



ÚVODNÍ SLOVO

MUDr. Oldřich Šubrt, CSC., MBA,
zakladatel a provozní ředitel Programu Health Plus

ONLINE CHAT PRO VAŠE ZDRAVÍ

Poliklinika zavedla online chatovací službu, která Vám usnadní život nejen v době pandemie.

Představte si, že se ráno probudíte s neobvyklou kožní vyrážkou, ale nemáte čas zajít k lékaři. U ranní kávy si otevřete mobilní aplikaci HealthPlus a připojíte se na online chat polikliniky. Vyměníte si s operátorkou (recepční, sestra) pár jednoduchých informací, připojíte snímek své vyrážky vyfocený telefonem a za krátko jste propojeni s lékařem, který Vám poradí další postup a začne Vaš problém řešit. Než dopijete svou ranní kávu, můžete si z chatu stáhnout elektronickou žádanku na odběr krve v nejbližší laboratoři a máte objednaný termín u svého dermatologa. Zároveň jste s lékařem zvládli vyřídit také eRecept na dlouhodobou medikaci a potřebné lékařské potvrzení. Přes online chat snadno vyřešíte mnoho záležitostí, aniž byste se museli zvednout od snídaně.

EFEKTIVNÍ NÁSTROJ KOMUNIKACE

„Chatovací službu jsme plánovali zprovoznit v druhé polovině roku, ale vzhledem k aktuální situaci s pandemií Covid-19 jsme její vývoj maximálně urychlili, abychom klientům nabídli efektivní nástroj pro komunikaci s týmem polikliniky. Online chat začal fungovat 27. dubna a klienti ho mohou vyzkoušet v praxi,“ informoval IT specialista Programu Health Plus Martin Taraležkov. Služba je součástí mobilní aplikace HealthPlus a klientské zóny na webu, přístup je chráněn přihlašovací jménem a heslem. Pokud někdo z klientů nemá přístupové údaje k dispozici, může kontaktovat pracovníky recepce, kteří pro něj vygenerují nové a také mu poradí s používáním elektronického zdravotního systému polikliniky.

VYŘEŠÍ VŠE NAJEDNOU

Požadavky a potřeby klientů bude na chatu řešit tým recepčních, zdravotních sester a lékařů. Chatovací služba bude aktuálně fungovat každý pracovní den od 7.30–16 hodin. Po prvních zkušenostech z praxe může být dostupnost online chatu ještě rozšířena. Další komunikační kanály s poliklinikou samozřejmě nadále fungují. „Výhodou online chatu v porovnání s jinými způsoby komunikace je to, že pracovníci jsou zde schopni vyřešit požadovanou agendu jako celek včetně potřebných dokumentů, například klientovi rovnou pošlou potřebné potvrzení, eRecept či žádanku na laboratorní vyšetření nebo zajistí termín u specialisty. To po telefonu

nelze a většinou je nutné s klientem provést více kontaktů, než se jeho potřeba zcela vyplní,“ vysvětlil Martin Taraležkov. V online chatu lze vyřídit všechny požadavky najednou a předat klientovi kompletní informace. To mu šetří čas trávený telefonáty, emaily nebo návštěvami polikliniky. „V době pandemie klienti velmi oceňují, že mnoho jejich potřeb dokážeme zajistit na dálku. Pokud není nutné fyzikální lékařské

konzultovat akutní obtíže, pokládat otázky týkající se zdraví, požádat o předepsání medikace (eRecept) i různá zdravotní potvrzení,“ popsal. V oblasti administrativy pak mohou řešit objednávky termínů na vyšetření, aktualizovat osobní údaje, posílat dotazy a požadavky ohledně služeb, čerpat benefity, získat odpovědi na otázky o mobilní aplikaci nebo rady pro její ovládání a vyřizovat i další užitečné záležitosti.



vyšetření, tak většinu záležitostí v rámci péče o zdraví mohou organizovat z domova, pracoviště nebo třeba z chaty,“ sdělil. Je to možné díky tomu, že zdravotníci mají přístup do kompletně digitalizované zdravotnické dokumentace klienta a mají o něm veškeré administrativní i medicínské informace.

