

RAPORT 2018

Profil i zachowania pacjentów rezerwujących wizyty lekarskie przez internet na przykładzie serwisów Grupy DocPlanner

Spis treści:

1. Wstęp i cel badania
2. Profil pacjenta
3. Kiedy pacjenci szukają lekarzy
4. Jak i kiedy odbywa się rezerwacja wizyt?
5. Najczęściej wyszukiwane specjalizacje, schorzenia i usługi
6. Interaktywny kontakt z platformą DocPlanner
7. Opinie o lekarzach
8. Podsumowanie

1. Wstęp i cel badania

1.1 Wstęp

Jeszcze kilka lat temu nie wyobrażaliśmy sobie, że do lekarza będziemy się umawiać za pośrednictwem internetu. Dziś praktycznie nikogo to nie dziwi, ponieważ stał się narzędziem codziennego użytku, a liczba jego użytkowników rośnie z roku na rok. Z raportu „Global Digital 2018”, opublikowanego przez organizację We Are Social i firmę Hootsuite® dowiadujemy się, że już ponad połowa globalnej populacji posiada dostęp do internetu (4 miliardy osób z globalnej populacji, przekraczającej 7,6 miliarda), a niewiele mniej, bo 3,448 mld łączy się mobilnym internetem za pomocą smartfonów. Okazuje się też, że przeciętny użytkownik spędza obecnie około 6 godzin dziennie przy użyciu urządzeń i usług internetowych – to około jedna trzecia życia!

Grafika 1. Użytkownicy internetu oraz SoMe



Nie dziwi zatem fakt, że liczba osób korzystających z internetowych platform usług medycznych również dynamicznie rośnie. 30 milionów - to liczba unikalnych użytkowników korzystających, każdego miesiąca, z serwisów Grupy DocPlanner (w Polsce znanej bardziej jako ZnanyLekarz), za pośrednictwem których umówionych zostało już prawie milion wizyt!

W 2016 r. DocPlanner połączył się z hiszpańską spółką Doctoralia, liderem segmentu medycznych e-usług w Hiszpanii, Brazylii, Meksyku, Argentynie i Chile. Współpraca dwóch potężnych graczy spowodowała, że DocPlanner dzisiaj to globalna firma, lider w zakresie dostępu do usług medycznych. Oferuje lekarzom narzędzie do zarządzania i komunikacji z pacjentami, którzy z kolei mogą umówić się online na wizytę, zapoznać się z opiniami o lekarzach, czy też zadać pytanie lekarzowi lub specjaliście dotyczące danego schorzenia.

1.2 Cel badania

Poniższa analiza ma na celu przedstawienie profilu oraz zachowań pacjentów rezerwujących wizyty lekarskie za pośrednictwem platform usług medycznych, aktywnie poszukujących rzetelnej informacji o usługach medycznych i lekarzach, komunikujących się z lekarzami za pośrednictwem serwisów, a także uczestniczących w dyskusjach internetowych poświęconych zdrowiu i leczeniu.

Celem raportu jest znalezienie odpowiedzi na następujące pytania:

- Kim jest pacjent rezerwujący wizyty lekarskie przez internet?
- Kiedy i jak umawia wizyty?
- Jakich specjalistów poszukuje i do jakich najczęściej umawia wizyty?
- Jak kontaktuje się z lekarzem lub specjalistą oraz jakich informacji poszukuje?

Raport powstał w oparciu o analizę danych pochodzących z sześciu rynków, na których jest obecna Grupa DocPlanner. Są to: Polska (ZnanyLekarz.pl), Turcja (lokalny odpowiednik to DoktorTakvimi.com), Włochy (lokalny odpowiednik to MioDottore.it) oraz: Hiszpania, Meksyk i Brazylia (platformy działające pod marką Doctoralia). Dane wykorzystane w analizie dotyczą okresu od stycznia 2017 r. do grudnia 2017 r. Stanowią one również próbę porównania z rokiem poprzednim, tj. styczeń 2016 r. - grudzień 2016 r.

Tabela 1. Platformy należące do grupy DocPlanner

Grupa DocPlanner			
Polska	ZnanyLekarz.pl	Hiszpania	Doctoralia.es
Turcja	DoktorTakvimi.com	Meksyk	Doctoralia.com.mx
Włochy	MioDottore.it	Brazylia	Doctoralia.com.br

1.3 Wyzwania dla e-sektora usług zdrowotnych

Każdy z sześciu rynków, na bazie których zostało przeprowadzone badanie różni się pod względem funkcjonowania systemów opieki zdrowotnej, stopnia cyfryzacji, struktury demograficznej i dochodowej oraz kultury i stylu życia. Są to czynniki, które należy uznać i przyjąć za najsilniej oddziałujące na tempo rozwoju internetowych platform usług medycznych oraz ich użytkowania przez pacjentów.

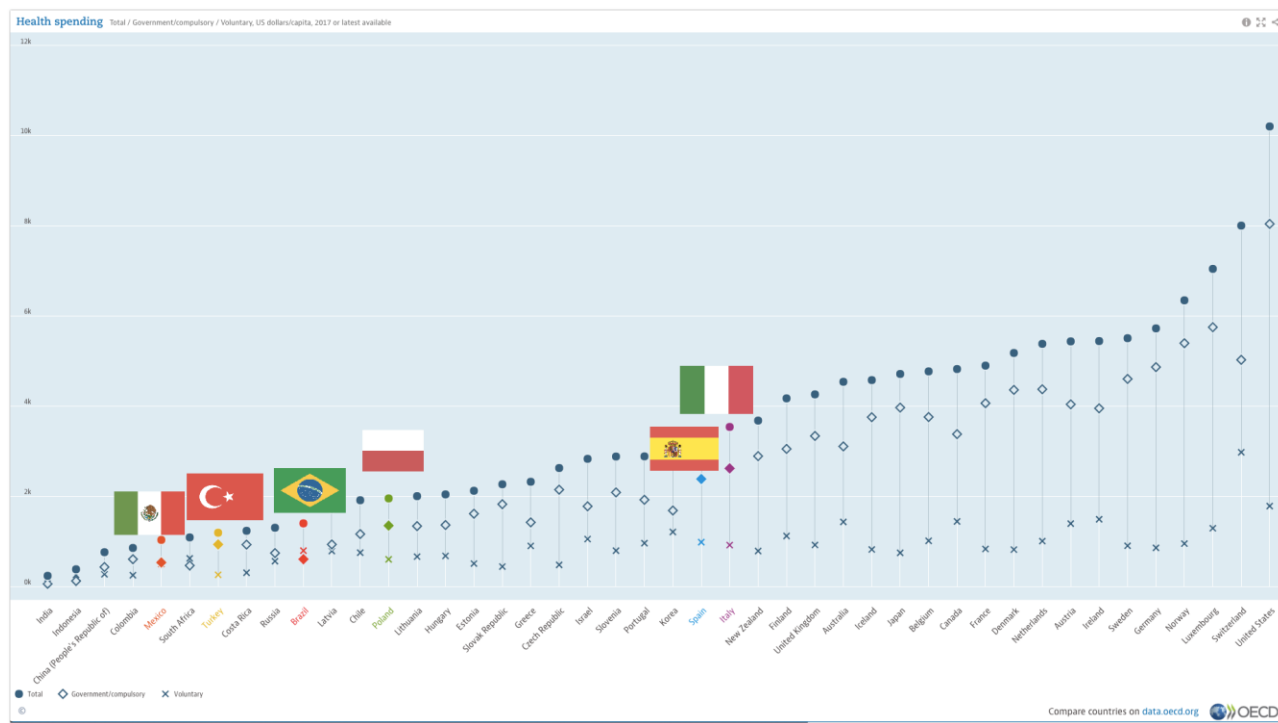
Jeśli weźmiemy pod uwagę poszczególne kraje na świecie, to tylko w 28 penetracja internetu w odniesieniu do całkowitej liczby mieszkańców jest większa niż średnia światowa (50%). W Polsce wynosi 72% (15. miejsce w światowym rankingu). Wyprzedzamy Brazylię, Włochy - po 66%, Turcję - 60% oraz Meksyk - 59%. Najwyższy poziom obserwujemy w Hiszpanii - 82%.

Podejmując próbę porównania systemów opieki zdrowotnej, na potrzeby raportu korzystano ze wskaźników zawartych w Raporcie Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD), tj.:

- wydatki, przeznaczone w budżecie państwa, na zdrowie obywateli
- liczba lekarzy na 1000 mieszkańców
- liczba łóżek szpitalnych na 1000 mieszkańców
- czas oczekiwania na zabieg (usługę).

