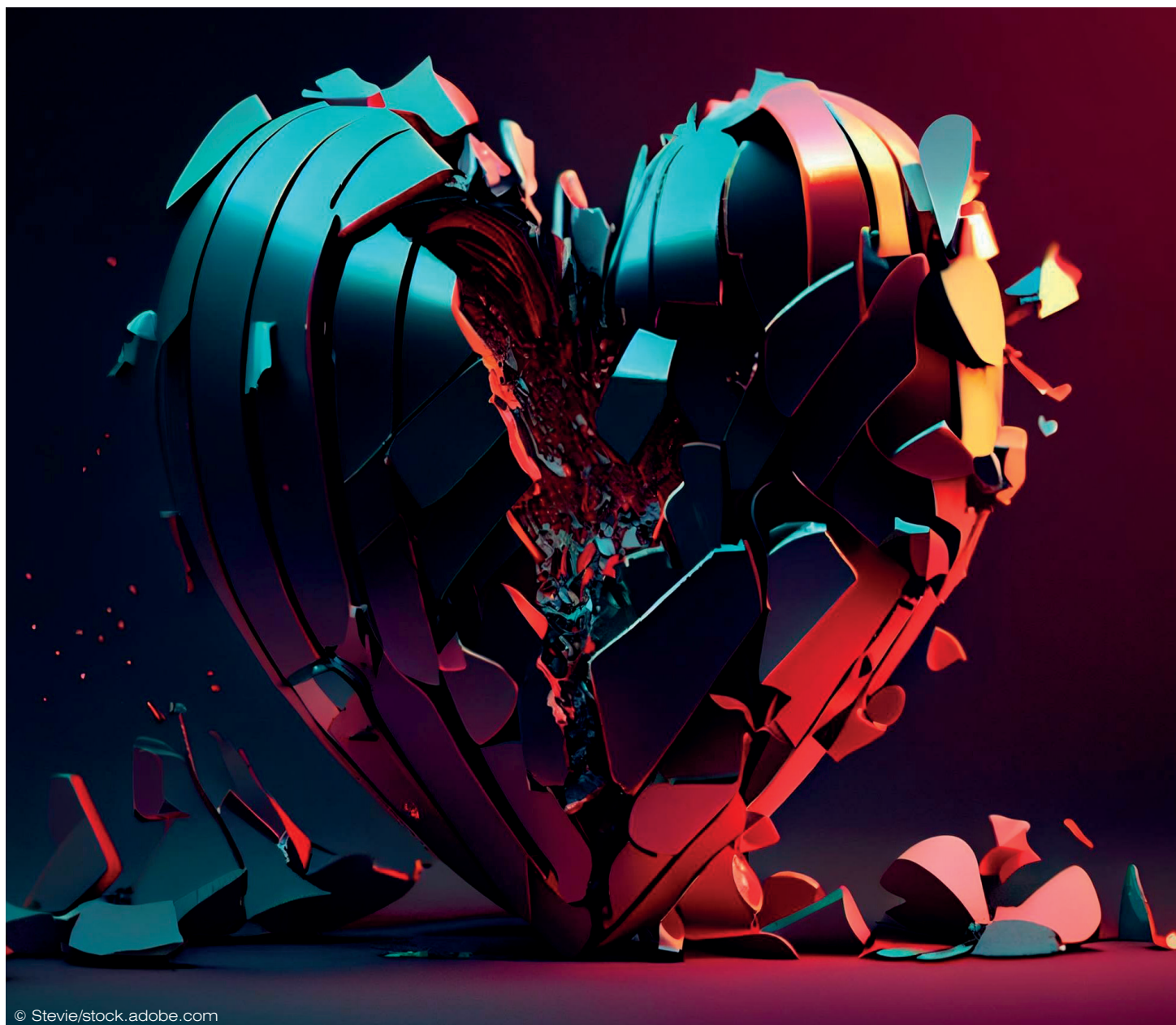


Miesięcznik Ubezpieczeniowy

ISSN 1732-2413 • WSZYSTKO, CO TRZEBA WIEDZIEĆ O RYNKU UBEZPIECZEŃ • TOM 20 I NUMER 6 | CZERWIEC 2023 • 1 CZERWCA 2023



© Stevie/stock.adobe.com

W N U M E R Z E :

