

Jak ZnanyLekarz.pl pomaga wprowadzać harmonię do polskiego systemu ochrony zdrowia

Autor: **Łukasz Jasiński**

Esej wchodzi w skład serii: W drodze do rynkowego systemu ochrony zdrowia

1. Wstęp

Za dostęp do świadczeń medycznych należy płacić. Zdanie to wywołuje u części społeczeństwa niepotrzebne kontrowersje. Płacenie lekarzom za ich usługi nierzadko traktowane jest jako coś sprzecznego z ich misją lub jako ostateczność. Opieka zdrowotna powinna być „darmowa”, gdyż są to świadczenia zbyt ważne, aby zмагаć się z trudem zgromadzenia odpowiednich funduszy na czas. Tymczasem to rozwiązania rynkowe i system cen wprowadzają ekonomiczno-instytucjonalny ład ułatwiający (a nie ograniczający) dostęp do tego typu świadczeń, o czym łatwo można się przekonać podczas próby umówienia wizyty u lekarza w publicznych placówkach.

Inaczej sytuacja ma się w odniesieniu do rozwiązań rynkowych. Dobrym przykładem są chociażby usługi stomatologiczne o których już pisałem¹. Innym wartym uwagi projektem jest platforma [ZnanyLekarz.pl](https://znanylekarz.pl), która pacjentom umożliwia znalezienie odpowiedniego specjalisty, a lekarzom ułatwia świadczenie usług prywatnie. O takich przedsięwzięciach warto pisać, gdyż ukazują one dobre efekty i potencjał rozwiązań rynkowych. Takie konkretne przykłady celniej trafiają w oporną postawę części sceptyków – trudno bowiem dyskutować z faktami czy rzeczywistością.

2. Potencjał, który należy wykorzystać

Ekonomia podpowiada nam, że problem pojawiający się w danej części gospodarki z zaspokajaniem określonych potrzeb przez podmioty publiczne może być szansą dla przedsiębiorców, jeśli zbyt nie ograniczają ich regulacje. Podobnie jest w

¹ <https://mises.pl/blog/2021/06/22/jasinski-stomatologia-w-polsce-rynek-przejmuje-kontrolę/>

przypadku permanentnych problemów systemu publicznego w zakresie dostarczania świadczeń medycznych. Daje to, do pewnego stopnia, pole do wprowadzenia rozwiązań rynkowych.

Tak, w 2007 r., powstał ZnanyLekarz.pl – serwis gromadzący opinie na temat lekarzy. Koncepcja była prosta, ale bardzo potrzebna i perspektywiczna. W związku z chęcią znalezienia lekarza prywatnie, pojawiła się potrzeba wybrania jak najlepszego specjalisty. W tej kwestii można polegać m.in. na opinii znajomych, ale dostęp do Internetu dawał nowe możliwości: przyspieszenie etapu poszukiwań, porównywania dostępnych ofert czy ich ocenę przez pacjentów. Doprowadziło to do dynamicznego rozwoju serwisu, z którego usług obecnie korzysta już dwa miliony użytkowników miesięcznie, a w jego bazie znajduje się 125 tys. medyków ze wszystkich specjalizacji. Od 2012 r. możliwe jest również umawianie wizyt przez sam portal².

Przedsiębiorstwo (Docplanner Group) dobrze radzi sobie nie tylko w Polsce, ale m.in. w krajach takich jak: Brazylia, Meksyk, Hiszpania, Włochy, Niemcy, Turcja, Kolumbia, Czechy, Portugalia, Argentyna, Peru i Chile – gdzie jest liderem na krajowych rynkach. Cała grupa, co miesiąc, odnotowuje 7,5 mln rezerwacji na swoich serwisach oraz 80 mln wejść użytkowników, a łączna liczba lekarzy oferujących swoje świadczenia wynosi około 130 tys.³ Można stwierdzić, że jest to swego rodzaju „Uber dla usług medycznych”, ale w gruncie rzeczy to serwis medyczny rozpoczął (w Polsce) swoją działalność siedem lat przed pojawieniem się aplikacji do przewożenia osób (2014 r.).

