada zdalna (telefoniczna lub internetowa) miała dla Pana taką samą wartość jak zwykła wizyta w gabinecie lekarskim?



Osoby, które w ciągu ostatnich 3 miesięcy korzystały ze zdalnych wizyt lekarskich  
\*Możliwość wyboru wielu odpowiedzi

- 70% respondentów, którzy korzystali ze zdalnej wizyty uznała, że ma ona taką samą wartość jak zwykła wizyta w gabinecie lekarskim. Częściej tego zdania były osoby korzystające z wizyt w ramach prywatnej służby zdrowia.

**30% badanych** uważa,

że wizyta zdalna nie miała takiej samej wartości

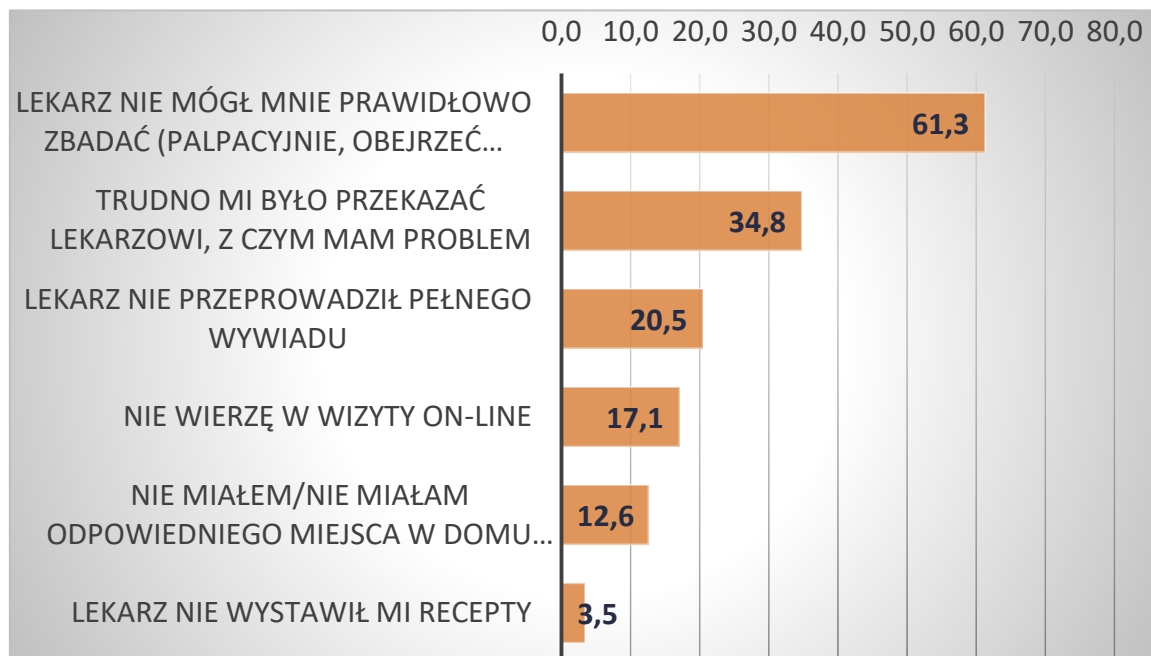
jak wizyta w gabinecie lekarskim



# Wizyta tradycyjna a wizyta zdalna

## RAPORT ZDALNE WIZYTY LEKARSKIE

**Dlaczego wizyta zdalna nie miała dla Pana/Pani takiego samego charakteru jak wizyta w gabinecie lekarskim?**



Osoby, dla których zdalna wizyta lekarska NIE miała takiej samej wartości jak wizyta tradycyjna  
Możliwość wyboru wielu odpowiedzi

- Ponad 60% osób, które uznały, że wizyta zdalna nie ma takiego samego charakteru jak zwykła wizyta, wskazało jako wadę brak możliwości prawidłowego zbadania przez lekarza. Co trzeci z tej grupy wskazał, że miał trudności z przekazaniem lekarzowi z czym ma problem, a co piąty uznał, że lekarz nie przeprowadził pełnego wywiadu.