Życie i zdrowie

Likwidacja szkód/Transformacja klimatyczna

Agnieszka Wrońska o wyzwaniach/Price walking/Opodatkowanie produktów z UFK



LEK. PATRYK PONIEWIERZA
dyrektor Działu Medycznego Medcover

Nie tylko leczyć, ale przede wszystkim zapobiegać

Niedobór kadr medycznych, presja płacowa, rosnące koszty działalności, to tylko wybrane wyzwania, z którymi muszą się mierzyć dostawcy usług medycznych. Wszystko to odbywa się w czasie ogromnego wzrostu zainteresowania pacjentów wizytami diagnostycznymi i profilaktycznymi. – PATRYK PONIEWIERZA

Relacje z pacjentami, zgodnie z zaproponowaną definicją przez Warszawski Uniwersytet Medycznych, są „oparte na obustronnym szacunku i zaangażowaniu w sposób wielokrotnego kontaktu i porozumiewania się personelu medycznego i pacjentów. To proces nastawiony na współdziałanie i mający na celu poprawę stanu zdrowia pacjenta, uwzględniający jego dobrostan fizyczny i psychospołeczny oraz autonomię, a także autorytet i wiedzę personelu medycznego”. W praktyce obejmuje m.in. kontakt z pacjentem na wszystkich etapach leczenia oraz po jego zakończeniu.

Medicover te działania prowadzi na wielu płaszczyznach, a można je podzielić na bezpośrednie i pośrednie. Do pierwszej z grup powinniśmy zaliczyć:

- jakość leczenia,
- standardy profilaktyki Medcover,
- edukację i wspieranie kształtowania zdrowych nawyków, np. żywieniowych i w obszarze aktywności fizycznej,
- ułatwienie pacjentom dostępu do danych medycznych oraz kontaktu z centrum medycznym czy lekarzem za pomocą różnych kanałów, w tym aplikacji na urządzenia mobilne.

Drugą grupę tworzy cały zespół działań, które usprawniają funkcjonowanie centrów medycznych, dzięki czemu ich działalność staje się jeszcze bardziej efektywna oraz skuteczna w odpowiadaniu na rosnące potrzeby pacjentów. W znacznej mierze są związane z polityką HR, ale też m.in. wykorzystaniem nowych technologii, także w kontekście cyberbezpieczeństwa czy inwestycji w infrastrukturę.

LEPIEJ ZAPOBIEGAĆ NIŻ LECZYĆ

System ochrony zdrowia w Polsce, bez względu na sposób finansowania, mierzy się obecnie z problemem niedoboru kadr medycznych, który – wobec starzenia się społeczeństwa, rosnącego zapotrzebowania na usługi medyczne i będącego spadkiem, m.in. po pandemii i izolacji, długu publicznego – będzie narastał. Odpowiedzią na te wyzwania jest stosowany w Medcover holistyczny model opieki nad pacjentem oraz szczególna rola opieki ambulatoryjnej, którą jest budowanie i umacnianie prozdrowotnych nawyków, realne wpływanie na te obszary życia pacjenta, które determinują jego stan zdrowia i ogólny wellbeing (dobrostan). **Kompleksowe i zintegrowane podejście do opieki ambulatoryjnej może pomóc zarówno w zapobieganiu chorobom, lecz także w zatrzymaniu, a nawet odwróceniu procesu chorobowego u konkretnego pacjenta, a patrząc na to długofalowo: umożliwia zredukowanie negatywnego wpływu wielu chorób cywilizacyjnych, takich jak: cukrzyca, nadciśnienie, nadwaga i otyłość.** Dlatego od lat staramy się przekonać pacjentów, że właściwie realizowana profilaktyka, ale także sport, zdrowa dieta, troska o zdrowie psychiczne to fundament zdrowia i wellbeingu. Identyczne podejście prezentuje także Światowa Organizacja Zdrowia, która traktuje zdrowie jako całkowity fizyczny, psychiczny i społeczny dobrostan człowieka, a nie tylko jako brak choroby lub niepełnosprawności. Oznacza to zatem, że dbanie o zdrowie nie zaczyna się w momencie, gdy pacjent trafia do lekarza z jakąś dolegliwością, ale znacznie wcześniej.

