

KAROLINA SOKOŁOWSKA

Uniwersytet Opolski

Wydział Lekarski

e-mail: sokolowskakarolina1@o2.pl

Zdrowie w sieci — wykorzystanie internetu przez pacjentów i jego wpływ na dostępność usług medycznych

Streszczenie. Wraz z rozwojem społeczno-gospodarczym i starzeniem się społeczeństwa coraz większego znaczenia nabierają działania zmierzające do poprawy dostępności usług medycznych. Jednym z kluczowych narzędzi służących temu celowi jest internet, który ułatwia pacjentom zdobywanie informacji zdrowotnych oraz umożliwia korzystanie ze zdalnych usług medycznych. Technologie informacyjno-komunikacyjne zapewniają pacjentom szybki dostęp do wiedzy o procesie leczenia, poprawiają komunikację z personelem medycznym, a tym samym usprawniają funkcjonowanie systemu ochrony zdrowia. Celem artykułu jest analiza sposobów wykorzystania internetu przez pacjentów, identyfikacja korzyści oraz potencjalnych zagrożeń wynikających z elektronicznego dostępu do usług medycznych.

Słowa kluczowe: internet, e-usługi medyczne, ochrona zdrowia, relacje pacjent-lekarz

<https://doi.org/10.58683/dnswsb.2062>

1. Wprowadzenie

Dynamiczny rozwój społeczno-gospodarczy oraz rosnąca liczba użytkowników internetu sprawiają, że technologie informacyjno-komunikacyjne (TIK) odgrywają kluczową rolę w różnych aspektach życia, w tym w ochronie zdrowia. W 2024 roku liczba użytkowników internetu na świecie wyniosła 5,5 miliarda, co stanowi 68% globalnej populacji (Petrosyan, 2025). Internet stał się jednym z głównych źródeł informacji zdrowotnych, umożliwiając pacjentom samodzielne poszukiwanie wiedzy medycznej oraz usprawniając komunikację z pracownikami ochrony zdrowia. W ocenie 57% użytkowników internetu atutem mediów społecznościowych jest dostęp do informacji i łatwość komunikacji (Dixon, 2022).

Tradycyjny model opieki zdrowotnej wymaga uzupełnienia o rozwiązania cyfrowe, które mogą poprawić dostępność usług medycznych oraz zwiększyć zaan-

gażowanie pacjentów w proces leczenia. Jednocześnie pojawiają się wyzwania, takie jak dezinformacja, bezpieczeństwo danych medycznych czy nierówności w dostępie do technologii. Celem artykułu jest analiza sposobów wykorzystania internetu przez pacjentów do pozyskiwania informacji o zdrowiu i korzystania z e-usług medycznych, ocena poziomu kompetencji e-zdrowotnych dorosłych użytkowników oraz identyfikacja zarówno korzyści, jak i potencjalnych zagrożeń związanych z digitalizacją ochrony zdrowia.

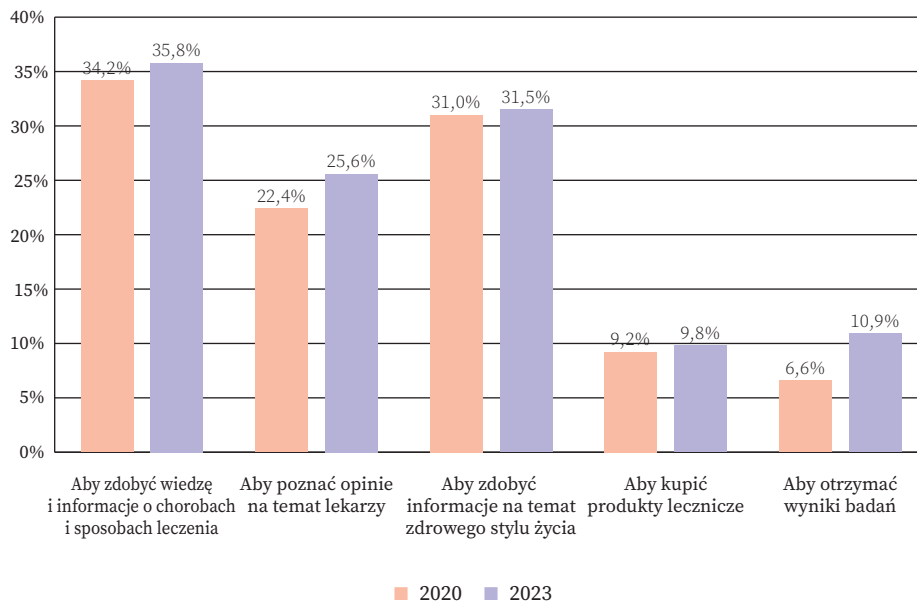
2. Wpływ internetu na relację pacjent–lekarz

