

ZAPOJENÍ A POSÍLENÍ ROLE SPOTŘEBITELE

Delegáti třetího summitu IHS byli vyzváni, aby se podělili o své názory týkající se zásadních kroků, které by mohly zlepšit efektivitu zapojení spotřebitele do sektoru zdravotnictví. Níže uvedený seznam shrnuje faktory, které by mohly ve střední Evropě napomoci ke zlepšení zdravotní péče řízené spotřebitelem, péče zaměřené na spotřebitele. Tyto faktory by rovněž mohly zvýšit účast spotřebitele na zdravotnickém systému, tedy rovněž jeho zájem o své zdraví.

Summit se zaměřil na tři oblasti:

- **co brání poskytovatelům více angažovat spotřebitele?**
- **jaké aktivity pomohou zaangažovat spotřebitele?**
- **jaké aktivity pomohou spotřebitelům lépe pracovat s informacemi?**

Zvažte, prosím, klíčové faktory nutné pro změnu v těchto oblastech s přihlédnutím k Vašemu místnímu kontextu.

1. PŘEKÁŽKY PRO ÚČINNĚJŠÍ ZAPOJENÍ SPOTŘEBITELE DO PÉČE O SVÉ ZDRAVÍ:

- legislativa, která se více zaměřuje na práva poskytovatelů a plátců než na spotřebitele a pacienty;
- nízká validita dat, v důsledku čehož je obtížné datům porozumět a využít je pro to, aby se spotřebitel lépe staral o své zdraví a své zdravotní pojištění;
- zájem je pouze ze strany sdělovacích prostředků, pacienti zájem neprojevují; pacienti nevidí podněty pro to, aby se aktivněji zapojovali;
- neexistence adekvátních kritérií, která by podpořila či zvedla zájem o participaci spotřebitele;
- nevěle ze strany poskytovatelů brát spotřebitele jako plnohodnotného partnera v procesu poskytování zdravotní péče;
- právní překážky pro spotřebitele v přístupu k osobním datům, nedostatek možností ze strany plátců aktivně sdílet riziko a odměňovat za lepší zdravotní stav a péči;
- více angažovanosti ze strany spotřebitele pro něj může znamenat větší finanční zátěž;
- malé procento uživatelů má moderní komunikační prostředky (internet, bezdrátové telefony);
- v budoucnu bude nutné vyřešit otázku bezpečnosti a ochrany osobních dat.

2. AKTIVITY, KTERÉ POMOHOU ANGAŽOVAT SPOTŘEBITELE:

- poskytnout spotřebitelům správnou motivaci, dostatek dobře strukturovaných informací, vytvořit odpovídající platební mechanismus za poskytnuté zdravotní služby;

- podporovat hospodářskou soutěž mezi poskytovateli, tak zvýšit možnost výběru a kvalitu a snížit cenu;
- motivovat poskytovatele ze strany plátce pomocí odměn pro lékaře a nemocnice, které budou mít pozitivní zpětnou vazbu v průzkumech mezi pacienty;
- vytvořit informační systémy monitorující kvalitu a náklady péče u jednotlivých poskytovatelů; tyto informace by měly být dostupné v nemocnicích a na internetu.

3. AKTIVITY, KTERÉ POMOHOU SPOTŘEBITELŮM LÉPE PRACOVAT S INFORMACEMI:

- osvěta - spotřebitelé se musí naučit chápat praktický význam informací o kvalitě zdravotní péče a kvalitě zdravotního pojištění;
- osvěta - spotřebitelé musí pochopit dopad svého životního stylu na kvalitu života a s tím související snížené náklady na zdravotní péči;
- Call centra a asistenční centra (help desks), která lidem pomohou pracovat s informacemi o jejich zdraví a o výkonech poskytovatele péče;
- začlenění sdělovacích prostředků při komunikaci, poukázání na význam informací s ohledem na kvalitu zdravotní péče a její náklady;
- zajištění snadné uchopitelnosti informací - jasných, jednoduchých a neustále dostupných spotřebitelům, pacientům i poskytovatelům zdravotních služeb;
- rozšířit možnosti zpětné vazby pacientů s ohledem na jejich zdraví, kvalitu péče náklady péče a efektivitu pořizovatele zdravotní péče.