ZDRAVÍ, ADMINISTRATIVA A JINÉ

V klientské zóně na webu i v mobilní aplikaci přibyla nová ikona, přes kterou lze online chat otevřít. Služba využívá technologické řešení firmy Mluvii a umožňuje nejen textový chat, ale i přenos snímků, dokumentů, audio a videohovory. Ovládání je snadné a intuitivní. Stačí jen kliknout na ikonu chatu a nechat se vést „rozcestníkem“, kde klient může zvolit, zda chce řešit problém ohledně zdraví, administrativy či má jiné požadavky. Pro urychlení komunikace dostane nabídku možnosti, v níž zaškrtnete požadavky a podle nich je propojen s pracovníkem recepce, zdravotní sestrou nebo lékařem. „Klienti v online chatu mohou

ŘEŠENÍ OBTÍŽÍ SNADNO A RYCHLE

„Rozcestník“ v online chatu klienta propojí se členem chatovacího týmu polikliniky, který mu může nejlépe poradit či pomoci. Rychlost propojení samozřejmě záleží na tom, kolik klientů službu v dané chvíli využívá. „Díky tomu, že pracovníci na online chatu jsou schopni obsloužit více klientů najednou a jejich požadavky si mezi sebou předávat, tak získají klienti odpovědi či potřebné dokumenty snadno a rychle,“ uzavřel Martin Taraležkov. Pokud chcete chatovací službu vyzkoušet, vstupte do klientské zóny na webu www.programhplus.cz nebo si otevřete aplikaci HealthPlus. Klientům, kteří mají v telefonu povoleny automatické aktualizace, se aplikace sama aktualizuje a mohou chat začít hned využívat. Pokud má uživatel aktualizace zakázány, musí ji provést manuálně. Kdybyste měli s užíváním chatovací služby jakékoliv potíže, obraťte se telefonicky na pracovníky recepce, kteří Vám poradí a pomohou se vším potřebným. Jsme tu pro Vás a Vaše zdraví.

VAŠE JISTOTA V NEJISTÉ DOBĚ

Vážení přátelé, současná doba přináší nová rizika a nejistoty. Proto jsme v posledních týdnech dělali maximum proto, abychom pro Vás zajistili stále dostupné kompletní spektrum našich služeb a nyní přicházíme i s novou možností vyřešit velkou část Vašich problémů pomocí chatu, případně videorozhovoru, bez nutnosti navštívit fyzicky naše prostory. Program Health Plus se svojí aplikací online propojenou s personálem kliniky se tak stává opravdu poliklinikou ve Vaší kapse.

Díky online propojení aplikace a klientské zóny na webu můžete Vaše potřeby ohledně zdravotní péče řešit snadno a rychle, odkudkoliv právě potřebujete. Každý pracovní den je pro Vás připraven tým speciálně školených lékařů, sester a recepčních, kteří budou řešit Vaše požadavky a problémy. Podrobnosti Vám v tomto speciálním vydání newsletteru vysvětlí náš IT specialista Martin Taraležkov.

Pokud ještě s naší mobilní aplikací nemáte osobní zkušenost, doporučujeme ji vyzkoušet. Umožní Vám nahlížet do Vaší elektronické zdravotní dokumentace, mít přístup k výsledkům vyšetření, do seznamu medikace i do kalendáře termínů všech Vašich vyšetření. Přes aplikaci se můžete objednat, získat e-recept, e-neschopenku či elektronické potvrzení o karanténě, vyřešit vše potřebné. V blízké době se chystáme zprovoznit i novou funkci telemetrie, která umožní domácí měření vybraných zdravotních faktorů a dálkový přenos dat do systému naší polikliniky, což pomůže významně zlepšit péči nejen o chronicky nemocné klienty.

Aktuálně využíváme nejmodernější metody také k tomu, abychom analyzovali elektronickou zdravotní dokumentaci našich klientů podle jejich rizikových faktorů a vtypovali osoby, které jsou potenciálně více ohroženy onemocněním Covid-19. Osobní lékaři rizikové klienty aktivně kontaktují, aby zjistili jejich aktuální zdravotní stav a doporučili vhodná opatření pro prevenci nebo další potřebný postup k stabilizaci chronického onemocnění. Upozorní je na specifická rizika, doporučí vhodnou životosprávu a případně jim pomoci e-receptů doplní zásobu potřebných léků pro dobu doporučené karantény.

Ať už Vás během současného nejistého období trápí v oblasti zdraví cokoliv, můžete se na nás kdykoliv obrátit. Jsme Vaše jistota v nejisté době.