Taka ekspansja wymaga znacznych nakładów kapitałowych, z czym dany start-up nie ma jednak problemów. Pozyskany kapitał jest przeznaczany chociażby na przejęcia podmiotów zapewniających wsparcie IT dla przychodni i szpitali w innych krajach. Według danych z 2019 r. przedsiębiorstwo miało około 53 tys. aktywnych (płacących) klientów (lekarzy czy klinik), którzy za pomocą poszczególnych serwisów oferują swoje usługi. W Polsce abonamenty opłaca około 14 tys. klientów, ale firma chciałaby dojść do liczby 60-70 tys. Sam miesięczny koszt płatnego abonamentu wzrósł ostatnio z 299 zł do 399 zł netto. Tego rodzaju abonamenty będą więc generowały coraz większe przychody. Przekłada się to na

² https://www.facebook.com/ZnanyLekarz/about/?ref=page_internal

³ <https://www.docplanner.com/about-us>

dobre wyniki finansowe. Według ostatnich dostępnych danych w 2017 r. spółka osiągnęła 22,7 mln zł przychodów oraz 3,3 mln zł zysku netto. Obiecująco wygląda także jej rozwój na rynkach Ameryki Południowej⁴. O tym, że jest to biznes perspektywiczny dobrze świadczy fakt, że w 2019 r. spółka pozyskała 80 mln euro na dalszy rozwój m.in. od takich instytucji jak Goldman Sachs Private Capital Investing czy One Peak Partners⁵.

Można stwierdzić, że sukces „nakręca” w tym przypadku kolejny sukces. **Po pierwsze**, ten innowacyjny start-up niewątpliwie dobrze potrafi wykorzystać niezagospodarowany jeszcze rynek i zbudować przyzwyczajenie i lojalność zarówno lekarzy jak i pacjentów. **Po drugie**, dla lekarzy posiadanie swojego profilu w takim serwisie staje się niemal niezbędne, gdyż dziś trudno wyobrazić sobie lepszą możliwość dotarcia do prywatnych pacjentów przez inne, równie efektywne kanały.

3. Korzyści dla całego systemu ochrony zdrowia

Tego typu rozwiązania są korzystne dla trzech grup: lekarzy/podmiotów prywatnych, pacjentów oraz, w pewnym sensie, dla systemu publicznego.

Lekarze otrzymują efektywne narzędzie do oferowania swoich usług. Założenie profilu pozwala na zawarcie podstawowych informacji jak: zakres świadczonych usług, specjalizacje, cennik, adres czy opinie pacjentów. W naturalny sposób prowadzi to do oferowania jak najlepszej jakości usług w stosunku do ceny. Jest to więc rynek wysoce konkurencyjny. Pozytywnym zjawiskiem jest też fakt, że usługi medyczne zaczynają być postrzegane jako „zwykła” oferta rynkowa, tak jak inne dobra i usługi oferowane na rynku.

Dodatkowym atutem jest to, że młodzi lekarze otrzymują wyraźny sygnał o możliwości realizacji zawodowej poza systemem publicznym. Nie muszą opuszczać też kraju. Dzięki temu wielu medyków przyczynia się do efektywniejszego zaspokajania potrzeb zdrowotnych Polaków, a dzięki osiąganym zyskom możliwe jest także świadczenie przez nich usług, po niższych cenach lub nieodpłatnie, osobom ubogim. Rynek nie wyklucza wcale działalności charytatywnej – on jest jej podstawą.

⁴ <https://www.pb.pl/docplanner-planuje-zakupy-958656>

⁵ <https://www.money.pl/gospodarka/80-mln-euro-dla-polskiego-docplanner-teraz-globalna-ekspansja-6380854798125185a.html>

W tym ostatnim przypadku warto wspomnieć chociażby o niedawnej inicjatywnie serwisu, która poskutkowała stworzeniem platformy „Lekarze dla Ukrainy”. Dzięki niej możliwe jest świadczenie nieodpłatnych usług uchodźcom przybywającym do Polski ze Wschodu. W celu lepszej komunikacji uruchomiona została także specjalna infolinia⁶. Na wspomnianej platformie można znaleźć (w języku ukraińskim) podstawowe dane na temat lekarzy oraz kontakt do nich.