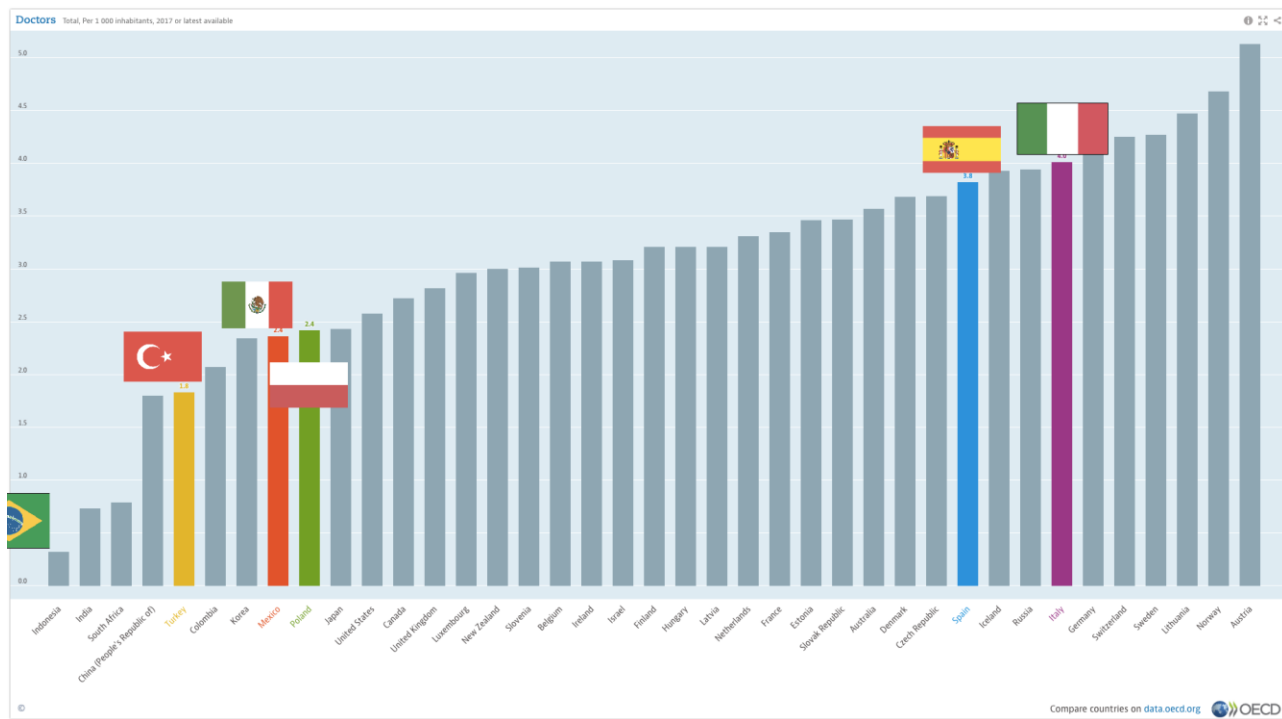
Według raportu OECD, **średnie wydatki państwa na opiekę zdrowotną** wynoszą 8.9%PKB. Hiszpania, Włochy są blisko tej wartości, ale już Polska przeznaczą na ten cel tylko 6,4%, a Brazylia i Meksyk odpowiednio 6,2 i 5,8%. Zdecydowanie najgorzej wypada Turcja - tylko 4,3%.

Grafika 2. Wydatki na opiekę zdrowotną w krajach OECD



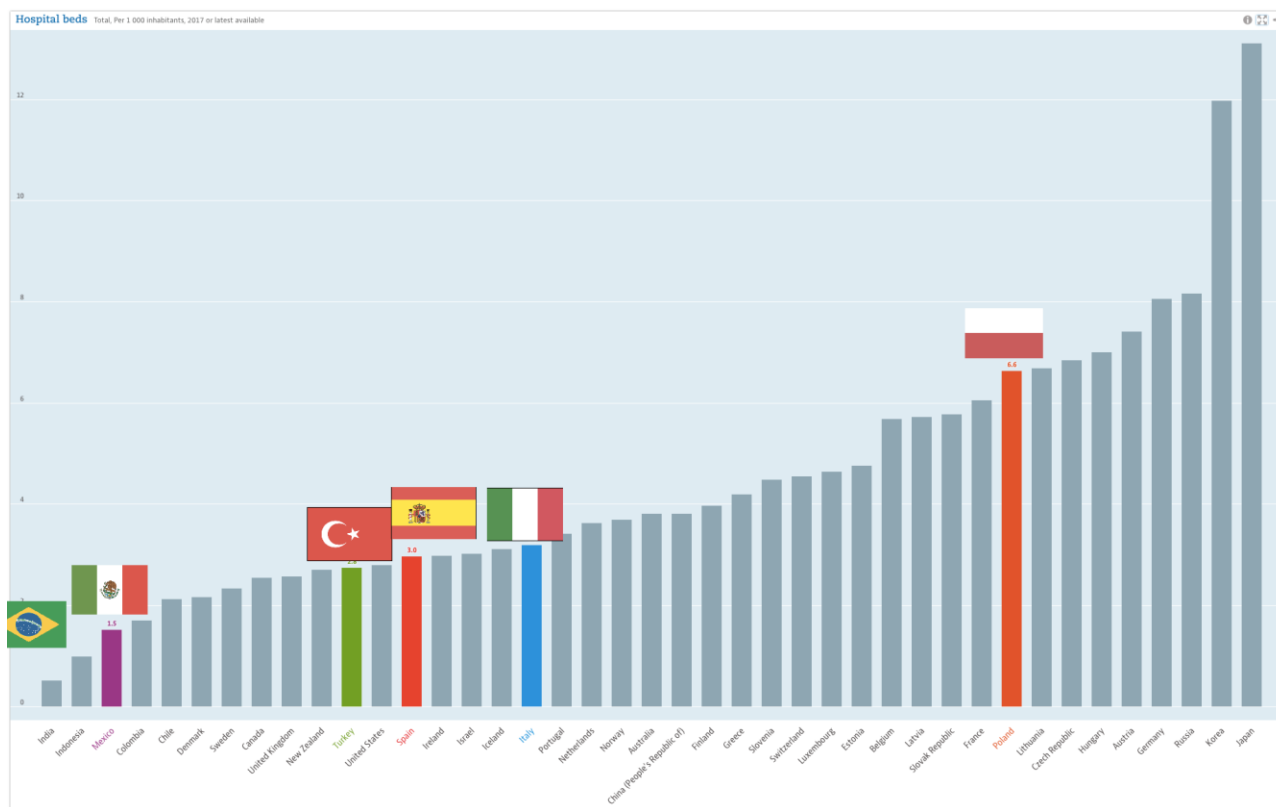
Drugim czynnikiem jest **liczba lekarzy na 1000 mieszkańców**. Podobnie jak w przypadku wydatków na opiekę zdrowotną, tak i tu najlepiej jest w Hiszpanii, ale także we Włoszech (prawie 4 lekarzy na 1000 mieszkańców). W Polsce - tylko dwóch, porównywalnie do Meksyku. Najmniej specjalistów jest w Brazylii i Turcji. Brazylia, która nie pojawiła się na wykresie, notuje wskaźnik między 2,2 a 0,3 lekarzy wykonujących zawód na 1000 mieszkańców.

Grafika 3. Liczba lekarzy na 1000 mieszkańców



Trzeci czynnik to **liczba łóżek na 1000 mieszkańców**. Tu dla odmiany najlepiej jest w Polsce, gdzie przypada 6 łóżek na każde 1000 mieszkańców. Najgorzej niestety wypada Brazylia, która nie znalazła się w zestawieniu, ponieważ liczba łóżek na 1000 mieszkańców nie przekracza 1. W Meksyku są to niecałe dwa łóżka. Hiszpania i Włochy są na podobnym poziomie - około trzy, a Turcja - nieco ponad dwa łóżka.

Grafika 4. Liczba łóżek na 1000 mieszkańców



Ostatni czynnik, który pokazuje kondycję służby zdrowia w danym kraju, to **czas oczekiwania na różnego rodzaju zabiegi**. Wskaźnik ten w dużym stopniu zależy od liczby dostępnych lekarzy, a jak pokazują wyniki zaprezentowane na Grafice 3, najlepiej wypadają tu Włochy i Hiszpania, gdzie na 1000 mieszkańców przypada prawie 4 lekarzy. Co za tym idzie właśnie w tych krajach czas oczekiwania jest najkrótszy.

Na potrzeby raportu przeanalizowano **czas oczekiwania na operację zaćmy i protezę stawu biodrowego**. Są to zabiegi, które nie należą do procedur ratujących życie, ale powodują ból i niepełnosprawność. Są zatem miernikiem jakości życia. Dysproporcje są dramatyczne, np. w Holandii na usunięcie zaćmy czeka się miesiąc. **W Polsce średnio o ponad rok dłużej (dokładnie 414 dni)**. Dla porównania w Hiszpanii to nieco ponad 100 dni, a we Włoszech - tylko 50! W przypadku operacji stawu biodrowego jest podobnie. **W Polsce musimy poczekać średnio ponad 350 dni, w Hiszpanii - niewiele ponad 150 dni, a już we Włoszech - 79.**

Komentarz eksperta: Ewa Borek - Prezes Fundacji My Pacjenci

Przyczyn długiego czasu oczekiwania w Polsce jest kilka. Z jednej strony brakuje odpowiedniego finansowania. Z drugiej - mamy złą organizację systemu ochrony zdrowia. Częściowo kolejki do usunięcia zaćmy może rozładować otwarcie granic. Dzięki przepisom unijnym pozwalającym na leczenie transgraniczne za pieniądze z NFZ, od stycznia do września tego roku na leczenie, np. do Czech udało się 2,5

tys. osób. Większy problem jest z endoprotezoplastyką. To o wiele poważniejsza i kosztowniejsza operacja. Za pieniądze z NFZ nie da się wyjechać za granicę w celu jej wykonania.

Już na podstawie tylko czterech wybranych zmiennych widzimy, że każdy z analizowanych krajów zmagają się z różnego rodzaju problemami i wyzwaniem. Ma też różne strategie ich rozwiązywania, związane z odmiennymi politykami państwowymi. Jednocześnie w każdym kraju dynamicznie rozwija się sektor e-usług lekarskich (prywatnych), którego sukces zależy od powodzenia wielu czynników, m.in. kondycji „państwa opiekuńczego”, państwowej opieki zdrowotnej, poziomu dochodów ludności, liczby prywatnych klinik i gabinetów lekarskich oraz szybszej informatyzacji społeczeństwa.