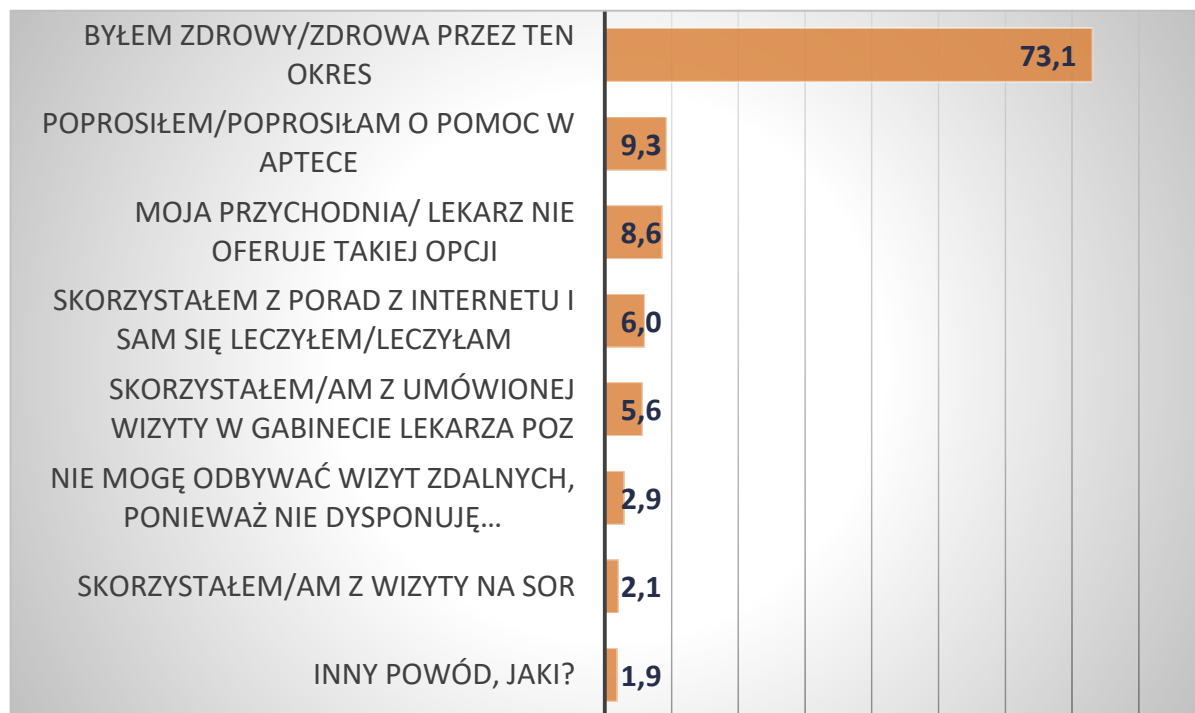
**Aż 17% badanych nie wierzy** w wizyty zdalne

**Ponad 60%** skarży się, że lekarz nie mógł ich prawidłowo zbadać,  
**a blisko 13%** nie dysponuje odpowiednim sprzętem  
**i miejscem** do odbywania wizyty online

# Powody niekorzystania z

## RAPORT ZDALNE WIZYTY LEKARSKIE

### Dlaczego nie korzystał(a) Pan(i) ze zdalnych wizyt lekarskich w ciągu 3 ostatnich miesięcy?



Osoby, które w ciągu ostatnich 3 miesięcy NIE korzystały ze zdalnych wizyt lekarskich  
Możliwość wyboru wielu odpowiedzi

