

OTÁZKY A ODPOVĚDI – ZNOJMO A DR. DIGITAL

Otázky byly určeny městu Znojmo, ale nakonec odpověděly společně s dr. Digital.

Předmět: Společná odpověď města Znojma a Dr. Digital na dotazy Zdravotnického deníku

Pro náš deník jste uvedla: „Při výběru poskytovatele byla provedena důkladná analýza trhu a srovnání všech společností, které obdobné služby nabízejí. Na základě tohoto průzkumu byla jako nejvhodnější zvolena společnost Dr. Digital, která jako jediná z posuzovaných firem není pouze zprostředkovatelem on-line zdravotní péče, ale jejím skutečným poskytovatelem. Tento model zajišťuje vyšší kvalitu, spolehlivost a právní jistotu při poskytování služby.“ Ale ve smlouvě s Dr. Digital jsou služby vymezeny takto: „Služby platformy Dr. Digital, které jsou zaměřeny na zprostředkování komunikace a konzultačních služeb v oblasti telemedicíny“.

Čili jste nakonec stejně jste nasmlouvali pouze zprostředkující a nikoliv zdravotní služby.

Co bylo důvodem? Protože tím nezískáváte žádnou „garanci vyšší kvality, spolehlivosti a právní jistoty při poskytování služby“. Tato garance (že zprostředkovatelskou službu poskytuje poskytovatel zdravotní služby) není ve smlouvě nijak zaručena. Nebylo spíše důvodem zúžení výběru na předem vytipovaného kandidáta?

Město Znojmo: Naše vyjádření o kvalitě, spolehlivosti a právní jistotě se neodvívjelo od formulace předmětu plnění ve smlouvě, ale od zákonného statusu poskytovatele. Dr. Digital je podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, registrovaným poskytovatelem zdravotních služeb (rozhodnutí MHMP sp. zn. S-MHMP 2278002/2022, IČZ 02470000). Odpovědnost za lege artis postup a za kvalitu péče tak nese přímo Dr. Digital jako zdravotnické zařízení, ne jednotliví lékaři mimo jeho struktury. Zároveň je nutné zmínit, že smlouva uvádí i prvky odborného zdravotnického zázemí poskytovatele, zejména že jde o subjekt s interním týmem lékařů, sester a nelékařských pracovníků a s deklarovaným oprávněním v oborech všeobecné praktické lékařství, interní lékařství a dermatologie (Příloha č. 3). Smlouva počítá s tím, že v rámci služby dochází i k navazujícím odborným konzultacím a k zapojení osob s příslušným oprávněním, tedy lékařů a nelékařského zdravotnického personálu.

Při výběru jsme posuzovali i další subjekty. U řady z nich péči fakticky poskytují nezávislí lékaři (OSVČ či třetí ambulance), s nimiž platforma pouze zprostředkovává spojení - odpovědnost za poskytnutou péči nenese provozovatel, ale jednotliví externí lékaři. To jsme pro své občany nepovažovali za dostatečné. Přesně tento rozdíl byl pro rozhodnutí klíčový a o něm jsme ve svém vyjádření hovořili.

Dr. Digital: Formulace v předmětu smlouvy popisuje, co si město jako plátce pořizuje - přístup svých občanů k platformě a k telemedicínským konzultacím. Neupravuje a ani nemůže upravovat právní režim poskytování samotné zdravotní péče, který vyplývá ze zákona a z registrace poskytovatele. Obě roviny existují vedle sebe: občan vstupuje do péče přes platformu, samotná péče je mu poskytována v režimu registrovaného zdravotnického zařízení.

Pro úplnost: Dr. Digital je certifikovaným zdravotnickým prostředkem podle MDR.

Dr. Digital je sice registrován jako zdravotnické zařízení. Ale nemá smlouvu se zdravotní pojišťovnou. Kdo předepisuje pacientům, kteří využijí službu dr. Digital domluvenou s městem Znojmo, léky na předpis? Kdo jim je uhradí? Kde je tato skutečnost občanům vysvětlena?

Dr. Digital: eRecept vystavují výhradně naši atestovaní lékaři v režimu registrovaného poskytovatele zdravotních služeb. Systém eReceptu provozuje SÚKL a funguje pro všechny registrované poskytovatele identicky. Předpisová pravomoc lékaře vyplývá z jeho odborné způsobilosti a z registrace poskytovatele.

K otázce úhrady je třeba uvést věc na pravou míru - a komunikujeme ji takto pacientům i veřejnosti dlouhodobě. Dr. Digital v tuto chvíli nemá smlouvu se všemi zdravotními pojišťovnami, a u řady léků proto pojišťovna lékárně výdej na recept od našeho lékaře neproplatí. Pacient si v takovém případě lék hradí jako samoplátce. To pacientům říkáme dopředu, vždy při konkrétní situaci. Pacient se sám rozhoduje, zda mu dává smysl uhradit si lék a problém vyřešit ihned na dálku, nebo zda raději dojde za svým praktikem či na pohotovost a získá recept v běžném režimu. Tuto volbu necháváme vědomě na pacientovi, transparentně a s informací předem.

