

## **Problem nieodwołanych wizyt lekarskich to koszty dla systemu ochrony zdrowia i wydłużające się kolejki do lekarzy**

### **Start drugiej edycji kampanii społecznej #ODWOŁUJE #NIEBLOKUJE**

- W czwartek, 28 września br. odbyła się konferencja inaugurująca drugą edycję kampanii #ODWOŁUJE #NIEBLOKUJE, podczas której całe szeroko rozumiane środowisko medyczne, kluczowi decydenci oraz reprezentanci pacjentów spotkali się, aby omówić problem nieodwołanych wizyt lekarskich i podjąć próbę wypracowania wspólnych rekomendacji najbardziej skutecznych rozwiązań.
- Już pierwsza odsłona kampanii sprawiła, że odsetek nieodwołanych wizyt w placówkach, które przyłączyły się do tej akcji, spadł o co najmniej kilkanaście procent. W ruszającej właśnie drugiej edycji nacisk położony jest przede wszystkim na edukowanie pacjentów na temat skali problemu – wynoszącej nawet kilkanaście milionów wizyt rocznie – oraz szukanie rozwiązań systemowych i technologicznych ułatwiających odwoływanie wizyt. Jednym z fundamentów tych działań jest m.in. Karta Dobrych Praktyk dla Pacjenta, przyjęta właśnie przez Radę Organizacji Pacjentów przy Ministrze Zdrowia.
- Jak wynika z badania przeprowadzonego na potrzeby kampanii przez Fundację MY PACJENCI, świadomość skali problemu nieodwołanych wizyt, jest wciąż zbyt mała – 53 proc. badanych szacuje ją na maksymalnie 100 tys. wizyt rocznie, tylko nieco ponad 4 proc. wskazuje na liczbę powyżej 10 mln. Aż 78 proc. badanych uważa jednak, że brak odwoływania wizyt lekarskich przez pacjentów to ważny temat dla sprawnego funkcjonowania ochrony zdrowia. Wśród preferowanych rozwiązań ułatwiających odwołanie wizyty, pacjenci najczęściej wskazują na wiadomości SMS z przychodni z prośbą o potwierdzenie obecności.

Konferencja inaugurująca drugą edycję kampanii #ODWOŁUJE #NIEBLOKUJE zgromadziła liczne grono ekspertów i praktyków reprezentujących kluczowe organizacje i podmioty medyczne, a także decydentów oraz organizacje propacjenckie, w celu omówienia problemu nieodwołanych wizyt lekarskich i poszukiwania rozwiązań, w tym systemowych i technologicznych. **Wcześniejse anulowanie konsultacji lub planowego zabiegu daje bowiem zasób do wykorzystania innym chorym będącym w potrzebie.**

*– Widzimy, że zasięg i skuteczność kampanii #ODWOŁUJE #NIEBLOKUJE zwiększają się. Do akcji zainicjowanej przez Centrum Medyczne CMP początkowo przyłączyło się dziesięciu partnerów, dziś ich liczba przekroczyła 300 podmiotów. Oczywiście chcemy, aby druga edycja kampanii miała jeszcze większy społeczny oddźwięk. Ma ona otwarty charakter – przystąpienie do niej jest całkowicie bezkosztowe, zatem zachęcamy każdą placówkę medyczną w Polsce do rejestrowania się na stronie kampanii [www.odwolujenieblokuje.pl](http://www.odwolujenieblokuje.pl). Tam też można znaleźć wszelkie niezbędne informacje oraz otrzymać dostęp do materiałów informacyjnych do wykorzystania – mówi Paweł Walicki, prezes zarządu Centrum Medycznego CMP. – Działania realizowane w ramach kampanii już przynoszą realne skutki. U wszystkich partnerów widoczna jest wyraźna zmiana na plus. Wskaźnik nieodwołanych wizyt spadł u każdego z nich o co najmniej kilkanaście procent, co przekłada się na poprawę dostępności lekarzy i zwiększenie bezpieczeństwa zdrowotnego pacjentów.*

