

ANNA REZNER<sup>1</sup>, WITOLD REZNER<sup>2</sup>

## Doradca zdrowotny jako nowy kierunek kształcenia w odpowiedzi na potrzeby systemu ochrony zdrowia

### Streszczenie

W związku ze znacznymi potrzebami informacyjnymi beneficjentów ochrony zdrowia, które przy narastającym obciążeniu systemu nie mogą być w pełni zaspokajane przy użyciu dotychczasowych sił i środków, istnieje zapotrzebowanie na świadczenie usług tzw. doradcy zdrowotnego. Osoba taka zapewniałaby przede wszystkim wsparcie informacyjne przy poruszaniu się w coraz bardziej skomplikowanym systemie publicznej i prywatnej opieki zdrowotnej w celu zapewnienia optymalnej dostępności do świadczeń, jak również mogłaby pełnić szereg dodatkowych funkcji zawodowych opartych na praktycznej wiedzy na temat produktów i usług w ochronie zdrowia oraz na bezpośredniej relacji doradca – klient.

Wykształcenie doradcy zdrowotnego, w zależności od zasobu dotychczas nabytej wiedzy, mogłoby być zdobywane w toku studiów pierwszego lub drugiego stopnia oraz w ramach specjalizacji realizowanej w przebiegu studiów podyplomowych.

Mając na uwadze doświadczenia z innych sektorów, wykształcenie doradcy zdrowotnego mogłoby tworzyć podstawę dla ciekawej i atrakcyjnej drogi rozwoju zawodowego, a świadczone przez doradców zdrowotnych usługi przyczyniałyby się do optymalizacji działania systemu ochrony zdrowia poprzez usprawnianie przepływu informacji.

## Healthcare advisor as a new majorin response to the needs of the healthcare system

### Abstract

Significant information needs of healthcare system customers which cannot be fully satisfied using conventional resources of the increasingly loaded healthcare system constitute a demand for services provided by healthcare advisors. These professionals would primarily supply information helpful and sometimes necessary in optimizing access to services provided by growing in complexity public and private healthcare systems.

Healthcare advisors could also play many additional professional roles based on practical knowledge concerning products and services in healthcare and direct advisor-client relationship.

Depending on the candidates' initial level of education, tuition could be realized in course of bachelor and master programmes or during postgraduate studies. Bearing in mind experiences of other sectors, healthcare advisor education could open perspectives for interesting and attractive career, and the services would help to improve healthcare system by facilitating information flow.

**Słowa kluczowe:** doradca zdrowotny, ochrona zdrowia, kształcenie.

**Keywords:** healthcare advisor, healthcare, education.

<sup>1</sup> Instytut Zdrowia Publicznego Uniwersytetu Humanistyczno-Przyrodniczego Jana Kochanowskiego w Kielcach

<sup>2</sup> Centrum Medyczne „Zdrowie”, Kielce

W erze informacyjnej, która nastąpiła także w ochronie zdrowia, powstaje konieczność umiejętnego wyszukiwania, wyboru oraz syntezy wiarygodnych oraz użytecznych, w konkretnych przypadkach, informacji spośród natłoku, wręcz nadmiaru danych i ich źródeł. W przypadku pacjentów taką rolę powinni pełnić przede wszystkim wykwalifikowani i doświadczeni pracownicy ochrony zdrowia, tacy jak lekarze, ze szczególnym uwzględnieniem lekarzy rodzinnych udzielających największej liczby świadczeń zdrowotnych, pielęgniarki, fizjoterapeuci oraz technicy medyczni. W praktyce okazuje się jednak, że w warunkach naturalnego dla systemów ochrony zdrowia deficytu świadczeń ekonomizacja ich udzielania odbywa się kosztem funkcji informacyjnej.

Oczekiwania polskich pacjentów co do udzielania im informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych są duże i wciąż w zbyt dużej części niezaspokajane. Jak pokazują badania pacjenci szpitalni oczekują od lekarzy i pielęgniarek znacznie większej ilości informacji niż ta, która jest im faktycznie dostarczana. Dotyczy to zarówno procedur medycznych jak i kwestii tzw. organizacyjnych [1,2]. Według analiz dotyczących dostępności świadczeń zdrowotnych w opinii Polaków prowadzonych cyklicznie przez Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia istotną barierą ograniczającą dostęp do lekarzy specjalistów okazała się niemożność uzyskania informacji o poradniach specjalistycznych. Co ciekawe, było to niezależne od wykształcenia respondentów [3]. Z doświadczeń własnych autorów wynika, że w systemie funkcjonują poradnie o określonej specjalności, do których ustawiają się długie kolejki pacjentów, podczas gdy w innych poradniach o tym samym profilu, w których pracują ci sami lekarze, czas oczekiwania na wizytę bywa kilkakrotnie krótszy. Niedoinformowanie pacjentów w zakresie organizacji udzielania świadczeń zdrowotnych w obrębie podlegającego ciągłym zmianom systemu dostrzegają między innymi lekarze rodzinni, którzy widzą pilną potrzebę uzupełniania niedostatków informacyjnych na tym polu [4].

