

Zdrowie online

Znak jakości przyznany CBOS przez
Organizację Firm Badania Opinii i Rynku 20 stycznia 2020 roku



Fundacja Centrum Badania Opinii Społecznej
ul. Świętojerska 5/7, 00-236 Warszawa
e-mail: sekretariat@cbos.pl; info@cbos.pl
<http://www.cbos.pl>
(48 22) 629 35 69

W jednym z ostatnich sondaży¹ po raz kolejny, po czterech latach, sprawdziliśmy, w jakim zakresie Polacy wykorzystują internet do celów związanych ze zdrowiem i leczeniem. Interesowało nas między innymi to, jak wielu dorosłych poszukuje online informacji medycznych, kontaktuje się tą drogą z lekarzami lub kupuje online artykuły farmaceutyczne. Chcieliśmy się ponadto dowiedzieć, jaką popularnością cieszą się strony i fora internetowe poświęcone tej tematyce i jak często przy ich pomocy próbuje się rozwiązywać problemy z własnym zdrowiem.

ZASTOSOWANIA INTERNETU ZWIĄZANE ZE ZDROWIEM

Większości badanych korzystających z internetu² sieć służy między innymi do wyszukiwania informacji z zakresu zdrowia i medycyny. Najwięcej użytkowników sprawdza online informacje o lekarzach i usługach medycznych (69%, w tym 23% robi to często), opinie na temat lekarzy (62%, w tym 25% często), a ponadto poszukuje danych na temat leków i ich działania (57%, w tym 23% często). Stosunkowo nielicznym zdarza się używać Internetowego Konta Pacjenta (12%). Rzadziej niż w celu informacyjnym respondenci wykorzystują internet do kontaktu z placówkami medycznymi i lekarzami. Ponad jedna trzecia będących online odbiera przez internet wyniki badań (36%, w tym 16% często), a więcej niż jedna czwarta umawia się w ten sposób na wizyty lekarskie (29%, w tym 11% często). Nieco mniej badanych internautów korzysta z e-recept otrzymywanych pocztą elektroniczną (26%, w tym 12% często). Stosunkowo nielicznym zdarza się odbywać konsultację

¹ Badanie „Aktualne problemy i wydarzenia” (361) przeprowadzono w ramach procedury mixed-mode na reprezentatywnej imiennej próbie pełnoletnich mieszkańców Polski, wylosowanej z rejestru PESEL.

Każdy respondent wybierał samodzielnie jedną z metod:
– wywiad bezpośredni z udziałem ankietera (metoda CAPI),
– wywiad telefoniczny po skontaktowaniu się z ankieterem CBOS (CATI) – dane kontaktowe respondent otrzymywał w liście zapowiednim od CBOS,
– samodzielne wypełnienie ankiety internetowej, do której dostęp był możliwy na podstawie loginu i hasła przekazanego respondentowi w liście zapowiednim od CBOS.