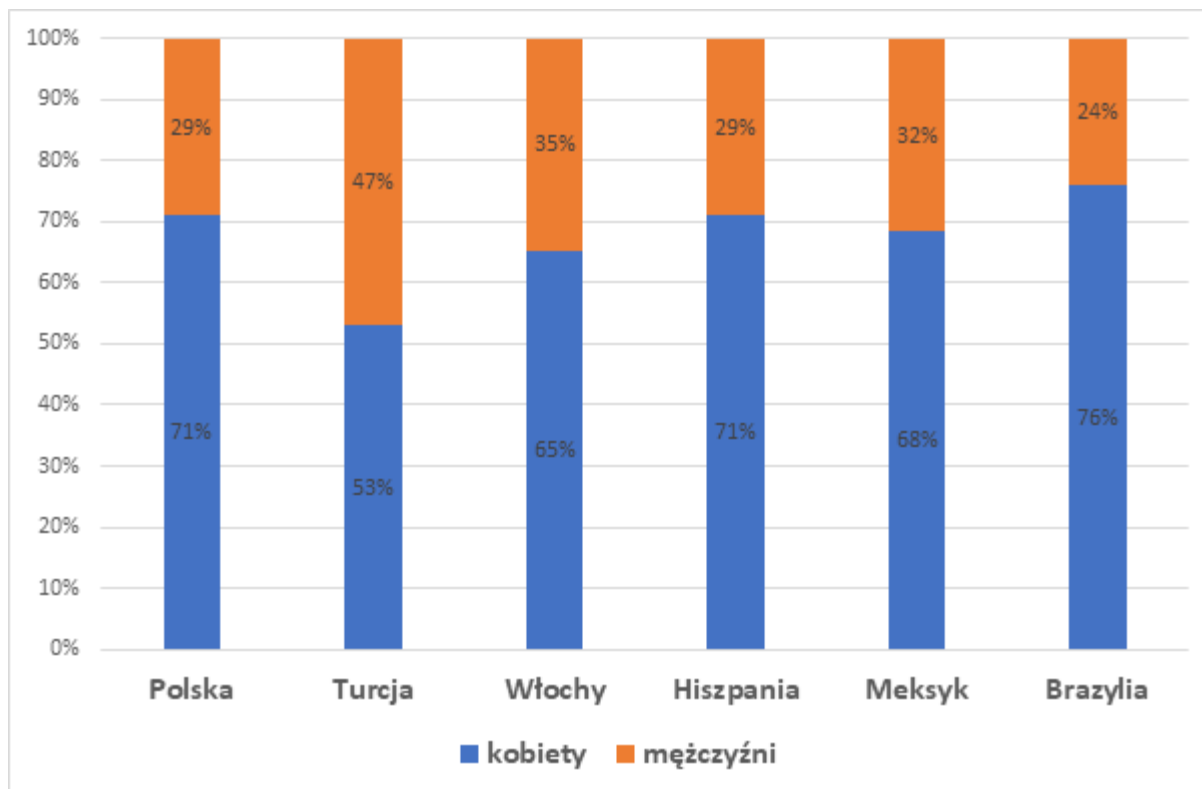
2. Profil pacjenta

2.1 Płeć

Zdecydowanie częściej z portali pośredniczących w umawianiu wizyt lekarskich korzystają kobiety. Przy czym największa dysproporcja na korzyść kobiet jest w Brazylii (76%), Polsce (71%) i Hiszpanii (71%), a najmniejsza w Turcji (53%). Wynika to najprawdopodobniej z faktu, że to płeć piękna jest najczęściej odpowiedzialna za zdrowie w gospodarstwie domowym, to kobiety częściej niż mężczyźni szukają lekarzy i specjalistów, umawiają wizyty lekarskie nie tylko dla siebie, ale również dla innych członków rodziny, zwłaszcza dzieci. Zdecydowanie częściej korzystają z usług medycznych.

W przypadku Turcji większa dysproporcja jest związana z dominacją mężczyzn nawet wśród użytkowników internetu. To kraj ze swego rodzaju społeczeństwem patriarchalnym, w którym mężczyzna (ojciec rodziny) na ogół również właściciel komputera, częściej z niego korzysta i szuka informacji/usług, w tym także lekarza, dla siebie i swojej rodziny.

Wykres 1. Pacjenci w podziale na płeć

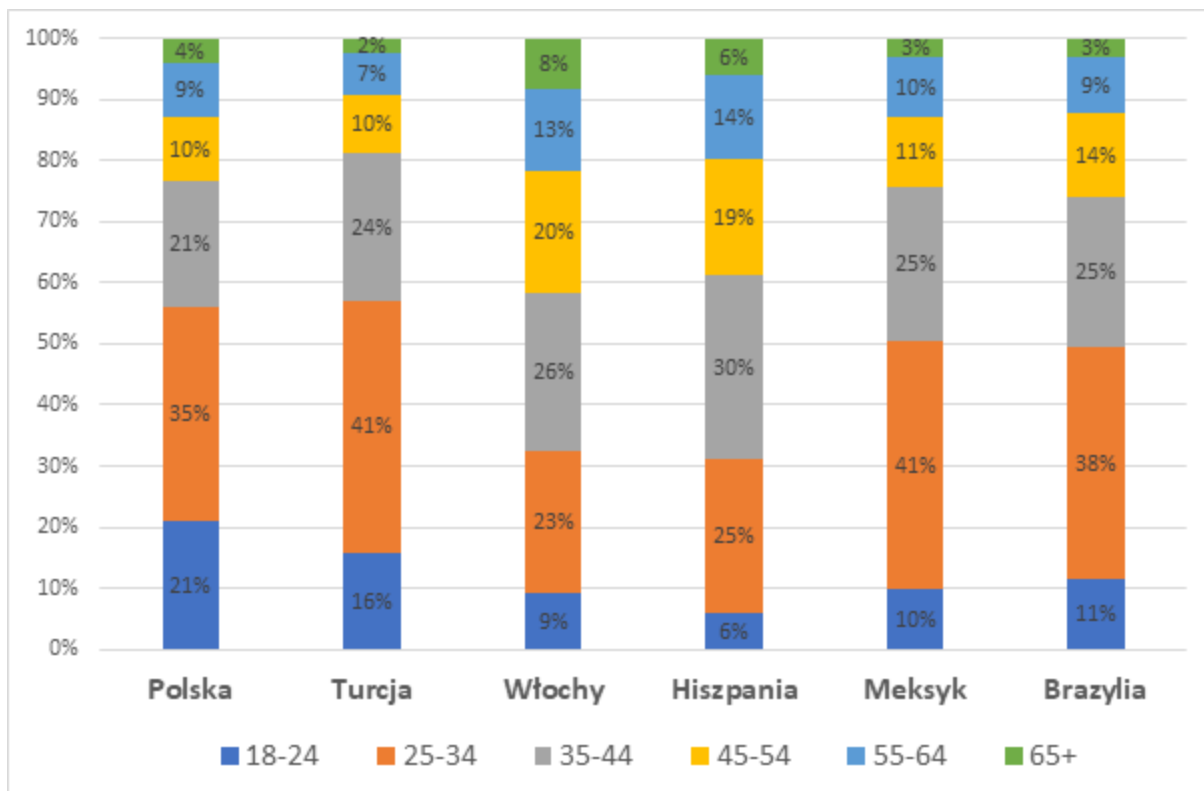


W porównaniu z poprzednim rokiem tylko w dwóch krajach zwiększył się odsetek mężczyzn korzystających z usług rezerwacji wizyt lekarskich online: **w Polsce - o 5**, a w Turcji - o 6 punktów procentowych. W przypadku Turcji wzrost może być podyktowany różnicami kulturowymi oraz wnioskiem przedstawionym wyżej. W Polsce może to mieć związek z panującą presją medialną i społeczną. Obserwujemy wzorec zadbanego, atrakcyjnego fizycznie mężczyzny. Dbanie o wygląd, o swoje zdrowie często wymuszają partnerki, które chcą mieć u swego boku przystojnego i zadbanego mężczyznę. Nikogo nie dziwi zatem mężczyzna w salonie kosmetycznym lub luksusowym spa. Co więcej, coraz więcej panów trafia do chirurgów plastycznych, aby poprawić w sobie to, czego nie lubią (prawie 30% pacjentów tego typu klinik to mężczyźni).

2.2 Wiek

Większość użytkowników platform należących do Grupy DocPlanner stanowią osoby **w wieku 25 – 34 lata**. W przypadku prawie wszystkich krajów przynajmniej połowa użytkowników to osoby w wieku 25 – 44 lata (wyjątek stanowią Włochy, ale i tutaj analogiczny odsetek wynosi 49%). Są to ogólnie osoby aktywne zawodowo, dysponujące środkami na opłacenie prywatnej wizyty u lekarza, które stać na to, żeby oszczędzić czas i zapewnić sobie komfort.

Wykres 2. Pacjenci w podziale na wiek



Osoby starsze - w wieku powyżej 64 lat zdecydowanie najrzadziej korzystają z opcji umawiania wizyt lekarskich online. Jednocześnie, z przyczyn obiektywnych, stosunkowo często chodzą do lekarzy. Ta dysproporcja wynika z wynikać z faktu, że generalnie ta grupa wiekowa okazjonalnie sięga po internet i preferuje inne formy załatwiania spraw, np. umawia wizyt lekarskich bezpośrednio lub telefonicznie.

Grupa najmłodsza 18 – 24 lata ma największy udział w przypadku Polski i Turcji (21% i 16%), a najmniejszy w przypadku Hiszpanii (6%). Jednak w żadnym z krajów nie jest to grupa najczęściej korzystająca z usługi. Częstsze korzystanie z internetu przez osoby młode (według Raportu CBOS “Korzystanie z Internetu” w grupie wiekowej 18-24 lata jest ono powszechne nie musi przekładać się na większy udział w strukturze korzystania z portali w celu umówienia się z lekarzem, Dlaczego? Młodzi ludzie ogólnie rzadziej korzystają z usług medycznych.

