

Kolejki oczekujących mogą być krótsze

Warszawa, 29 czerwca 2016 r.

Ważna Pacjenci nie odwolują wizyt, na które nie zamierzają przysiąc. **Lekarz czeka** - wynika z danych Narodowego Funduszu Zdrowia. W ciągu trzech miesięcy aż 3,5 tys. pacjentów nie przychodzi na umówione wizyty. Aż 40 tysięcy do specjalistów.

Express BYDGOSKI

Zadzwoń i... skróć kolejki

Kolejki wydłuża leczenie pacjentów, którzy powinni wrócić do lekarzy rodzinnych

NIE PRZYJDZIESZ NA WIZYTĘ? ODWOŁAJ JĄ!

Jestes zapisany na wizytę do lekarza, ale wiesz już, że nie dasz rady stawić się w wyznaczonym terminie? Poinformuj o tym placówkę medyczną. Wystarczy zadzwonić. Ktoś inny czeka...

Chorzy marnie u lekarzy. A kolejki rosną...

Nawet 30 proc. pacjentów nie informuje przychodni o odwołaniu swojej obecności

Ważna (PAP) metoda systemu (opis)

przedniej ekipy rządzącej skutki dla kolejki do świadczeń zdrowotnych

Anna Dala, kierująca przychodnią przy tym, że starani tam, kont. pacjentów nie na wizytę. Bywają d. lekarza nie przycho. nastawieni. Maciej Sokolowski przychodził przy. wyciska jeszcze w wydziale z kolejki. milio wycofa w. słów, brakuje lekar. najbardziej w. w. czynie w poradni. stycznych pacjent. chorz, który m. na kontynuację. rzy rodzinnych. Sokolowski, k. tygodniu przed. zdrowia pom. kajaś do. Inny potrzeb. nola. Z. go „chłime”. Młodzi, dy. zdrowo. Pa. pacjent d. przysto. Za niego. wianem. nie p. Nie. w. d. b. b.

**Na Mazowszu tylko w I kwartale br.
w zaplanowanym terminie nie zgłosiło się
8,5 tysiąca pacjentów.
W skali roku daje to 35 tysięcy wizyt, na
które niepotrzebnie zarezerwowano czas
specjalisty.**



SKALA PROBLEMU

Źródło danych – AP-KOLCE (2015 r.):

Świadczenia	Liczba osób oczekujących	Liczba osób, które nie wstawiły się na wyznaczony termin wizyty	Udział procentowy (%)
ENDOPROTEZOPLASTYKA BIODRA	14 080	594	4,2
ENDOPROTEZOPLASTYKA KOLANA	10 586	390	3,7
OPERACJA WAD SERCA I AORTY PIERSIOWEJ W KRAŻENIU POZAUSTROJOWYM	1 028	13	1,3
OPERACJE WAD WRODZONYCH SERCA	11	0	0,0
WSZCZEPIANIE ZASTAWEK SERCA	85	3	3,5
OPERACJA REWIZYJNA BIODRA	739	62	8,4
OPERACJA REWIZYJNA KOLANA	376	14	3,7
ŚWIADCZENIA Z KARTY ONKOLOGICZNEJ	12 174	229	1,9
ENDOKRYNOLOG	41 947	4 763	11,4
KARDIOLOG	74 688	7 841	10,5
ONKOLOG	17 048	2 145	12,6
ORTOPEDA	109 999	13 731	12,5
ANGIOPLASTYKA	3 174	107	3,4
ABLACJA W MIGOTANIU PRZEDSIONKÓW	29	0	0,0
ZABIEGI W ZAKRESIE SOCZEWKI (ZAĆMA)	89 077	2 670	3,0
Suma	375 185	32 572	8,7

Oddziały Wojewódzkie NFZ, mając na celu ograniczenie liczby tzw. pustych wizyt, podejmują akcje informacyjne, zachęcając pacjentów do informowania świadczeniodawcy o rezygnacji z wizyty, jeżeli nie mogą z niej skorzystać.

Odwołanie wizyty – obowiązki pacjenta
02.06.2015
Kierownik Oddziału Wojewódzkiego Funduszu Zdrowia przypomina, iż umówioną wizytę bądź zrzucił z udzielenia świadczenia, zgodnie z świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych niezwłocznie powiadomić o tym lekarza bądź placówkę medyczną. Pacjent ma obowiązek powiadomić świadczeniodawcę również w przypadku, gdy nie może się pojawić na wizycie. W ten sposób inny pacjent może skorzystać z wizyty. Wskazanie przyczyny rezygnacji z wizyty jest ważne dla świadczeniodawcy, który może wtedy zaproponować inną formę świadczenia lub inną placówkę. Wskazanie przyczyny rezygnacji z wizyty jest ważne dla świadczeniodawcy, który może wtedy zaproponować inną formę świadczenia lub inną placówkę.