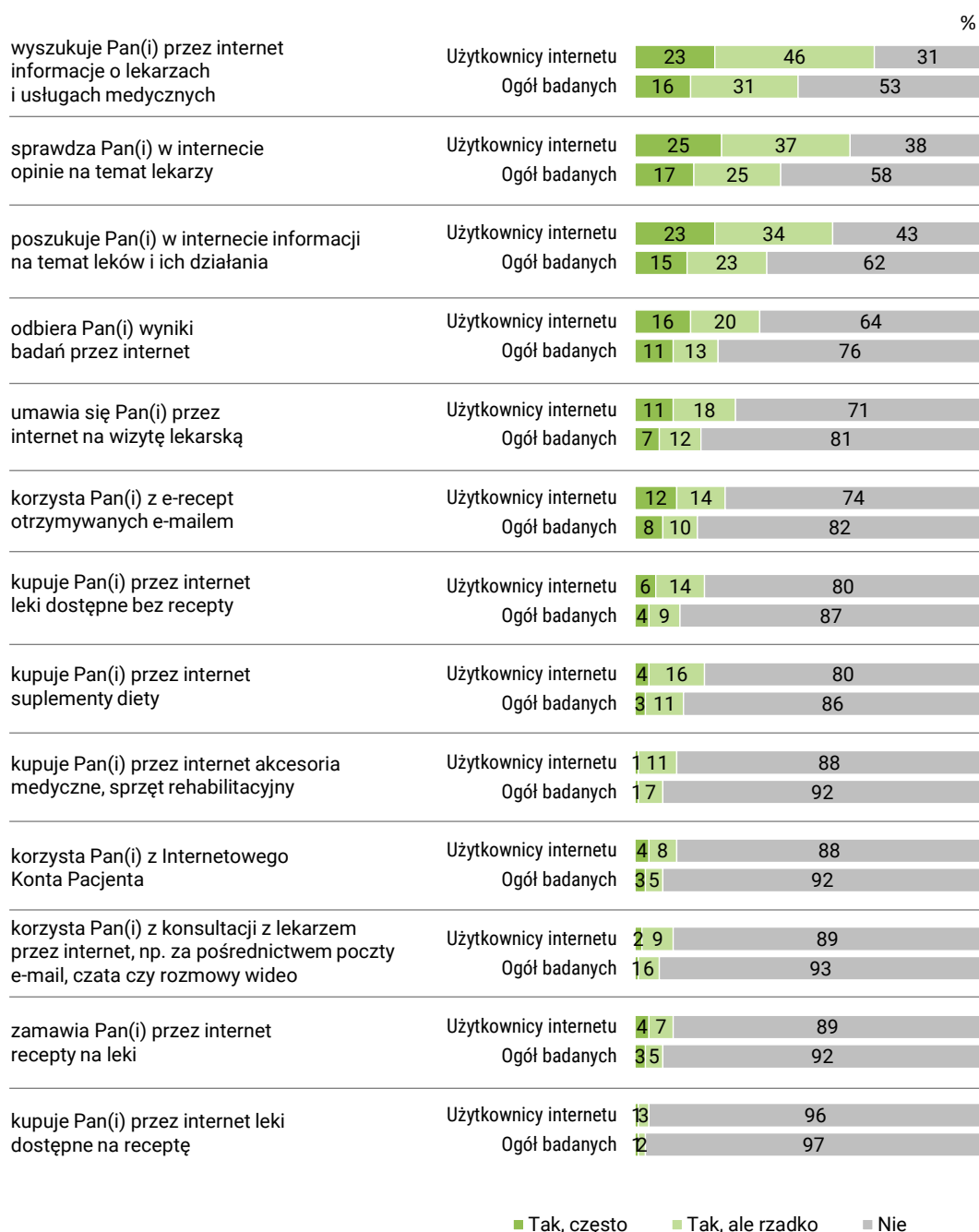
We wszystkich trzech przypadkach ankieta miała taki sam zestaw pytań oraz strukturę. Badanie zrealizowano w dniach od 30 czerwca do 9 lipca 2020 roku na próbie liczącej 1339 osób (w tym: 66,1% metodą CAPI, 19,6% – CATI i 14,3% – CAWI).

² Użytkownicy internetu stanowią 67% badanych (N=903).

z lekarzem przez internet, np. za pośrednictwem poczty elektronicznej, czata lub rozmowy wideo (11%) oraz zamawiać tą drogą recepty na leki (11%). Coraz większą popularnością cieszą się zakupy leków i asortymentu medycznego online. Leki dostępne bez recepty kupuje w sieci co piąty badany (20%, w tym 6% często), suplementy diety – również jedna piąta (20%, w tym 4% często), a akcesoria medyczne i sprzęt rehabilitacyjny – 12% (w tym tylko 1% często). Rzadziej kupowane są w ten sposób leki dostępne na receptę (4%, w tym 1% kupuje je przez internet często).

CBOS

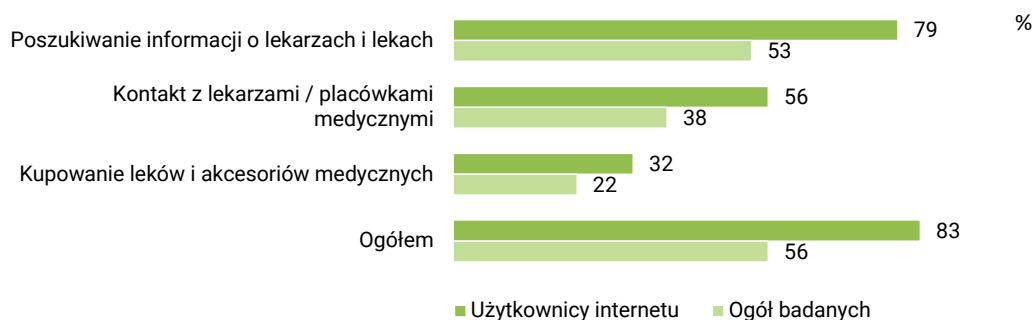
RYS. 1. Czy zdarza się, że:



Z syntetycznego ujęcia powyższych działań wynika, że ośmiu na dziesięciu użytkowników (79%, czyli 53% ogółu badanych) zdarzyło się poszukiwać w internecie informacji medycznych, ponad połowa (56%, czyli 38% ogółu) kontaktowała się w ten sposób z placówkami medycznymi i lekarzami, a jedna trzecia (32%, czyli 22% ogółu) kupowała online leki, suplementy diety lub jakieś akcesoria medyczne, sprzęt rehabilitacyjny.