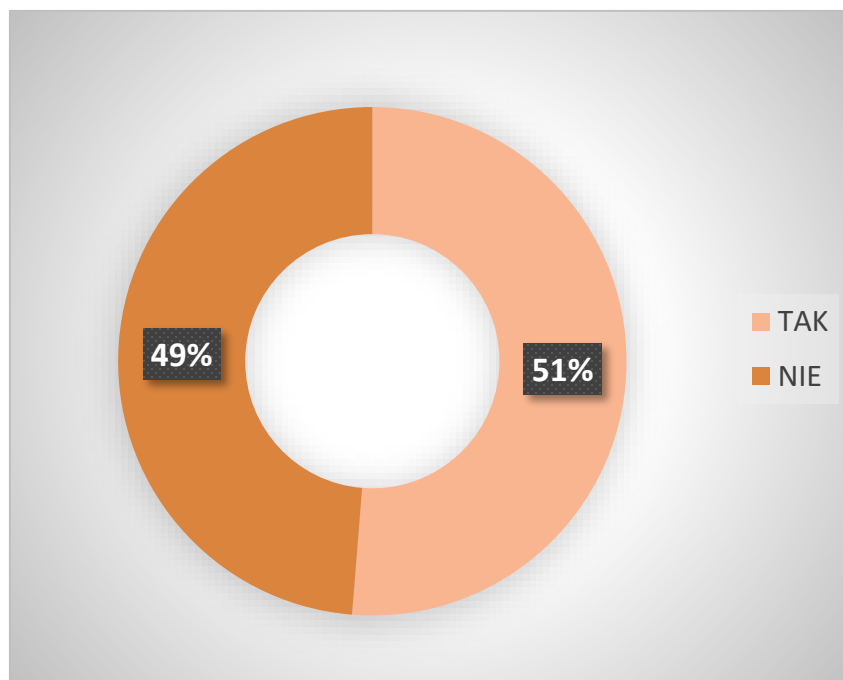
- Trzy czwarte ankietowanych w ostatnich trzech miesiącach było zdrowych, dlatego nie korzystało ze zdalnych wizyt lekarskich. Co dziesiąta osoba, która nie skorzystała z porady zdalnej szukała pomocy w aptece, podobny odsetek badanych nie miał możliwości wizyty zdalnej w swojej przychodni lub u swojego lekarza.

Osoby, które nie korzystają z porad zdalnych: **aż 9,3% badanych poprosiło o pomoc w aptece, 6% skorzystało z porad z Internetu i leczyło się samodzielnie, a tylko 2,3% skorzystało z pomocy SOR.**

# Korzystanie z wizyt zdalnych po izolacji

RAPORT ZDALNE WIZYTY LEKARSKIE

Czy po zakończeniu izolacji domowej będzie Pan/Pani chętnie korzystał(a) ze zdalnych konsultacji z lekarzami?



- Podzielone są opinie badanych co do tego, czy po zakończeniu izolacji domowej będą korzystać ze zdalnej konsultacji z lekarzem. Częściej skłonne są z tego korzystać osoby, które korzystały z wizyt zdalnych w prywatnych placówkach w ramach abonamentu oraz ogólnie badani, którzy mieli za sobą takie doświadczenie jak zdalna wizyta lekarska.

**Blisko połowa badanych  
nie chce korzystać z porad zdalnych  
po zakończeniu izolacji domowej**

# Komentarze ekspertów

## RAPORT ZDALNE WIZYTY LEKARSKIE

### **Bożena Janicka, prezes Porozumienia Pracodawców Ochrony Zdrowia**

Teleporada jest standardem ogólnoswiatowym i nie jest nowością epidemii COVID-19. Oczywiście, będzie ona kojarzyć się z sytuacją pandemii, bo w tym momencie nastąpiło jej rozpowszechnienie i szerokie wdrożenie. Natomiast sytuacja ta zdecydowanie przyspieszyła proces implementacji teleporad, ale też pokazała pacjentom, że są one możliwe i dostępne.

