



Telemedycyna oczami Polaków

Raport z badania opinii zrealizowanego
przez SW Research na zlecenie Erecept.pl

(Badanie opinii przeprowadzono metodą CAWI w maju 2023. N=1000)



Informacja o twórcach raportu



Erecept Sp. z o.o. to jedna z najszybciej rozwijających się firm w branży medycznej w Polsce. Firma prowadzi serwis internetowy erecept.pl (dostępny w językach: polskim, angielskim, ukraińskim i rosyjskim) oraz aplikację mobilną dostępną w trybie 24/7. Oba narzędzia umożliwiają uzyskanie szybkiej, wygodnej i skutecznej opieki zdrowotnej, poprzez wykorzystanie nowych technologii.

Erecept.pl działa od 2021 roku. Platforma – od początku swojej działalności – zrealizowała ponad 400 tys. konsultacji medycznych. Aplikacja mobilna Erecept jest w pierwszej dziesiątce najbardziej popularnych aplikacji medycznych w Polsce z bardzo wysoką oceną zarówno w GooglePlay jak i AppStore.

Monitor Biznesu (niezależny dodatek do Rzeczpospolitej) oraz Monitor Rynkowy (niezależny dodatek do Dziennika Gazety Prawnej oraz Pulsu Biznesu) nominowały erecept.pl do tytułu „Symbolu Nowoczesnej Opieki Medycznej 2023”. Na czele firmy stoją: Paweł Biały (programista związany z medycyną, absolwent Politechniki Gdańskiej, Wydziału Elektroniki, Telekomunikacji i Informatyki) oraz Krzysztof Żuralski (ukończył Gdański Uniwersytet Medyczny, na kierunku lekarskim).

Misją [Erecept.pl](http://erecept.pl) jest zapewnienie wysokiej jakości opieki medycznej (dostępnej dla każdego, niezależnie od miejsca zamieszkania, sytuacji finansowej czy stanu zdrowia), ułatwienie pacjentom kontaktu z lekarzem, wtedy gdy tego potrzebują (bez konieczności odwiedzania placówki medycznej, gdy nie jest to konieczne) oraz zmniejszenie kosztów opieki zdrowotnej dla pacjentów.



SW Research to nowoczesna agencja badawcza, której klientami są największe światowe marki. Organizacja wyrosła ze świata startupów i od kilkunastu lat działa w niekorporacyjnym modelu pracy. Duże znaczenie przywiązuje do atmosfery pracy oraz komunikacji z klientem a jej celem jest dążenie do tego, by „badania rynku i opinii i ich wyniki były łatwiej dostępne”. Od 5 lat SW Research jest w top3 rankingów PTBRiO dla deklaracyjnych badań online (CAWI), zarówno pod względem liczby wywiadów, jak i liczby badanych osób. Nieprzerwanie od 2015 roku agencja posiada certyfikat PKJPA świadczący o wysokiej jakości badań CAWI. Do agencji należy również największy w Polsce panel badawczy swpanel.pl oraz nowoczesna platforma do realizacji usług badawczych – ankieteo.pl.

Spis treści

- 4 Wstęp**
- 5 Najważniejsze liczby**
- 7 Rozdział I**
Polacy i postrzeganie telemedycyny
- 8 Rozdział II**
Jak często Polacy korzystają z konsultacji telemedycznych?
- 9 Rozdział III**
W jakich przypadkach Polacy – najczęściej – korzystają z konsultacji telemedycznych?
- 10 Rozdział IV**
Czy wizyta telemedyczna rozwiązała problem zdrowotny pacjenta?
- 11 Rozdział V**
Co decyduje o tym, że rodacy wybierają telemedycynę zamiast wizyty stacjonarnej?
- 12 Rozdział VI**
Co robią Polacy, gdy nie mogą dostać się szybko do lekarza POZ?
- 13 Rozdział VII**
Co Polacy sądzą o e-receptach?
- 14 Rozdział VIII**
Jak Polacy postrzegają państwową opiekę zdrowotną oraz czy są zadowoleni ze swojego lekarza POZ?