CBOS

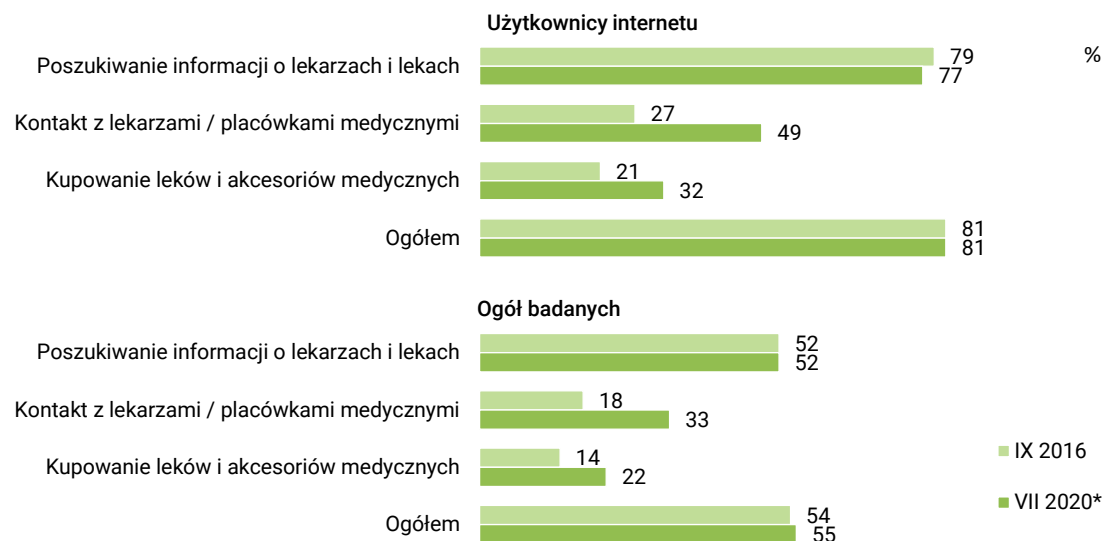
RYS. 2. Wykorzystanie internetu do celów medycznych i związanych ze zdrowiem



Od poprzedniego pomiaru sprzed czterech lat³ znacznie wzrosła popularność wykorzystywania internetu do kontaktów z lekarzami i placówkami medycznymi oraz kupowania online leków i suplementów diety.

CBOS

RYS. 3. Wykorzystanie internetu do celów medycznych i związanych ze zdrowiem



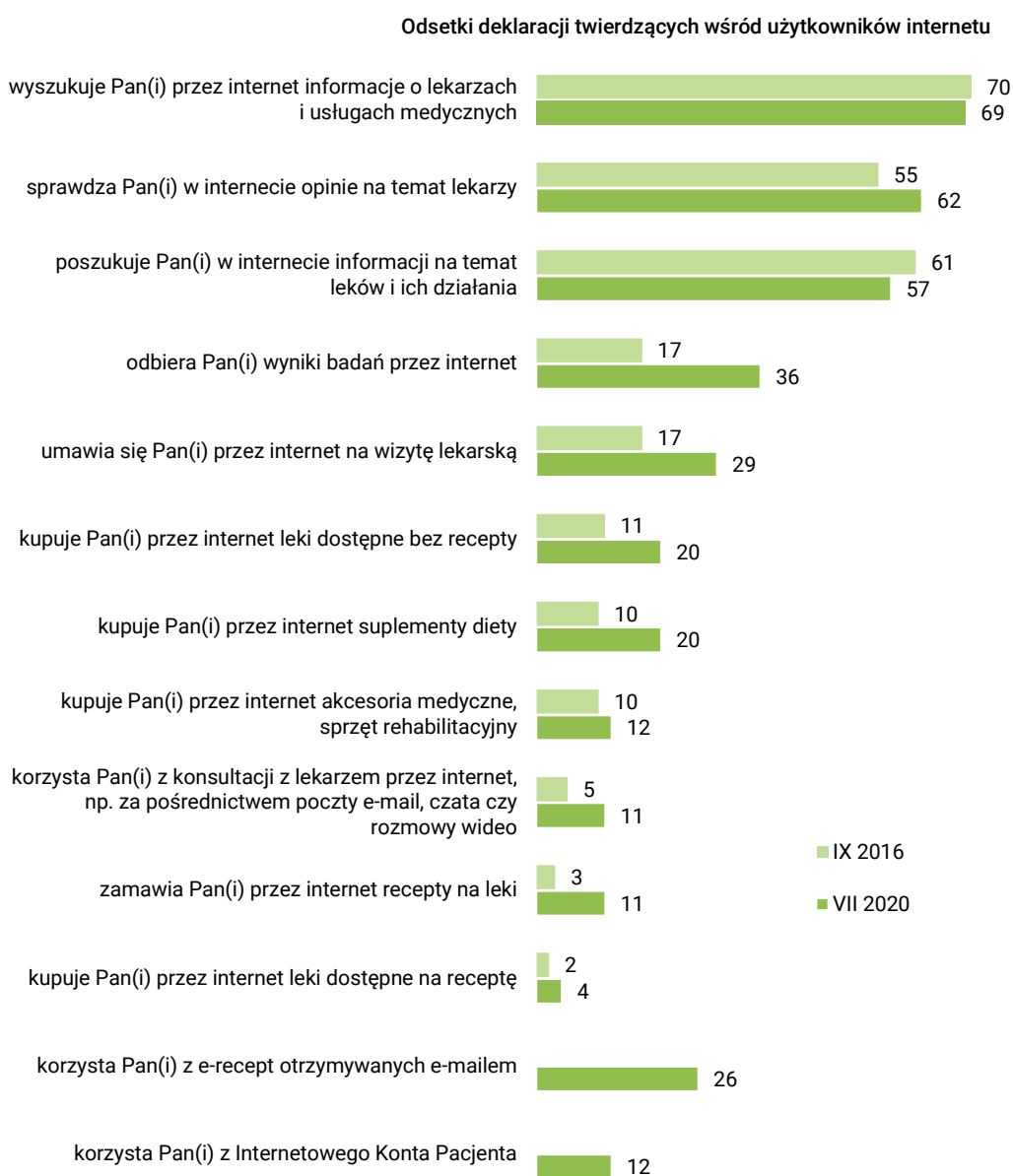
* W celu zapewnienia porównywalności z danymi z 2016 roku w tym zestawieniu, w tegorocznych wskaźnikach pominięto dwie kwestie, o które wcześniej nie pytaliśmy: korzystanie z e-recept i Internetowego Konta Pacjenta.

