17 milionów pacjentów rocznie nie odwołuje swoich wizyt!
Jakie inicjatywy są podejmowane przez podmioty medyczne, aby zminimalizować problem no show dowiecie się podczas panelu KAMPANIA SPOŁECZNA #ODWOLUJE #NIEBLOKUJE - CASE STUDY w ramach Akademii Managera Ochrony Zdrowia!

1197 dni. Tyle przeciętnie czeka się w Polsce na wizytę u endokrynologa. Czas oczekiwania na konsultację u ortopedy to 112 dni, a u reumatologa - 97.
2,38 – tylu lekarzy według szacunków przypada na 1000 mieszkańców w naszym kraju. Kolejki do specjalistów to jedno z największych wyzwań polskiej ochrony zdrowia. Nieodwoływanie wizyt przez pacjentów jest ~~w znacznym stopniu~~ jedną z przyczyn pogłębiających problem dostępności do lekarzy. Liczba nie odwołanych wizyt oscyluje wokół 17 milionów.* Odpowiedzią na to zjawisko jest Kampania edukacyjna #odwoluje #nieblokuje i wdrażanie rozwiązań technologicznych ułatwiających rezygnację z wizyty!

Zatrzymać licznik nieodwołanych wizyt

„Jest wiele powodów, żeby nie przyjść na wizytę. Ale tylko jeden, żeby ją odwołać – zdrowie drugiego człowieka". To jedno z haseł promujących ogólnopolską kampanię społeczną **#odwołuje #nieblokuje.** W kampanię, zainicjowaną przez Centrum Medyczne CMP, zaangażowały się podmioty zarówno z publicznej, jak i prywatnej ochrony zdrowia, a także NFZ, Ministerstwo Zdrowia, Warszawski Uniwersytet Medyczny i Centrum e-Zdrowia, jak również fundacje propacjenckie.

*– Chcemy edukować Polaków w kwestii brania odpowiedzialności społecznej za nieodwoływanie wizyty u lekarza. Jak? Przede wszystkim przez pokazanie **skali problemu** (te liczby robią wrażenie!) i **jego bezpośrednich konsekwencji dla pacjenta oraz systemu ochrony zdrowia.** Nieodwołanie wizyty to z jednej strony wydłużenie czasu dostania się do specjalisty dla innego pacjenta, a w konsekwencji opóźnienie postawienia diagnozy i rozpoczęcia leczenia. Z drugiej strony to wielkie obciążenie finansowe dla całego systemu ochrony zdrowia i marnowanie potencjału lekarzy, których mamy deficyt. Każda wizyta powinna być traktowana jako zasób, o który powinniśmy dbać. Konkludując, **odwołanie wizyty powinno stać się normą, której powinniśmy przestrzegać*** – wyjaśnia **Paweł Wielicki, inicjator akcji i Prezes Zarządu Centrum Medycznego CMP.**

Konsekwencje dla placówek

Aktualnie nie ma żadnego ustawowego przepisu nakładającego na pacjentów obowiązek odwołania wizyty. Ci mogą nie pojawić się dowolną liczbę razy, a **placówki, które mają podpisany kontrakt z NFZ, i tak muszą wyznaczyć im kolejny termin**. Poza wspomnianymi konsekwencjami dla innych pacjentów takie działanie dezorganizuje pracę szpitali i przychodni.

– Żeby dobrze zobrazować jak wygląda liczba nieodwoływanych wizyt w naszej placówce przytoczę przykład pustej przez okrągły miesiąc Poradni Ortopedycznej naszego szpitala, gdzie infrastruktura, lekarze, pielęgniarki i pracownicy rejestracji są w pełnej gotowości i oczekują na pacjenta. W tym czasie nie wykorzystują swojego potencjału, nie pomagają potrzebującym pacjentom. Gdyby zsumować

liczbę nieodwołanych wizyt, tak właśnie to wygląda – mówi **Piotr Gołaszewski**, **Dyrektor ds. Zarządzania Filiami, Rzecznik Mazowieckiego Szpitala Bródnowskiego**.

Jak dodaje **Aneta Pocheć** – **Pełnomocnik Dyrektora ds. organizacji, marketingu i kontraktów medycznych SZPZLO Warszawa Praga-Północ**: *Nieodwoływanie wizyt dezorganizuje pracę całej placówki. Trzeba mieć na uwadze to, że lekarze, którzy pracują na umowie kontraktowej i mają wypłacany procent za punkt z kontraktu NFZ, nie otrzymują wynagrodzenia. Jeśli zaś są na umowie godzinowej lub umowie o pracę, to za niewykorzystany czas pracy personelu medycznego starty ponosi placówka. Bardzo często lekarze pracują razem z personelem pielęgniarskim, w związku z tym czas niewykorzystany dotyczy obu grup zawodowych*.

Karta dobrych praktyk

Jednym z założeń kampanii #**odwołuje #nieblokuje** było wypracowanie Karty Dobrych Praktyk dla placówek medycznych. Karta, zawierająca szereg wytycznych dla podmiotów medycznych, kładzie nacisk na edukację personelu medycznego i recepcji w kwestii informowania pacjentów w każdy dostępny sposób o konieczności odwoływania wizyt. Kolejne zalecenia dotyczą wdrażania rozwiązań ułatwiających kontakt z placówkami, dostosowanych do możliwości danej placówki, które usprawniają proces rezygnacji z umówionej wizyty.

Należą do nich między innymi aplikacje wykorzystujące **boty głosowe, takie** jak m.in. Medidesk. Odbiera ona każdy telefon i może prowadzić dowolną liczbę rozmów jednocześnie. W tym przypadku tzw. Mediboty są zintegrowane z systemem umawiania wizyt, a jedną z ich funkcji jest automatyzacja rozmów z pacjentami, wykorzystująca interfejs głosowy i sztuczną inteligencję. W praktyce oznacza to, że pacjenci nie muszą czekać, aż ktoś odbierze telefon, co jest potencjalnym utrudnieniem w przy zmianie terminu. Co więcej, zainteresowani dostają również powiadomienia SMS o planowanej wizycie wraz z instrukcją jej ewentualnego odwołania.

– *Już teraz wiemy, że voiceboty to prawdziwa rewolucja w procesie zarządzania rejestracją w placówkach ochrony zdrowia. Naszą misją jest dotarcie z tym rozwiązaniem do jak największej liczby podmiotów medycznych, a tym samym – pacjentów. Wierzę, że edukacja społeczeństwa oraz nowe technologie mogą w niedalekiej przyszłości rozwiązać jeden z największych problemów, z jakimi mierzy się nasz system* – mówi **Daniel Nowocin**, **Prezes Zarządu firmy Medidesk organizującej konferencję Akademia Managera Ochrony Zdrowia.**

Na case study kampanii #odwoluje #nieblokuje zapraszamy podczas 8. edycji konferencji Akademia Managera Ochrony Zdrowia. Wydarzenie odbędzie się w dniach 11-12 maja w Warszawie.

*** dane z MZ 2019 r.**