Warto zauważyć, że we Włoszech i Hiszpanii udział poszczególnych grup wiekowych jest zdecydowanie najbardziej wyrównany (dotyczy osób, które ukończyły 24 lata), co może świadczyć o tym, że to właśnie te kraje mogą być prekursorami do szybszych zmian w rozkładzie wiekowym pacjentów, którzy będą korzystali z platform do umawiania wizyt lekarskich online.

2.3. Miejsce zamieszkania

Pacjenci rezerwujący wizyty online do lekarzy lub specjalistów to najczęściej mieszkańcy największych aglomeracji. Pomimo, iż za pomocą platform, można zarezerwować wizytę praktycznie na terenie całego kraju (przynajmniej w 50 miejscowościach), ich użytkownicy najczęściej mieszkają w kilku największych miastach. W przypadku Polski, Turcji, Hiszpanii i Włoch ponad 50% kontaktów z platformami odnotowano w 3 – 4 najliczniejszych miastach. Nieco inna sytuacja jest w państwach Ameryki Południowej, w których połowa kontaktów rozkłada się na zdecydowanie większą liczbę miast (Meksyk – 14, Brazylia – 22).

Tabela 2. Miasta o największym odsetku pacjentów

Polska	Turcja	Włochy	Hiszpania	Meksyk	Brazylia
33%	27%	23%	24%	24%	12%
Warszawa	Stambuł	Rzym	Madryt	Meksyk	São Paulo
9%	16%	16%	16%	6%	11%
Kraków	Ankara	Milan	Barcelona	Monterrey	Rio de Janeiro
7%	11%	6%	7%	5%	6%
Wrocław	Izmir	Neapol	Sevilla	Guadalajara	Belo Horizonte

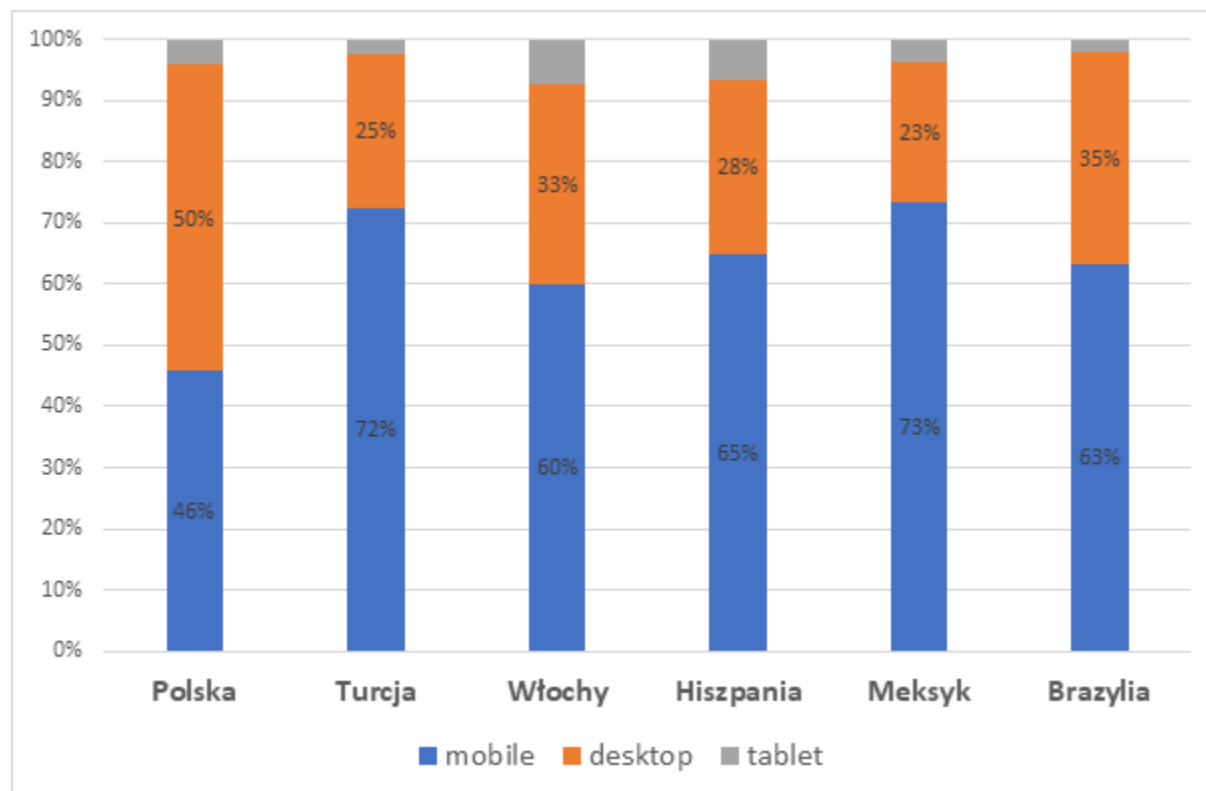
Zjawisko dużej koncentracji ruchu w największych miastach można wytłumaczyć między innymi stylem życia i jego szybkim tempem, którego elementy to m. in: załatwianie codziennych spraw przez internet, często za pomocą urządzeń mobilnych, ale także zdecydowanie lepszy dostęp do lekarzy specjalistów. Mieszkańcy mniejszych miast i wsi żyją wolniej (mają czas na rezerwację wizyty osobiście lub telefonicznie), a pozostając w mniej anonimowych społecznościach, bardziej cenią sobie kontakt osobisty. Pytanie czy, jak wskazuje jeden z raportów opublikowanych przez Europejski Fundusz Rozwoju Wsi Polskiej, dotyczący stanu zdrowia jej mieszkańców, chorowaliby oni znacznie rzadziej, gdyby mieli zapewniony lepszy dostęp

do opieki medycznej i szerszy wachlarz usług medycznych. Przed takim wyzwaniem stoi dziś cała służba zdrowia.

2.4 Narzędzia komunikacji

W przypadku prawie wszystkich krajów najczęściej wykorzystywanym urządzeniem w kontakcie z portalem są smartfony, a najrzadziej tablety. Korzysta z nich większość pacjentów: 60 –73% (wyjątkiem jest Polska: 46%). Częstotliwość używania tych urządzeń wyraźnie wzrosła w przypadku wszystkich krajów w porównaniu z poprzednim rokiem (Polska: +9, Turcja: +4, Włochy: +11, Hiszpania: +5, Meksyk: +4, Brazylia: +9 punktów procentowych).

Wykres 3. Z jakich narzędzi komunikacji korzystają pacjenci?

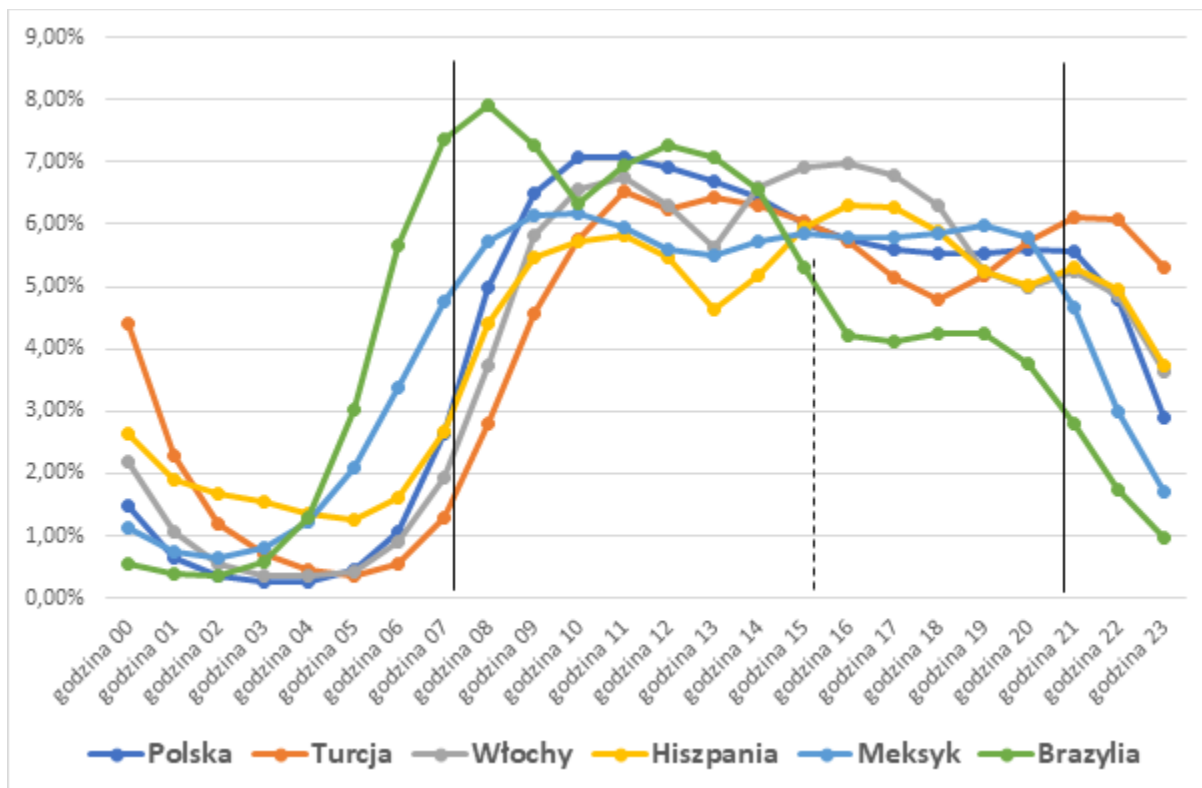


Biorąc pod uwagę, że urządzenia te są coraz bardziej dostępne i częściej wykorzystywane do załatwiania codziennych spraw (zakupy, przelewy, komunikacja na portalach społecznościowych, itp.) można się spodziewać, że w kolejnych latach ich udział będzie się zwiększał, a Polska dołączy do krajów, w których poziom ich wykorzystania przekroczy 50%.