MUDr. Oldřich Šubrt



TELEMETRIE PRO DOMÁCÍ VYUŽITÍ

Klienti, kteří řeší problémy se srdcem, vysokým krevním tlakem, diabetem či některými dalšími chronickými chorobami se mohou těšit na užitečnou novinku, která jim pomůže v dlouhodobé péči o zdraví přes mobilní aplikaci HealthPlus. Ale bude užitečná také pro zdravé klienty, kteří chtějí lépe pečovat o svůj zdravotní stav.

„Chystáme se mobilní aplikaci propojit s vybranými přístroji pro domácí měření některých zdravotních faktorů, jako je krevní tlak, hladina cukru nebo parciální tlak kyslíku v krvi, který se snižuje při zhoršené ventilaci plic třeba v případě nemoci COVID-19 a většiny respiračních chorob. Naměřené údaje budou klienti moci přes mobilní aplikaci odesílat do elektronického informačního systému polikliniky,“ vysvětlil zakladatel a provozní ředitel polikliniky, MUDr. Oldřich Šubrt, CSc., MBA. Lékaři z Programu Health Plus díky tomu budou mít stále přehled o zdravotním stavu klientů a budou moci rychle reagovat na případné zdravotní krize. Přístup k výsledkům měření lékařům také umožní cíleně nastavit prevenci a poskytnou jim podklady pro přesnější diagnostiku, budou tak moci klientům zajistit kvalitnější péči. Klienti navíc budou mít v aplikaci přehled o vývoji svého zdravotního stavu, aniž by museli chodit za lékařem do ordinace.

UŽITEČNÉ PŘÍSTROJE

Základem nové služby je moderní technologie nazývaná telemetrie, která umožňuje dálkové měření a přenos dat. „Klíčem pro výběr telemetrických přístrojů je především to, aby byly spolehlivé, měly snadné ovládání a šlo je bezpečně propojit s naší aplikací. Testujeme různé

typy tlakoměrů a glukometrů, ale třeba také osobní váhu, která kromě hmotnosti měří i podíl svaloviny, tuku a vody v těle,“ sdělil MUDr. Šubrt. Do testování byl zařazen i pulzní oxymetr, který měří nasycení krve kyslíkem. Projekt telemetrie by měl být v omezeném rozsahu spuštěn do léta a postupně se bude dále rozvíjet. Program Health Plus klientům nejprve nabídne možnost domácího využití telemetrických tlakoměrů, které si budou moci buď zapůjčit nebo zakoupit.

VÝHODY TELEMETRIE

Domácí telemetrie přináší klientům i lékařům mnoho výhod. „Umožňuje sledovat vývoj zdravotního stavu v souvislosti s předepsanou medikací, zjistit snášenlivost léků, rozpoznat případné nežádoucí účinky a upozornit na extrémní hodnoty či výkyvy sledovaných faktorů,“ popsal MUDr. Oldřich Šubrt. Lékaři díky tomu mohou na situaci rychle reagovat a na dálku třeba doporučit další kontrolní měření, úpravu dávkování léků, navrhnout termín návštěvy ordinace nebo pomoci eReceptu předepsat jinou léčbu. Již brzy budou mít klienti také možnost využít v aplikaci funkci vyobrazování grafických křivek různých zdravotních faktorů a přehledně sledovat vývoj svého zdravotního stavu přímo v telefonu.



PSYCHOLOGICKÁ POMOC ONLINE

Aktuální nouzový stav a zákaz volného pohybu v ČR mnoha lidem přináší psychologicky náročnou situaci, která je spojena nejen s obavami o zdraví a nadměrným stresem, může podporovat také osamělost, úzkost, depresi a další negativní psychické stavy. Program Health Plus proto klientům nabízí psychologické konzultace online. Podrobnosti sdělila klinická psychologička a psychoterapeutka Mgr. Kateřina Weigertová.

Jak přesně online konzultace fungují?

Klienti, kteří v rámci naší polikliniky využívají psychologickou nebo psychoterapeutickou péči, o ni nepříjdou ani během nouzového stavu a mohou využívat online konzultace. Nabízíme jim možnost video hovoru přes Zoom, Facetime nebo Whatsapp, ale je možné se domluvit také na jiných způsobech video hovorů. Důležité je, aby to pro naše klienty bylo co nejjednodušší a nejpříjemnější. Samozřejmě je možný i běžný telefonický hovor, ale dle mých dosavadních zkušeností klienti preferují spíše video hovor před telefonátem. Většina z klientů zná tento způsob komunikace z pracovní či osobní oblasti a není to pro ně nijak nové. Objednat termín online konzultace mohou klienti přes recepci polikliniky, recepční s nimi zároveň domluví i preferovaný způsob komunikace – spojení. Psychologickou konzultaci si mohou domluvit také klienti, kteří psychologickou péči v Programu Health Plus dosud nevyužívali, stačí když se obrátí na pracovníky naší recepce.

