

Nieodwołane wizyty lekarskie: problem, który dotyka całą Europę

Warszawa, 5 lutego 2025 r. –

- Miliony straconych godzin pracy lekarzy i personelu medycznego, rosnące kolejki i ogromne straty finansowe – to konsekwencje nieodwoływanych wizyt lekarskich, z którymi borykają się systemy opieki zdrowotnej w całej Europie.
- Zjawisko nieodwoływanych wizyt lekarskich ma charakter ponadnarodowy. Jak wynika z opinii prawnej dra hab. prof. UW Krzysztofa Koźmińskiego, przygotowanej na zlecenie inicjatora kampanii #odwołuje #nieblokuje – Centrum Medycznego CMP, problem ten jest powszechny we wszystkich państwach Unii Europejskiej, wszędzie generując dotkliwe dla systemów ochrony zdrowia negatywne skutki.
- W Polsce, w przeciwieństwie do wielu innych krajów, nie obowiązują żadne sankcje dla pacjentów za niestawianie się na wizytach lekarskich. Nad pytaniem, czy takie dyscyplinowanie pacjentów to dobry kierunek, pochylił się szereg specjalistów rynku zdrowia.

Problem nieodwoływania wizyt lekarskich występuje w całej UE oraz w krajach anglosaskich. Skutki wszędzie są podobne: **straty finansowe dla systemu, marnowanie zasobów, jakim jest czas lekarzy i personelu medycznego**. W odpowiedzi na te wyzwania wiele krajów europejskich wprowadziło rozwiązania prawne, w tym kary finansowe za nieodwołanie wizyty.

We Włoszech wysokość sankcji finansowych określają regionalne regulacje, co prowadzi do znaczących różnic w ich wysokości. Sankcje dotyczą wyłącznie wizyt odpłatnych. Stawki za niestawienie się na wizyty wahają się między 30 a 45 EURO. Włoskiemu pacjentowi przysługuje prawo do usprawiedliwienia nieobecności w ściśle określonych okolicznościach.

W Szwecji sankcje finansowe za nieodwołane wizyty także są zróżnicowane, tyle że na poziomie gminnym. W gminie Sztokholm stała opłata wynosi 400 koron (niecałe 150 zł) w innych gminach waha się od 300 (111 zł) do nawet 800 koron (niemal 300 zł), w zależności od usługi medycznej. W niektórych przypadkach, takich jak świadczenia dla osób bezdomnych czy młodzieży poniżej 23. roku życia, pacjent może być zwolniony z obowiązku zapłaty.

W Norwegii opłaty za nieodwołane wizyty są obowiązkowe od 2001 roku, a w 2009 roku objęły wszystkie publiczne przychodnie. W Niemczech, gdzie nie ma ustawowego uregulowania dotyczącego sankcji za nieodwołane wizyty lekarskie, zastosowanie w takich przypadkach mają ogólne przepisy prawa cywilnego, w szczególności §615 Kodeksu cywilnego, który umożliwia dochodzenie wynagrodzenia za niewykonaną usługę, choć to na lekarzu lub placówce medycznej spoczywa obowiązek udowodnienia straty finansowej związanej z nieodwołaną wizytą.

- *Zaprezentowana opinia prawna daje poczucie, że „mobilizowanie” pacjentów do odpowiedzialnych postaw za pomocą finansowych sankcji za nieanulowane wizyty, staje się powszechniejsze. Widzimy to przykładowo w Niemczech, gdzie dopuszczalna i społecznie akceptowalna jest rynkowa praktyka polegająca na pobieraniu od pacjenta opłaty z tytułu nieodwołanej wizyty lekarskiej – komentuje Wioletta Januszczyk, dyrektor zarządzająca pionem usług konsumenckich, wiceprezeska zarządu Medicover sp. z o.o, choć jak dodaje, z punktu widzenia sieci Medicover istnieją mniej radykalne metody, nie karzące pacjenta finansowo, a jedynie ograniczające jego dostęp do usług specjalistycznych.*
- *Za przykład stawiam Medicover w Rumunii, gdzie publiczno-prywatny system ochrony zdrowia jest podobny do polskiego. Zgodnie z tamtejszą polityką naszej firmy, kolejne*

nieodwołane wizyty skutkują co najmniej miesięcznym zawieszeniem dostępu do usług. W tym okresie dozwolone są tylko wizyty u lekarza pierwszego kontaktu w nagłych wypadkach, ale nie konsultacje specjalistyczne. Podejście to okazało się skuteczne, zmniejszając wskaźnik nieodwołanych wizyt z około 11 proc. do mniej niż 6 proc. – dodaje Wioletta Januszczuk.