3. Kiedy pacjenci szukają lekarzy?

Generalny wniosek dotyczący wszystkich krajów mówi, że **pacjenci szukają lekarza lub specjalisty w godzinach popołudniowych (13.00 - 19.00)**. W Polsce to ponad 40% wszystkich użytkowników. Nieco więcej jest we Włoszech. Wyjątek stanowi Brazylia, gdzie największa liczba wyszukiwań przypada na godziny poranne (6.00 - 12.00).

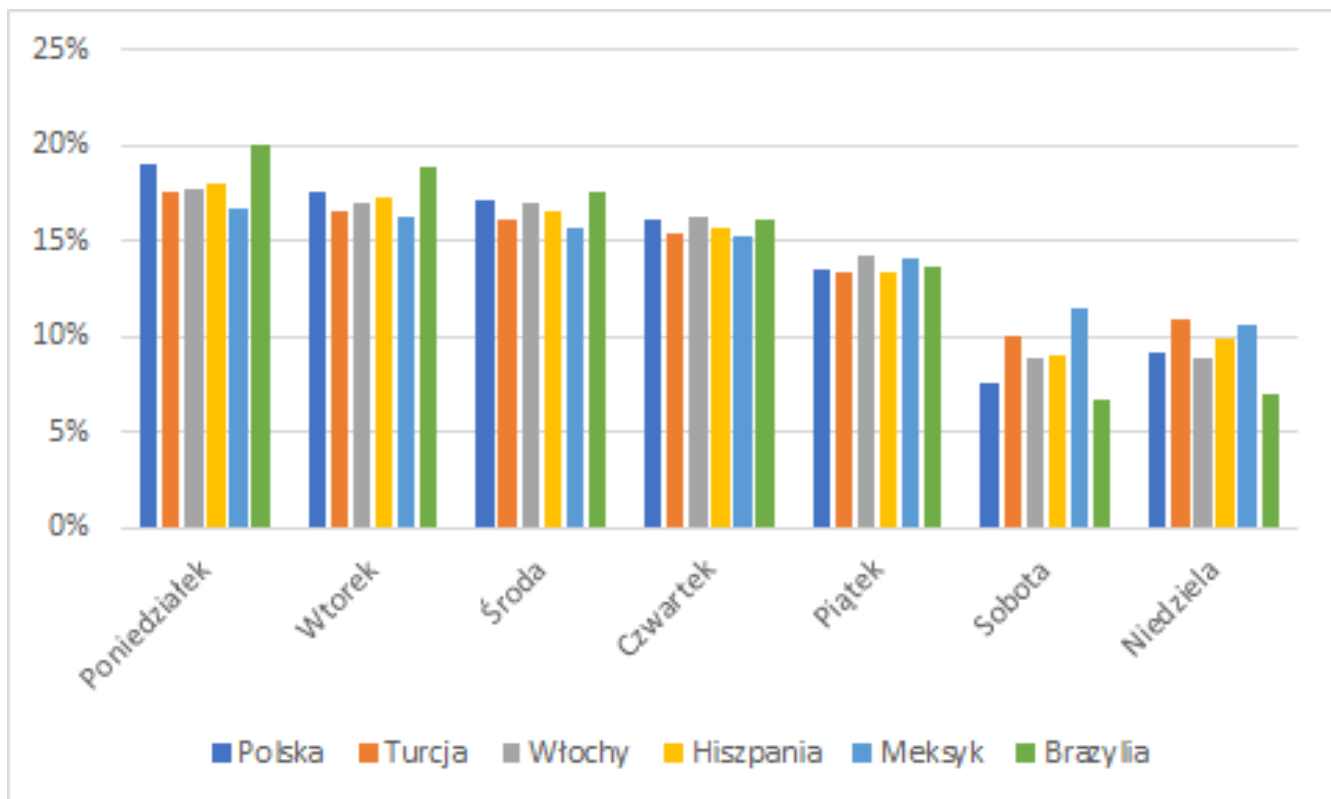
Wykres 4. Wyszukiwanie lekarza w podziale na godziny



Warto odnotować, że nie można wyróżnić jednego tzw. szczytu wyszukiwań – ich poziom waha się z reguły między 5-7% na godzinę. Wyjątek stanowi Brazylia, gdzie największa liczba wyszukiwań przypada w godzinach porannych, pomiędzy 7.00 a 8.00 i wynosi 8%.

Pacjenci, użytkownicy platform DocPlanner, szukają lekarzy i specjalistów głównie w tygodniu roboczym. Ruch na platformach e-usług medycznych jest największy **w poniedziałek (w zależności od kraju, waha się od 18 do 20% ruchu tygodniowego)**. Stopniowo maleje do soboty i lekko wzrasta pod koniec weekendu (w niedzielę wynosi od 7 do 12%).

Wykres 5. Liczba aktywnych użytkowników serwisów w podziale na dni tygodnia

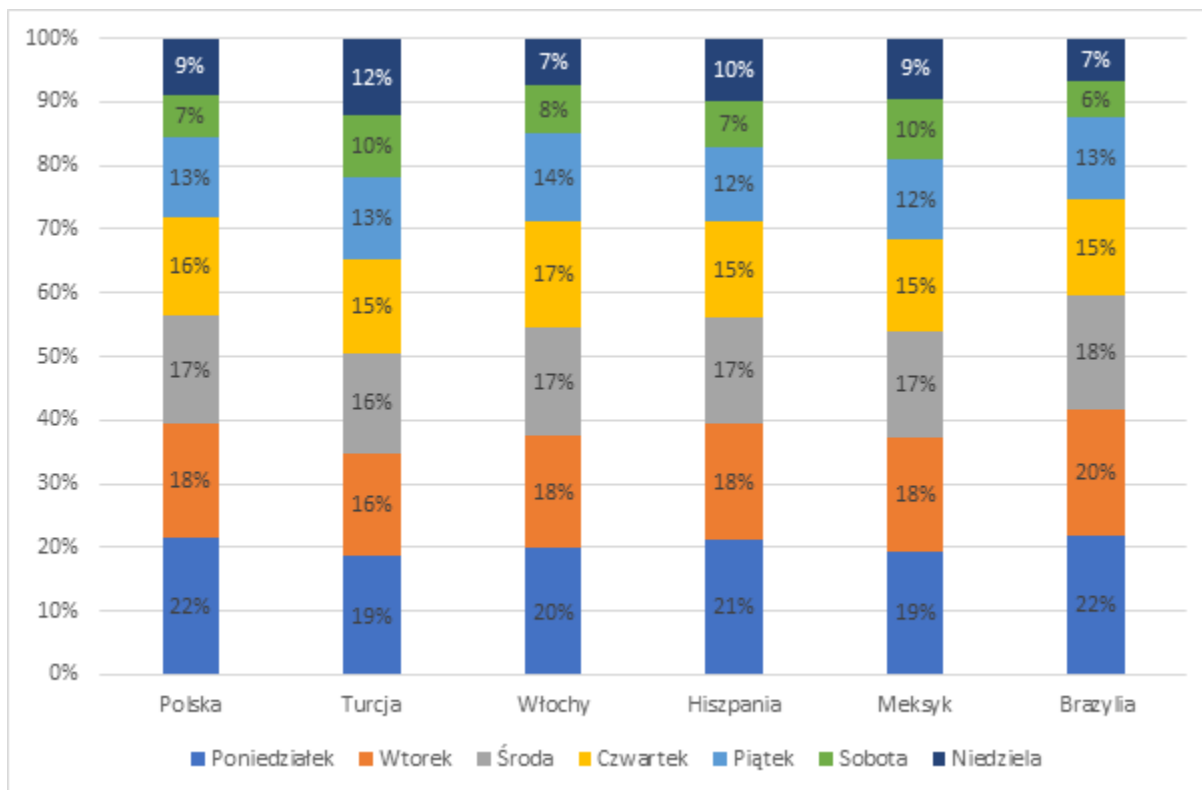


Na podstawie w/w wniosków widać, że pacjenci (w większości krajów) szukają lekarza najczęściej na początku tygodnia, w godzinach popołudniowych. Można to tłumaczyć tym, iż ważne dla każdego sprawy, takie jak zdrowie, znalezienie dobrego lekarza nie odkładamy na tzw. “później”, chcemy szybko znaleźć dobrego specjalistę i umówić się na wizytę.

