

Nowoczesna technologia coraz śmielej wkracza do polskiej ochrony zdrowia. Już wkrótce pacjenci będą mogli liczyć na pomoc Asystenta Głosowego opartego na sztucznej inteligencji, który zadzwoni, potwierdzi termin wizyty i przypomni o niej. To nowa funkcjonalność rozwijana przez Centrum e-Zdrowia, która ma ułatwić korzystanie z systemu e-rejestracji, zwłaszcza osobom mniej obeznanym z internetem.

Rozwiązanie, które powstaje w ramach Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności (KPO), skierowane jest przede wszystkim do tych pacjentów, którzy nie korzystają na co dzień z Internetowego Konta Pacjenta (IKP) lub aplikacji mobilnej mojeIKP. To ponad 14 milionów osób – często w wieku senioralnym – które dotąd miały ograniczony dostęp do cyfrowych usług zdrowotnych.

E-rejestracja wchodzi na stałe

Centralna e-rejestracja, której pilotaż trwa od października 2024 roku, umożliwi umawianie wizyt lekarskich przez internet. Na razie obejmuje ona trzy rodzaje usług: cytologię, mammografię i pierwszą wizytę u kardiologa. Od 1 stycznia 2026 roku korzystanie z tej formy rejestracji stanie się obowiązkowe w całym kraju dla tych właśnie świadczeń.

Pacjenci mogą zapisać się na wizytę:

- za pośrednictwem Internetowego Konta Pacjenta,
- przez aplikację mojeIKP,
- lub bezpośrednio w przychodniach świadczących dane usługi.

Największą zaletą e-rejestracji jest centralna baza wolnych terminów – pacjent nie musi już dzwonić po różnych placówkach, aby znaleźć dogodny czas. System automatycznie przypomina też o terminie wizyty, a zmiany lub odwołania można dokonać jednym kliknięciem.

Stracone wizyty to stracone szanse

Jak pokazują dane, rocznie przepadają setki tysięcy wizyt, ponieważ pacjenci nie pojawiają się na umówionych konsultacjach i ich nie odwołują. W 2024 roku było to ponad 1,35 mln terminów, z czego blisko 300 tys. dotyczyło kardiologii. To ogromna strata – nie tylko dla systemu, ale przede wszystkim dla innych pacjentów, którzy mogliby zostać przyjęci w tym czasie.

W skali roku na pierwszą wizytę kardiologiczną zgłasza się ok. 475 tys. osób. Gdyby nieprzypilnowane wizyty udało się odzyskać, niemal dwie trzecie z nich mogłoby być przyjęte szybciej.

Asystent AI – wsparcie głosowe dla każdego

Nowy Asystent AI ma umożliwić korzystanie z e-rejestracji również tym osobom, które nie używają internetu. Będzie działał jak voicebot – zadzwoni do pacjenta, potwierdzi jego dane, zaproponuje termin i przypomni o wizycie.

System będzie:

- rozpoznawał język rozmówcy (polski, angielski, ukraiński),

- bezpiecznie przetwarzał dane pacjentów,
- umożliwiał zmianę lub odwołanie wizyty,
- zapisywał do poczekalni lub informował o prognozowanym terminie badania,
- aktywnie proponował badania profilaktyczne.

W przyszłości planowana jest także możliwość zapisywania się przez voicebota na mobilne usługi zdrowotne – co ułatwi dostęp do profilaktyki mieszkańcom mniejszych miejscowości i obszarów wiejskich.

Cyfrowa rewolucja w ochronie zdrowia

Nowa funkcja e-rejestracji ma ogromny potencjał. Dzięki niej system ochrony zdrowia może działać sprawniej, a pacjenci zyskują wygodę, terminowość i łatwiejszy dostęp do świadczeń. To również odpowiedź na potrzeby starzejącego się społeczeństwa i rosnące znaczenie profilaktyki.

Transformacja cyfrowa w ochronie zdrowia to nie tylko aplikacje i portale – to także technologie dostosowane do potrzeb osób, które z cyfrowych rozwiązań do tej pory nie korzystały. Asystent Głosowy może wypełnić tę lukę, zwiększając równość i dostępność opieki zdrowotnej.

Źródło: www.cez.gov.pl