

Warszawa-Gdańsk, 21.12.2022

Szanowny Pan

Paweł Kikosicki

Dyrektor Centrum E-Zdrowia

Dotyczy: konsultacje publiczne dokumentu Strategia Centrum e-Zdrowia na lata 2023-2027

Szanowny Panie Dyrektorze,

W związku z publikacją dokumentu **Strategia Centrum e-Zdrowia na lata 2023-2027** do konsultacji publicznych (publikacja <https://cez.gov.pl/pl/page/o-nas/aktualnosci/zglos-uwagi-do-projektu-strategii-centrum-e-zdrowia> z dnia 2 grudnia 2022), przedstawiamy uwagi Instytutu Polityki Zdrowotnej jako organizacji pozarządowej działającej w sektorze zdrowie, której strategicznym obszarem działania jest w szczególności obszar e-zdrowia (z ang. *digital health*).

Jednym ze strategicznych obszarów naszych prac jest właśnie e-zdrowie. Szczegóły dostępne są tutaj <https://healthpolicy.institute/e-zdrowie/>. Szczegóły dotyczące naszej organizacji, misji, wizji wartości dostępne są na naszej stronie internetowej <https://healthpolicy.institute/>.

Po szczegółowym zapoznaniu się z treścią opublikowanego przez CEZ dokumentu **Strategia Centrum e-Zdrowia na lata 2023-2027**, przede wszystkim **gratulujemy opracowania niezwykle profesjonalnego dokumentu**. Oczywiście sukces Strategii będzie zależał od jej rzeczywistego wdrożenia do systemu opieki zdrowotnej w Polsce. Rekomendujemy gorąco, aby Strategia była wdrażana zgodnie z uznanym międzynarodowym standardem wdrażania zmiany zgodnie z metodyką Change management. Wg naszej wiedzy byłby to pierwszy taki przypadek Strategii rządowej/publicznej organizacji wdrażanej w taki sposób (na pewno w systemie opieki zdrowotnej).

Mapowanie interesariuszy

Metodyka Change management ogromną uwagę przywiązuje do **wdrażania zmiany wspólnie z interesariuszami** (dostępne jest wiele narzędzi mapowania interesariuszy, w zgodzie z siedmioma principiami wg metodyki Change Management, CS, identyfikowaniem i segmentowaniem interesariuszy – np. **CPIG**, gdzie **C** oznacza **Customers** czyli klienci, **P** – **Providers/suppliers** czyli dostawców, **I** – **Influencers**/influenserów osoby wpływające na zachowania innych, **G** oznacza **Governance** of the change: decydenci, regulatorzy, zarówno w otoczeniu zewnętrznym jak w środku danej organizacji, radar interesariuszy VNGC (skrót oznacza **V**-stakeholders **vital** to engage, **N** – **necessary** to engage, **G** – **good** to engage, **C** – for **courtesy** to inform, mapowanie interesariuszy w dwóch wymiarach: power/influence oraz interest (władza/wpływ oraz zainteresowanie zmianą; *źródło: The Effective Change Management Change Manager's Handbook Essential guidance to the change management body of knowledge edited by Richard Smith, David King, Ranjit Sidhu and Dan Skelsey ISBN 978 0 7494 7307 5, E-ISBN 978 0 7494 7308 2*).

Dlatego właśnie do tego aspektu odnosimy się w naszych uwagach zgłaszanych w ramach niniejszych konsultacji publicznych poniżej.

Doceniając rolę Pacjentów i organizacji pacjenckich w Strategii Centrum e-Zdrowia na lata 2023-2027

uważamy za znaczący niedostatek dokumentu brak docenienia bardzo ważnej roli **kluczowych interesariuszy systemu opieki zdrowotnej**.

W szczególności są to:

- **pracownicy systemu opieki zdrowotnej** (w tym profesjonaliści medyczni, pracownicy administracyjni, menedżerowie),
- **świadczeniodawcy** (w tym podmioty lecznicze, szpitale, specjalistyczne przychodnie ambulatoryjne, praktyki lekarzy rodzinnych itp.).

Podkreślamy, że te dwie grupy są bardzo często pomijane i niedoinformowane w zakresie wdrażania systemowych rozwiązań w e-zdrowiu. Oczywiście nie polemizujemy z kluczową rolą pacjentów w systemie opieki zdrowotnej (idea pacjentocentryzmu jest nam bardzo bliska <https://healthpolicy.institute/o-nas/>). Natomiast zwracamy uwagę na to, że świadczeniodawcy i ich personel (medyczny/niemedyczny) to absolutnie kluczowe grupy interesariuszy. Rekomendujemy odzwierciedlenie tego faktu w Strategii.