Aktualności Oddziałów
Świętokrzyski OW NFZ: Odwołaj wizytę, z której nie możesz skorzystać!
11-04-2016
Jeśli nie możesz przyjść na wizytę lekarską w wyznaczonym terminie – konieczne jest odwołanie wizyty. Każda odwołana wizyta pozostawiona pacjentowi, która nie została odwołana, może być wykorzystana przez innego pacjenta. W Świętokrzyskim województwie ok. 30 proc. pacjentów odwołuje wizyty. Wskazanie przyczyny rezygnacji z wizyty jest ważne dla świadczeniodawcy, który może wtedy zaproponować inną formę świadczenia lub inną placówkę.

Opolski OW NFZ: Tylko w marcu blisko 2 tys. pacjentów zgłosiło się na umówione wizyty do specjalistów.
03.04.2016
W Opolskim województwie w marcu 2016 roku blisko 2 tys. pacjentów zgłosiło się na umówione wizyty do specjalistów. Wskazanie przyczyny rezygnacji z wizyty jest ważne dla świadczeniodawcy, który może wtedy zaproponować inną formę świadczenia lub inną placówkę.

Podlaski OW NFZ: Ponad 500 pacjentów zgłosiło się na umówione wizyty do specjalistów.
12-04-2016
W Podlaskim województwie w kwietniu 2016 roku ponad 500 pacjentów zgłosiło się na umówione wizyty do specjalistów. Wskazanie przyczyny rezygnacji z wizyty jest ważne dla świadczeniodawcy, który może wtedy zaproponować inną formę świadczenia lub inną placówkę.

Nasze podejście do wizyty u lekarza zmienia się diametralnie, gdy chodzi o poważne schorzenia serca, zarówno u dzieci, jak i dorosłych. W przypadku kardiologicznych zabiegów interwencyjnych i operacji wad wrodzonych serca u najmłodszych, jak też w przypadku wszczepienia zastawek serca czy wycięcia zastawki aortalnej w ciężkim migotaniu przedsionków, odsetek nieodbytych wizyt wynosi... 0 proc. Rezerwując wizytę u lekarza specjalisty ze znacznym wyprzedzeniem nie jesteśmy w stanie precyzyjnie przewidzieć, czy danego dnia o danej godzinie będziemy mogli stawić się u lekarza. Jeśli jednak wiemy, że wizyta nie może dojść do skutku, odwołajmy ją. Tylko w 2016 r. na Mazowszu może przepaść 35 tys. wizyt. Jeden telefon wystarczy, aby lekarz mógł poświęcić swój czas innemu potrzebującemu.

czy zadzwonić do przychodni?
Jedną z częstych przyczyn kolejek do wizyty. Każda odwołana wizyta, nawet godzinę przed zaplanowanym terminem wizyty, w przyszłości, gdy sami będziemy potrzebowali pilnej porady lekarza, nie wizyty, z której nie możemy skorzystać, pozwoli lekarzowi szybciej pomóc innemu pacjentowi. Coraz więcej poradni umożliwia pacjentom także wizyty telefoniczne lub osobiście. Wykaz placówek medycznych z numerami telefonów do rejestracji, jest dostępny na naszej stronie internetowej: www.nfz-poznan.pl w informatorze "Gdzie się leczyć?". Nie pamiętaj numeru telefonu do poradni, w której masz umówioną wizytę? Zadzwoń i zapytaj.

Podlaskiego OW NFZ

SKALA PROBLEMU

Źródło danych – badanie ankietowe przeprowadzone w przychodniach przez Mazowiecki OW NFZ w maju br.

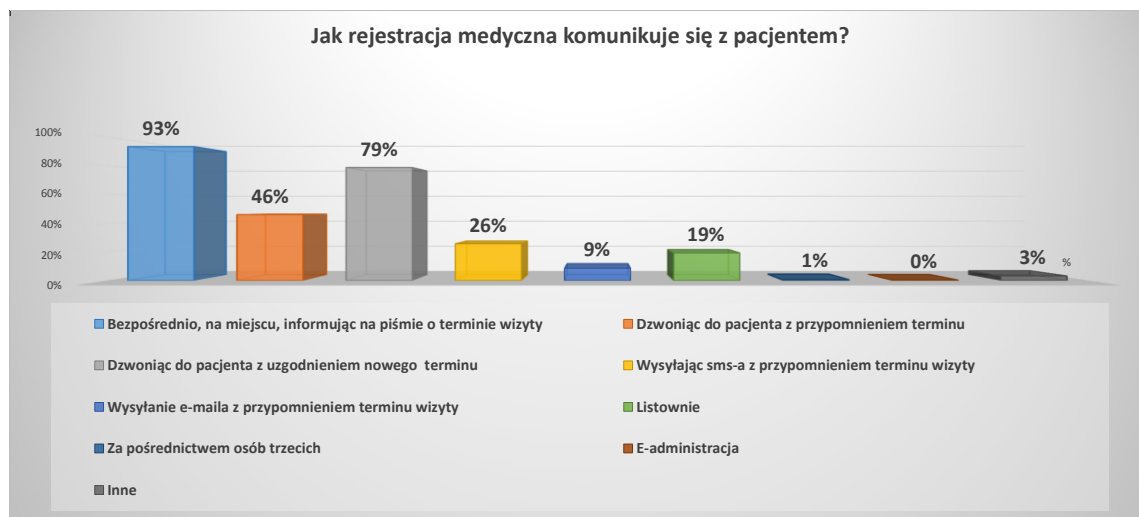
Ilu pacjentów nie stawiło się w I kwartale br. na zaplanowaną wizytę, nie informując o tym przychodni?