Jaký byl hlavní důvod pro nabídku online konzultací a co dokážou klientům nabídnout?

Hlavní důvod samozřejmě souvisí s aktuální situací způsobenou pandemií choroby COVID-19 a omezenými možnostmi osobního setkávání například i v rámci zdravotnického zařízení. S některými z klientů jsme se potkávali již před koronavirovým obdobím, ale máme také nové klienty, kteří mají potřebu využít psychologickou konzultaci právě kvůli této nové stresové situaci. S dospělými klienty v poliklinice Program Health Plus pracujeme já a kolega Mgr. Hrubý. Kolegyně PhDr. Procházková, která pracuje s dětmi, online konzultace neprovádí, protože hovor s malými dětmi bez přítomnosti rodičů je velmi obtížný. Je zde ale možnost telefonických konzultací pro rodiče, pro něž je období domácího vzdělávání často velmi náročné. Telefonické konzultace a zaslání pracovních materiálů pro práci s dětmi nabízí i naše klinická logopedka Mgr. Wagenknechtová. Pro dospělé klienty je možné zařídit také telefonickou konzultaci s naší psychiatrickou MUDr. Skopovou.

Celý rozhovor najdete na webu <https://programplus.cz/co-je-noveho/psychologicka-pomoc-online>

COVID-19 NAPŘÍČ PLANETOU

Statistikami, které aktuálně přitahují bezkonkurenčně nejvíce pozornosti, jsou grafy počtu nemocných, vyléčených a obětí choroby Covid-19, která způsobila celosvětovou pandemii. Jaké státy postihla nejvíce?

Známý web Worldometers.info, který zveřejňuje světové statistiky v reálném čase, poslední dubnové pondělí hlásil celkem 2 995 152 lidí s diagnostikovaným onemocněním Covid-19. Z celkového počtu pacientů bylo 1 088 518 případů již uzavřeno – 881 510 osob se vyléčilo (81 %) a 207 008 lidí chorobě podlehl (19 %). Z aktivních případů je 57 606 nemocných právě v kritickém stavu (3 %). Mezi pětici nejvíce postižených států patří USA, Španělsko, Itálie, Francie a Německo. V pozadí zůstává Čína, odkud se nemoc rozšířila do všech koutů planety. ČR má jednu z nejnižších úmrtností na počet infikovaných ve výši 2,7 %. Ve Španělsku a Itálii dosahuje 14 %.

POČET NEMOCNÝCH, VYLÉČENÝCH A OBĚTÍ CHOROBY COVID 19 VE VYBRANÝCH ZEMÍCH (ŽEBŘÍČEK DLE OFICIÁLNĚ UVÁDĚNÉHO POČTU PŘÍPADŮ)

Země / Pořadí	Celkový počet případů	Celkový počet obětí	Celkový počet vyléčených
1. USA	987,322	55,415	118,781
2. Španělsko	226,629	23,190	117,727
3. Itálie	197,675	26,644	64,928
4. Francie	162,100	22,856	44,903
5. Německo	157,770	5,976	114,500
6. Velká Británie	152,840	20,732	N/A
7. Turecko	110,130	2,805	29,140
8. Írán	90,481	5,710	69,657
9. Čína	82,830	4,633	77,474
10. Rusko	80,949	747	6,767
11. Brazílie	63,100	4,286	30,152
12. Kanada	46,895	2,560	17,321
13. Belgie	46,134	7,094	10,785
14. Nizozemsko	37,845	4,475	N/A
15. Švýcarsko	29,061	1,610	21,800
16. Indie	27,977	884	6,523
17. Peru	27,517	728	8,088
18. Portugalsko	23,864	903	1,329
19. Ekvádor	22,719	576	1,366
20. Irsko	19,262	1,087	9,233
21. Švédsko	18,640	2,194	1,005
...			
42. ČR	7,404	220	2,545

Zdroj: <https://www.worldometers.info/coronavirus/> (ke dni 27. 4. 2020)