Pierwsza edycja kampanii koncentrowała się przede wszystkim na integracji całego środowiska medycznego i zainicjowaniu szerokiego dyskursu publicznego angażującego wszystkie strony systemu ochrony zdrowia w Polsce oraz zaproponowaniu zmian, także tych legislacyjnych, umożliwiających zminimalizowanie zjawiska. Praktyczną konsekwencją było wypracowanie i przyjęcie przez partnerów kampanii Karty Dobrych Praktyk dla Placówek Medycznych z rekomendacjami w zakresie edukowania pacjentów i personelu. **Druga, startująca właśnie edycja, w większym stopniu skupia się na samych pacjentach – edukowaniu ich zarówno na temat samego zjawiska, jak i narzędzi ułatwiających odwoływanie wizyt. Przyjęta właśnie przez Radę Organizacji Pacjentów przy Ministrze Zdrowia to kolejny krok milowy kampanii.**

**– Prawie pół miliona nieodwołanych wizyt w I półroczu tego roku m.in. w onkologii i kardiologii. To spora skala, szczególnie że mówimy o publicznej ochronie zdrowia. Dlatego ponownie włączyliśmy się w działania kampanii społecznej #ODWOLUJE #NIEBLOKUJE, ponieważ wspólnie zależy nam na zatrzymaniu licznika nieodwołanych wizyt. Wierzę, że m.in. dzięki konsekwentnej edukacji i stałemu wzrostowi świadomości pacjentów, że z terminu wizyty, który przepadł, mogła skorzystać inna osoba, uda się skutecznie zredukować liczbę nieodwołanych wizyt – mówi Filip Nowak, prezes Narodowego Funduszu Zdrowia.**

### **Problem wciąż niedoszacowany**

Wspólne działania podmiotów z sektora ochrony zdrowia mają dodatkowy cel: próbę oszacowania realnej skali problemu. Szacunki Ministerstwa Zdrowia z 2019 roku mówią o 17 milionach takich wizyt rocznie, ale przedstawiciele najważniejszych placówek i podmiotów medycznych zgodnie twierdzą, że to wartość niedoszacowana. Jeszcze bardziej problem niedoszacowany jest wśród samych pacjentów. **W badaniu przeprowadzonym przez Fundację MY PACJENCI na potrzeby kampanii ponad 53 proc. ankietowanych szacuje, że liczba nieodwołanych wizyt nie przekracza 100 tys. rocznie. Tylko nieco ponad 4 proc. uważa, że takich zablokowanych wizyt jest więcej niż 10 mln każdego roku.** Równocześnie ankietowani rozumieją w większości wagę problemu – **aż 78 proc. z nich uważa, że brak odwoływania wizyt lekarskich przez pacjentów to ważny temat dla sprawnego funkcjonowania ochrony zdrowia.** Wśród preferowanych rozwiązań ułatwiających odwoływanie wizyt pacjenci najczęściej wskazują na **wiadomości SMS przypominające o wizycie z prośbą o jej potwierdzenie z opcją udzielenia informacji zwrotnej “TAK” lub “NIE”.** Taką opcję kontaktu wybrało **aż 92 proc. ankietowanych.** W drugiej kolejności wskazywano na **SMS z podanym numerem telefonu, pod którym można odwołać wizytę (niemal 79 proc. wskazań).** Trzecia najbardziej popularna opcja to **telefon z przychodni w celu potwierdzenia wizyty (w tym także realizowany przez chatbota).** Na taką opcję wskazało **65 proc. badanych.**

Oprócz organizatora – Centrum Medycznego CMP w konferencji udział wzięli przedstawiciele współorganizatorów i partnerów kampanii: Biura Rzecznika Praw Pacjenta, Narodowego Funduszu Zdrowia, Okręgowej Izby Lekarskiej w Warszawie, Polskiej Federacji Szpitali, Medicover, Grupy LUX MED, PZU Zdrowie, Centrum Medycznego WUM, Centrum Medycznego „Żelazna”, kliniki.pl., Znanego Lekarza, Centrum im. Adama Smitha, Fundacji MY PACJENCI, Instytutu Praw Pacjenta i Edukacji Zdrowotnej, Fundacji Nie Widać Po Mnie, Talkie.ai, Medidesk, Sagenso, Pracodawców Medycyny Prywatnej, Pracodawców dla Zdrowia.

\*\*\*