W tej sytuacji coraz popularniejszym źródłem informacji dla pacjentów staje się Internet. Systematyczne badania nad jakością informacji medycznej zawartej w zasobach polskich stron internetowych wskazują jednak, że pomimo stopniowej poprawy, istnieje wciąż wiele popularnych wśród pacjentów witryn, które nie stosują zasad rzetelności informacji medycznej określonych przez wyznaczające światowe standardy instytucje takie jak Health on The Net Foundation, czy American Medical Informatics Association [5,6]. Wedle wiedzy autorów brak jest profesjonalnie prowadzonych i moderowanych, interaktywnych serwisów internetowych zawierających wyczerpującą czy choćby szeroką i obiektywnie przedstawioną ofertę świadczeń i produktów w polskim systemie ochrony zdrowia.

Istnieje więc potrzeba wypełnienia "luki informacyjnej" wynikającej z ograniczonej ilości czasu lekarzy, pielęgniarek oraz innych specjalistów udzielających świadczeń zdrowotnych. Taką rolę mogłaby pełnić osoba wykonująca zawód doradcy zdrowotnego. Jej głównym zadaniem zawodowym byłaby pomoc w poruszaniu się w dość skomplikowanym systemie publicznej i prywatnej opieki zdrowotnej w celu zapewnienia optymalnej dostępności do świadczeń.

Pozytywna rola doradztwa jest dość dobrze ugruntowana w naszym kraju w sektorze usług finansowych czy ubezpieczeniowych, gdzie działalność wykwalifikowanych doradców pozwala na oszczędność czasu i pieniędzy klientów poprzez niwelowanie asymetrii informacji, indywidualny dobór oferty, czy też wskazywanie nowych możliwości [7-9]. Biorąc pod uwagę stały, utrzymujący się od kilku lat wzrost zainteresowania klientów tego typu doradztwem [10] należy uznać, że istnieje na tym polu znaczące zapotrzebowanie, a perspektywy rozwoju wspomnianego segmentu są bardzo obiecujące. Analogiczną rolę w sferze ochrony zdrowia mógłby pełnić doradca zdrowotny, przejmując od wykonawców usług medycznych część funkcji informacyjnych, do których nie są wymagane odpowiednie, ściśle medyczne kwalifikacje, jednocześnie znacznie je rozbudowując i udoskonalając w ramach swojej specjalizacji. Wiedza zdobyta w czasie studiów umożliwiłaby także doradcom zdrowotnym samodzielne, aktywne pozyskiwanie informacji w celu dostosowania posiadanego zasobu danych do potrzeb informacyjnych swoich klientów, które poznawaliby coraz lepiej w miarę gromadzenia doświadczenia zawodowego. O ile personel medyczny powinien posiadać wiedzę dotyczącą świadczonych przezeń usług, o tyle wiedza co do praktycznego funkcjonowania opieki zdrowotnej jako systemu oraz wiedza na temat możliwości uzyskania odrębnych, ale jednak potrzebnych pacjentowi w konkretnej sytuacji medycznej świadczeń wykracza już nieco poza kompetencje i możliwości tegoż personelu.

Dzięki stałej, związanej z wykonywaniem zawodu aktualizacji i weryfikacji stanu wiedzy na temat świadczeń w ochronie zdrowia, w szczególności ich dostępności oraz ewentualnych kosztów, doradca zdrowotny będzie mógł udzielać informacji dotyczących możliwości uzyskania określonych świadczeń zdrowotnych w momencie pojawienia się konkretnych potrzeb u swoich klientów. Będzie także oferował pomoc w załatwieniu formalności przy dostępie do określonych świadczeń zdrowotnych.

Posiadane kwalifikacje oraz nawiązywane podczas pracy kontakty z pacjentami będą pozwalały na pełnienie przez doradcę zdrowotnego szeregu dodatkowych funkcji, takich jak na przykład aktywne zachęcanie do udziału w programach profilaktycznych lub monitorowanie uczestnictwa w tych programach, praca w centrach informacji telefonicznej oraz prowadzenie portali internetowych (Tabela 1).