Relacja pacjent–lekarz odgrywa kluczową rolę w skuteczności leczenia. Definiuje sposób, w jaki pacjent i lekarz oddziałują na siebie, a jej fundamentem są więź, zaufanie i partnerstwo (Mitrega, 2005; Kotler, 1999). Tradycyjnie relacja ta miała charakter długoterminowy, jednak wraz z rozwojem technologii informacyjno-komunikacyjnych uległa znaczącym zmianom.

Internet wpłynął na sposób komunikacji między pacjentami a lekarzami, zwiększając dostęp do informacji medycznych i kształtując bardziej świadomych pacjentów (Tan & Goonawardene, 2017; Cotten & Gupta, 2004). Poszukiwanie informacji o zdrowiu w sieci może wspierać proces diagnostyczny i poprawiać efektywność konsultacji, ponieważ pacjenci lepiej rozumieją swoje objawy i możliwości leczenia (Fryc i in., 2018).

Zmiana ról w relacji lekarz–pacjent jest jednym z kluczowych efektów digitalizacji ochrony zdrowia. Pacjenci, którzy przed wizytą zdobywają wiedzę z internetu, często czują się lepiej przygotowani i pewniejsi w rozmowie z lekarzem (Sillence i in., 2007). Internet umożliwia również sprawdzanie i uzupełnianie informacji uzyskanych od lekarza, co zwiększa komfort pacjentów i wspiera ich aktywne uczestnictwo w leczeniu (Ybarra & Suman, 2008). Dzięki temu lekarze mogą efektywniej wykorzystywać czas konsultacji, dostosowując komunikację do poziomu wiedzy pacjenta. Standardowe formy wykorzystania internetu podczas korzystania z usług medycznych przedstawiono na rys. 1.

Systematycznie wzrasta użytkowanie internetu przy korzystaniu z usług medycznych w latach 2020–2023. W 2023 roku prawie 36% członków gospodarstw domowych używało internetu, aby uzyskać wiedzę i informacje o chorobach i sposobach leczenia, a 31,5% poszukiwało informacji na temat zdrowego stylu życia (w 2020 roku — odpowiednio 34,2% i 31%). W internecie szukano także opinii o lekarzach (25,6% w 2023 roku i 22,4% w 2020 roku). Internet wykorzystywano również do zakupów produktów leczniczych oraz do uzyskania wyników badań. Warto zauważyć, że kobiety znacznie częściej niż mężczyźni korzystali z internetu



Rys. 1. Wykorzystanie internetu podczas korzystania z usług medycznych

Źródło: Opracowano na podstawie: Ochrona zdrowia w gospodarstwach domowych w 2023 r. (2024)

we wszystkich wyróżnionych obszarach. Dominującą grupą wiekową użytkowników internetu były osoby w wieku 25–44 lata: odpowiednio 48% i 54,9% osób w tej grupie (Ochrona zdrowia w gospodarstwach domowych w 2023 r., 2024).

Jednak rosnący dostęp do informacji zdrowotnych niesie także zagrożenia. Niejednorodna jakość treści dostępnych w internecie oraz brak mechanizmów weryfikacji mogą prowadzić do dezinformacji i błędnych decyzji zdrowotnych (Nowicki i in., 2022). Szczególnie istotne jest nadzorowanie treści pojawiających się w aplikacjach medycznych, ponieważ błędne diagnozy lub nieprawidłowe interpretacje mogą skutkować poważnymi konsekwencjami zdrowotnymi. Dobrą praktyką byłoby regularne monitorowanie jakości treści medycznych w internecie oraz aktywne zaangażowanie ekspertów w popularyzację rzetelnej wiedzy (Zdun-Ryżewska i in., 2015).

