

## Elindult a Dr. Info, az ESzCsM telefonos és internetes tájékoztató szolgáltatása

A 2003 második felében indult eEgészség Program egyik kiemelt célja a közvetlen tájékoztatás, tájékoztatók lehetőségeinek javítása az egészségügyi-szociális ágazatban. Az egészségügy hatékonyságának és színvonalának emelésekor kiemelt fontosságú a társadalom informáltsága. Az esetenként bonyolult, néha áttekinthetetlen ellátórendszerben a többnyire tájékozatlan beteg alárendeltnek, kiszolgáltatottnak érezheti magát: passzív „elszenvedője” a gyógyítási folyamatnak, ahelyett, hogy aktív résztvevője lenne. E jelenség feloldására szolgál többek között az Európai Unió eHealth irányának megfelelő, és az eEgészség Program részeként megvalósult Dr. Info, egy telefonon és interneten elérhető egészségügyi információszolgáltatás együttes, amely bárki számára elsődleges forrásként rendelkezésre áll, napi 24 órában.

A Dr. Info segítségével a lakosság folyamatosan kaphat az egészséggel, betegségekkel, az egészségüggyel általában, illetve az egyes intézményekkel kapcsolatosan információkat. A rendszer, miközben a felhasználók informáltságán javít, egészségtudatos, felelős magatartásukat is fejleszti.

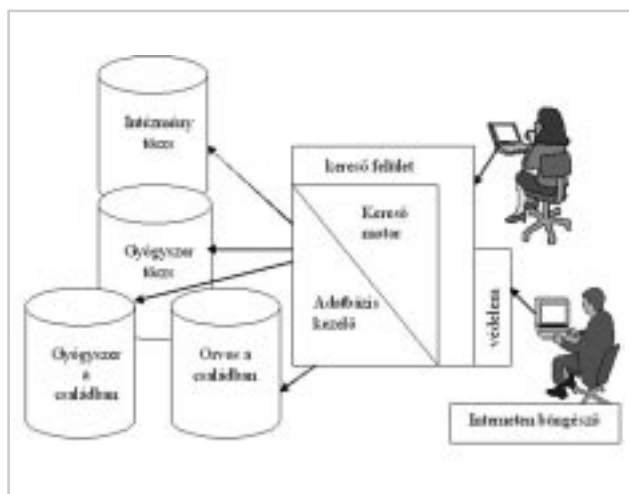
A Dr. Info tartalmában integrált lakossági kommunikációs és tájékoztató rendszer, amely az információkat egy közös adatbázisból veszi, és eltérő elérhetőségi-felülettel széles körű hozzáférést biztosít. A szolgáltatás a lakosság számára kétféle módon érhető el: telefonon, helyi tarifás hívással 16 órában (06-22 óráig a 06 40 374 636 – azaz: 06 40 DRINFO – telefonszámon), és 24 órán át internetes felületen keresztül, amely az ágazati portál része ([www.drinfo.eszcsm.hu](http://www.drinfo.eszcsm.hu)).

A telefonos szolgáltatást szakképzett mentőápolók, középfokú végzettségű szakápolók végzik megfelelő felkészítés után. Vizsgálják a megváltozott munkaképességűek foglalkoztatásának lehetőségét is.

A rendszer nem „telefondoktor”, és nem is „az orvos válaszol” típusú szolgáltatás. A válaszadó szigorúan egy adatbázisból, az internetes rendszerre támaszkodva ad információt. A jelenlegi szolgáltatások alapjaként megbízható forrásból származó, „közhiteles” információk kerülnek a rendszerbe. Például ilyen az ÁNTSZ és az OEP szolgáltatói adatbázisának publikus szelete, a törzskönyvezett gyógyszerek teljes adatbázisa, a „Gyógyszer a családban” című frissített kiadvány, az „Orvos a családban” (The Merck Manual of Diagnosis and Therapy) magyar adaptációja, hasznos tudnivalók a sürgősségi ellátásokról, valamint

szakmai linkek olyan szakmai tartalmakra, amelyek frissítettek, és konszolidáltak. (1. ábra)

Hasonló, de további szolgáltatásokat adó rendszer már jól működik például Angliában, Skóciában, Ausztráliában és más országokban, ahol ugyancsak speciálisan képzett és tapasztalt kezelők – egészségügyi szakszemélyzet, de nem orvosok – fogadják a hívásokat, és irányított kérdéseken keresztül döntenek el, hogy a beteg mit tegyen. Ez egyben a Dr. Info továbbfejlesztésének iránya is. A későbbiekben a rendszer olyan új területekkel bővíthető, mint az életmód tanácsadás, az egészségügyi szakmának szóló, zárt szakmai tanácsadás, konzultációs rendszer, döntéstámogatási rendszerek stb.



1. ábra  
Adatbázisok, és azok elérése

2004. május 17-én a Dr. Info első fázisa indult el. Itt a cél magának az egészségügyi tájékoztató rendszernek a bevezetése, a feltételek és keretek kialakítása volt. Eredményként él, működik a telefonvonal, a Web-felület a portálról elérhető. Egyenlőre azonban alapvetően a statikus, döntési algoritmust nem igénylő információk érhetőek el az adatbázisokból, és tulajdonképpen jelenleg egy „ágazati tudakozó” jellegű a működés.

A szolgáltatás létrehozása előtt az ESzCsM felmérte a lehetséges megvalósítási módokat, és azok közül választotta ki a „legköltséghatékonyabb” megoldást. A technikai feltételek létrehozása eddig 43,8 millió forintba került. Az éves működtetés, humán erőforrás-költségei az üzemeltetéssel együtt 50 millió forintot, a további fejlesztés költségei 37 millió forintot tesznek ki.