4. Jak i kiedy odbywa się rezerwacja wizyt?

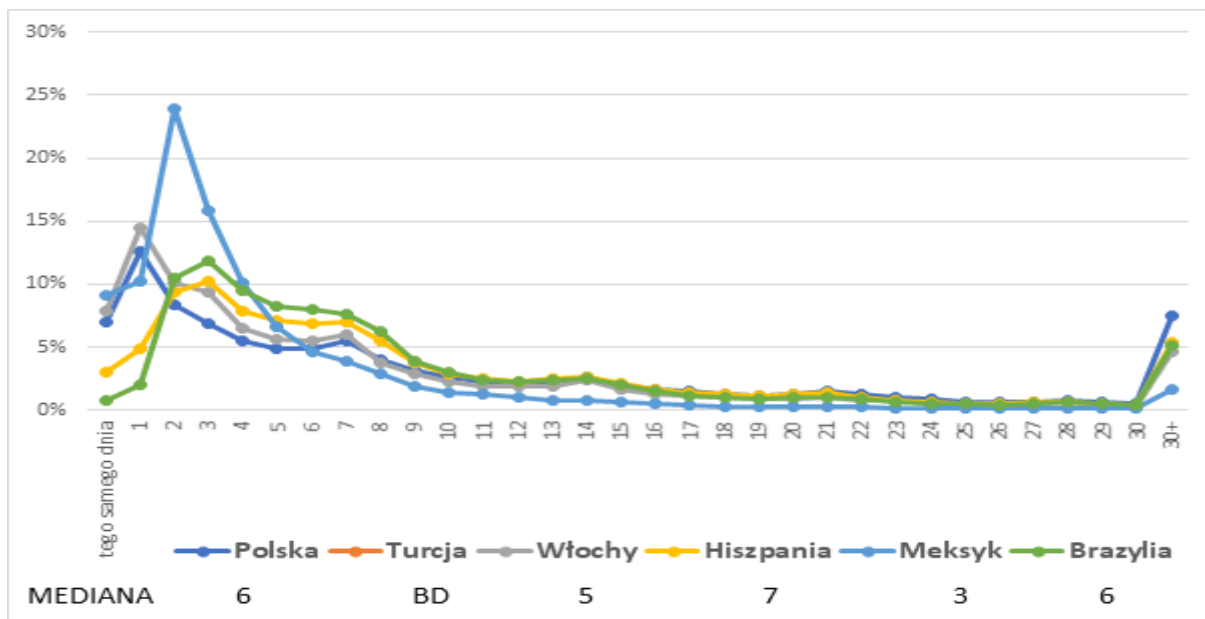
Pacjenci umawiają wizyty do lekarza najczęściej w dni powszednie – ok. 80 wszystkich rezerwacji we wszystkich krajach. Przy czym najczęściej umawiamy wizyty w **poniedziałek**, a każdego kolejnego dnia tygodnia poziom rezerwacji nieznacznie spada. Dla przykładu w Polsce rozkłada się to w następujący sposób: poniedziałek - 22%; wtorek - 18%; sobota - 8%; niedziela - 9%.

Wykres 6. Rezerwacja wizyt w podziale na dni tygodnia



Pacjenci korzystający z internetowych platform, mogą zarezerwować wizytę do lekarza lub specjalisty poprzez wybranie dogodnego dla siebie terminu z kalendarza online. Przy czym **wizyty umawiane są z wyprzedzeniem nieprzekraczającym jednego tygodnia**. W Polsce to średnio 6 dni (podobnie jak w Brazylii), w Hiszpanii - 7 dni, Włochy - 5 dni, a najkrócej w Meksyku - tylko 3 dni.

Wykres 7. Jak pacjenci umawiają wizyty?



5. Najczęściej wyszukiwane specjalizacje, schorzenia i usługi

5.1. TOP 5 specjalizacji

Najczęściej poszukiwanym specjalistą w serwisach DocPlanner jest ginekolog. Podobnie, jak w roku ubiegłym w prawie wszystkich krajach, poziom wyszukiwań tego specjalisty waha się między 10% a 17% ogółu. Wyjątkiem jest Hiszpania, gdzie odsetek wyszukujących ginekologa jest prawie identyczny, jak odsetek wyszukujących lidera, czyli dermatologa. Biorąc pod uwagę, że tabela zawiera zagregowane dane dla obu płci, można stwierdzić, że wśród kobiet ginekolog to specjalizacja zdecydowanie kluczowa.

Tabela 3. TOP 5 najczęściej wyszukiwanych specjalizacji

Specjalizacja	Polska	Specjalizacja	Turcja	Specjalizacja	Włochy
ginekolog	17%	ginekolog	15%	ginekolog	12%
stomatolog	8%	chirurg ogólny	6%	ortopeda	8%
ortopeda	7%	ortopeda	6%	stomatolog	7%

chirurg	6%	neurochirurg	5%	internista	7%
dermatolog	5%	otolaryngolog	5%	lekarz ogólny	5%
Specjalizacja	Hiszpania	Specjalizacja	Meksyk	Specjalizacja	Brazylia
dermatolog	10%	ginekolog	10%	ginekolog	10%
traumatolog	9%	dermatolog	7%	psycholog	9%
psycholog	9%	urolog	5%	dermatolog	7%
ginekolog	9%	psycholog	5%	endokrynolog	6%
stomatolog	7%	otolaryngolog	4%	psychiatra	5%

Specjalistami, których pomocy również często korzystamy w ciągu roku są: **ortopedzi/traumatolodzy i dermatolodzy (w czterech krajach) oraz psychologzy i stomatolodzy (trzy kraje)**. Poziom ich wyszukiwań waha się między 6-9% ogółu wszystkich realizowanych w ciągu roku. Na kolejnych miejscach znaleźli się otolaryngolodzy, psychiatrzy oraz endokrynolodzy. Łączny poziom wyszukiwania wszystkich TOP 5 specjalizacji waha się od 31% (w przypadku Meksyku) do 55% (w przypadku Włoch).

5.2. TOP 5 chorób/schorzeń

Platforma DocPlanner stanowi bogate źródło informacji dla pacjentów na temat różnych schorzeń. Poziom wskazań na tematy związane z różnymi chorobami czy dolegliwościami jest bardzo wyrównany we wszystkich badanych krajach. Nie przekracza on 5%, a często jest jednakowy.

Tabela 4. TOP 5 najczęściej wyszukiwanych dolegliwości

Choroba	Polska	Choroba	Turcja	Choroba	Włochy
Borelioza	5%	Schorzenia dermatologiczne	4%	Protezy	6%

Ból kręgosłupa	4%	Alergia	3%	Ból głowy	6%
Depresja	4%	Przepuklina lędźwi	3%	Przepuklina	4%
Zaburzenia snu	3%	Krwawiące znamię/pieprzyk	3%	Menopauza	3%
Zaburzenia odżywiania	3%	Hemoroidy	3%	Otyłość	3%
Choroba	Hiszpania	Choroba	Meksyk	Choroba	Brazylia
Zaburzenia snu	2%	Cukrzyca	4%	Endometrioza	3%
Fibromialgia	2%	Virus HPV	3%	Dysfunkcja TMJ	2%
Zaburzenia obsesyjno- kompulsywne	2%	Choroby weneryczne	3%	Uszkodzenie prącia	2%
Zaburzenia lękowe	2%	Hemoroidy	3%	Schorzenia kręgosłupa	2%
Uzależnienia	2%	Zaburzenia snu	2%	ADHD	2%

5.3. TOP5 usług medycznych

Na najbardziej popularne usługi wskazują stosunkowo niewielkie odsetki badanych (na ogół nie więcej niż 5%). Poziomy wskazań na poszczególne usługi są bardzo podobne (nawet w rankingu TOP 5).

Tabela 5. TOP 5 najczęściej wyszukiwanych usług medycznych

Usługa	Polska	Usługa	Turcja	Usługa	Włochy
Usg jamy brzusznej	8%	Operacja plastyczna nosa	10%	Mezoterapia	7%
Usg piersi	8%	Hymenoplastyka	5%	Mapowanie twarzy	5%
Usg Doppler	5%	łyżeczkowanie	5%	Badanie ginekologiczne	5%
Echo serca	3%	In vitro	3%	Blefaroplastyka	4%
Płukanie uszu	2%	Ultrasonografia 4D	3%	Cytologia	4%
Usługa	Hiszpania	Usługa	Meksyk	Usługa	Brazylia
Terapia par	6%	Terapia par	8%	Terapia par	4%
Dieta	3%	łyżeczkowanie	5%	Leczenie żylaków	4%
Terapia poznawczo - behawioralna	2%	Stulejka	3%	Terapia poznawczo behawioralna	3%
Testy wydolnościowe	2%	Terapia komórkami macierzystymi	3%	Założenie spirali antykoncepcyjne	3%
Hipnoza	2%	Elektroencefalogram	2%	Terapia seksualna	3%

W Polsce użytkownicy najczęściej poszukiwali badań USG. W przypadku rynków latynoamerykańskich, tj. Hiszpanii, Meksyku i Brazylii najpopularniejszą usługą jest terapia par. W Turcji zabiegi chirurgiczne są

silnym numerem jeden, we Włoszech natomiast wygrywa mezoterapia. Można zaobserwować, że popularność niektórych usług stanowi odzwierciedlenie obowiązujących w danym kraju trendów, stylów życia oraz przyzwyczajęń. O ile w Polsce wskazanie USG jako trzy najczęściej poszukiwane usługi wynika z tego, że Polacy generalnie często wykonują to badanie (jako badania kontrolne, czy kobiety w okresie ciąży). Jest to także związane z rosnącą świadomością na temat profilaktyki oraz licznymi kampaniami edukacyjnymi, które do nas trafiają. Z kolei, jeśli spojrzymy na sytuację krajach: Hiszpania, Brazylia czy Meksyk widzimy tragiczną sytuację instytucji małżeństwa. To kraje, gdzie wciąż rośnie liczba rozwodów, a ich wskaźnik przekracza 60%. Z kolei we Włoszech dominuje tzw. *kult piękna*, stąd bardzo popularne będą zabiegi *upiększające*. Nie od dziś wiadomo, że to naród, który dba o swój wygląd i chociaż ich naturalną urodą niejednokrotnie się zachwycamy, to wszelkie zabiegi są bardzo na topie.

6. Interaktywny kontakt z platformą DocPlanner

Poziom wykorzystania platform DocPlanner jako interaktywnego źródła informacji dynamicznie rośnie. W 2017 r. najwięcej pytań skierowanych do lekarzy i specjalistów za ich pośrednictwem odnotowano w **Turcji i w Meksyku**. Polska jest pod tym względem na trzecim miejscu.