³ Komunikat CBOS „Zdrowie online”, listopad 2016 (oprac. M. Feliksiak).

Obecnie znacznie większej liczbie badanych niż w roku 2016 zdarza się za pośrednictwem internetu odbierać wyniki badań (wzrost o 19 punktów procentowych), umawiać wizyty lekarskie (o 12 punktów), zamawiać recepty na leki (o 8 punktów), korzystać z konsultacji z lekarzem (o 6 punktów), a także kupować leki (szczególnie dostępne bez recepty – wzrost o 9 punktów) i suplementy diety (o 10 punktów). Ponadto więcej osób niż wówczas sięga do internetu po to, by sprawdzić opinie na temat lekarzy (o 7 punktów), natomiast nieco mniej poszukuje online informacji o lekach i ich działaniu (spadek o 4 punkty). Należy mieć na uwadze, że zmiany, jakie obecnie obserwujemy, mogą być nie tylko efektem coraz większej cyfryzacji świadczeń i usług medycznych, ale także – niewykluczone, że przede wszystkim – epidemii koronawirusa i związanych z nią restrykcji oraz środków prewencyjnych.

CBOS

RYS. 4. Czy zdarza się, że:



Pod względem medycznego wykorzystania internetu zauważalnie bardziej aktywne są kobiety niż mężczyźni. Istotnym czynnikiem jest także status społeczno-ekonomiczny. Na tle innych użytkowników wyróżniają się badani mający wyższe wykształcenie, z gospodarstw domowych o wysokich dochodach przypadających na osobę, a także mieszkańcy dużych miast. Ponadto poszukiwanie w sieci informacji o lekarzach i lekach, kontakt z placówkami medycznymi online, jak również kupowanie tą drogą leków częściej niż inni deklarują respondenci, którzy w ciągu ostatnich sześciu miesięcy leczyli się (lub swoje dzieci) zarówno w ramach systemu powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego, jak i poza nim lub korzystali wyłącznie z usług nierefundowanych przez Narodowy Fundusz Zdrowia, niż ci, którzy korzystali ze świadczeń medycznych tylko w ramach NFZ.