Mimo ryzyka pacjenci postrzegają internet jako cenne źródło informacji, które nie zastępuje relacji z lekarzem, lecz ją uzupełnia (AlGhamdi & Moussa, 2012). Sieć umożliwia dostęp do ogromnej ilości danych dotyczących objawów, chorób i metod leczenia, a także zapewnia możliwość konsultacji online czy wymiany doświadczeń z innymi pacjentami. Wraz z rozwojem e-zdrowia kluczowe staje się jednak promowanie odpowiednich kompetencji cyfrowych, by pacjenci potrafili świadomie korzystać z dostępnych źródeł i unikać dezinformacji (Norman & Skinner, 2006).

3. Telemedycyna metodą na poprawę dostępności do usług medycznych

Termin „telemedycyna” pochodzi z greckiego „tele” — na odległość i łacińskiego „medicina” — nauka o leczeniu chorób (Wrześniewska-Wal & Hajdukiewicz, 2020). Jest to forma świadczenia usług medycznych na odległość przy użyciu technologii teleinformatycznych, obejmująca m.in. konsultacje, diagnostykę, monitorowanie stanu zdrowia oraz edukację pacjentów i personelu medycznego (KOM(2008)689 wersja ostateczna, 2008; Fu i in., 2008).

Główną zaletą telemedycyny jest zwiększenie dostępności do świadczeń zdrowotnych, szczególnie dla osób mieszkających w odległych regionach, seniorów oraz pacjentów z ograniczoną mobilnością. Dzięki telekonsultacjom pacjenci mogą szybciej uzyskać diagnozę i rozpocząć leczenie, co zmniejsza problem kolejek do specjalistów. Telemedycyna umożliwia także ciągłość opieki zdrowotnej, pozwalając lekarzom na monitorowanie pacjentów przewlekle chorych bez konieczności częstych wizyt w placówkach medycznych.

Oprócz korzyści dla pacjentów telemedycyna odciąża system ochrony zdrowia, redukując liczbę wizyt stacjonarnych i optymalizując pracę lekarzy. Jednak jej rozwój wymaga zapewnienia odpowiednich standardów jakości i bezpieczeństwa danych medycznych, a także edukacji pacjentów w zakresie korzystania z usług telemedycznych.

Usługi medyczne obejmują działania związane z leczeniem, diagnozowaniem i opieką nad pacjentem, czyli stanowią usługi świadczone przez lekarzy i personel medyczny. Usługi medyczne i ich świadczenie to z jednej strony pacjent oraz jego oczekiwania i potrzeby, a z drugiej personel medyczny, który ma wpływ na kształtowanie relacji z pacjentem (Krot, 2008). Do usług medycznych — które mają na celu bezpośrednią pomoc pacjentowi w związku z konkretnym stanem chorobowym lub stanem wymagającym interwencji medycznej — należą: diagnostyka (badania obrazowe, laboratoryjne), leczenie (zabiegi chirurgiczne, przepisywanie leków, terapie), rehabilitacja, monitorowanie stanu zdrowia pacjenta oraz konsultacje i porady medyczne.

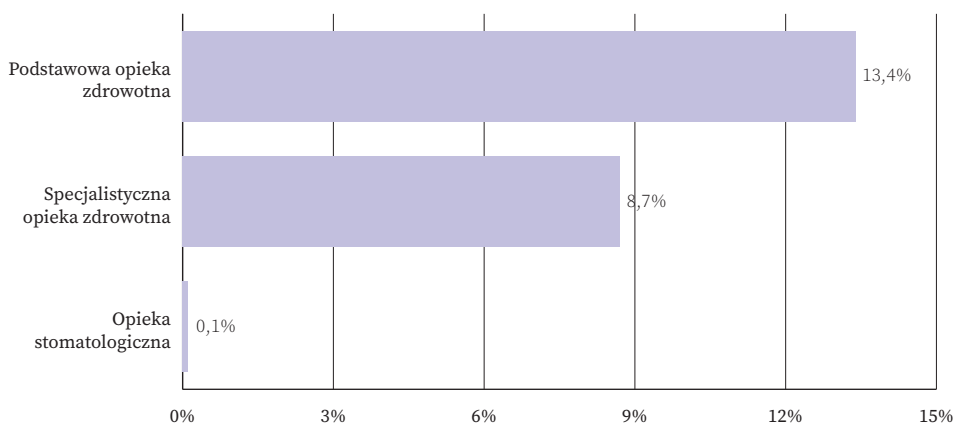
4. E-zdrowie i teleporady — rozwój medycyny cyfrowej

