Osielsko ,dnia 7.04.2023r.

**Wójt Gminy Osielsko**

**Sz. P. Wojciech Sypniewski**

**Szosa Gdańska 55a, 86-031 Osielsko**

**wasz znak: Org 8031.5.2023**

***Szanowny Panie Wójcie***

W odpowiedzi na pismo z dnia 31 marca 2023r. dotyczące wniosku Pana Radnego Pawła Kamińskiego pragnę wskazać, co następuje.

Kwestia poruszana przez Pana Radnego była już przedmiotem wstępnych analiz w Przychodni.

Poniżej przedstawiam wnioski, jakie zostały sformułowane w ich wyniku.

Aby wprowadzenie rejestracji on-line miało sens, proces zapisu na wizytę powinien być na tyle intuicyjny, aby przeciętne zorientowany informatycznie pacjent mógł przejść go samodzielnie. Internetowe zapisy mają bowiem zarówno ułatwić dostęp do świadczeń, jak odciążać rejestrację medyczną przychodni.

W pierwszej kolejności rozważone zostały zapisy przez e-mail.

Umieszczając na stronie internetowej przychodni adres e-mail, który docelowo ma służyć do rejestracji online, należy być przygotowanym na to, że wielu pacjentów będzie wykorzystywać go do innych celów. W jednej skrzynce mailowej znajdą się wiadomości dotyczące zarówno zapisów na wizyty, jak i pytania dotyczące zupełnie innych kwestii. Wprowadzenie dedykowanej skrzynki nie zapobiegnie wysyłaniu na nią poczty nie związanej z jej przeznaczeniem, szczególnie w sytuacji, gdy pacjenci nie uzyskają wystarczająco dla nich szybkiej (kwestia „szybkości” jest niezwykle subiektywna) odpowiedzi na wiadomość wysłaną na inny adres. Można mieć pewność, że pacjent skorzysta wtedy z drugiej skrzynki, a rejestracja medyczna zostanie obciążona dodatkowym obowiązkiem porządkowania maili od pacjentów.

Rejestracja za pomocą e-maili spowoduje także, zamiast ulepszenia organizacji pracy, dodatkowe obowiązki rejestratorek. Jeżeli do odbierania połączeń telefonicznych, obsługi pacjentów w rejestracji, oraz innych bieżących czynności, dołoży się elektroniczną korespondencję z pacjentami w celu dobrania odpowiedniego terminu wizyty, może to doprowadzić do dezorganizacji pracy. Zapis przez wiadomość e-mail nie będzie trwał, z punktu widzenia Przychodni, krócej niż telefoniczny. Dlatego umawianie wizyt za pomocą e-maila z pewnością nie pomoże w usprawnieniu pracy rejestracji medycznej.

Ponadto zawsze istnieje ryzyko pominięcia wiadomości w skrzynce odbiorczej. Oprócz tego w wyniku natłoku wiadomości, skrzynka może zostać przepełniona, przez co maile przestaną docierać aż do momentu jej opróżnienia.

Ewentualną możliwością spełniającą zarówno cele ułatwienia rejestracji, jak i odciążania personelu przychodni jest funkcjonalna rejestracja online np. w formie zakładki na stronie internetowej Przychodni, umieszczona w widocznym dla pacjenta miejscu.

Należy jednak skoordynować ww. system z systemem zgłoszeń telefonicznych, w szczególności z systemem, z którego obecnie korzysta Przychodnia oraz oszacować koszty jego wprowadzenia, jak również rozważyć praktyczne strony funkcjonowania takiego systemu. Należy także pamiętać, iż jego ewentualne awarie mogą także istotnie zaburzać proces rejestracji pacjentów.

Dodatkowo ważną kwestią jest niebezpieczeństwo „rezerwowania” on-line wizyty, z której następnie pacjent nie skorzysta, nie informując dodatkowo o tym przychodni. Przychodnia spotkała się już z tego rodzaju problemem, a niestety tego rodzaju ułatwienie dostępu, jak wskazuje także doświadczenie innych placówek, powoduje mniej staranne podejście do konieczności wykorzystania zarezerwowanej wizyty. Notabene problem „niewykorzystanych wizyt” lub rezerwacji „na zapas” dotyczy całego systemu ochrony zdrowia, w tym wizyt u specjalistów. Tego typu przypadki mogą w oczywisty sposób dezorganizować pracę przychodni, ograniczając dostęp do lekarza osobom z ostrą infekcją ,powodując, iż nie uzyskają świadczenia w danym dniu, wskutek rezerwacji „na zapas” przez inną osobę. Wskażę także, iż obowiązujące przepisy nie pozwalają na wyciąganie jakichkolwiek sankcji wobec „nierzetelnych” pacjentów. Oczywiście powyżej opisany problem nie stanowi bezwzględnej przeszkody do wprowadzenia systemu rezerwacji online, jednakże pełna analiza tej kwestii, nakazuje zwrócić na niego uwagę.

Po konsultacji z informatykiem Przychodni ustalono, iż aktualny stan funkcjonalny posiadanego oprogramowania obejmuje:

1. założenie kartoteki roboczej pacjenta potwierdzanej przy pierwszej wizycie,
2. rejestrację wizyt,
3. wgląd w dokumentacje medyczną pacjenta wytwarzaną w Przychodni,
4. wniosek o powtórne wystawienie recepty,
5. aplikację mobilną.

Aby wdrożyć funkcjonalność związaną z rejestracją on-line koniecznie jest rozbudowanie aktualnie posiadanej infrastruktury informatycznej obejmujące instalację specjalnie do tego wydzielonych serwerów Internetowych i przeznaczenie wydzielonego adresu IP. Jest to konieczne szczególnie ze względu bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych.

Łączny koszt koniecznych zmian oszacowano na ok 22 000 zł.

Zaznaczyć należy, iż plan finansowy Przychodni na rok 2023 nie przewidywał ewentualnej rozbudowy systemu informatycznego w tym zakresie i jego dokonanie wymagałoby modyfikacji planu.

Przychodnia rozważy możliwość wygospodarowania środków na ww. przedsięwzięcie.

Jednocześnie dziękuję za deklarację pomocy ze strony Pana Radnego i nie wykluczam zwrócenia się do Niego o pomoc w zakresie ewentualnej konsultacji już dokonanych ustaleń technicznych czy wsparcia w wyborze wykonawcy .