Przypomnę, że od lat domagaliśmy się usankcjonowania porady telefonicznej. W zeszłym roku ta sytuacja znalazła już odzwierciedlenie w dokumentach i zapisach prawa. Aktualna sytuacja potwierdziła nam słuszność naszych zabiegów o jej usankcjonowanie. Mimo to, że będzie ona kojarzona z COVID-19, jest to standard światowy, który pozostanie z nami na długo, a może i na zawsze. Przede wszystkim nie pogarsza to jakiegokolwiek dostępności i stanu opieki. Porady te są dobre i wystarczające w wielu przypadkach ogólnoinformacyjnych których potrzebują pacjenci, ale też w kontynuacji, czy modyfikacji leków. Nie doszło tutaj też do jakiegokolwiek zaniechania, dlatego, że jeżeli obie strony - lekarz i pacjent stwierdzają, że muszą się zobaczyć, wtedy porada telefoniczna jest tylko wstępem do wizyty głównej w gabinecie w placówce medycznej. Patrząc na sytuację pacjentów, to zdecydowanie nabrali chęci i wiedzy, że mogą pozyskać receptę, czy zlecenie na zaopatrzenie ortopedyczne, bez zgłaszania się do przychodni. Odbieramy to jako pozytywny głos korzystających. Jest to często też kwestia ich wygody i ułatwienia dostępności do procesu leczenia. Dodatkowo duża część osób traktowała placówki medyczne jako miejsce wymiany informacji, teraz bezwzględnie się to zmieniło. Porady te, zmieniły też podejście lekarzy, którzy początkowo podchodzili do nich dość niechętnie, teraz uległo to zmianie i z czasem pokazało, to że usprawnia ona proces leczenia.

Według mnie, teleporada zdecydowanie realizuje potrzeby zdrowotne większości pacjentów i nie należy jej tylko i wyłącznie łączyć z sytuacją epidemiologiczną COVID-19. Wiadomo, są przypadki, których teleporada nie załatwi, ale twierdzę, że pozwala ona zdecydowanie przyspieszyć, usprawnić i skrócić cały proces leczenia. Telemedycyna, ale też videomedycyna są kolejnymi etapami, które mamy zamiar wdrażać.

# Komentarze ekspertów

## RAPORT ZDALNE WIZYTY LEKARSKIE

### **Jacek Krajewski, prezes Porozumienia Zielonogórskiego**

Trzeba brać pod uwagę, że tak naprawdę to jest nowa formuła w powszechnym zastosowaniu. Jeżeli mamy w tej chwili taki wynik, to pokazuje jak ogromne możliwości tkwią w tej formie udzielania świadczeń. Widać, że pacjenci dostrzegają komfort, jaki daje im to narzędzie, począwszy od ułatwień komunikacyjnych, jak dojazd do miejsca wizyty, następnie oczekiwania w kolejce, po to aby załatwić podstawowe sprawy. Mówimy tu oczywiście o nieskomplikowanych świadczeniach, jak wypisanie recepty, czy uzyskania zwykłej porady od lekarza czy pielęgniarki. Są to głównie takie porady, które nie wymagają natychmiastowej interwencji lekarskiej, tylko są kontynuacją, doprecyzowaniem, albo edukacją zdrowotną lub doraźnym zachorowaniem, które nie wymaga dokładnego badania fizykalnego, jak np. bóle stawów.

To badanie pokazuje, że rzeczywiście w sytuacji kiedy musieliśmy sięgnąć po teleporady z uwagi na sytuację epidemiologiczną, to ta forma okazała się formą dla olbrzymiej ilości osób – dogodną. To też ukazuje, że wtedy kiedy będzie już sytuacja ustabilizowana, epidemia przeminie, to bardzo duża część osób, jednak nie będzie chciała odstąpić od teleporad. Kiedyś procent udzielanych teleporad był znikomy, a teraz może zdarzyć się sytuacja, że będzie on sięgał kilkadziesiąt procent.

