

Identifikacija općih obilježja, motivacije i zadovoljstva korisnika usluge internetskih konzultacija s liječnikom u Hrvatskoj

Ivana Klinar, Ana Balažin, Bruno Baršić, Hrvoje Tiljak

Cilj Odrediti razloge korisnika internetske usluge ‘Vaša pitanja’ da konzultiraju liječnika putem interneta umjesto da ga posjete osobno i istražiti njihova opća obilježja, motivaciju i zadovoljstvo uslugom.

Postupci Korisnici internet usluge ‘Vaša pitanja’ (www.plivazdravlje.hr) pozvani su da sudjeluju u internetskom istraživanju kojim su ispitana njihova opća obilježja (dob, spol, itd), razlozi za korištenje usluge, priroda njihovog problem ili pitanja, i njihovo zadovoljstvo uslugom. Ispitanici su podijeljeni u dvije skupine: korisnici koji su konzultirali isključivo liječnika putem interneta (Skupina I) i korisnici koji su konzultirali liječnika putem interneta prije ili nakon što su posjetili liječnika (Skupina II).

Rezultati Stopa odaziva bila je 38% (1036/2747), sa 79% ženskih ispitanika. Petina ispitanika (21%) konzultirala je liječnika samo putem interneta (Skupina I). Multivarijatna analiza otkrila je da su ispitanici u Skupini I bili mlađi (medijan dobi, 24 vs 28 godina), zaineresiraniji za pitanja o trudnoći (omjer ishoda [engl, OR], 1,984; 95% raspon pouzdanosti [engl, CI], 1,203-3,272), da im je bilo neugodnije da razgovaraju s liječnikom oči u oči (OR, 1,828; 95% CI, 1,119-2,989), i da su bili motiviraniji da zaštite svoju privatnost (OR, 1,727; 95% CI, 1,252-2,380). Oni su također pokazali veće zadovoljstvo uslugom (77% vs 60%, $P < 0,001$).

Zaključak Čimbenici povezani s uporabom usluge za pružanje liječničkih konzultacija putem interneta bili su mlađa dob, potreba za zaštitom privatnosti, izbjegavanje neugodnosti u liječničkoj ordinaciji, i pitanja vezana za trudnoću. To pokazuje da je internetska usluga za pružanje konzultacija s liječnikom korisna dopuna promociji zdravstva, navlastito kad se radi o skupini mlađih odraslih ljudi.