Wstęp

Jak wskazuje badanie opinii „Telemedycyna oczami Polaków” już 83 proc. Polaków skorzystało z usług telemedycznych. Dlaczego rodacy wybierają telemedycynę? Bo termin konsultacji telemedycznej jest szybki, nawet tego samego dnia (tak odpowiedziało 47 proc. ankietowanych), a forma konsultacji medycznej jest dla pacjentów wygodna (40 proc.). Co piąty ankietowany przyznał, że ma za daleko do przychodni stacjonarnej (19 proc.), a 15 proc. oświadczyło, że koszty prywatnej wizyty u lekarza są za wysokie.

Telemedycyna jest realnym rozwiązaniem problemu z niedoborem lekarzy w Polsce, brakiem lokalnej alternatywy dla zapchanej kolejkami publicznej służby zdrowia oraz wysokich kosztów prywatnej stacjonarnej służby zdrowia. Konsultacje online dają dostęp do szybkiej, efektywnej i konkurencyjnej cenowo opieki.

Polacy przekonali się do telemedycyny podczas pandemii. Kilkanaście serwisów i aplikacji działających w Polsce oraz oferujących konsultacje telemedyczne odnotowuje miesięcznie ok. 3 mln wizyt. Serwis Adequate szacuje, że liczba użytkowników aplikacji telemedycznych może wynosić nawet 1 mln. Jak czytamy w analizie, na podstawie danych z Google Play (Android) można założyć co najmniej 500 tysięcy pobrań. Z kolei App Store (iPhone) nie podaje co prawda konkretnej liczby pobrań, ale porównując liczbę opinii można zakładać że stanowią one 20-30 proc. rynku.¹

W niniejszym opracowaniu prezentujemy wyniki badania opinii „Telemedycyna oczami Polaków” zrealizowanego przez SW Research w maju br. Jak często Polacy korzystają z usług telemedycznych? Co cenią w telemedycynie? Wreszcie: czy konsultacje telemedyczne rozwiązują ich problemy zdrowotne? Zapraszam do lektury.

Paweł Biały, Prezes Erecept.pl

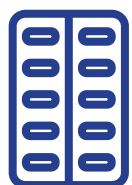
¹ Tamże.

Najważniejsze liczby



83%

tylu osób skorzystało z konsultacji telemedycznej w Polsce. Polakom telemedycyna kojarzy się przede wszystkim z konsultacją lekarską przez telefon lub internet (71%), możliwością otrzymania e-recepty lub e-zwolnienia (63%), szybkim kontaktem z lekarzem, gdy akurat tego potrzebują (50%), z możliwością konsultacji medycznej z każdego miejsca na świecie (39%), ale również z ratunkiem w sytuacji awaryjnej, gdy na wizytę w stacjonarnej placówce trzeba czekać za długo (37%).



56%

taki odsetek pacjentów wybiera konsultację telemedyczną w przypadku kontynuacji leczenia, na przykład wtedy, gdy potrzebuje przedłużenia recepty na leki przyjmowane długofalowo.



Blisko 80% pacjentów

przyznaje, że konsultacja telemedyczna rozwiązała ich problem zdrowotny zawsze lub prawie zawsze.



47%

tylu Polaków wybiera konsultację telemedyczną (zamiast stacjonarnej wizyty w placówce) ze względu na szybki termin konsultacji, nawet tego samego dnia. Rodacy decydują się na telemedycynę ze względu na wygodną formę konsultacji lekarskiej (40%), potrzebę otrzymania recepty na leki przyjmowane długofalowo (44%) lub doraźnie (38%).



51%

Polaków korzystało z konsultacji telemedycznej w sytuacji awaryjnej.



50%

osób odczuwa strach, że ich stan zdrowia pogorszy się, gdy będą potrzebować lekarza, a termin wizyty u lekarza POZ lub specjalisty będzie zbyt odległy.