Trudno w dwa miesiące zmienić przyzwyczajenia pacjentów i lekarzy, które trwają rzeczywiście od kilkadziesiąt lat. Zawsze jednak fizykalne badanie dla pacjenta było kluczowe. Mogli oni odnieść wrażenie, że wręcz uległo pogorszenie jego jakości. Wręcz dziwie się, że tak aż wielu pacjentów, chciałoby ponownie skorzystać z teleporady. Odwróciłbym sytuację i powiedział, że szklanka jest jednak w połowie pełna. Powiedziałbym, że to jest jednak optymistyczna dla przyszłości teleporad. Twierdzę też, że powinny być wprowadzane działania edukacyjne, które upowszechniłyby jednak telemedycynę. Pacjent dzwoniąc do placówki, rejestrując się, powinien mieć wybór, czy chce się zbadać w placówce, czy jednak wystarczy mu teleporada i lekarz do niego oddzwoni. Dotychczas, pacjenci nie wiedzieli, że mają taką możliwość. Koronawirus w jakimś sensie, szybko załatwił sprawę wdrażania teleporad i wyedukował pacjentów, że rzeczywiście istnieje dla nich taka możliwość.

# Komentarze ekspertów

## RAPORT ZDALNE WIZYTY LEKARSKIE

### **Piotr Miluski, project manager w LekSeek Polska**

Stan wywołany epidemią COVID-19 spowodował, że w krótkim czasie ochrona zdrowia zrobiła krok milowy w dziedzinie e-zdrowia.

Oczywiście przed nami jeszcze długa droga, bo nawet najlepsze rozwiązania IT nie wystarczą, jeśli personel medyczny i pacjenci nie dostrzegą zalet usług telemedycznych, co też sygnalizuje raport „Zdalne wizyty lekarskie”.

W związku z tym należy przełamywać bariery cyfrowe i pokazywać korzyści wynikające z telemedycyny, która jest równoprawnym świadczeniem zdrowotnym. Pacjent może oczekiwać kompleksowej i pełnoprawnej opieki, jedyne, co się zmienia, to sposób komunikacji. Nadrzędne kwestie nie ulegają zmianie: lekarz postępuje zgodnie ze swoją wiedzą medyczną i to on ordynuje leczenie. Podczas e-wizyty może nadzorować badanie diagnostyczne wykonywane przez pacjenta za pomocą urządzenia medycznego, np. pomiar glikemii, ciśnienia tętniczego. Na podstawie zebranego wywiadu może zalecić terapię, udzielić informacji na temat zażywanych leków, wystawić e-receptę czy e-ZLA lub zarekomendować pacjentowi wizytę w gabinecie.

Rozwiązania telemedyczne (np. Gabinet drWidget, MyDr) nie mają za zadanie zastąpić tradycyjnych konsultacji. To kolejne narzędzia wspierające pracę środowiska medycznego, podnoszące jakość ochrony zdrowia i optymalizujące proces leczenia.

Choć wzmożona popularyzacja telemedycyny jest wynikiem koronawirusa, to powinna stać się standardem ochrony zdrowia, nawet po zakończeniu epidemii. Dziś zdalna opieka medyczna jest niezbędnym środkiem pozwalającym uniknąć zakażenia wirusem. To bezpieczeństwo, nie tylko pacjentów, ale także ich bliskich i przeciążonego personelu medycznego. Warto jednak przyszłościowo traktować usługi telemedyczne, które mogą być receptą na najbardziej palące problemy ochrony zdrowia, takie jak: starzejące się społeczeństwo, kolejki do specjalistów, wzrost zachorowań na choroby przewlekłe czy też braki w kadrach lekarskich.