Polskie realia

Obecnie w Polsce kwestia nieodwołanych wizyt lekarskich pozostaje w stanie deregulacji, mimo że stanowi jeden z kluczowych problemów w zakresie świadczenia usług medycznych, a w świetle prawa niekwestionowanym obowiązkiem pacjenta jest poinformowanie placówki medycznej o odwołaniu bądź niestawiennictwie na wizycie lekarskiej. Odpowiednich regulacji w tym zakresie dostarcza ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych. Zgodnie z jej art. 20 ust. 9 „**w przypadku, gdy świadczeniobiorca nie może stawić się u świadczeniodawcy w terminie określonym w trybie ust. 2, 7 lub 8 lub gdy zrezygnował ze świadczenia opieki zdrowotnej, jest on obowiązany niezwłocznie powiadomić o tym świadczeniodawcę**”.

Według danych Narodowego Funduszu Zdrowia (NFZ) w 2023 roku nie odwołano około 1,3 miliona wizyt lekarskich. To znaczący wzrost w porównaniu z latami ubiegłymi. Nieodwołane wizyty generują coraz większe straty finansowe po stronie podmiotów leczniczych, a dodatkowo mają znaczący wpływ na tworzenie się tzw. sztucznej kolejki. To z kolei wpływa na wydłużony czas oczekiwania innych pacjentów na termin wizyty lekarskiej. **Obecnie jedynym skutkiem i konsekwencją niestawienia się pacjenta na wizytę jest umieszczenie go na końcu kolejki oczekujących.** Ministerstwo Zdrowia nie planuje wprowadzenia opłat, argumentując, że mogłoby to negatywnie wpłynąć na osoby w trudnej sytuacji materialnej i ograniczyć dostęp do świadczeń. Obecnie już 90 proc. lekarzy uważa wprowadzenie sankcji finansowych za zasadne, z kolei 75 proc. z nich uważa, że zmniejszyłoby to kolejki do specjalistów.

Czy zatem konieczne są kary dla pacjentów nie odwołujących wizyt, by w końcu znacząco ograniczyć liczbę no show?

- *Nie zapędzałbym się tak daleko, ale już pomysł na tzw. „koszyczkowe”, czyli przedpłaty – zwracane pacjentowi w przypadku realizacji wizyty bądź odwołaniu jej w regulaminowym czasie, warto rozważyć – mówi prezes Centrum Medycznego CMP, Paweł Walicki i zaznacza, że rozumie i popiera argument mówiący o tym, że najpierw pacjent musi mieć pewną, zero-jedynkową możliwość, aby odwołać wizytę. – Dlatego, w takich “przedpłatach” mogłyby uczestniczyć tylko te podmioty, które są w pełni przygotowane do umożliwienia pacjentom bezproblemowego odwoływania wizyt – precyzuje Walicki.*

To jednak nie jedyny pomysł na ograniczenie skali non show w Polsce.

Prezes PZU Zdrowie, **dr n. med. Igor Radziewicz-Winnicki** podkreśla, że w walce ze zjawiskiem nieodwołanych wizyt warto rozważenia są działania wyprzedzające, które odpowiednio wcześniej przypomną pacjentowi o nadchodzącym terminie wizyty, a w razie rezygnacji, pozwolą placówce na skuteczne przekazanie terminu kolejnym oczekującym.