W naszym podejściu jakość w opiece medycznej to nie tylko leczenie chorób, lecz także zapobieganie im. Od lat firma stara

się przekonać pacjentów, że właściwie realizowana profilaktyka to fundament zdrowia i wellbeingu. Właśnie temu też służą standardy profilaktyki Medcover. Pierwszy taki dokument w Medcover został przygotowany już w 2013 r. na podstawie wytycznych polskich i zagranicznych towarzystw naukowych oraz obowiązujących w Polsce przepisów prawa. Od tego momentu nasz personel medyczny otrzymuje corocznie zaktualizowany dokument, obejmujący standard profilaktyki dla osób dorosłych (zarówno kobiet, jak i mężczyzn), dzieci, a także oddzielny standard dla kobiet ciężarnych oraz planujących ciążę. Warto wspomnieć, że wszystkie te dokumenty są zgodne z aktualną wiedzą medyczną, uwzględniają działania o najwyższym stopniu rekomendacji, a zatem ich korzyści dla pacjenta zostały udowodnione w wielu badaniach. Dodatkowo standardy są zatwierdzane przez członków Rady Naukowej Medcover, która skupia wielu wybitnych ekspertów medycznych.

NOWA ROLA LEKARZA: COACH I PROMOTOR ZDROWEGO TRYBU ŻYCIA

Stawiamy na profilaktykę i opiekę skoordynowaną, a najlepszym wyrazem tego jest istniejąca od 1 grudnia 2022 r. specjalność medycyny stylu życia. Wiele problemów zdrowotnych, takich jak nadwaga i otyłość, nadciśnienie, uzależnienie od tytoniu czy cukrzyca, ma bowiem ścisły związek z codziennymi, wieloletnimi nawykami. Celem konsultacji u lekarza MSZ jest wpłynięcie na te obszary życia pacjenta, które determinują jego stan zdrowia. Kształtowanie prozdrowotnych nawyków pod okiem wykwalifikowanego lekarza może pomóc nie tylko w zapobieganiu chorobom, lecz także w zatrzymaniu, a nawet odwróceniu procesu chorobowego. **Medycyna stylu życia opiera się na sześciu głównych filach: zdrowym odżywianiu, aktywności fizycznej, zdrowym śnie, zarządzaniu stresem, unikaniu używek i zapewnieniu relacji społecznych.** Taki model ma też szereg innych zalet. Po pierwsze włącza się pacjenta w proces dbania o zdrowie i monitorowania postępów, np. działań profilaktycznych. Po drugie, spersonalizowane programy profilaktyczne oraz regularnie wykonywane badania kontrolne, przy jednoczesnym stosowaniu się do zasad zdrowego stylu życia, pozwolą na wczesne zdiagnozowanie wielu nieprawidłowości. Ich leczenie na wczesnym etapie jest skuteczne i nieinwazyjne, może też zapobiec powikłaniom i poważnym konsekwencjom zdrowotnym, które mogłyby się wiązać z leczeniem specjalistycznym, a nawet szpitalnym.

Z LEKARZEM NA CZACIE?

Medcover stara się doskonalić swoje narzędzia komunikacji z pacjentem. Firma była też pionierem w Polsce w zakresie wykorzystania telemedycyny. Pacjent zainteresowany odbyciem wizyty lekarskiej może się zapisać kontaktując się z Call Center, a w przypadkach wymagających pilnej interwencji Hot Line, na miejscu w recepcji centrum, a także korzystając z aplikacji Medcover Online, dostępnej zarówno na komputerach, jak i urządzeniach przenośnych, jak telefon.