Z wielu przeprowadzonych badań wynika, że **świadczeniodawcy i ich pracownicy systemu opieki zdrowotnej są grupą po prostu pomijaną** we wdrażaniu zmian systemowych w opiece zdrowotnej w Polsce. W naszej ocenie to bardzo istotny aspekt, aby te grupy interesariuszy miały swoje miejsce we wdrażaniu e-zdrowia.

Jeśli chodzi o pracowników systemu opieki zdrowotnej, to z wielu nadań międzynarodowych wynika, że istnieją **ogromne niedobory kadrowe niemal we wszystkich krajach** (a w szczególności w Polsce), co w kontekście pandemii COVID19 i wypalenia zawodowego, pracy w nieustającym napięciu w warunkach bezpośredniego zagrożenia życia i zdrowia, nabiera szczególnego znaczenia (źródło np. najświeższa publikacja z grudnia 2022 *Health at a Glance: Europe 2022*, referencja *Raport OECD/European Union (2022)*, *Health at a Glance: Europe 2022: State of Health in the EU Cycle*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/507433b0-en>).

W naszej ocenie wdrożenie narzędzi e-zdrowia (które roboczo dla naszych potrzeb definiujemy jako trzy obszary: *telemedycyna, AI, aplikacje zdrowotne*) **może znacząco przyczynić się do poprawy efektywności pracy pracowników systemu opieki zdrowotnej**. Jednak, aby tak było grupa interesariuszy powinna zostać aktywnie włączona w prace nad opracowaniem i wdrożeniem Strategii (być może wystarczające jest przeprowadzenie proaktywnych konsultacji z organizacjami zawodowymi, np. w ramach ciekawej inicjatywy *NIL IN Naczelna Izba Lekarska Lekarze Innowatorzy*, w której to inicjatywie także bierzemy aktywny udział). Być może izby zawodowe pozostałych zawodów medycznych także prowadzą podobne inicjatywy (np. Izba Pielęgniarek i Położnych, Izba Diagnostów Laboratoryjnych).

Wizja

Dlatego doceniając i podkreślając profesjonalizm przygotowania dokumentu *Strategia Centrum e-Zdrowia na lata 2023-2027*, ale także korzystając z unikalnej możliwości zgłoszenia naszych uwag w ramach publicznych konsultacji **sugerujemy, aby Wizja Centrum e-Zdrowia została zmodyfikowana i uwzględniła rolę i perspektywę świadczeniodawców oraz pracowników systemu opieki zdrowotnej** (jako **kluczowych** interesariuszy systemu, w naszej ocenie **równie ważnych jak pacjenci**).

Sugerujemy następujące brzmienie wizji: Centrum e-Zdrowia liderem w kreowaniu oraz dostarczaniu innowacyjnych rozwiązań dla systemu ochrony zdrowia; dostawca kluczowych e-usług, które są

postrzegane **przez pacjentów, świadczeniodawców, pracowników systemu opieki zdrowotnej**, a także innych uczestników systemu ochrony zdrowia jako: adekwatne do potrzeb, niezawodne oraz bezpieczne.

Obecne brzmienie Wizji „Centrum e-Zdrowia liderem w kreowaniu oraz dostarczaniu innowacyjnych rozwiązań dla systemu ochrony zdrowia; dostawca kluczowych e-usług, które są postrzegane przez pacjentów i innych uczestników systemu ochrony zdrowia jako: adekwatne do potrzeb, niezawodne oraz bezpieczne” **nie uwzględnia tych kluczowych interesariuszy systemu**. W naszej ocenie **świadczeniodawcy i pracownicy systemu opieki zdrowotnej nie stanowią innych uczestników systemu ochrony zdrowia**.

Działania edukacyjne

Jako organizacja pozarządowa działająca w systemie opieki zdrowotnej, przykładamy ogromną wagę do wszelkich działań edukacyjnych (szczegóły <https://healthpolicy.institute/dzialania-edukacyjne/>). W naszej ocenie zbudowanie kompetencji w zakresie e-zdrowia jest kluczowe w perspektywie najbliższych kilku lat (czyli w perspektywie dokładnie tożsamej z perspektywą czasową średnioterminową, której dotyczy **Strategia Centrum e-Zdrowia na lata 2023-2027**).

W Strategii wspomina się o działaniach edukacyjnych Akademia CEZ, ale ta część wymaga rozbudowania i zbudowania wskaźników, które będą faktycznie mierzyły **efektywność działań edukacyjnych w e-zdrowiu**.

Łączę wyrazy szacunku

Iga Lipska

Prezesa Zarządu Instytutu Polityki Zdrowotnej

Dokument podpisany elektronicznie przesłany na adres mailowy strategia@cez.gov.pl (wraz z tabelą)