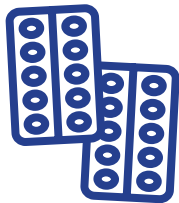
Co drugi Polak

skorzystał z konsultacji teledyacyjnej w sytuacji nagłej/awaryjnej, bo nie miał siły (z powodu choroby) dojechać do stacjonarnej placówki medycznej. 52% rodaków przyznało, że zdecydowało się na teledyację w sytuacji nagłej/awaryjnej ze względu na brak szybkich wolnych terminów u lekarza POZ lub lekarza specjalisty. 14% ankietowanych za powód podało wykluczenie komunikacyjne, 9% kwestie finansowe, a 8% wybrało teledyację, bo wstydziło się mówić o swoim schorzeniu podczas wizyty stacjonarnej.



85%

ankietowanych uważa, że wprowadzenie w Polsce możliwości wystawiania recept elektronicznych było dobrym rozwiązaniem.



42%

Polaków uważa, że podczas konsultacji teledyacyjnej powinno się wystawiać e-recepty na wszystkie leki, ponieważ konsultacja teledyacyjna jest równa wizycie stacjonarnej. 51% ankietowanych uważa, że podczas konsultacji teledyacyjnych powinno się wypisywać e-recepty na leki przyjmowane długofalowo, a 39% na leki przyjmowane doraźnie (np. w przypadku infekcji).

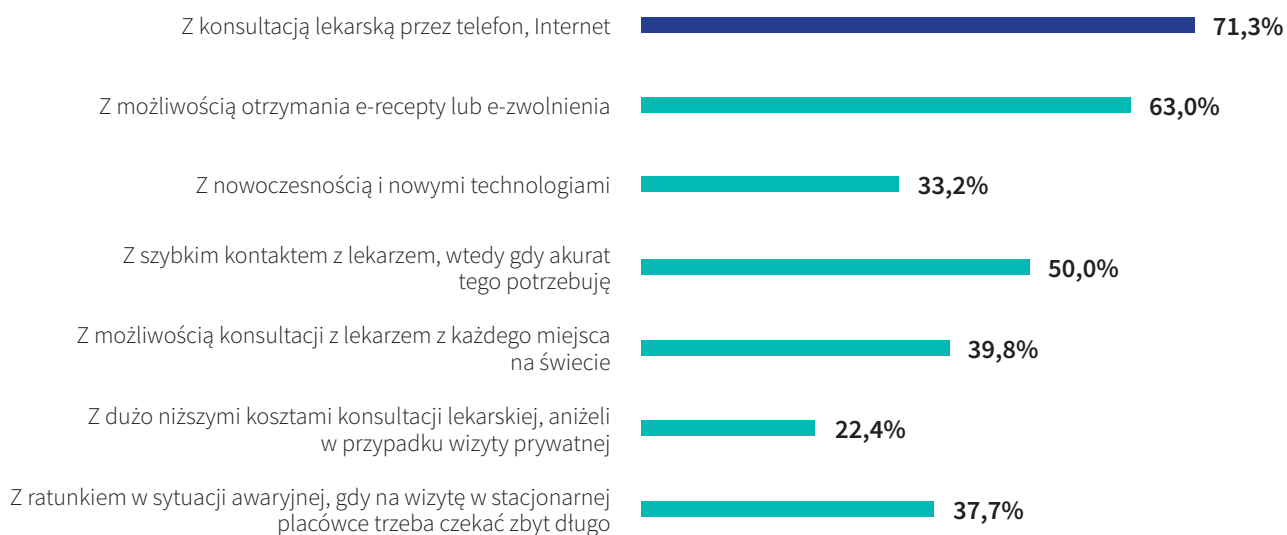
Rozdział I

Polacy i postrzeganie telemedycyny

Z konsultacji telemedycznych skorzystało już 8 na 10 Polaków (83%). Z czym kojarzy się Polakom telemedycyna? W tym pytaniu ankietowani mieli możliwość wielokrotnego wyboru.

Telemedycyna kojarzy się rodakom przede wszystkim z konsultacją lekarską przez telefon lub internet (71%), możliwością otrzymania e-recepty lub e-zwolnienia (63%), szybkim kontaktem z lekarzem, gdy akurat tego potrzebują (50%), z możliwością konsultacji medycznej z każdego miejsca na świecie (39%), ale również z ratunkiem w sytuacji awaryjnej, gdy na wizytę w stacjonarnej placówce trzeba czekać za długo (37%).