– Od pewnego czasu testujemy w naszej sieci narzędzia z zakresu automatyki i AI, które wspierają w zarządzaniu terminami wizyt naszych konsultantów i zakładamy coraz większe ich wykorzystanie w naszych procesach obsługowych. Pozostawienie pacjentowi wyłącznie kontaktu telefonicznego czy mailowego, który wymaga dodatkowych nakładów personelu, jest najmniej optymalnym rozwiązaniem. Dlatego w projektowaniu rozwiązań ułatwiających odwołanie wizyty priorytetem powinno być jednocześnie minimalizowanie wysiłku pacjenta, jak i czasochłonności po stronie placówki – dodaje Igor Radziewicz-Winnicki.

Poszukiwanie rozwiązań i złotego środka

Rosnąca skala problemu sprawia, że od lat pojawiają się postulaty wprowadzenia rozwiązań, które zmotywują pacjentów do odwoływania wizyt. Według dra n. med. Igora Radziewicza-Winnickiego, prezesa PZU Zdrowie, w obliczu wątpliwości prawnych i braku powszechnej zgody dla zastosowania polityki sankcyjnej wobec osób nieodwołujących wizyt lekarskich, należy zaangażować rozwiązania poprawiające doświadczenia pacjenta w procesie obsługi, które wzmocnią motywację pacjentów do informowania o braku możliwości skorzystania z terminu.

- *System mieszany polegający na zastosowaniu kilku mechanizmów, który autor wskazuje jako najbardziej skuteczny, również sprawdza się w codziennej praktyce działalności PZU Zdrowie. Kluczowe jest udostępnienie pacjentom jednocześnie paru narzędzi, które będą skuteczne w zależności od preferencji sposobu umawiania wizyt i kontaktu z placówką medyczną. Entuzjaści rozwiązań cyfrowych doceniają możliwość bezkontaktowego odwołania wizyty za pomocą jednego przycisku w aplikacji, zaprojektowanego zgodnie z dobrymi praktykami UX. Osoby, które preferują telefoniczny kontakt powinny móc odwołać wizytę w postaci odesłania bezpłatnego SMS-a.* – wyjaśnia Igor Radziewicz-Winnicki.

W opinii prawnej dra hab. prof. UW Krzysztofa Koźmińskiego istnieje kilka możliwych kierunków działań, w tym to wzorowane na rozwiązaniu portugalskim – usprawiedliwienie nieobecności. **Jak pisze dr hab. Krzysztof Koźmiński, pacjenci mogliby uniknąć odpłatności za wizytę, na którą nie przyszli poprzez wiarygodne uzasadnienie swojej nieobecności w określonym terminie.** Z kolei w przypadku drogich i trudno dostępnych świadczeń, można rozważyć wprowadzenie dodatkowych zobowiązań cywilnoprawnych dla pacjentów, np. w formie kar umownych.

Jak podkreśla **Urszula Szybowicz, dyrektor operacyjna Polskiej Federacji Szpitali**, warto zastanowić się, w jakim stopniu możemy benchmarkować działania w Polsce względem innych państw członkowskich, zwłaszcza gdy chodzi o polityki i podejścia w różnych obszarach. Mogą one mogą inspirować, ale to my sami musimy dopasować je do naszych realiów.

- *Dla Polski dobrym przykładem może być podejście do cyfryzacji, w którym kraje takie jak Estonia oferują wyjątkowe rozwiązania, które mogłyby zostać zaadoptowane u nas, zwłaszcza w kontekście cyfryzacji usług publicznych. Jednakże należy pamiętać o lokalnych uwarunkowaniach, takich jak różnice w poziomie dostępu do technologii czy podejściu społecznym do e-administracji. Możemy inspirować się rozwiązaniami z UE, ale kluczowe będzie ich dostosowanie do polskich warunków. I co ważne – nie zabierze to edukacji, bez niej zmiana mentalności i podejścia do wspólnego interesu nigdy nie będzie możliwa* – wyjaśnia Urszula Szybowicz.