Z kolei **pacjenci** dzięki takim serwisom mogą szybko i łatwo uzyskać podstawowe informacje na temat interesujących ich usług oraz porównać je z ofertą konkurencji. Istnieje też możliwość wysłania zapytania do konkretnego lekarza. Na końcu, po wykonaniu świadczenia, możliwa jest ocena specjalisty i wystawienie opinii, co dla świadczeniodawców ma szczególne znaczenie. Dzięki temu usługi medyczne są nie tylko wyceniane po stawkach rynkowych, ale i oceniane przez pacjentów wydających swoje prywatne fundusze. Prowadzi to do pozytywnego zjawiska traktowania świadczeń medycznych jak innych dóbr konsumpcyjnych na rynku. Dzięki temu rośnie świadomość społeczeństwa co do istnienia realnej, rynkowej alternatywy w stosunku do „oferty” systemu publicznego.

Inną ważną kwestią jest to, że rozwój takich inicjatyw efektywnie prowadzi do ograniczania zjawiska asymetrii informacji, który często jest przytaczany jako argument przemawiający za zawodnością rynku we wskazanym obszarze. Tymczasem ma miejsce sytuacja odwrotna. Procesy rynkowe mają tendencję do ograniczania tego zjawiska. Szybki dostęp do informacji czy ich wymiana, oprócz lepszego stanu zdrowia, znacznie wspomaga także proces nabywania wiedzy przez pacjentów. Warto odnotować fakt, że ZnanyLekarz.pl prowadzi, na swoich kanałach społecznościowych, spotkania online (Live) poświęcone wielu aspektom zdrowotnym jak np. stosowanie odpowiedniej diety.

Co może być pewnym paradoksem, korzyści odnosi także **system publiczny**, gdyż efektywne zaspokajanie potrzeb pacjentów na rynku sprawia, że przynajmniej część z nich nie ustawia się w kolejce do lekarza w placówce publicznej. W Polsce wiele świadczeń medycznych, jakie są oferowane rynku, ma miejsce, ponieważ wcześniej nie było możliwe uzyskanie do nich dostępu w systemie publicznym mimo tzw. „prawa do opieki zdrowotnej” czy „praw

⁶ <https://www.znanylekarz.pl/dla-ukrainy?fbclid=IwAR2GiytjmCYnOs07oQdaRy7BZskWrXuiEKd4ICGPMpG933XpbaRu1H16ixA>

pacjentów”. System publiczny zachowuje oczywiście w takiej sytuacji fundusze pochodzące ze składek ubezpieczonych.

Ponadto lekarze oferujący swoje usługi prywatnie starają się rozwijać profilaktykę zdrowotną ukierunkowaną na pacjentów, którzy płacą z własnej kieszeni. Jak wiadomo lepiej (i taniej) jest zapobiegać niż leczyć. Takie działania w przyszłości niewątpliwie będą prowadziły do mniejszego obciążania systemu publicznego.

4. Podsumowanie

ZnanyLekarz.pl to kolejny dowód na efektywne i skuteczne rozwiązania rynkowe w zakresie dostarczania świadczeń medycznych. Serwis ten jest obecny w Polsce już kilkanaście lat, a osiągnięte zyski i perspektywy rozwoju (także w innych krajach) każą pozytywnie zapatrywać się na przyszłość prywatnego systemu ochrony zdrowia.

Ważnym czynnikiem jeszcze przyspieszającym takie przedsięwzięcia byłoby zlikwidowanie ograniczeń po stronie podaży np. zniesienie limitów przyjęć na studia medyczne⁷ oraz umożliwienie świadczenia swoich usług edukacyjnych podmiotom prywatnym. Doprowadziłoby to do wzrostu podaży lekarzy i specjalistów medycznych w przyszłości, którzy mogliby świadczyć swoje usługi prywatnie. Fundamenty zostały już stworzone. Teraz czas na kolejne postępy.

⁷ <https://www.politykazdrowotna.com/74661,na-studia-medyczne-brac-wszystkich-chetnych-i-kompetentnych>