# Komentarze ekspertów

## RAPORT ZDALNE WIZYTY LEKARSKIE

**Hanna Niemierka, Kierownik NZOZ eDoktor24.pl**

Przymus kontaktu na odległość spowodował, że wielu pacjentów, którzy nie mieli dotychczas nawet takiego pomysłu, spróbowało połączyć się z lekarzem na odległość i większość się nie zawiodła. W naszej przychodni obserwowaliśmy kilkukrotny wzrost zainteresowania zdalnymi konsultacjami, zarówno ze strony pacjentów jak i lekarzy. Podejrzewam, że o ile, zainteresowanie pacjentów będzie się stopniowo normować, tak zainteresowanie personelu medycznego stale będzie rosnąć, co pozwala mieć nadzieję, że w przyszłości więcej pacjentów zostanie „zaopiekowanych” w sposób na jaki pozwalają nam już zarówno technologia, jak i doświadczenie w prowadzeniu teleopieki.

Mimo, że często taki kontakt pacjent nawiązywał po raz pierwszy, w trudnych warunkach, to aż 70% respondentów, którzy korzystali ze zdalnej wizyty uznała, że konsultacja zdalna ma taką samą wartość jak zwykła wizyta w gabinecie lekarskim. Budujący jest sam fakt, że zdecydowana większość uzyskała pomoc jakiej potrzebowała i nie było konieczne, przemieszczanie się i narażanie zdrowia i życia. Oczywiście są sytuacje w których kontakt bezpośredni jest nieunikniony, kiedy potrzebne jest wykonanie specjalistycznego badania, ale zdecydowana większość konsultacji wymaga tylko dobrego przygotowania i może odbyć się z powodzeniem na odległość, bez niepotrzebnych dojazdów i tworzenia długich kolejek do gabinetu. Warto podkreślić wpływ stopnia przygotowania podmiotów leczniczych do przeprowadzenia telekonsultacji na ich ocenę. Niestety, publiczna służba zdrowia nie była jeszcze w ogóle gotowa na prowadzenie zdalnych konsultacji. W odróżnieniu od zwykłej rozmowy telefonicznej, w ramach profesjonalnie zorganizowanej telekonsultacji pacjent może wcześniej przesłać wybranemu lekarzowi, z którym odbędzie konsultację, opis objawów, może uzupełnić wywiad medyczny, załączyć wyniki badań. Stopień zaawansowania narzędzi telemedycznych jest tutaj kluczowym czynnikiem wpływającym na jakość. Musimy wziąć pod uwagę również to, że także pacjenci w dużej mierze nie byli przygotowani do odbycia takiej konsultacji na odległość.

Deklaracje chęci wyboru raczej osobistego kontaktu z lekarzem w przyszłości mogą być efektem właśnie braku właściwej organizacji telekonsultacji i kontaktu z obsługą. Cieszy natomiast, że publiczna służba zdrowia zorganizowała się na tyle, żeby uruchomić konsultacje za pomocą środków komunikowania się na odległość i wierzę, że zdecydowana większość pacjentów, którzy potrzebowali pomocy, uzyskali ją w mniej lub bardziej satysfakcjonujący sposób, jednak faktem jest też to, że informatyzacja w polskiej publicznej służbie zdrowia postępuje bardzo powoli.