Z czym kojarzy się Panu/Pani współczesna telemedycyna? (Ankietowani mieli możliwość wielokrotnego wyboru)

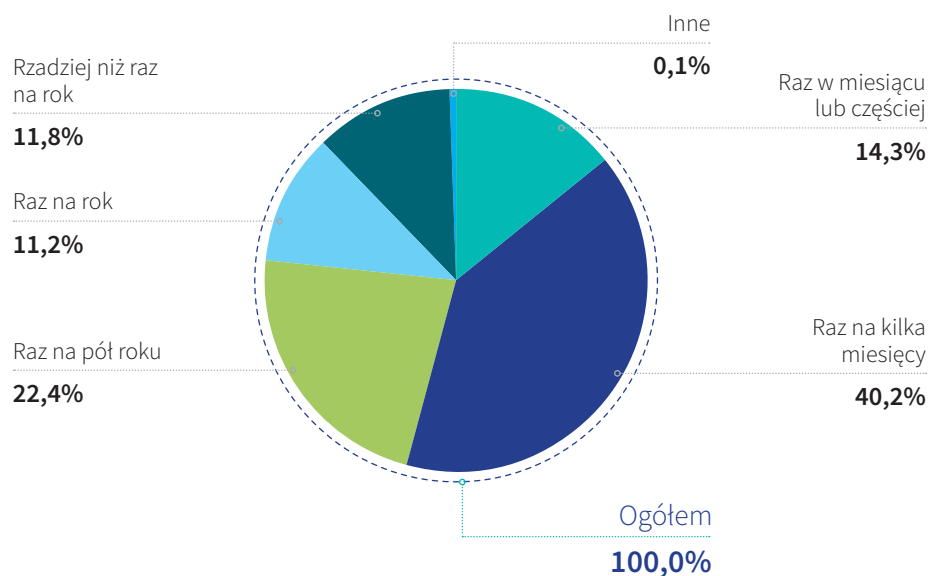


Rozdział II

Jak często Polacy korzystają z konsultacji telemedycznych?

Większość Polaków (40%) korzysta z usług telemedycznych raz na kilka miesięcy. Raz na pół roku z przychodni telemedycznej korzysta 22% Polaków, a raz na rok 11%, a rzadziej niż raz w roku również 11%. Jest też grupa rodaków, która decyduje się na konsultacje telemedyczną raz w miesiącu lub częściej (tak odpowiedziało 14% ankietowanych).

Jak często korzysta Pan/Pani z usług telemedycznych?



Rozdział III

W jakich przypadkach Polacy – najczęściej – korzystają z usług telemedycznych?

Rodacy zgłaszają się najczęściej do przychodni telemedycznej, bo chcą kontynuować już wdrożone leczenie i potrzebują recepty na leki przyjmowane długofalowo (56%). Duża część pacjentów zgłasza się w przypadku doraźnych problemów ze zdrowiem np. przeziębienia, grypy, chorób układu oddechowego, infekcji wirusowych (54%). Co dziesiąty pacjent telemedyczny (10%) zgłasza się z cukrzycą i innymi schorzeniami przewlekłymi, blisko 9% z kwestiami kardiologicznymi a 5 proc. z ginekologiczno-urologicznymi.

W jakich przypadkach – najczęściej – korzysta Pan/Pani z usług telemedycznych? Proszę wybrać maksymalnie dwa najczęstsze powody.