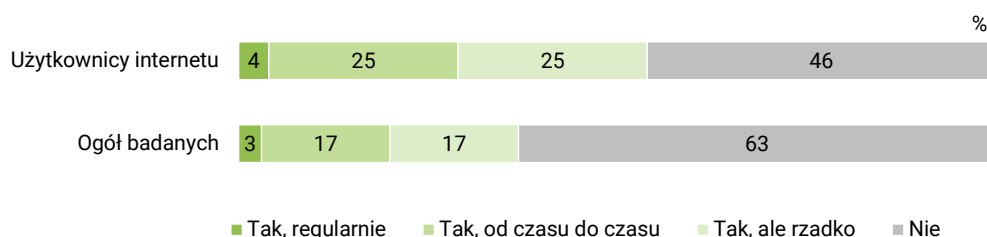
TABELA 1

Cechy społeczno-demograficzne użytkowników internetu		Wykorzystanie internetu do celów związanych ze zdrowiem wśród użytkowników internetu			
		Poszukiwanie informacji o lekarzach i lekach	Kontakt z lekarzami / placówkami medycznymi	Kupowanie leków i akcesoriów medycznych	Ogółem
		w procentach			
Ogółem		79	56	32	83
Płeć	Mężczyźni	70	50	29	76
	Kobiety	87	62	35	89
Wiek	18–24 lata	79	51	34	87
	25–34	83	60	37	84
	35–44	83	59	36	86
	45–54	78	54	32	82
	55–64	72	49	24	77
	65 lat i więcej	68	60	21	76
Miejsce zamieszkania	Wieś	76	47	23	79
	Miasto do 19 999	70	45	27	72
	20 000 – 99 999	81	62	37	87
	100 000 – 499 999	86	64	41	90
	500 000 i więcej mieszkańców	82	70	41	88
Wykształcenie	Podstawowe lub gimnazjalne	60	25	18	61
	Zasadnicze zawodowe	63	36	13	69
	Średnie	77	49	27	82
	Wyższe	90	77	48	93
Dochody na jedną osobę	Do 999 zł	77	48	15	78
	Od 1000 zł do 1499 zł	79	44	23	82
	Od 1500 zł do 1999 zł	78	53	31	81
	Od 2000 zł do 2999 zł	81	61	39	86
	3000 zł i więcej	87	72	49	92
Korzystanie z systemu opieki zdrowotnej w ciągu ostatnich sześciu miesięcy	Wyłącznie w ramach NFZ	76	50	23	82
	Wyłącznie poza NFZ	84	60	43	87
	W ramach NFZ i poza NFZ	93	79	40	96
	Nie korzystał(a)	60	31	24	64

Ponad połowa użytkowników internetu (54% – czyli blisko dwie piąte ogółu badanych) odwiedza strony internetowe dotyczące zdrowia, problemów z nim związanych, chorób, a także leczenia, leków i suplementów diety. Nieliczni (4%) odwiedzają je regularnie, jedna czwarta (25%) od czasu i tyle samo (25%) – sporadycznie. Znacznie częściej są to kobiety niż mężczyźni, a także częściej niż inni ankietowani mieszkający w największych miastach, mający wyższe wykształcenie oraz uzyskujący najwyższe dochody w przeliczeniu na osobę w gospodarstwie domowym.

CBOS

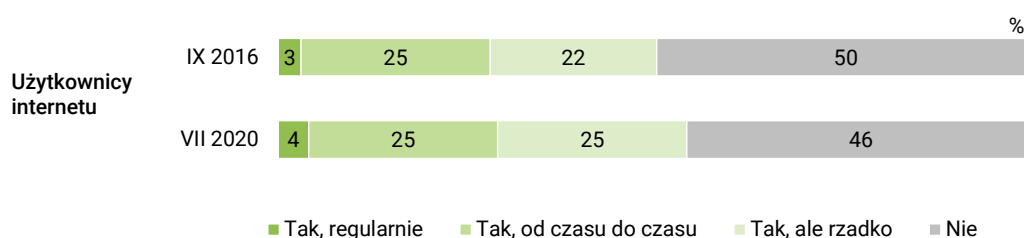
RYS. 5. Czy odwiedza Pan(i) jakieś strony internetowe lub blogi dotyczące zdrowia, problemów z nim związanych, chorób, a także leczenia, leków i suplementów diety?



Od poprzedniego pomiaru w 2016 roku liczba odwiedzających tego typu strony zmieniła się w niewielkim stopniu – nieco przybyło jedynie osób deklarujących, że zagląдают na nie rzadko.

CBOS

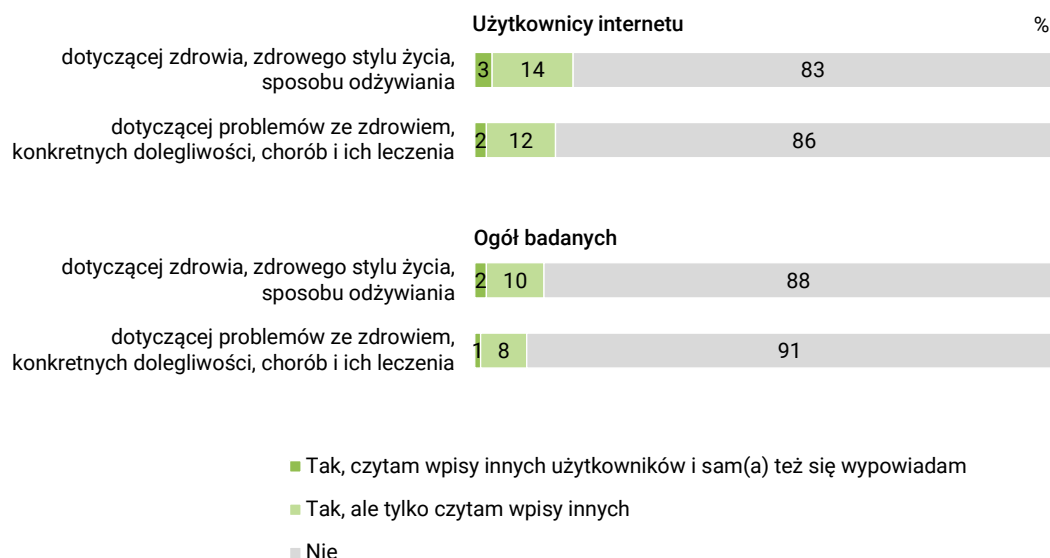
RYS. 6. Czy odwiedza Pan(i) jakieś strony internetowe lub blogi dotyczące zdrowia, problemów z nim związanych, chorób, a także leczenia, leków i suplementów diety?