W 2023 r. uruchomiono także usługę pn. wizyta last minute, która może się odbyć nawet w dniu jej umówienia. Ponadto za pośrednictwem aplikacji pacjenci z dowolnego miejsca i o dowolnej porze dnia, mają stały i nieograniczony dostęp do swojej historii leczenia oraz zaleceń. Mogą także w wygodny sposób odbyć teleporadę, skonsultować się z lekarzem na czacie lub po prostu napisać wiadomość do lekarza. Nie tylko porozmawiają z nim o swoim problemie, mogą też przesłać zdjęcie,

np. zmiany skórnej, a także otrzymają e-receptę lub e-skierowanie, jeśli będzie taka potrzeba. Obecnie teleporady w Medcover stanowią ważny element modelu opieki nad pacjentem, a pandemia koronawirusa była impulsem do dynamicznego rozwoju oferty tych usług. Pacjenci szybko docenili też możliwości, jakie niesie ze sobą telemedycyna, co odzwierciedlały monitorowane przez nas wyniki badań satysfakcji i biznesowe statystyki.

W TROSCE O KOMFORT PACJENTA

Medcover stawia na dalszy rozwój telemedycyny zarówno w kontekście nowych rozwiązań np. telediagnostycznych, jak i odpowiedniej integracji tego kanału komunikacji z lekarzem w całym systemie opieki nad pacjentem. Wśród narzędzi, które są wykorzystywane w firmie, są m.in. elektroniczne karty pacjenta, w których mogą oni sami sprawdzić m.in. swoją historię leczenia i zalecenia, a także system zarządzania medycznym (EMR), który umożliwia przechowywanie i zarządzanie danymi medycznymi pacjentów. System ten pozwala na rejestrację wizyt, monitorowanie historii pacjenta, zapisywanie wyników badań, przepisywanie leków itp. Dzięki temu faktycznie dane medyczne podążają za pacjentem, bez względu na to, gdzie akurat korzysta on z opieki zdrowotnej oferowanej przez Medcover. Jest to także ułatwienie dla kadry medycznej, która może się skupić na tym, co najważniejsze, czyli leczeniu i dbaniu o zdrowie pacjenta. W tym też celu w Medcover wykorzystuje się programy oparte o sztuczną inteligencję, a przykładem jest m.in. program do wstępnej zdalnej analizy dentystrycznych zdjęć RTG. Firma jest też liderem w zakresie liczby i jakości wykonanych zabiegów z użyciem robota medycznego da Vinci w leczeniu raka prostaty czy w technologii RSQ Holo podczas skomplikowanych operacji ortopedycznych, głównie kolan i łokci, z wykorzystaniem hologramów.

POLACY TŁUMNIE RUSZYLI DO LEKARZY

W tle tych działań realizujemy szereg innych aktywności, również odpowiadające na problem z niedoborem kadr medycznych, co jest jednym z największych wyzwań, przed jakimi stanął cały sektor ochrony zdrowia. Według danych OECD w Polsce na 1000 pacjentów przypada zaledwie 3,3 lekarza, co plasuje nasz kraj na jednym z ostatnich miejsc w Unii Europejskiej. Medcover stara się aktywnie odpowiadać na potrzeby rynku i w 2022 r. firma uruchomiła usługę wizyty pielęgniarskiej dla pacjentów z infekcjami górnych dróg oddechowych, a na początku 2023 r. odbył się pilotaż porady farmaceutycznej. Pielęgniarki i położne z powodzeniem realizują też inne procedury, jak np. pobranie cytologii. W ten sposób wykorzystujemy wysokie kompetencje tych pracowników oraz włączamy ich do modelu koordynowanej opieki nad zdrowiem pacjentów. Temu także służy program task-shiftingu, który ma na celu wykorzystanie kompetencji wszystkich osób, którzy odpowiadają za relacje z pacjentami, od recepcji, po leczenie i profilaktykę. Jednocześnie Medcover angażuje się w dialog społeczny oraz wspiera kształcenie się kolejnych pokoleń pielęgniarek i pielęgniarzy. Dbą także o atrakcyjność i prestiż tego zawodu, m.in. współfinansując zatrudnionym w Medcover pielęgniarkom i pielęgniarzom studia na kierunkach pielęgniarskich i innych oraz specjalizacje.

Synergia tych wszystkich działań ma przynieść efekt, jakim jest długie życie w zdrowiu pacjentów. Ich skuteczność jest na bieżąco badana – w Medcover odbywa się to poprzez badania satysfakcji pacjentów, które w większości przewyższają 90 punktów (NPS pielęgniarski). □