E-zdrowie odnosi się do wykorzystania technologii komunikacyjno-informacyjnych w celu poprawy jakości opieki zdrowotnej oraz tworzenia nowych możliwości jej świadczenia. Według Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) e-zdrowie

obejmuje działania w obszarze medycyny i zdrowia publicznego realizowane za pomocą urządzeń mobilnych, takich jak telefony komórkowe, systemy monitorowania pacjentów oraz inne technologie bezprzewodowe. Z kolei m-health, według m-Health Alliance, to wszystkie rozwiązania dostarczające usługi medyczne bezpośrednio oparte na technologiach mobilnych lub znacząco przez nie wspierane (Dziukiewicz, 2008, s. 127–142).

Rozwój technologii cyfrowej oraz rosnące zapotrzebowanie na szybki i wygodny dostęp do lekarza doprowadziły do upowszechnienia teleporady – formy konsultacji medycznej na odległość, realizowanej telefonicznie lub w postaci wideo. Teleporady stały się szczególnie popularne w czasie pandemii COVID-19, kiedy dostęp do tradycyjnych wizyt lekarskich był ograniczony.

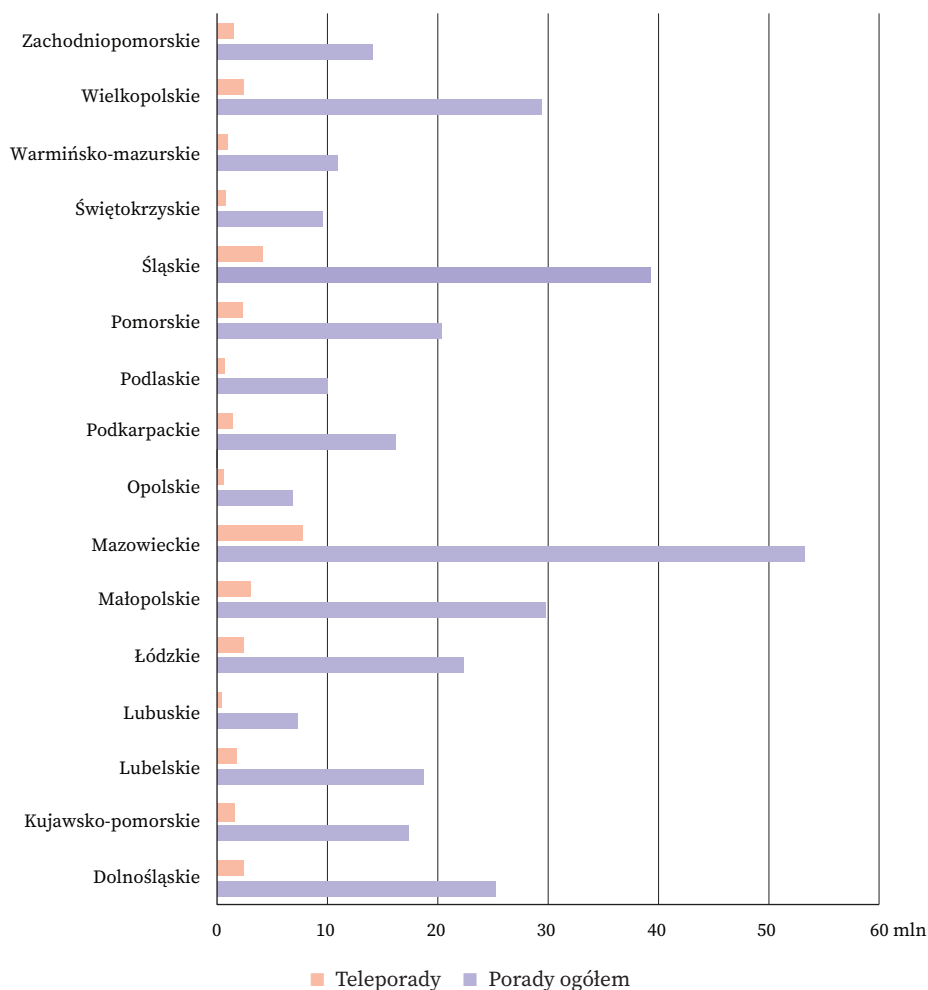
Teleporada zniwelowała bariery w dostępie do specjalistów, lecz jednocześnie wzbudziła dyskusje dotyczące jej ograniczeń, takich jak brak możliwości przeprowadzenia badania fizykalnego. Internet przestał być jedynie źródłem informacji, a stał się przestrzenią realnej interakcji między pacjentem a lekarzem. To dowód na rosnącą rolę technologii cyfrowych w medycynie, ale także na wyzwania związane z dokładnością diagnozy i bezpieczeństwem pacjentów. Wykorzystanie teleporad w usługach medycznych przedstawiono na rys. 2.