Zgodnie z danymi uzyskanymi na podstawie 227 ankiet, liczba pacjentów, którzy nie stawili się w I kwartale br. na zaplanowaną wizytę, nie informując o tym przychodni, wynosi:

- średnio 10,56%,
- maksymalnie 43%,
- mediana 8,5%.

ANALIZA PROBLEMU

Źródło danych – badanie ankietowe przeprowadzone w przychodniach przez Mazowiecki OW NFZ w maju br.



ANALIZA PROBLEMU

Źródło danych – badanie ankietowe przeprowadzone w przychodniach przez Mazowiecki OW NFZ w maju br.

Wskaźnik osób odwołujących wizytę, kiedy poradnie przypomina o terminie za pomocą:

- SMS - 10.23 %
- e-mail – 6.94 %
- telefonicznie – 5.75 %

Przypomnienie o wizycie za pomocą SMS ma najwyższy wskaźnik osób odwołujących wizytę.

ANALIZA PROBLEMU

Źródło danych – badanie ankietowe przeprowadzone w przychodniach przez Mazowiecki OW NFZ w maju br.

Wskaźnik pacjentów, którzy nie stawili się na zaplanowaną wizytę nie informując o tym placówki, gdy możliwa jest komunikacja o przypomnieniu terminu wizyty poprzez:

- **SMS - 8 %**
- e-mail – 9.02 %
- telefonicznie – 9.24 %

Najmniejszy odsetek pacjentów, którzy nie stawiają się na wizytę i nie informują o tym wcześniej placówki, jest wtedy, gdy poradnia korzysta z usługi sms przypominającej o terminie wizyty.

ROZWIĄZANIE PROBLEMU

Jeżeli powiadamianie za pomocą SMS działa, to może to wykorzystajmy.

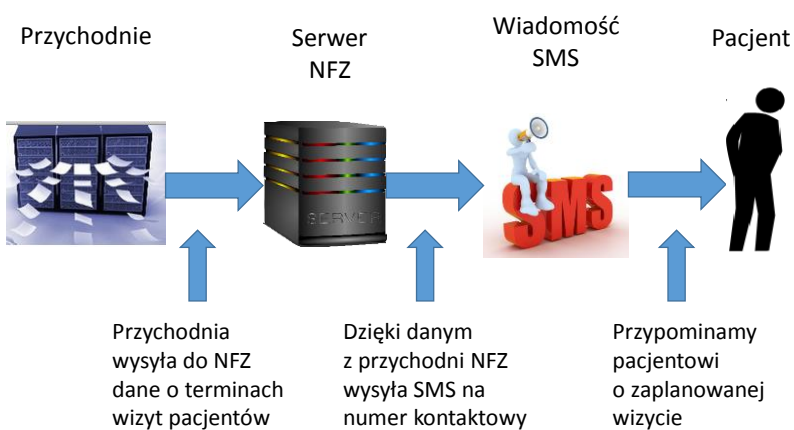
Źródło danych: informacje o kolejkach oczekujących, przekazywane przez przychodnie do NFZ:

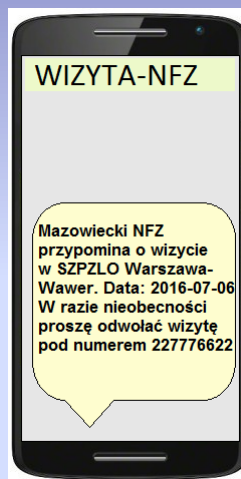
- dane pacjenta
- dane kontaktowe (nr telefonu)
- miejsce wykonywania świadczeń
- telefon do rejestracji

ZAKRES PILOTAŻU

- ENDOKRYNOLOG **11,4 % niewykorzystanych wizyt**
- KARDIOLOG **10,5 % niewykorzystanych wizyt**
- ONKOLOG **12,6 % niewykorzystanych wizyt**
- ORTOPEDA **12,5 % niewykorzystanych wizyt**

ROZWIĄZANIE





KORZYŚCI

1. TROSKA O PACJENTA – PRZYPOMNIENIE O TERMINIE WIZYTY.
2. ZMNIEJSZENIE LICZBY „PUSTYCH WIZYT”.
3. SKRÓCENIE CZASU OCZEKIWANIA.
4. WDROŻENIE NARZĘDZIA WSPOMAGAJĄCEGO ŚWIADCZENIODAWCĘ W KOMUNIKACJI Z PACJENTEM.
5. WYKORZYSTANIE ISTNIEJĄCEJ INFRASTRUKTURY (ZASOBY NFZ – AP-KOLCE).

**„Jeden telefon wystarczy,
aby lekarz mógł poświęcić swój czas
innemu potrzebującemu”**

Warszawa, 29 czerwca 2016 r.