

Justyna Matysiewicz

Modele relacji jednostek medycznych z pacjentami w otoczeniu wirtualnym

Pobieranie Książek, Ebook - Pdf, Doc, Mobi, Epub



Wirtualne otoczenie jednostek medycznych składa się ze współistniejących w globalnej sieci obiektów, niektóre z nich są odpowiednikami organizacji lub osób działających w tradycyjnie pojmowanym otoczeniu przedsiębiorstwa.

Składnikami otoczenia wirtualnego mogą być zatem: strony internetowe, statyczne lub generowane dynamicznie, tworzone przez internautów fora dyskusyjne, wyszukiwarki internetowe, jawne i ukryte zasoby wiedzy, klienci. W otoczeniu tym realizowana jest koncepcja e-zdrowia, a jej narzędzia służą między innymi komunikacji między pacjentem a usługodawcami z branży opieki zdrowotnej, przekazywaniu danych między poszczególnymi instytucjami oraz bezpośrednim kontaktom zarówno między pacjentami, jak i pracownikami służby zdrowia. Mogą one również obejmować sieci informacji o zdrowiu, elektroniczne kartoteki, usługi telemedycyny oraz przenośne lub nadające się do noszenia na sobie urządzenia komunikacyjne, wspomagające pacjenta i umożliwiające monitorowanie jego stanu zdrowia. Tak, więc można przypuszczać, iż nowe formy organizacyjne pojawiające się na rynku usług zdrowotnych będą miały duży wpływ na funkcjonowanie jednostek medycznych jak i na pacjentów.

Możliwości, jakie dają nowe technologie jeśli chodzi o kontakt z pacjentami, pozwalają m.in. na wykorzystanie ich konsumenckiego doświadczenia w procesie tworzenia nowych usług (wykorzystanie koncepcji prosumenta), komunikację z innymi pacjentami, gdzie występują w roli doradcy lub eksperta, czy w rozpowszechnianiu informacji marketingowych. Elementem nabierającym szczególnego znaczenia w kontekście wirtualnego otoczenia staje się problematyka budowania i kształtowania relacji między podmiotami rynku usług zdrowotnych. Wynika to z faktu, iż polskie jednostki medyczne funkcjonowały wcześniej w systemie centralnie planowanym i zupełnie nie były przygotowane do kształtowania owych relacji w warunkach gospodarki rynkowej. Obecnie obserwuje się dynamiczny rozwój różnego typu więzi (relacji) łączących podmioty rynku działające w układach kooperacyjnych lub/i konkurencyjnych, na które mocno wpływa rozwój nowych technologii.

Celem tego opracowania jest identyfikacja i charakterystyka związków (relacji) zachodzących w otoczeniu wirtualnym między jednostkami medycznymi a ich klientami indywidualnymi (pacjentami) oraz próba opracowania modeli kształtowania się relacji jednostek medycznych z pacjentami w otoczeniu wirtualnym.