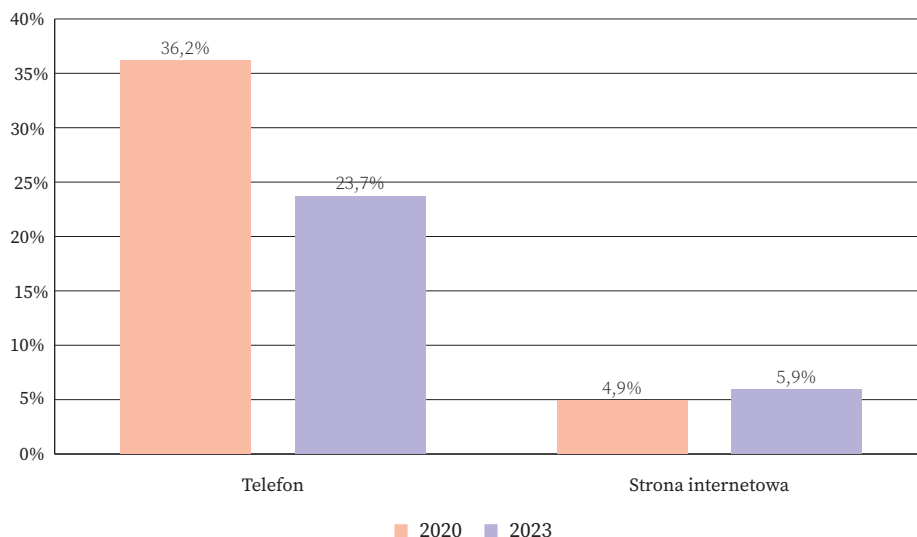
Rys. 2. Udział teleporad w ambulatoryjnej opiece zdrowotnej wg rodzaju porad
Źródło: Zdrowie i ochrona zdrowia w 2022 r. (2023)

W 2022 roku w Polsce w formie teleporad zrealizowano 23,5 mln (13,4%) porad lekarskich w podstawowej opiece zdrowotnej (w 2021 r. odpowiednio 48,6 mln i 28,4%). W opiece specjalistycznej teleporady stanowiły 10,6 mln (8,7%). Spośród porad stomatologicznych teleporad było 43,3 tys. (0,1%).

Teleporady stanowią istotny krok w cyfryzacji usług medycznych, co wynika głównie z oszczędności czasu i lepszej dostępności do lekarzy. Jednak ich skuteczność zależy od rodzaju schorzenia, dostępnych technologii oraz umiejętności lekarza w ocenie stanu pacjenta na odległość. Dlatego należy przyjąć, że ich rola w przyszłości będzie rosła, ale nadal będą stanowić uzupełnienie, a nie zamiennik tradycyjnych wizyt lekarskich. Wykorzystanie teleporad w Polsce w ambulatoryjnej opiece zdrowotnej różni się w zależności od województwa. W 2022 roku liczba teleporad była najwyższa w województwie mazowieckim. Rys. 3 przedstawia szczegółowe dane na ten temat.