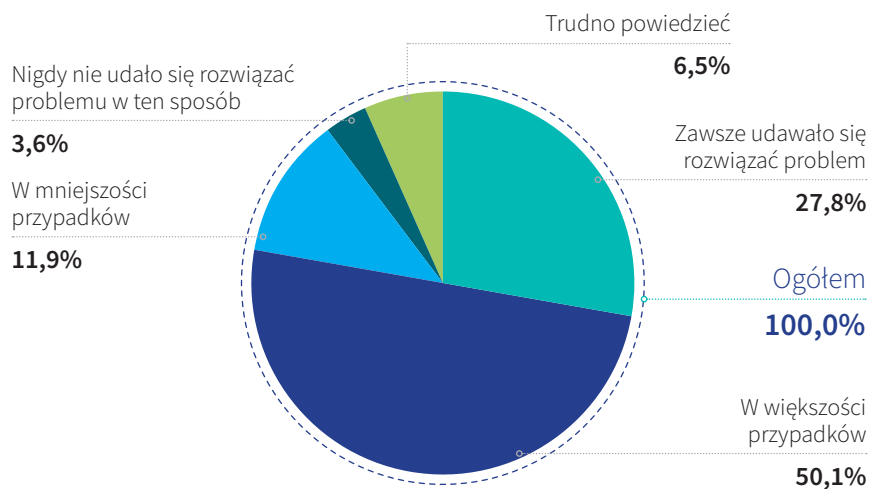


Rozdział IV

Czy wizyta telemedyczna rozwiązała problem zdrowotny pacjenta?

Aż 77,8% pacjentów przyznaje, że konsultacja telemedyczna zawsze lub w większości przypadków rozwiązała problem zdrowotny, z którym „przyszli” do przychodni telemedycznej (50% ankietowanych odpowiedziało, że zdarzyło się to w większości przypadków, a 27,8% odpowiedziało, że zawsze). Jeden na dziesięciu pacjentów (11,6%) przyznawał, że jego problem zdrowotny został rozwiązany w mniejszości przypadków, a blisko 4% twierdziło, że nigdy.

Jak często konsultacja telemedyczna rozwiązała Pana/Pani problem zdrowotny, z którym przyszedł Pan/ przysłała Pani do poradni telemedycznej?



Piotr Zimolzak, Wiceprezes Zarządu SW Research

Wyniki badania jednoznacznie wskazują, że Polacy przekonali się do telemedycyny. Dostrzegają nie tylko jej skuteczność, ale cenią sobie jej wygodę, szybkość, oszczędność – zarówno jeśli chodzi o czas, i jak i koszty dojazdu do placówki. Można powiedzieć, że telemedycyna jest kolejnym, obok e-urzędu i pracy zdalnej, znakiem naszych czasów i kolejnym potwierdzeniem na to, że załatwienie ważnych dla nas spraw „na odległość” jest nie tylko możliwe, ale i efektywne.

Rozdział V

Co decyduje o tym, że rodacy wybierają telemedycynę zamiast wizyty stacjonarnej?

W badaniu opinii „Telemedycyna oczami Polaków” zadano pytanie o to, co decyduje o tym, że pacjent wybiera telemedycynę zamiast wizyty stacjonarnej w placówce. Polacy mieli możliwość wielokrotnego wyboru. Kluczowe były dla nich: szybki termin konsultacji lekarskiej, nawet tego samego dnia (47%) oraz wygodna forma konsultacji (40%). Rodacy wybierali telemedycynę, bo mieli potrzebę otrzymania: recepty na leki przyjmowane długofalowo (44%), leki dorażne (38%), zwolnienie lekarskie (20%). Co piąty ankietowany, jako powód, wskazywał daleką odległość do stacjonarnej placówki medycznej (19%), zbyt wysokie koszty prywatnej wizyty u lekarza specjalisty (15%) oraz niepełnosprawność (7%).

Aż 51% Polaków skorzystało z konsultacji telemedycznej w sytuacji nagłej/awaryjnej. Powodem skorzystania z usług telemedycznych w sytuacji awaryjnej był brak sił (choroba), by dojechać do stacjonarnej placówki medycznej (47%), brak szybkich wolnych terminów do lekarza POZ lub do lekarza specjalisty (52%), wykluczenie komunikacyjne (blisko 15%), kwestie finansowe (9%), ale również wstyd, by mówić o swoim schorzeniu podczas wizyty stacjonarnej (7%).

Co decyduje, że wybiera Pan/Pani konsultację telemedyczną zamiast wizyty w stacjonarnej placówce?