# Komentarze ekspertów

## RAPORT ZDALNE WIZYTY LEKARSKIE

### **Anna Rulkiewicz, Prezes Grupy LUX MED**

Tym, co sprawiło, że porada telemedyczna zaczęła być traktowana jako nieodłączny element opieki nad pacjentem, okazała się epidemia koronawirusa, w przebiegu której kontakt bezpośredni stał się czynnikiem ryzyka zakażenia. Okazało się, że można szybko uzyskać profesjonalną poradę bez wychodzenia z domu. Poradę uzupełnioną analizą wyników badań i popartą wystawieniem takich dokumentów, jak recepta, skierowanie, zaświadczenie czy w zdefiniowanych sytuacjach nawet zwolnienie lekarskie. Porada telemedyczna nie zastąpi jednak w pełni klasycznej konsultacji lekarskiej. Wiele sytuacji zdrowotnych, w których znajdują się pacjenci, wymaga badania fizykalnego, wymaga dodatkowych badań, wymaga wykonania zabiegów, których nie da się wykonać w modelu telemedycznym. W takich sytuacjach porada telemedyczna może być uzupełnieniem klasycznej wizyty. Uzupełnieniem tym bardziej cennym, że nie wiąże się z koniecznością oczekiwania – poradę dostaję tu i teraz, niezależnie od tego, gdzie się znajduję. Nawet w podróży. Decyzję o kolejnych krokach, które powinnam podjąć, są podejmowane bez zwłoki. Zaczynam od telekonsultacji, na niej dostaję skierowania na badania, wykonuję je, mam wyniki i w ten sposób jestem przygotowana do klasycznej konsultacji, którą umówiłam. Po tej konsultacji ponownie korzystam z trybu telemedycznego – wtedy omawiam z lekarzem postępy w leczeniu, koryguję dawki leków. Może być więc tak, że porada telemedyczna wspiera klasyczną, ale jednak w coraz większej liczbie sytuacji zdrowotnych okazuje się wystarczająca sama w sobie. Przed nami pytanie, w jakich sytuacjach telekonsultacja powinna być uzupełnieniem procesu opieki nad pacjentem, a w jakich może być jedyną metodą sprawowania tej opieki.

# O autorze raportu

## RAPORT ZDALNE WIZYTY LEKARSKIE

Procontent Communication należy do międzynarodowej sieci firm public relations, z siedzibą w Londynie, działającej od 2000 r. Sieć zasięgiem obejmuje 50 krajów i 35 biur na całym świecie. Global Reach to światowa społeczność utytułowanych firm konsultingowych i public relations, która zapewnia lokalne wsparcie w działaniach komunikacyjnych o globalnym zasięgu. Ponadto Procontent od 2017 r. jest członkiem Związku Firm Public Relations. Funkcjonowanie w grupie pozwala na wymianę doświadczeń i wiedzy.

Procontent Communication zajmuje się strategicznym doradztwem wspierając procesy zarządcze. Prowadzimy komunikację nowych inwestycji, w fuzjach i przejęciach, procesach restrukturyzacyjnych oraz sytuacjach kryzysowych. Dobrze zaplanowane działania z zakresu PR korporacyjnego pozwalają na wzmocnienie wizerunku firmy i jej wiarygodności. Usługi świadczone przez Procontent Communication w tym zakresie to m.in.: opracowanie strategii komunikacji korporacyjnej, szkolenia medialne dla kadry zarządzającej, pełnienie funkcji rzecznika prasowego na zlecenie firmy, analiza interesariuszy oraz budowanie efektywnych relacji z różnymi grupami otoczenia.

Opracowujemy kompleksową strategię komunikacji w mediach społecznościowych (Facebook, Instagram, Google+, LinkedIn, Twitter). Przygotowujemy kreację oraz optymalizujemy kampanie Facebook Ads i Google Ads. Naszym celem są zwiększone zasięgi przy jednoczesnym minimalizowaniu kosztów. Dostarczamy pełen content (treści, foto, video). Tworzymy aktywacje niestandardowe, które angażują użytkowników w sieci oraz wpływają na wzrost znaczenia marki. Nawiązujemy współpracę z najpopularniejszymi blogerami, vlogerami i influencerami w Polsce. Zależy nam nie tylko na efektywnym przedstawieniu produktów i usług, które prezentowane są przez postaci wzbudzające zaufanie, ale również na przełożeniu tych działań na realne cele, tj. podniesienie wartości marki oraz wzrost wyników sprzedażowych.

Projekty prowadzone przez Procontent otrzymały nagrody w międzynarodowych konkursach:

**Magellan Awards, Stevie Awards, Spotlight Awards** oraz w polskich konkursach, takich jak:

**effie, Złote Spinacze czy Kampania Społeczna Roku.**