Ponad jedna piąta użytkowników internetu (22%, czyli 15% ogółu badanych) uczestniczy w forach i grupach związanych ze zdrowiem i medycyną, przy czym nieliczni spośród nich poza czytaniem wpisów innych, sami się tam wypowiadają (4%, tj. 3% ogółu badanych). Niespełna jedna piąta badanych (17%) odwiedza fora i grupy dotyczące zdrowego stylu życia oraz odżywiania, a nieco mniej (14%) – dotyczące problemów ze zdrowiem i chorob.

CBOS

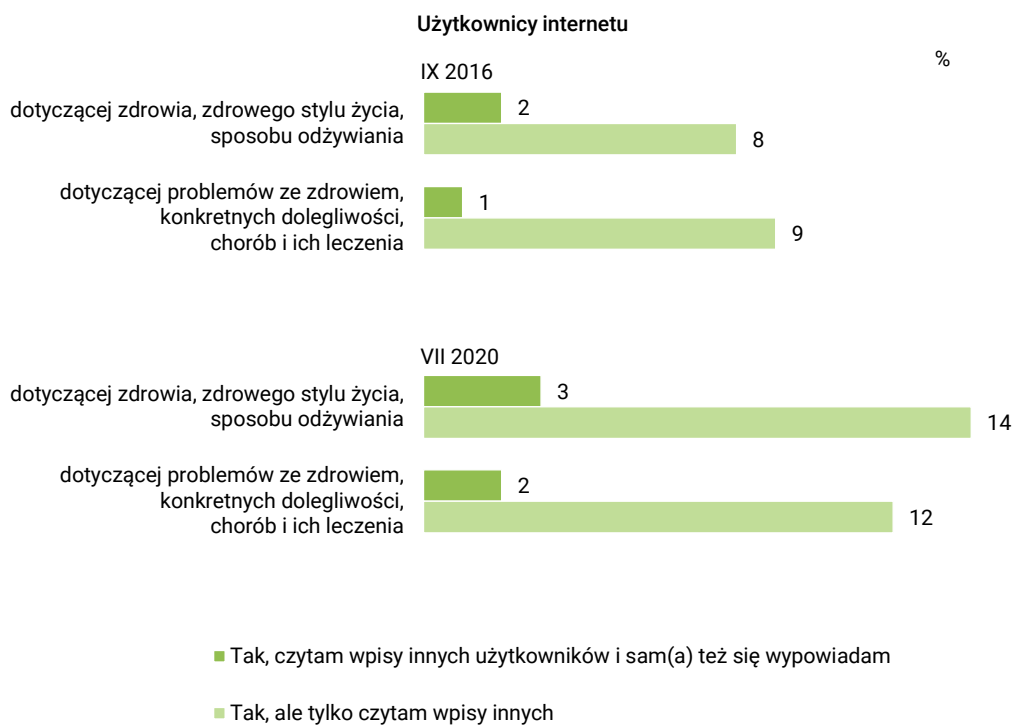
RYS. 7. Czy uczestniczy Pan(i) w internetowym forum lub grupie:



Na przestrzeni ostatnich czterech lat zwiększyła się nie tylko popularność forów i grup dyskusyjnych dotyczących zdrowia ogólnie (wśród użytkowników internetu wzrost o 7 punktów procentowych), ale także tych, które dotyczą konkretnych chorób i problemów ze zdrowiem (wzrost o 4 punkty).

CBOS

RYS. 8. Czy uczestniczy Pan(i) w internetowym forum lub grupie:



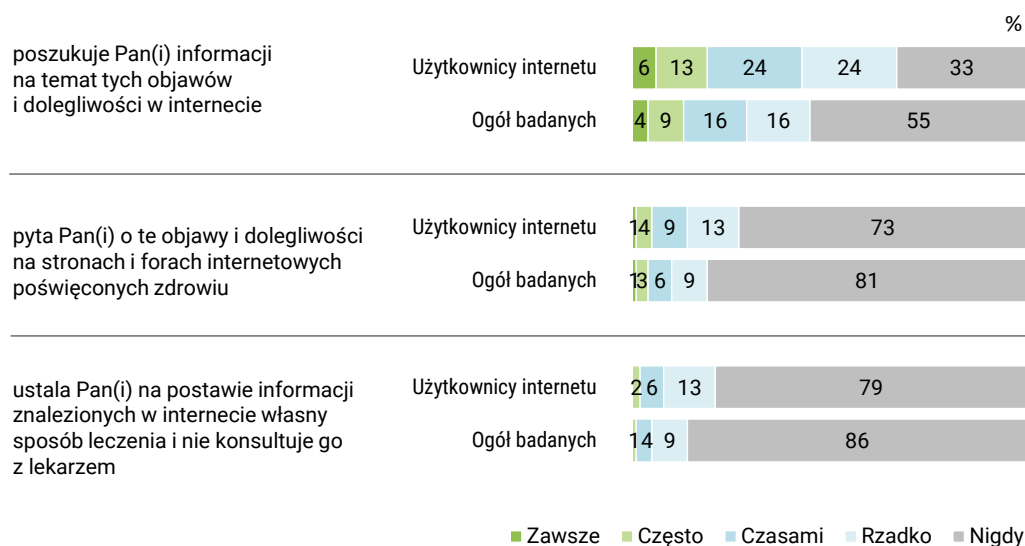
W forach dotyczących zdrowia i problemów z nim związanych wyraźnie częściej uczestniczą kobiety niż mężczyźni. Wyróżniają się pod tym względem także młodszy użytkownicy internetu, mający od 25 do 34 lat, mieszkańcy największych miast, najlepiej wykształceni oraz uzyskujący najwyższe dochody *per capita*.

DIAGNOZA I LECZENIE PRZY POMOCY INTERNETU

Niemal dwie trzecie użytkowników internetu (67%) doświadczając jakichś problemów ze zdrowiem poszukuje online informacji na temat danych objawów i dolegliwości, w tym blisko jedna piąta (19%) – zawsze lub często, jedna czwarta (24%) – czasami i tyle samo (24%) – rzadko. Ponad jedna czwarta (27%) będąc w takiej sytuacji zadaje w sieci pytania na temat tych objawów i dolegliwości, przy czym tylko co dwudziesty (5%) postępuje tak często lub zawsze. Co piąty internauta (21%) ustala na podstawie informacji znalezionych w sieci własny sposób leczenia i nie konsultuje go z lekarzem: 2% robi tak często, 6% – czasami, a 13% – sporadycznie. Jedna dziewiąta (11%) użytkowników internetu zadeklarowała podejmowanie wszystkich trzech działań.

CBOS

RYS. 9. Jak często, kiedy źle się Pan(i) czuje, coś Panu(i) dolega lub coś dolega bliskiej osobie:

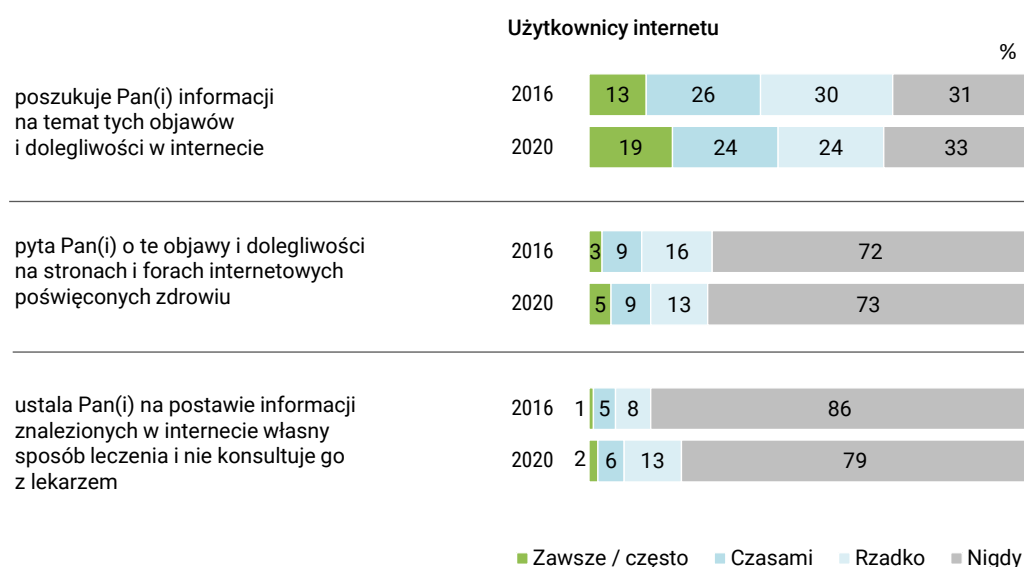


Z procentowania wyłączono „trudno powiedzieć”

Od poprzedniego badania z roku 2016 nie zmieniła się skala poszukiwania w sieci informacji o problemach ze zdrowiem – choć obecnie więcej osób niż wówczas deklaruje, że w sytuacji złego samopoczucia robi to często – oraz zadawania na ten temat pytań online, natomiast przybyło osób, którym zdarza się na podstawie informacji znalezionych w internecie ustalać własny sposób leczenia i nie konsultować go z lekarzem.