(Ankietowani mieli możliwość wielokrotnego wyboru)



Rozdział VI

Co robią Polacy, gdy nie mogą dostać się szybko do lekarza POZ?

Polacy zapytani o to ile czasu czekają najczęściej do swojego lekarza POZ odpowiedzieli, że dwa-trzy dni (36%), jeden dzień (35%), tydzień (12%), a nawet ponad tydzień (7%). Polacy zapytani o czas oczekiwania na wizytę do lekarza specjalisty odpowiedzieli, że czekają najczęściej: kilka miesięcy (44%), kilka tygodni (blisko 26%), ponad rok (blisko 9%).

Co drugi Polak czuje strach, że jego stan zdrowia pogorszy się, w sytuacji gdy będzie potrzebował szybkiej konsultacji lekarskiej, a lekarz POZ lub lekarz specjalista będzie miał odległy termin wizyty stacjonarnej.

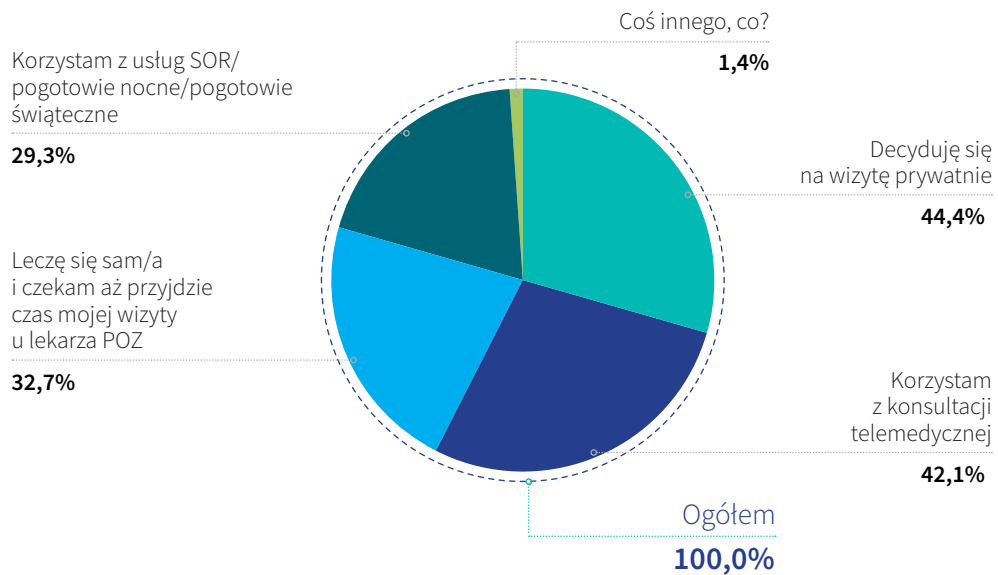
Co robią Polacy, gdy potrzebują szybkiej konsultacji lekarskiej, a ich lekarz POZ ma zbyt odległy termin wizyty stacjonarnej? Aż 44% z nich decyduje się na wizytę prywatnie, ale porównywalna liczba (42%) decyduje się na konsultację telemedyczną. Co trzeci pacjent leczy się sam w oczekiwaniu aż przyjdzie termin wizyty u lekarza POZ (32%), a co trzeci (29%) korzysta z usług SOR/pogotowia nocnego/pogotowia świątecznego.



Grzegorz Mikucki, socjolog

Ograniczony dostęp do opieki zdrowotnej (spowodowany m.in. długim czasem oczekiwania na wizytę lekarską, albo wykluczeniem komunikacyjnym pacjentów) jest dużym problemem społecznym. Dalszy rozwój telemedycyny może sprawić, że obawy 50 proc. Polaków o to, że ich stan zdrowia pogorszy się, gdy będą czekać zbyt długo na konsultację lekarską staną się nieuzasadnione. Nawet pacjenci osamotnieni w chorobie będą mogli szybko i rzetelnie zdobyć wiedzę na temat swojego problemu zdrowotnego i dalszych kroków postępowania.