Konzultaci s naším týmem pacient nehradí - viz odpověď města níže.

Město Znojmo: Konzultaci s týmem Dr. Digital hradí pro občany Znojma město v rámci smluvního plnění. Občan za ni neplatí nic. Informace o úhradovém režimu léků sděluje pacientovi přímo Dr. Digital v okamžiku, kdy se otázka konkrétně řeší.

V článku https://www.idnes.cz/brno/zpravy/online-pohotovost-znojmo-fungovani-budoucnost.A260327_142032_brno-zpravy_mos1 se hovoří o tom, že „formou chatu nebo videohovoru umožňuje se kdykoliv a odkudkoliv bezplatně poradit o zdravotním stavu s lékařem – klidně i o víkendu nebo večer“. A dále Ondřej Svoboda, ředitel společnosti Dr. Digital, poskytovatele této služby, říká: „Až 90 procent takto konzultovaných zdravotních problémů se na dálku podaří lékařům vyřešit,“

Jaký podíl požadavků od pacientů skončí přímým rozhovorem s některým z lékařů Dr. Digital a jeho intervencí? Respektive – kolik požadavků od pacientů jste zaznamenali od začátku smluvního vztahu s Dr. Digital a kolik z toho bylo vyřízeno přímo některým z lékařek/lékařů tohoto zdravotnického zařízení?

Dr. Digital: Citaci „až 90 % problémů se na dálku podaří lékařům vyřešit“ je třeba číst v jejím původním významu - popisuje, kolik případů jsme schopni uzavřít bez nutnosti poslat pacienta na fyzické vyšetření do ambulance nebo na pohotovost. Není to údaj o tom, v kolika případech mluví s pacientem lékař a v kolika sestra. Lékař vstupuje do případu vždy, když to klinický stav vyžaduje.

Ke klinickému procesu: péče probíhá standardní cestou, jakou znáte z každé ambulance. Prvním kontaktem je zdravotní sestra, která provádí triáž a sběr anamnézy. Případ je následně eskalován lékaři tam, kde to klinický stav vyžaduje - pro telekonzultaci, eRecept, eNeschopenku, žádanku nebo doporučení specialistovi. Jde o běžný klinický proces v souladu s doporučenými postupy.

Provozní data za období 10/2025 – 16. 4. 2026: V rámci služby pro Znojmo evidujeme 2 722 registrovaných klientů. Za uvedené období jsme odbavili 831 využití služeb - z toho 558 konzultací, 130 pediatrických případů, 69 zajištěných termínů u specialistů a 375 zpracovaných lékařských dokumentů (např. interpretace výsledků vyšetření, druhý názor). Aplikace dále zaznamenala 3 700 měření vitálních hodnot. Spokojenost klientů sledujeme průběžně: 89 % klientů nám dalo nejvyšší hodnocení. Stížnosti na poskytovanou službu neevidujeme.

Znáte jména lékařů, kteří služby pro vaše občany poskytují? Kromě lékařů, kteří jsou uvedení na oficiálních stránkách Dr. Digital (MUDr. Martin Dvořák, MUDr. Renata Štaffová, MUDr. Jan Richter, MUDr. Cyril Matějka, MUDr. Pavel Fráňa), jsou to ještě někteří další? Můžete nám poslat jejich seznam?

Dr. Digital: Na našich veřejných stránkách je uvedena vybraná skupina členů týmu, která je tváří Dr. Digital. Celkový počet lékařů, kteří se rotačně podílejí na zajištění nepřetržitého provozu 24/7, je vyšší. Zahrnuje atestované lékaře v oborech všeobecného praktického lékařství, vnitřního lékařství, pediatrie, urgentní medicíny a dermatologie. Kompletní seznam našich lékařů evidujeme interně a v režimu povinného sdělení jej předáváme smluvnímu partnerovi - tedy městu Znojmu. Externě jmenný seznam celého týmu nezveřejňujeme. Důvodem je ochrana soukromí lékařů: část z nich působí paralelně ve veřejných nemocnicích a vedlejší činnost ze svých osobních a profesních důvodů ve zdravotnických médiích neuvádí. To je rozhodnutí, které respektujeme.

Všichni lékaři uvedení na stránkách Dr. Digital, jsou primárně zaměstnání v exponovaných náročných pozicích, máte představu do jaké míry mohou být reálně k dispozici pacientům Znojma?

Dr. Digital: Ke kapacitě a dostupnosti: naším interním pravidlem je pracovat s klinicky aktivními lékaři, ne s lékaři pracujícími výhradně ve formátu call-centra. Považujeme to za přednost modelu, pracujeme s praktiky, kteří denně rozhodují o pacientech ve fyzické praxi a nejsou odtrženi od reálné medicíny. Služba 24/7 je zajištěna rozvrhem, ve kterém Dr. Digital není pro žádného lékaře hlavním ani jediným úvazkem; je doplňkem jeho primární praxe v rozsahu, který neomezuje ani jednu z jeho rolí. Dostupnost je smluvně garantována městu a je naplňována - dostupnost služby za posledních 360 dní činí 99,94 %.