Osoba o wykształceniu doradcy zdrowotnego może być wartościowym pracownikiem dla firm z sektora ubezpieczeń zdrowotnych. Dziedzina ta znajduje się obecnie w naszym kraju w początkowym stadium rozwoju, jednak będące obecnie w toku procedury legislacyjne, mające umożliwić rozwój i upowszechnienie tych ubezpieczeń oraz przykłady płynące z innych państw zapowiadają szybki rozwój tego sektora. Zarówno sprzedaż jak i zarządzanie tym rodzajem ubezpieczeń wymaga rozległej wiedzy na temat świadczeń i produktów w ochronie zdrowia. Usługi doradcy zdrowotnego mogłyby również być wykupywane przez firmy ubezpieczeniowe i oferowane w pakiecie wraz z ubezpieczeniem w celu uatrakcyjnienia oferty.

**TABELA 1. Czynności zawodowe doradcy zdrowotnego.**

Czynności zawodowe Doradcy Zdrowotnego	
1.	Udzielanie informacji dotyczących możliwości uzyskania określonych świadczeń zdrowotnych.
2.	Udzielanie informacji na temat oferty i dostępności produktów związanych z ochroną zdrowia.
3.	Udzielanie informacji na temat możliwości uzyskania pomocy ze strony organizacji pozarządowych w określonych sytuacjach zdrowotnych.
4.	Zachęcanie do udziału oraz monitorowanie uczestnictwa w programach profilaktycznych lub innych programach ochrony zdrowia w bezpośredniej relacji doradca-klient.
5.	Podstawowe poradnictwo w zakresie praw pacjenta oraz dostępnych możliwości ich egzekwowania.
6.	Świadczenie doradztwa w zakresie ubezpieczeń zdrowotnych.
7.	Praca w centrach informacji telefonicznej/internetowej zajmujących się świadczeniami i produktami w ochronie zdrowia
8.	Prowadzenie portali internetowych zajmujących się świadczeniami i produktami w ochronie zdrowia

Spośród absolwentów posiadających wykształcenie doradcy zdrowotnego mogłyby wywodzić się osoby zainteresowane prowadzeniem badań naukowych nad potrzebami informacyjnymi beneficjentów polskiego systemu ochrony zdrowia, bowiem dotychczasowa ilość opracowań na ten temat jest niewielka i istnieją liczne zagadnienia, których naukowe opracowanie miałyby dużą wartość poznawczą i bezpośrednie zastosowanie w praktyce.

W obecnym systemie kształcenia działającym w ramach rozporządzenia Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 6 czerwca 2006 r. z późniejszymi zmianami istnieją kierunki mogące dawać wykształcenie w pewnym stopniu zbliżone do tego potrzebnego dla pełnienia roli zawodowej doradcy zdrowotnego. Jest to przede wszystkim kierunek zdrowie publiczne, ale także pielęgniarstwo i w ograniczonym zakresie praca socjalna. Żaden z tych kierunków nie kładzie jednak głównego nacisku na praktyczną wiedzę dotyczącą dostępności świadczeń w ramach systemu ochrony zdrowia, umiejętność zdobywania informacji na temat realnych możliwości uzyskania określonych świadczeń oraz na trening komunikacji interpersonalnej w celu stworzenia jak najbardziej optymalnych relacji doradca-klient (Tabela 2). Warto zauważyć, że wiedza zdobyta w toku studiów doradcy zdrowotnego może być również podstawą do pełnienia niektórych ról zawodowych, które czekają na absolwentów kierunku zdrowie publiczne, takich jak na przykład pracownik administracji opieki zdrowotnej, instytucji rządowych i samorządowych, organizacji pozarządowych oraz jednostek z branży ubezpieczeń zdrowotnych.

Kwestią otwartą pozostaje, czy wiedzę taką należy nabywać w toku oddzielnego kierunku studiów pierwszego i drugiego stopnia, czy też w ramach specjalizacji realizowanej w ramach studiów podyplomowych. W opinii autorów możliwe byłyby obie z wymienionych form kształcenia. Biorąc pod uwagę opisane powyżej, stosunkowo szerokie możliwości rozwoju zawodowego na różnorodnych stanowiskach pracy uzasadnione byłoby wprowadzenie studiów pierwszego i drugiego stopnia, natomiast specjalistyczne studia podyplomowe dedykowane byłyby dla absolwentów kierunków, w ramach których zdobyta została już część wiedzy i umiejętności koniecznych dla pełnienia roli doradcy zdrowotnego.