Rys. 3. Porady i teleporady w ambulatoryjnej opiece zdrowotnej wg województw w Polsce w 2022 r.
Źródło: Zdrowie i ochrona zdrowia w 2022 r. (2023)



Rys. 4. Wykorzystanie telekomunikacji i internetu do umawiania wizyt lekarskich i badań
Źródło: Opracowano na podstawie: Zdrowie i ochrona zdrowia w 2022 r. (2023)

Średnio 10,3% porad w ambulatoryjnej opiece zdrowotnej odbyło się w formie teleporad. Największy ich udział odnotowano w województwie mazowieckim (14,5%), a najmniejszy w lubuskim (6,2%). Ponadprzeciętny poziom teleporad zaobserwowano także w województwach: pomorskim, łódzkim, śląskim i zachodniopomorskim.

Coraz więcej pacjentów korzysta z telefonicznych i internetowych systemów rejestracji, co usprawnia dostęp do usług medycznych i redukuje czas oczekiwania. Rys. 4 przedstawia, w jakim stopniu telekomunikacja i internet są wykorzystywane do umawiania wizyt lekarskich i badań.

Telefon pozostaje głównym kanałem rejestracji, ale jego popularność znacząco spadła w ciągu trzech lat: podczas gdy w 2020 roku 36,2% osób umawiało wizyty telefonicznie, w 2023 roku odsetek ten spadł do 23,7%. Może to świadczyć o zmianie preferencji pacjentów oraz rozwoju innych form rejestracji, np. aplikacji mobilnych lub systemów e-rejestracji w przychodniach i szpitalach. Jednocześnie można dostrzec nieznaczny wzrost wykorzystania stron internetowych – odsetek osób rejestrujących się online wzrósł z 4,9% w 2020 roku do 5,9% w 2023 roku. Wzrost ten jest stosunkowo niewielki, co sugeruje, że rejestracja internetowa nie stała się jeszcze powszechną alternatywą.

5. Wnioski

Wraz z rozwojem cyfryzacji internet stał się kluczowym narzędziem umożliwiającym dostęp do informacji zdrowotnych, co wpływa na aktywne uczestnictwo pacjentów w leczeniu i na poprawę komunikacji z lekarzami.

Internet umożliwia pacjentom lepsze przygotowanie się do wizyt lekarskich, ale równocześnie wiąże się z zagrożeniami, takimi jak dezinformacja i błędne decyzje zdrowotne. Konieczne jest promowanie odpowiednich kompetencji cyfrowych, aby pacjenci świadomie korzystali z dostępnych źródeł informacji. Z drugiej strony, telemedycyna, wykorzystująca technologie teleinformatyczne, stanowi odpowiedź na rosnącą potrzebę zwiększenia dostępności do usług medycznych, szczególnie dla osób z ograniczoną mobilnością czy mieszkańców odległych regionów. Telekonsultacje pozwalają na szybsze uzyskanie diagnozy, a także monitorowanie stanu zdrowia pacjentów bez konieczności częstych wizyt w placówkach medycznych, co odciąża system ochrony zdrowia.

Choć cyfryzacja niesie ze sobą liczne korzyści, takie jak większa dostępność usług i poprawa efektywności leczenia, wymaga także odpowiednich standardów bezpieczeństwa, kontroli jakości informacji medycznych i edukacji pacjentów w zakresie korzystania z e-usług medycznych. Zmiana roli pacjenta, który staje się bardziej świadomy dzięki dostępowi do internetu, nie zastępuje jednak relacji z lekarzem, lecz ją uzupełnia.

Telemedycyna umożliwia sprawną realizację usług, poprawia komunikację personelu medycznego z pacjentami, skracając niezbędny czas do świadczenia tychże usług. Rozwój i wzrost telemedycyny są nieuniknionym trendem, który powinien być promowany i doskonalony.