Město Znojmo: Jako zadavatel sledujeme primárně výsledky - dostupnost služby, kvalitu odbavení a zpětnou vazbu od občanů. Seznam lékařů máme k dispozici. Od spuštění služby jsme neevidovali stížnost občana na nedostupnost lékaře. Obsazení směn je provozní otázkou poskytovatele, do které město z principu nevstupuje - stejně jako do obsazení směn nemocnice, s níž má město smlouvu.

Ve výše zmíněném článku se také píše, že „20 procent konzultací se totiž týká řešení zdravotního stavu dětí“ – ale z oficiálně zveřejněných údajů má Dr. Digital jen jednoho pediatra. Aplikaci využívá 2 540 lidí, z toho je tedy 20 procent požadavků pediatrických, což se může týkat několika stovek lidí. Jak to ten jeden pediatr zvládne?

Dr. Digital: Z údaje „20 % konzultací se týká dětí“ nelze automaticky odvodit, že 20 % konzultací vyžaduje pediatra. Stejně jako v běžné praxi i u nás funguje triážní model, ve kterém pediatr vstupuje do případu tam, kde to klinický stav indikuje.

Aktivita registrovaných uživatelů je rozložena v čase, stejně jako v běžné ordinaci, a netvoří souběžnou zátěž jednoho pediatra. Pediatrickou péči v rámci Dr. Digital navíc zajišťuje více lékařů s odpovídající kompetencí a klinickou zkušeností.

Město Znojmo: Za smluvní období jsme nezaznamenali stížnost občana na nedostupnost dětského lékaře.

Jak rozumíte větě z prezentace dr. Digital na jejich webu: „Aplikace Dr. Digital nenahrazuje lékaře. Pacientům i lékařům šetříme administrativu, zefektivňujeme procesy a opakující se úkony.. Takže pokud nenahrazuje lékaře, ale je registrované ZZ, jakou službu ti lékaři vašeho ZZ poskytují? Je to lékařská, nebo jen konzultační činnost, za kterou nenesou lékařskou odpovědnost.?

Dr. Digital: Formulace říká přesně to, co ve zdravotnictví obecně platí: žádná aplikace sama o sobě nenahrazuje klinické rozhodování. Aplikace je nástroj, kterým pacient vstupuje do péče. Lékaře jako odborníka, který nese odbornou i právní odpovědnost podle zákona o zdravotních službách, do procesu poskytuje Dr. Digital jako registrované zdravotnické zařízení.

Mezi výrokem „aplikace nenahrazuje lékaře" a statusem registrovaného zdravotnického zařízení není rozpor. Aplikace a zdravotnické zařízení nejsou synonyma, aplikace je prostředek, zdravotnické zařízení je subjekt, který péči poskytuje a odpovídá za ni.

Na stránkách dr. Digital se píše: „disponujeme kontakty na celé řady specialistů, kteří mají různé možnosti a dostupnosti termínů. Zároveň evidujeme komplexní obrázek o vaší zdravotní dokumentaci a zjednodušujeme tak administrativu na straně lékařů a specialistů. Termín pro vás proto dokážeme sjednat expresně.“

Co to znamená expresně? Kolik minut, hodin, dní? Mohou lékaři, kteří jsou zaměstnání u vás a současně ve svém domovském zdravotnickém zařízení – tam nějakým způsobem „zařizovat“ rychlejší termíny?

Dr. Digital: „Expresně" znamená v praxi rychleji, než když pacient hledá termín sám. Klíčové je to, že pracujeme se znalostí systému a trhu a kontakty na specialisty využíváme efektivně.

K otázce, zda lékaři pracující současně pro Dr. Digital a pro své domovské zařízení mohou v tomto zařízení „zařizovat" rychlejší termíny: ne. Do pořadníků v domovských nemocnicích a ambulancích našich lékařů nijak nevstupujeme a nemáme pro to ani mechanismus, ani důvod. „Expresnost" je výsledek toho, že pracujeme efektivně a se znalostí systému, ne preferenčního zařazení mimo pořadník.

Město Znojmo: Služba ve svých provozních datech a ve zpětné vazbě občanů Znojma potvrzuje, proč jsme do ní společně vstoupili, zlepšení dostupnosti zdravotní péče v regionu a odlehčení přetíženým pohotovostem. Tento model Dr. Digital považujeme za hodný diskuse v rámci škály řešení, která v České republice vznikají, a jsme připraveni o jeho silných i slabších stránkách hovořit věcně, včetně srovnání s jinými modely v jiných samosprávách.

K případným doplňujícím dotazům jsme Vám k dispozici, rádi je zodpovíme.

S pozdravem,

Ing. Petra Šuláková

tisková mluvčí, město Znojmo

Ondřej Svoboda, BA, MA, MHA

CEO Dr. Digital s.r.o.