

## Karta dobrych praktyk dla placówek medycznych

- 1 Prowadź działania edukacyjne skierowane do Pacjentów i buduj w nich poczucie współodpowiedzialności za zwiększenie dostępności do systemu opieki zdrowotnej.
- 2 Do działań edukacyjnych zaangażuj pracowników rejestracji, lekarzy i personel medyczny. Podstawowa informacja wychodząca do Pacjenta to sposoby odwołania wizyty oraz to, aby została odwołana min. 24 godziny przed zaplanowanym terminem.
- 3 Zachęcaj Pacjentów do zapisywania daty wizyty w telefonie lub kalendarzu. Skontaktuj się z Pacjentem mailowo lub telefonicznie, jeśli nie odwołał wizyty, kładąc nacisk na skutki nieodwołania wizyty dla innego Pacjenta i dostępność do lekarza.
- 4 Nie zapomnij podziękować Pacjentowi, który odpowiedzialnie poinformował o nieobecności.
- 5 Wzbudzaj w pracownikach poczucie misji. Osoby pracujące w rejestracji, lekarze oraz personel medyczny muszą wiedzieć jak nieodwoływanie wizyt wpływa na ich pracę, a także jaka jest skala nieodwołanych wizyt.
- 6 Wykorzystaj każdą przestrzeń, jaką dysponuje placówka do komunikacji o nieodwołanych wizytach. Umieść widoczne infografiki na stronie internetowej, w aplikacji czy mediach społecznościowych, a stacjonarnie umieść liczniki nieodwołanych wizyt i/lub plakaty przy rejestracji, punktach pobrań oraz gabinetach zabiegowych. Dołącz do kampanii przez stronę: <https://odwolujieneblokuje.pl/>
- 7 Wprowadzaj narzędzia ułatwiające anulowanie konsultacji jak: portale pacjenta, aplikacje, możliwość rezygnacji poprzez e-mail oraz boty na infolinii.
- 8 Wprowadzaj rozwiązania umożliwiające automatyczną zmianę terminu wizyty w przypadku jej odwoływania.
- 9 Rozwijaj usługi z zakresu e-zdrowia, tj. rozbudowuj system telekonsultacji, które w niektórych sytuacjach z powodzeniem mogą zastąpić wizytę stacjonarną.
- 10 Wymieniaj się doświadczeniami z innymi podmiotami medycznymi i placówkami, aby inspirować się wzajemnie do działania i dyskutować nad kolejnymi rozwiązaniami, które warto wprowadzić.