CBOS

RYS. 10. Jak często, kiedy źle się Pan(i) czuje, coś Panu(i) dolega lub coś dolega bliskiej osobie:



W radzeniu sobie z problemami ze zdrowiem częściej internet wykorzystują kobiety niż mężczyźni, a także relatywnie często młodszy użytkownicy (poniżej 35 roku życia), zwłaszcza w wieku 25–34 lata, najlepiej wykształceni, mieszkający w dużych miastach oraz uzyskujący najwyższe dochody *per capita*. Można również zauważyć, że badani w wieku 25–34 lata, mający wyższe wykształcenie, uzyskujący dochody w przeliczeniu na osobę w gospodarstwie domowym na poziomie co najmniej 3000 zł, mieszkający w miastach półmilionowych i większych oraz leczący się w ciągu ostatniego półrocza wyłącznie poza NFZ w wyraźnie większym stopniu niż pozostali ustalali sposób radzenia sobie z problemami zdrowotnymi na podstawie informacji znalezionych online i nie konsultowali tego z lekarzem. Taki sposób postępowania, jak również zadawanie w internecie pytań dotyczących jakichś dolegliwości częściej deklarują także osoby, które charakteryzuje niewielkie zaufanie do swoich lekarzy⁴.

⁴ Pytanie brzmiało „Czy, ogólnie rzecz biorąc, ma Pan(i) zaufanie do lekarzy, których porady Pan(i) zasięga lub u których się Pan(i) leczy?”. Duże zaufanie deklaruje 80% ogółu badanych (wśród użytkowników internetu 81%), małe – 16% (wśród internautów 15%), a 4% nie ma sprecyzowanego stanowiska w tej sprawie.

TABELA 2

Cechy społeczno-demograficzne użytkowników internetu		Odsetki internautów, którym zdarza się w sytuacji złego samopoczucia, choroby:			
		szukać online informacji na ten temat	zadawać online pytania na ten temat	ustalić leczenie na podstawie informacji znalezionych w sieci	podjąć wszystkie trzy działania
		w procentach			
Ogółem		67	27	21	11
Płeć	Mężczyźni	60	23	17	8
	Kobiety	74	31	25	13
Wiek	18–24 lata	76	26	23	11
	25–34	77	32	32	16
	35–44	71	26	22	9
	45–54	66	30	13	10
	55–64	51	20	15	6
	65 lat i więcej	50	25	6	5
Miejsce zamieszkania	Wieś	65	25	19	10
	Miasto do 19 999	57	27	9	5
	20 000 – 99 999	69	29	25	10
	100 000 – 499 999	71	29	26	15
	500 000 i więcej mieszkańców	78	30	31	12
Wykształcenie	Podstawowe lub gimnazjalne	50	18	22	7
	Zasadnicze zawodowe	42	16	10	6
	Średnie	66	31	20	12
	Wyższe	83	31	28	12
Dochody na jedną osobę	Do 999 zł	60	22	22	9
	Od 1000 zł do 1499 zł	66	32	19	10
	Od 1500 zł do 1999 zł	68	27	21	11
	Od 2000 zł do 2999 zł	70	25	21	8
	3000 zł i więcej	75	32	28	14
Korzystanie z systemu opieki zdrowotnej w ciągu ostatnich sześciu miesięcy	Wyłącznie w ramach NFZ	63	24	20	8
	Wyłącznie poza NFZ	78	29	26	9
	W ramach NFZ i poza NFZ	79	32	23	12
	Nie korzystał(a)	51	24	18	12
Zaufanie do lekarza	Duże	67	26	19	9
	Małe	69	33	31	15



Znaczna część Polaków wykorzystuje internet do celów związanych ze zdrowiem, głównie w zakresie informacyjnym, np. po to, by znaleźć informacje lub opinie o lekarzach, lekach, a także dowiedzieć się czegoś o swoich problemach ze zdrowiem, a w mniejszym stopniu – choć zauważalnie częściej niż cztery lata temu – po to, by kontaktować się z lekarzami lub placówkami medycznymi oraz kupować leki. Wzrost popularności korzystania z usług medycznych przez internet i kupowania w sieci artykułów farmaceutycznych może być związany nie tylko z rosnącą cyfryzacją, ale i sytuacją epidemiczną, która utrudniła ich dostępność offline. Epidemia koronawirusa mogła również wpłynąć na to, że wzrosło grono osób, które w sytuacji problemów ze zdrowiem pytają o swoje dolegliwości na stronach i forach internetowych oraz na podstawie informacji znalezionych w sieci samodzielnie ustalają sposób leczenia, nie konsultując go z lekarzem.

Opracował

Michał Feliksiak