Tabela 6. Interaktywne kontakty z platformą DocPlanner - Pytanie/Odpowiedź

	Polska	Turcja	Włochy	Hiszpania	Meksyk	Brazylia
2015	2,084	6,242	9,092	24,342	52,465	20,709
2017	48,672	139,020	26,852	55,018	121,464	59,126
2017 vs. 2015	2236%	2127%	195%	126%	132%	186%

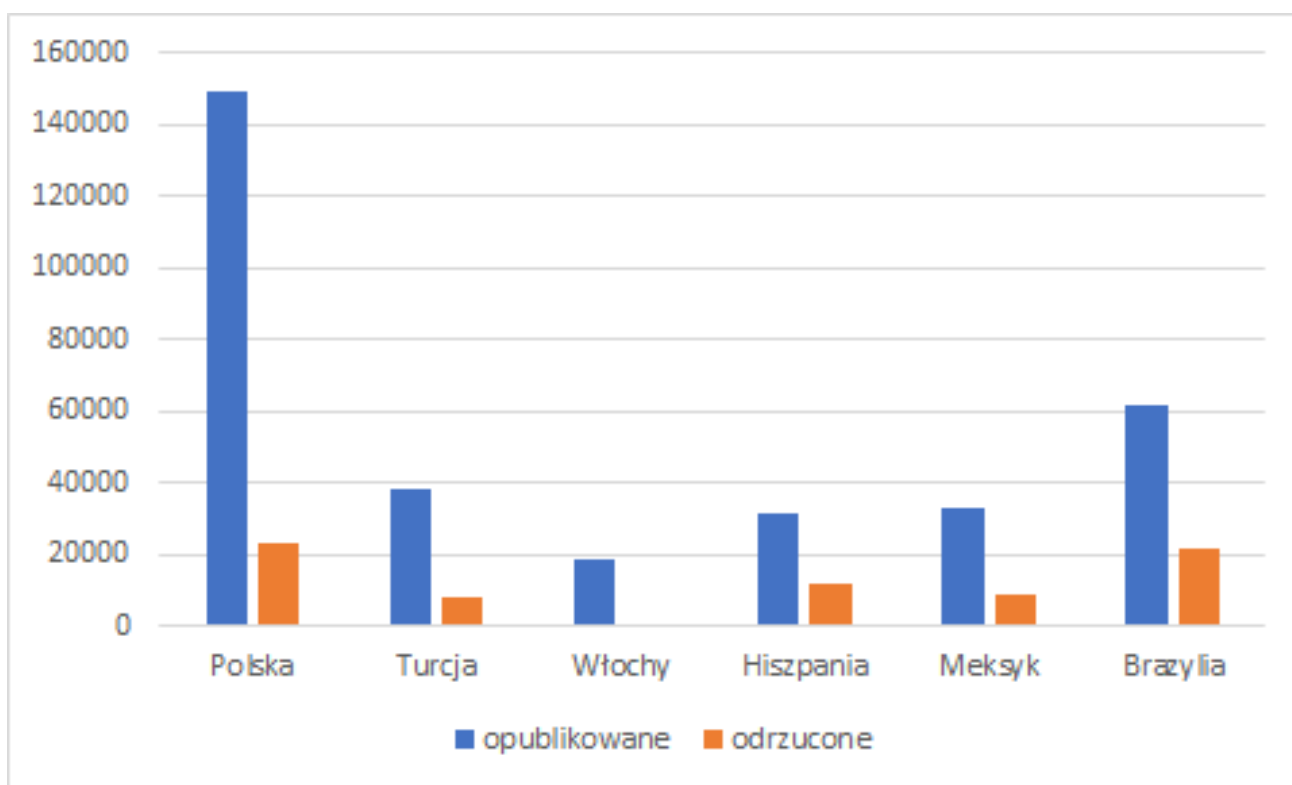
Utrzymująca się tendencja wzrostowa (**największa w porównaniu z 2015 r. ponad dwudziestokrotnie – w Polsce i Turcji**) pokazuje ważny i pozytywny trend. Pacjenci nadal szukają informacji na temat zdrowia w sieci, ale są coraz bardziej świadomi po pierwsze, gdzie znaleźć sprawdzone źródła wiedzy, lekarza lub specjalistę, który online udzieli pierwszych wskazówek i podpowie odnośnie dalszego leczenia. Wiadomości z rzetelnych źródeł pozwalają na budowanie świadomości zdrowia pacjenta, wiedzy o tym, co powinno go zaniepokoić i skłonić do wizyty u lekarza. Można założyć, że w kolejnych latach tendencja wzrostowa będzie się utrzymywała.

7. Opinie o lekarzach

W Polsce, tylko w 2017 r. opublikowano ponad 14.000 opinii. Tych odrzuconych przez dział moderacji, tj. niezgodnych z regulaminem lub nie spełniających kryteriów było znacznie mniej, bo jedynie 2000. We wszystkich pozostałych krajach, jak przedstawia Wykres 7, dominowało podobne zjawisko, tj. przewaga opinii zaakceptowanych, które pojawiły się na platformach w danym kraju, nad odrzuconymi.

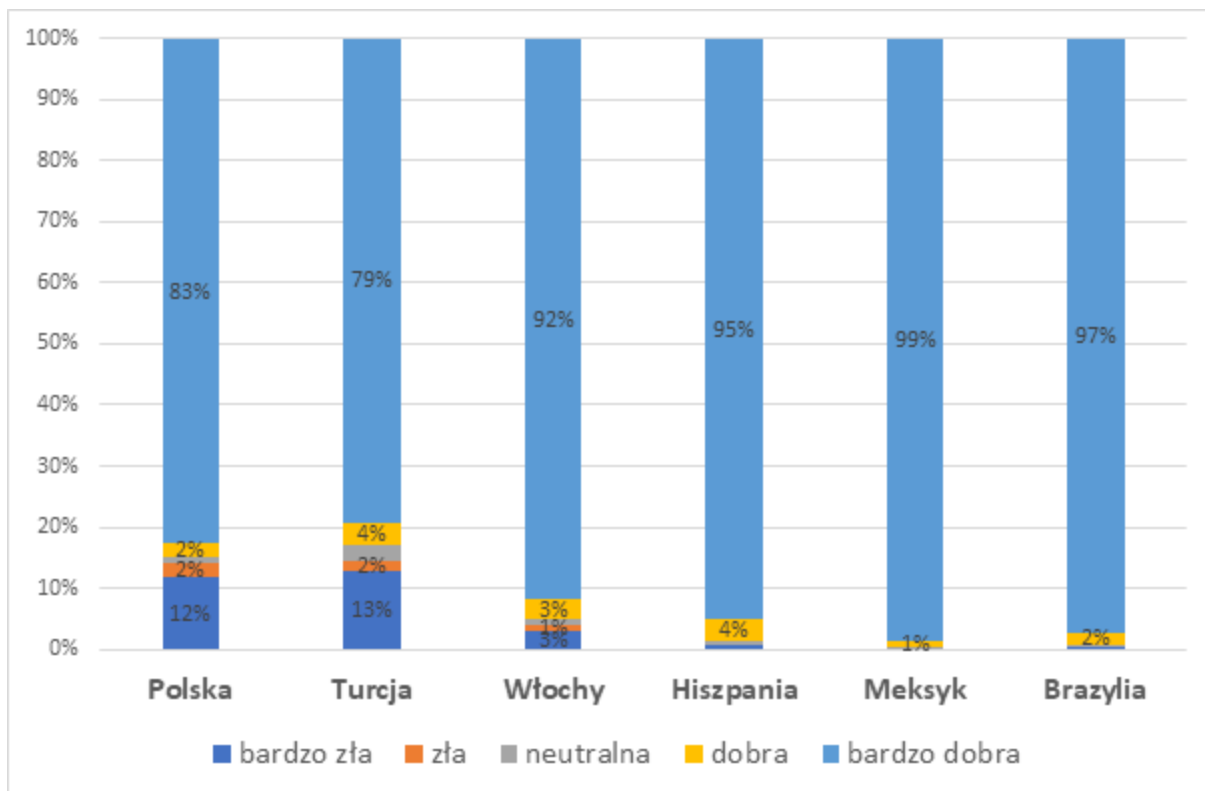
Warto podkreślić, że w krajach ujętych w analizie funkcjonuje dział moderacji, który każdą opinię czyta i analizuje czy spełnia ona kryteria dopuszczające ją do publikacji w serwisie.

Wykres 7. Opinie w 2017 r.



Pacjenci zdecydowanie częściej opiniują lekarzy pozytywnie. Może to oznaczać, że pomimo powszechnego “narzekania” na służbę zdrowia, lekarzy, z których jesteśmy zadowoleni jest znacznie więcej, niż tych, których pracę krytykujemy.

Wykres 8. Ocena lekarzy



We **Włoszech, Hiszpanii, Meksyku i Brazylii** odsetek ocen pozytywnych (*ocena dobra + bardzo dobra*) wynosi 95-100%, a oceny negatywne praktycznie nie występują lub występują na niskim poziomie. Z kolei w **Polsce i w Turcji**, mimo zdecydowanej przewagi ocen pozytywnych (83-85%) pojawiają się również oceny negatywne na poziomie 14-15%. Przy tym, oceny zdecydowanie negatywne osiągają poziom 12-13%.