Bibliografia

- AlGhamdi, K.M., & Moussa, N.A. (2012). Internet use by the public to search for health-related information. *International Journal of Medical Informatics*, 81(6), 363–373. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2011.12.004>
- Cotten S.R., & Gupta, S.S. (2004). Characteristics of online and offline health information seekers and factors that discriminate between them. *Social Science & Medicine*, 59(9), 1795–1806. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2004.02.020>
- Dixon, S.J. (2022). *Global impact of social media on daily life 2019*. <https://www.statista.com/statistics/1015131/impact-of-social-media-on-daily-life-worldwide/>
- Dziukiewicz, J. (2008). Mass media jako przestrzeń kreowania zachowań zdrowotnych społeczeństwa — dwie strony medalu. *Media i Społeczeństwo*, 9, 127–142.
- Fryc, A., Krassowska, M., Szymik, D., Hamoud, M., & Patela, K. (2018). Rola internetu w relacji lekarz–pacjent zbadana w wybranych grupach wiekowych. *Pielęgniarstwo i Zdrowie Publiczne*, 8(4), 285–296.
- Fu, Y., Tang, T., Long, J. i in. (2021). Factors associated with using the internet for medical information based on the doctor-patient trust model: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 21, 1268. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07283-6>
- KOM(2008)689 wersja ostateczna. (2008). Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego oraz Komitetu Regionów w sprawie korzyści telemedycyny dla pacjentów, systemów opieki zdrowotnej i społeczeństwa. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?qid=1426260639870&uri=CELEX:52008DC0689>
- Kotler, Ph. (1999). *Marketing: analiza, planowanie, wdrażanie i kontrola*. Gebethner i Ska.
- Krot, K. (2008). Jakość i marketing usług medycznych. Wolters Kluwer Polska.
- Mitrega, M. (2005). Pomiar relacji pomiędzy przedsiębiorstwem a konsumentem. *Marketing i Rynek*, 2, 2–7.
- Norman, C.D, & Skinner H.A. (2006). eHealth Literacy: Essential Skills for Consumer Health in a Networked World. *Journal of Medical Internet Research*, 8(2), e9.
- Nowicki, G., Kapciak, P., Wiśniewska, K., & Kulbaka, E. (2022). Wykorzystanie aplikacji mobilnych w monitorowaniu ciąży i opinie kobiet na temat takich aplikacji. W: K. Klimaszewska, & E. Krajewska-Kulak (red.), *Współczesne wyzwania w ochronie zdrowia*. Wyd. Uniwersytet Medyczny w Białymstoku. https://www.umb.edu.pl/wnoz/o-wydziale/monografie_pracownikow_wnz
- Ochrona zdrowia w gospodarstwach domowych w 2023 r. (2024). GUS. <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/zdrowie/zdrowie/ochrona-zdrowia-w-gospodarstwach-domowych-w-2023-r,-2,8.html>
- Sillence, E., Briggs, P, Harris, P.R., & Fishwick, L. (2007). How do patients evaluate and make use of online health information? *Social Science & Medicine*, 64(9), 1853–1862.
- Tan, S.S., & Goonawardene, N. (2017). Internet Health Information Seeking and the Patient-Physician Relationship: A Systematic Review. *The Journal of Medical Internet Research*, 19(1), e9. <https://doi.org/10.2196/jmir.5729>
- Petrosyan, A. (2025). *Worldwide digital population 2025*. <https://www.statista.com/statistics/617136/digital-population-worldwide/>
- Wrześniewska-Wal, I., & Hajdukiewicz, D. (2020). Telemedycyna w Polsce — aspekty prawne, medyczne i etyczne. *Studia Prawnoustrojowe*, 50. <https://doi.org/10.31648/sp.6061>
- Ybarra, M., & Suman, M. (2008). Reasons, assessments and actions taken: sex and age differences in uses of Internet health information. *Health Education Research*, 23(3), 512–521.

- Zdrowie i ochrona zdrowia w 2022 r. (2023). GUS. <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/zdrowie/zdrowie/zdrowie-i-ochrona-zdrowia-w-2022-roku,1,13.html>
- Zdun-Ryżewska, A., Tartas, M., Majkiewicz, M., Walkiewicz, M., & Basiński, K. (2015). Lekarz, pacjent i... dr Google. *Psychoonkologia*, 3, 104–109.

Online Healthcare — the Use of the Internet by Patients and its Impact on the Availability of Medical Services

Abstract. Given the socio-economic development and population aging, measures to improve the availability of medical services are becoming increasingly important. The Internet, one of the key tools used for this purpose, helps patients to obtain health information and benefit from online medical services. Information and communication technologies provide patients with quick access to knowledge about the treatment process, improve communication with medical staff, and thus improve the functioning of the health care system. The aim of the article is to analyze ways in which patients use the Internet, identify the benefits of and potential threats resulting from online access to healthcare services.

Keywords: Internet, e-medical services, health care, patient–doctor relations