Co robi Pan/Pani w sytuacji, gdy potrzebuje Pan/Pani szybkiej konsultacji lekarskiej, a Pana/Pani lekarz POZ ma odległy termin wizyty stacjonarnej?

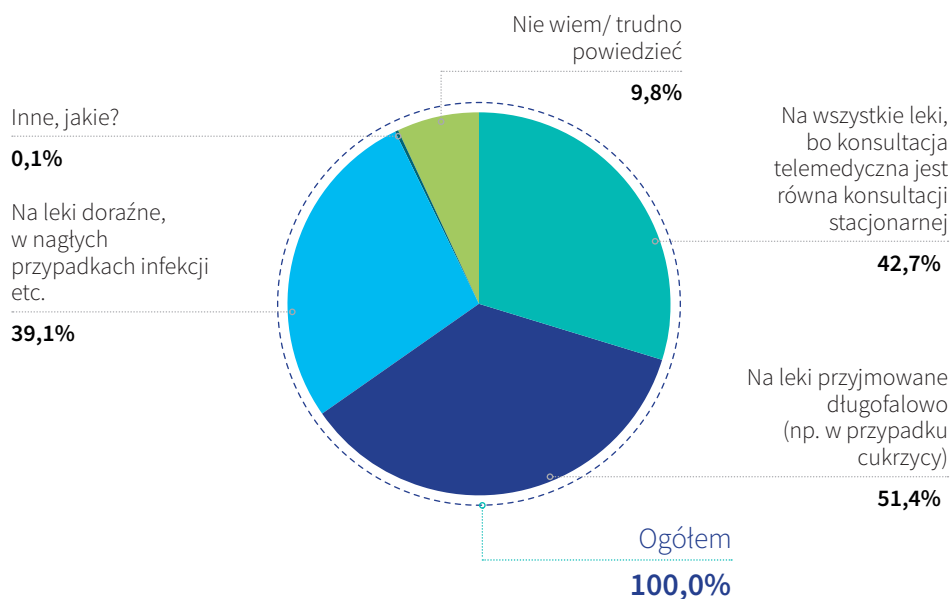


Rozdział VII

Co Polacy sądzą o e-receptach?

Aż 85% rodaków uważa, że wprowadzenie w Polsce możliwości wystawiania recept elektronicznych było dobrym rozwiązaniem. Polacy zapytani o to, na jakie leki powinno się wystawiać recepty podczas konsultacji telemedycznej odpowiedzieli, że na wszystkie, bo dla nich konsultacja telemedyczna jest równa wizycie stacjonarnej (tak odpowiedziało 42% ankietowanych). Aż 51% wskazało, że na leki przyjmowane długofalowo (np. w przypadku cukrzycy), a 39%, że na leki doraźne, przyjmowane np. podczas infekcji.

Na jakie leki, Pana/Pani zdaniem, powinno się wystawiać e-recepty podczas konsultacji telemedycznej?



Rozdział VIII

Jak Polacy postrzegają państwową opiekę zdrowotną oraz czy są zadowoleni ze swojego lekarza POZ?

Co drugi Polak uważa, że państwowa opieka zdrowotna nie spełnia jego oczekiwań (53%), a co trzeci (28%) jest przeciwnego zdania. Co piąty (16%) nie ma zdania w tej kwestii. Aż 55% pacjentów jest zadowolonych ze swojego lekarza POZ, a 21% wręcz przeciwnie.



Aż 66% Polaków korzysta z konta pacjenta w Profilu Zaufanym. Aż 70% rodaków uważa, że lekarze świadczący konsultacje telemedyczne (przez Internet/telefon) powinni mieć, podobnie jak lekarze przyjmujący na wizycie stacjonarnej, dostęp do Profilu Zaufanego pacjenta oraz historii jego chorób i przyjmowanych leków.

Polacy, zapytani o to jak oceniają swój stan zdrowia, twierdzą, że dobrze (45%), „jako tako” (35%), źle i bardzo źle (łącznie ok. 9%). Bardzo dobrze swój stan zdrowia ocenia blisko 10% Polaków.

Jak ocenia Pan/Pani stan swojego zdrowia?