Tabela 7. Odsetek pacjentów wystawiających oceny lekarzom wybranych specjalizacji w danym kraju

Specjalizacja	Polska	Specjalizacja	Turcja	Specjalizacja	Włochy
Ginekolog	20%	Ginekolog	14%	Psycholog	14%
Stomatolog	10%	Stomatolog	7%	Ginekolog	10%
Ortopeda	6%	Dietetyk	7%	Dietetyk	10%
Dermatolog	6%	Chirurg	7%	Stomatolog	7%
Fizjoterapeuta	6%	Laryngolog	6%	Ortopeda	5%

<i>Specjalizacja</i>	<i>Hiszpania</i>	<i>Specjalizacja</i>	<i>Meksyk</i>	<i>Specjalizacja</i>	<i>Brazylia</i>
Psycholog	18%	Ginekolog	17%	Ginekolog	15%
Ginekolog	11%	Pediatra	9%	Psycholog	11%
Stomatolog	8%	Psycholog	6%	Dermatolog	6%
Traumatolog/Chirurg ortopeda	8%	Chirurg ogólny	6%	Traumatolog/Ortopeda	5%
Dermatolog	5%	Traumatolog	5%	Psychiatra	5%

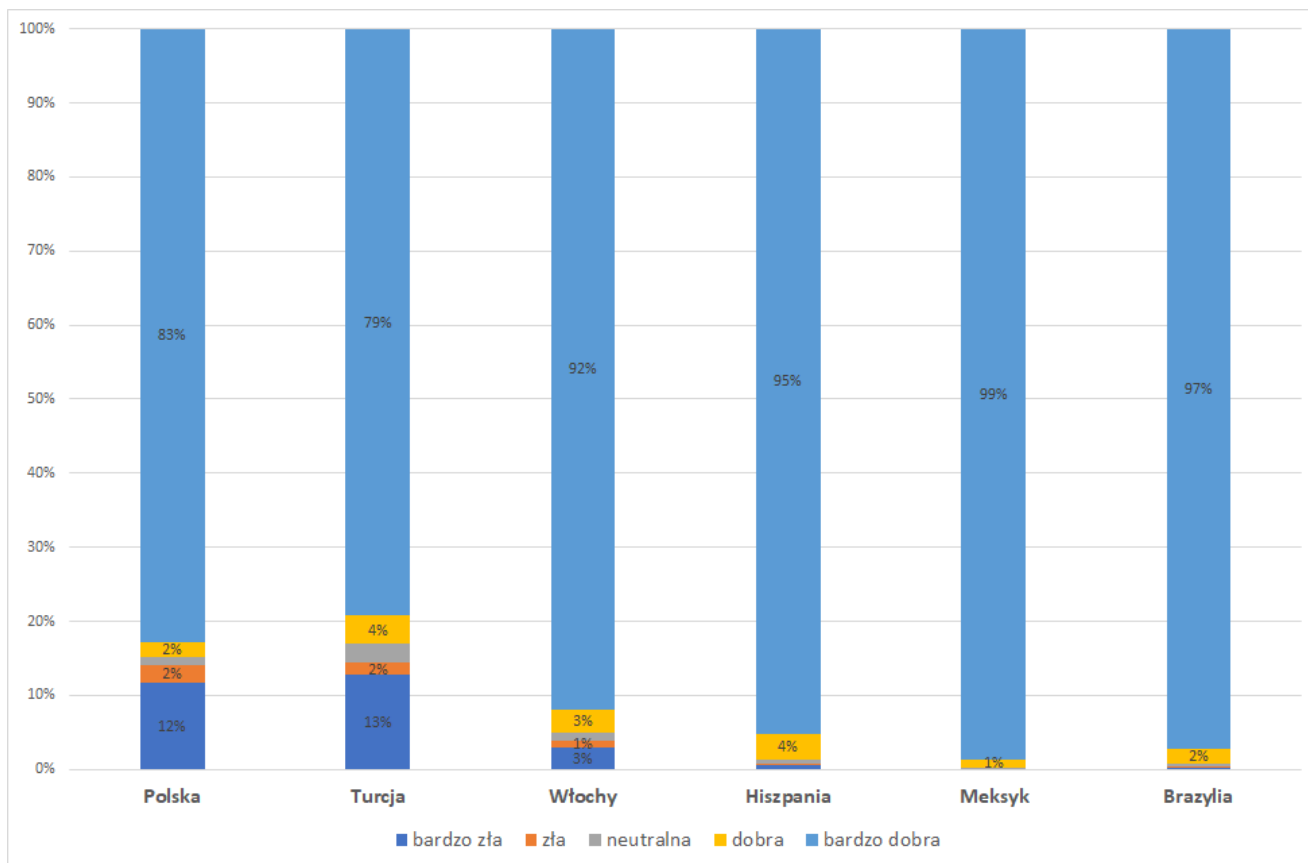
Najczęściej oceniane są najpopularniejsze specjalizacje. W Polsce są to **ginekolodzy** (ta specjalizacja zajmuje również pierwsze miejsce w Brazylii, Meksyku oraz Turcji), **stomatolodzy** (druga pozycja także w Turcji), **ortopedzi i dermatolodzy**. We Włoszech i Hiszpanii na pierwszym miejscu są natomiast **psycholodzy**.

Ginekolog to specjalista, do którego w Polsce zgłasza się najwięcej pacjentów - kobiet. Konsultacje z tymi lekarzami stanowią 17% ogółu wizyt przez cały rok. Co za tym idzie, to Ci specjaliści, najczęściej odwiedzani, mają najwięcej opinii (w Polsce aż 20%). Jednocześnie to tzw. lekarz kobiet, które z natury są skłonne do oceniania, szczególnie jeśli chodzi o zdrowie i opiekę nad nimi czy dziećmi. W innych krajach, jak Hiszpania, Brazylia i Meksyk w kwestii opinii dominują psycholodzy. Można to tłumaczyć tym, że są to społeczeństwa zróżnicowane kulturowo, etnicznie, co może generować najwięcej kryzysów o naturze psychologicznej. Z drugiej strony nie obowiązuje w nich stygmatyzowanie tych, którzy z usług takich specjalistów chcą skorzystać (w Polsce to zjawisko nadal obowiązuje).

7.1 Opinie a rezerwacje wizyt

W Polsce i Turcji zależność pomiędzy opiniami a umówionymi wizytami jest najniższa - odpowiednio 83% i 79% wizyt było zarezerwowanych do lekarzy ocenianych "bardzo dobrze". Najwięcej pozytywnych (bardzo dobra) pojawiło się w Hiszpanii, Brazylii, Meksyku i we Włoszech.

Wykres 9. Rezerwacja wizyt a ocena lekarzy



Pacjenci wybierając lekarza, kierują się opiniami. Chociaż wyniki pokazują, że wybieramy specjalistów z opiniami pozytywnymi, to jednak w oczach pacjentów, lekarzy nie dyskryminuje posiadanie neutralnych czy negatywnych komentarzy. Niejednokrotnie uwiarygodniają one danego specjalistę, a już z pewnością w sytuacji, kiedy potrafi się do nich właściwie ustosunkować. Warto jeszcze podkreślić, że, to nie staż decyduje o tym, który lekarz, ile ma opinii. To pacjenci decydują kogo oceniają, a liczba opinii na poszczególnych kontaktach jest tego odzwierciedleniem.

5. Podsumowanie

Celem badania było określenie profilu osoby - pacjenta, który korzysta z portali do umawiania wizyt lekarskich online. Analiza ilościowa została oparta na danych pochodzących z serwisów należących do Grupy DocPlanner, obecnych na sześciu rynkach, tj. Polski, Turcji, Włoszech, Hiszpanii, Brazylii i Meksyku.

Na podstawie wniosków pochodzących z Raportu i w oparciu o dane liczbowe platform należących do Grupy DocPlanner (30 milionów użytkowników miesięcznie) oraz dane zewnętrzne, można mówić o tzw. *profilu współczesnego pacjenta*. Raport zawiera informacje kim ona/on jest, kiedy najczęściej dokonuje

rezerwacji wizyt lekarskich online, do jakich specjalistów najczęściej się umawia, jakich najczęściej szuka informacji na platformach, czy jak kontaktuje się z lekarzem/specjalistą.

Ogólny profil i zachowania użytkownika (pacjenta) umawiającego wizyty lekarskie online:

- Kobieta
- Wiek: 18 – 44 lata (szczególnie często w wieku 25 – 34 lata)
- Osoba poszukująca porad (leczenia) u ginekologa (tu - kobiety), stomatologa, ortopedy, chirurga, dermatologa
- Szukająca lekarza na początku tygodnia (poniedziałek), w godzinach popołudniowych
- Aktywnie czytająca opinie innych pacjentów na temat lekarzy i specjalistów
- Rezerwująca wizyty lekarskie na 1-5 dni wcześniej (w zależności od kraju)
- Oceniająca lekarzy - ze skłonnością do wystawiania opinii pozytywnych

Dodatkowo, można przyjąć założenie, że są to również osoby, które:

- Traktują internet jako naturalne środowisko, w którym są aktywne
- Łatwo poruszają się w środowisku wirtualnym, korzystają z nowoczesnych narzędzi komunikacji, jak komputer stacjonarny czy smartfon
- Często szukają informacji związanych ze zdrowiem, leczeniem, cenami
- Oczekują spersonalizowanej opieki medycznej, a ich celem jest skrócenie dystansu z lekarzem

Na koniec warto podkreślić, że z porównaniu z ostatnim rokiem wyraźnie wzrosły następujące wskaźniki: poziom korzystania z platformy DocPlanner za pomocą smartfonów oraz liczba interaktywnych kontaktów z platformą. Można zatem założyć, że w nadchodzących latach ten procesy będą nadal postępowały.

Autor: ZnanyLekarz Sp. Z o.o.

Zewnętrzny ekspert – mgr Błażej Popławski, socjolog i mgr Tomasz Czajkowski, socjolog.