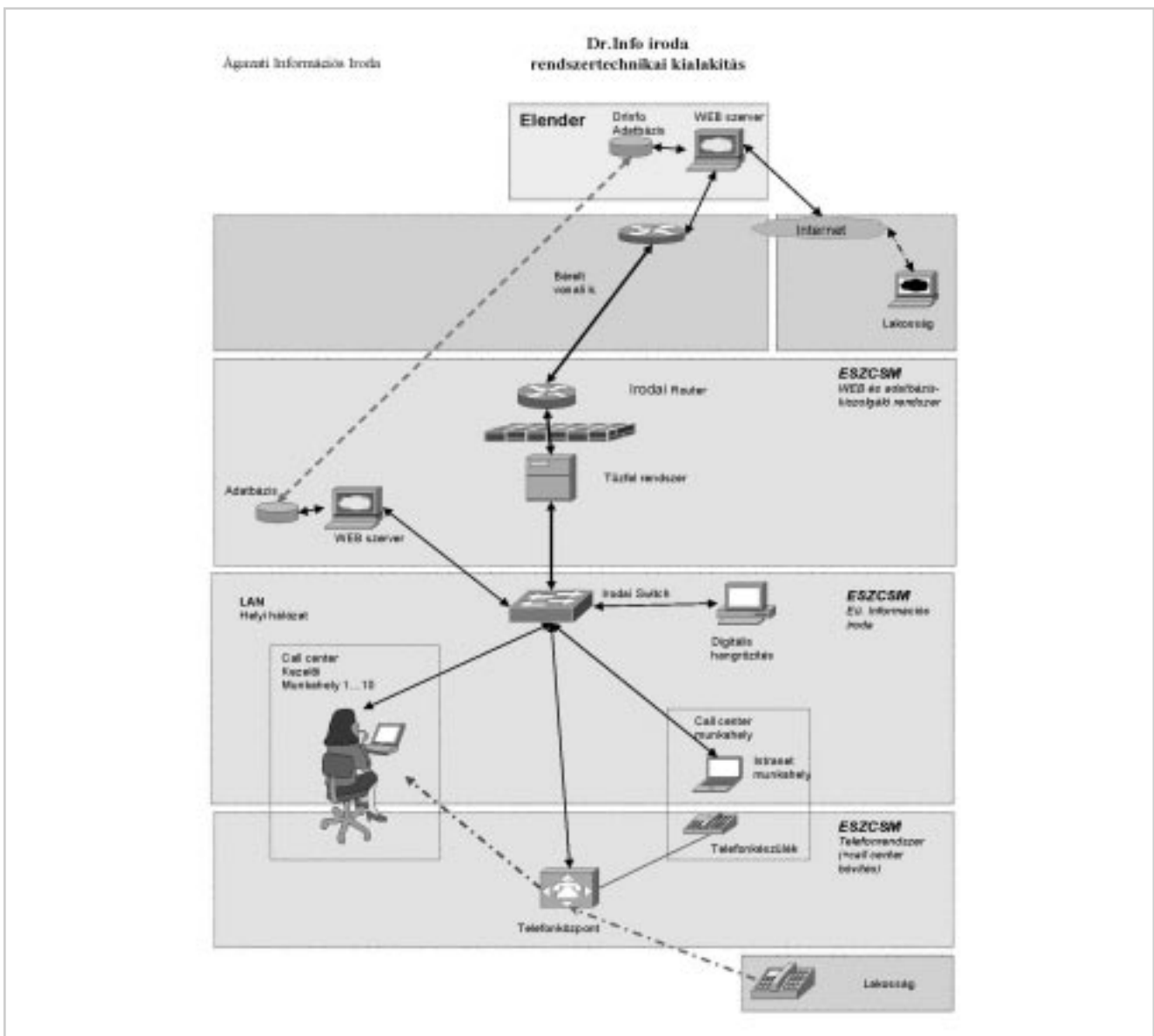
A szolgáltatás rövid határidővel történő megkezdése és a költségtakarékos megoldások figyelembevételével az ESzCsM épületében alakították ki a szolgáltatást. Középpontjában egy közepes méretű vállalat igényeit is kiszolgáló kommunikációs központ áll, megfelelő call center és hangrögzítő eszközökkel. A hiteles adatbázisokból szűrt, feldolgozott, integrált adatokból Web-felületen elérhető adatbázist hoztak létre az iroda Web-szerverén. Ehhez az adatbázishoz kapcsolódik az információt szolgáltató kezelő személyzet, az előttük lévő internetes/intranetes számítógépes munkahely segítségével. Az adatbázisból nyerhető információk alapján tájékoztatja a kezelő a telefonon érdeklődőt, a beszélgetést pedig digitálisan rögzítik (2. ábra).

Az irodai rendszer 24 órás állandó, távadat kapcsolati összeköttetésben áll az alapadatokat tartalmazó külső rendszerekkel, és a publikus megjelenítést végző internet-szolgáltató rendszerével. A lakossági érdeklődők a nyilvános internet-elérési csatornákon keresztül érhetik el az itt elhelyezett adatokat.

Az iroda adatbázisa folyamatosan szinkronizálódik az internet-szolgáltató szerverével. A távadat kapcsolatot tűzfal-rendszer védi az illetéktelen behatolások ellen. A bérelt vonali összeköttetés kiesése esetére tartalékként szolgál az ADSL kapcsolat.

A szolgáltatás 2004. május 17. óta áll a lakosság rendelkezésére, azóta a hívások illetve az internetes megkeresések száma a több ezret is meghaladta.

*eEgészség Programiroda*



2. ábra  
Dr. Info iroda rendszertechnikai kialakítása