

1) Što je Portal za pacijente i koja je njegova osnovna prednost?

Portal za pacijente je svojevrsni prozor pacijentima u njihov osobni eKarton koji će na jednostavan način obuhvatiti medicinske i administrativne podatke u digitalnom obliku, a funkcionira kao centralni portal za građane s interaktivnim uslugama iz područja zdravstva. Portal će pacijentima omogućiti aktivniju ulogu u interakciji sa zdravstvenim sustavom, a djelomično će rasteretiti i liječnike jer će im omogućiti učinkovitije upravljanje administrativnim dijelom posla.

2) Kome je namijenjen Portal za pacijente?

Namijenjen je svim građanima Republike Hrvatske.

3) Kako možemo pristupiti Portalu za pacijente?

Portal će biti dostupan putem sustava e-Građani i moći će mu pristupiti svaki autorizirani korisnik sustava.

4) Koje funkcionalnosti uključuje Portal za pacijente?

U prvoj fazi će građani kroz Portal za pacijente moći vidjeti svoje propisane i izdane lijekove te nalaze i otpusna pisma iz bolnica i ustanova specijalističko konzilijarne zdravstvene zaštite (SKZZ). Također će putem portala za pacijente moći i samostalno dodatno upravljati pravima pristupa, a k tome će vidjeti i detalje o tome tko je i kada pristupao pojedinim dijelovima njihovog eKartona.

5) Gdje se zapravo nalaze svi ti podaci kojima ćemo moći pristupiti?

Svi podaci dostupni kroz portal za pacijente zapravo su objedinjeni i strukturirani osobni zdravstveni podaci o pacijentu, koji su putem različitih aplikacija poput eRecepta ili eUputnice već prikupljeni i pohranjeni u postojeći Centralni informacijski zdravstveni sustav – CEZIH. Znači, nalaze se na sigurnom i višestruko zaštićenom sustavu te nisu javno dostupni.

6) Kako je riješeno pitanje sigurnosti?

Sigurnost jamči niz najsuvremenijih zaštitnih mjera, uključujući kriptirani promet podataka, primjenu Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava te pametne identifikacijske kartice za ovlaštene zdravstvene djelatnike jamče maksimalnu sigurnost i sljedivost. K tome, potencijalno stigmatizirajući podaci neće biti prikazani u e-Kartonu. Naime, e-Karton će prikazivati kronične i akutne dijagnoze, ali će podaci povezani s potencijalno stigmatizirajućim bolestima biti skriveni.

7) Što je Mobilni portal za pacijente?

Istodobno s Portalom kojem se pristupa kroz sustav e-Građani u probni se rad pušta i mobilni portal dostupan s posebne web adrese koji će skupini od gotovo milijun i pol građana omogućiti naručivanje u ordinacije obiteljske medicine, slanje zamolbe za obnovu kontinuirane terapije, a bit će moguće poslati i zamolbu za neke uobičajene administrativne dokumente, poput doznaka ili ispričnica. Po obradi zamolbe ili nakon dodjele termina pacijent će, opet kroz mobilni portal, automatski primiti odgovarajuću povratnu informaciju.

8) Kome će sve biti dostupan Mobilni portal za pacijente?

U probnom će razdoblju biti dostupan pacijentima ukupno 939 timova opće/obiteljske medicine, 165 pedijatrijskih timova, 140 ginekoloških te 372 tima dentalne medicine. Radi se o gotovo milijun i pol pacijenata širom RH koji će na prikladan način biti obaviješteni o ovoj novoj usluzi. .

9) Što ako pacijentu netko ukrade mobitel?

Slično kao i kod mobilnog bankarstva, podaci se ne nalaze na mobitelu nego se isključivo dohvaćaju sa sustava, korištenjem vlastitog korisničkog imena i lozinke.

10) Može li se zbog upotrebe sve tehnologije i automatske komunikacije desiti da doktor zanemari potrebu za osobnim kontaktom s pacijentom, jer će npr. automatikom odobravati lijekove preko mobilnog portala?

Nikako. Mobilni portal je samo alat koji zamjenjuje telefonsku, e-mail, sms, chat (Viber, WhatsApp, Facebook) ili neku drugu ne tako sigurnu komunikaciju između ordinacije i pacijenta. Stoga mobilni portal omogućuje siguran komunikacijski kanal, a pri tom je ta ista komunikacija automatski evidentirana u kartonu pacijenta. Liječnik će, temeljem profesionalne procjene odlučiti kada treba pozvati pacijenta u ordinaciju.

11) Kako znate da će Portal za pacijente i mobilni portal biti korisni za korisnike?

Prethodni pilot projekt u trajanju od više mjeseci pokazao je izvrsne rezultate. Ankete provedene među doktorima i pacijentima pokazuju da je 98% korisnika bilo zadovoljno novim funkcionalnostima.

12): Kako će npr. vrlo stare osobe ili osobe u skrbi koristiti mobilni portal?

U takvim slučajevima postoji mogućnost da, uz potpisan standardizirani obrazac, skrbnik ili npr. roditelj može koristiti mobilni portal u ime osobe u skrbi. Ovo se u pilot projektu pokazala kao dosta često korištena, i iznimno dobro prihvaćena, funkcionalnost.

13) Da li naručivanje kroz mobilni portal podržava liste čekanja u PZZ-u?

Ne. Liste čekanja u PZZ-u kod izabranog liječnika je zapravo nespretno formulirana fraza. Radi se o mogućnosti da liječnici PZZ-a naručuju pacijente, ali na NE hitne preglede. Dapače, mobilnim portalom podržavamo zahtjeve liječnika za olakšavanjem organizacije rada PZZ ordinacija preko kalendara naručivanja, a ujedno omogućavamo pacijentima naručivanje bez potrebe zvanja telefonom i čekanjem na slobodnu liniju.