Istotności edukacji, która powinna wyprzedzać i inicjować rozwiązania prawne w walce o zmniejszenie zjawiska no show musi odgrywać edukacja i profilaktyka podkreśla też Paweł Walicki. Prezes Centrum Medycznego CMP uczula, że podnoszenie świadomości społecznej na temat konsekwencji nieodwoływanych wizyt, chociażby w ramach kampanii #odwołuje #nieblokuje, jest po prostu konieczne. Ponadto – *Należy znaleźć złoty środek między koniecznością zmniejszenia liczby nieodwołanych wizyt a zapewnieniem dostępności świadczeń medycznych dla wszystkich. Nie możemy zapominać, że celem nadrzędnym jest poprawa efektywności systemu opieki zdrowotnej i zapewnienie pacjentom szybkiego dostępu do potrzebnej pomocy medycznej* – podkreśla Walicki.

Potwierdza to Wioletta Januszczyk z Medicover: – *Nasze dotychczasowe obserwacje – dotyczące zarówno Medicover, jak i rynku – wskazują, że edukacja i komunikacja pozytywna komunikacja do pacjentów działają. Dlatego, zamiast wyciągać finansowe konsekwencje od pacjentów, staramy się*

namawiać ich do odwoływania przypominając, że wcześniej odwołana wizyta to szansa na zdrowie, a nawet życie dla kolejnej osób.

Podobną opinię reprezentuje **Justyna Mieszalska z Centrum Medycznego WUM**: – *Myszę, że drastyczne podejście do nieodwoływania wizyt, czyli karanie pacjentów finansowo w polskiej rzeczywistości się nie sprawdzi. Właściwa droga to edukacja, wsparcie mediów i nagłaśnianie kampanii takich jak: #odwołuje #nieblokuje, a także wprowadzenie „miękkich” rozwiązań prewencyjnych m.in. specjalnej infolinii tylko do odwoływania wizyt czy wysyłanie przez placówkę medyczną przypomnień SMS z możliwością odwołania wizyty. Zaczniemy od tego i sprawdzimy, czy i na ile zadziała.*

Według **Piotra Ziewca, wiceprezesa Docplanner (ZnanyLekarz)** omawiana analiza to kolejny ważny krok w kierunku lepszego zrozumienia problemu nieodwołanych wizyt i związanych z nim konsekwencji dla całej branży medycznej i – w szerokim ujęciu – dla społeczeństwa.

- *Czerpanie z doświadczeń międzynarodowych to szansa na przemyślane rozwiązania systemowe, które pozwolą przeciwdziałać zjawisku nieodwołanych wizyt. Z kolei dzięki użyciu nowoczesnych rozwiązań technologicznych i wygodnych dla pacjenta kanałów komunikacji można znacząco ograniczyć straty związane z niepowołanymi wizytami – mówi Piotr Ziewicz.*

Marcin Fiedziukiewicz, prezes Kliniki.pl zauważa, że porównując sytuację Polski z innymi krajami Europy, widać, że problem nieodwołanych wizyt, to nie wina pacjentów, lecz niedoskonałości systemu.

- *We Francji czy Włoszech pacjent ma proste narzędzia: aplikacje, automatyczne przypomnienia, czy dedykowane infolinie, pomagające w odwołaniu wizyty. Tymczasem w Polsce pacjent często musi sam przebić się przez wielopoziomowe menu telefoniczne lub godzinami próbować dodzwonić się do przychodni. Dlatego w moim przekonaniu trzeba zacząć od stworzenia systemu, który działa – komentuje Marcin Fiedziukiewicz.*

Według **Daniela Nowocina, prezesa Medidesk**, polski system ochrony zdrowia mógłby skorzystać z wprowadzenia symbolicznych opłat za nieodwołane wizyty, podobnie jak we Francji, co podniosłoby odpowiedzialność pacjentów bez nadmiernego ich obciążania. Jak jednak przyznaje Nowocin, kluczowym rozwiązaniem byłoby wdrożenie technologii AI oraz systemów SMS do łatwego i szybkiego odwoływania wizyt, co poprawiłoby komunikację i dostępność usług.

- *Inspirując się np. Portugalią warto umożliwić pacjentom usprawiedliwienie nieobecności. To pozwala im uniknąć sankcji, ale przede wszystkim promuje odpowiedzialność w sposób elastyczny. Dodatkowo, system przypomnień o wizytach, z opcją ich łatwego odwołania, mógłby znacząco zmniejszyć problem „pustych kolejek” – mówi prezes Medidesk.*