**TABELA 2. Wiedza i umiejętności wymagane dla pełnienia czynności zawodowych Doradcy Zdrowotnego.**

Wiedza i umiejętności wymagane dla pełnienia czynności zawodowych Doradcy Zdrowotnego
Znajomość struktury organizacyjnej i zasad finansowania systemu ochrony zdrowia w Polsce i w wybranych krajach na świecie.
Znajomość rodzajów podmiotów świadczących usługi w ochronie zdrowia, w tym szczegółowa znajomość wybranych podmiotów świadczących usługi na obszarze wybranego regionu oraz podmiotów świadczących usługi specjalistyczne lub unikalne na poziomie ogólnokrajowym.
Znajomość działalności organizacji pozarządowych w obszarze ochrony zdrowia.
Znajomość praw pacjenta w aspekcie praktycznych sytuacji w ochronie zdrowia.
Znajomość głównych i najczęstszych problemów zdrowotnych ludności w Polsce i na świecie.
Znajomość podstaw nauk biomedycznych w stopniu pozwalającym na zrozumienie medycznych aspektów usług świadczonych w ochronie zdrowia.
Znajomość zasad komunikacji interpersonalnej oraz umiejętność ich wykorzystania w praktyce.
Znajomość podstaw nauk społecznych, prawa, administracji, ekonomii i zarządzania.
Znajomość źródeł informacji w ochronie zdrowia.
Umiejętność posługiwania się literaturą fachową.
Umiejętność krytycznej oceny informacji w ochronie zdrowia i jej źródeł pod kątem rzetelności i wartości naukowej.
Znajomość języka angielskiego w stopniu co najmniej umożliwiającym posługiwanie się literaturą fachową.
Umiejętność posługiwania się komputerem i odpowiednim oprogramowaniem w zakresie potrzebnym do wykonywania czynności zawodowych

Podsumowując, należy stwierdzić, że w związku z obecnie istniejącymi potrzebami informacyjnymi beneficjentów systemu ochrony zdrowia, oraz tymi związanymi z jego przyszłymi kierunkami rozwoju, istnieje zapotrzebowanie na osoby o wykształceniu doradcy zdrowotnego. Korzyści płynące z usług doradców dla indywidualnych klientów, takie jak ułatwienie dostępu do świadczeń medycznych, oszczędność czasu i pieniędzy czy poprawa komfortu psychicznego, przekładałyby się na usprawnienie działania całego systemu ochrony zdrowia poprzez usprawnienie przepływu informacji, co korzystnie wpływa na optymalizację i ekonomizację działania.

## PIŚMIENNICTWO

- Luczyńska V, Gorchans E, Berezowska E, Wsiecki P. Oczekiwania pacjentów na informacje wobec personelu pielęgniarskiego. Zdr Publ. 2003;113:258-63.
- Kachaniuk H, Gozdek N, Kachaniuk J. Poglądy pacjentów na sposób i zakres przekazywania informacji zdrowotnej osobom chorym i rodzinie. Zdr Publ. 2003;113:264-7.
- Pączkowska M. Dostępność świadczeń zdrowotnych w opinii Polaków. Warszawa: Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia; 2009. [www.csioz.gov.pl/publikacje.php](http://www.csioz.gov.pl/publikacje.php)
- By pacjent odnalazł się w systemie. Archiwum wydarzeń z życia Porozumienia Zielonogórskiego. [www.fpz.nazwa.pl/wydarzenia\\_one.php?nr=2027](http://www.fpz.nazwa.pl/wydarzenia_one.php?nr=2027)
- Dobrogowska-Schlebusch E. Ocena jakości stron internetowych poświęconych wybranym chorobom społecznym skierowanych do pacjentów. Zeszyty Naukowe Ochrony Zdrowia, Zdrowie Publiczne i Zarządzanie. 2006; 2:111-7.

6. Bryła M, Stegienta G, Kowalska A, Maniecka-Bryła I. Internet jako źródło informacji o zdrowiu publicznym. Znaczenie informacji w zdrowiu publicznym i zagrożenia związane z pozyskiwaniem informacji z zakresu zdrowia publicznego przez Internet. Zdr Publ. 2009;119:436-41.
7. Gostomski I, Penczar M, Lepczyński B, Barembruch A. Pośrednictwo kredytowe w Polsce – podręcznik dla praktyków. Warszawa: Wydawnictwo CeDeWu; 2007. s. 88-9.
8. Swat B. Usługi o charakterze innowacyjnym przeznaczone dla klientów indywidualnych. Informacja i doradztwo bankowe w różnych segmentach klientów. W: Korenik D (red.), Innowacyjne usługi banku. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN; 2006. S. 44-5.
9. Biały A. Już nie agent ubezpieczeniowy a doradca. Rzeczpospolita. 29.01.2010
10. Pietrzak J. Polacy bogacą się. Gazeta Bankowa. 2010. s. 102.

**Informacje o Autorach**

Dr n. med. ANNA REZNER – adiunkt, Instytut Zdrowia Publicznego Uniwersytetu Humanistyczno-Przyrodniczego Jana Kochanowskiego w Kielcach; lek. med. WITOLD REZNER – Centrum Medyczne „Zdrowie”, Kielce.

**Adres do korespondencji:**

Witold Rezner  
Centrum Medyczne „Zdrowie”  
ul. Warszawska 30, Kielce  
Tel. 41 3448515,  
E-mail: witekrezner@wp.pl