

## **Prosty sposób na pacjentów – widmo i monstrualne kolejki**

**Pacjenci narzekający na kolejki w dużej mierze generują je sami – zapisując się na zapas lub w wielu miejscach, a potem nie przychodząc na umówioną wizytę w lecznicy A...F, bo ostatecznie leczenie podjęli u doktora G. Brak informacji o odwołaniu wizyty w pozostałych miejscach generuje straty – dla lekarzy i chorych. Sposobem na niesubordynowanych pacjentów ma być serwis (Nie)SolidnyPacjent.pl**

Jeśli choć jeden pacjent nie przychodzi na umówioną wizytę i nie odwołuje jej z wyprzedzeniem, lekarze ponoszą straty. Szacunki mówią nawet o ok. 40% nieodwołanych, umówionych wcześniej wizytach u lekarza, na które pacjenci nie przyszli. To tak, jakby na 10 zapisanych pacjentów przyszło zaledwie... 6!

Efekt tego niezdrowego trendu to wydłużenie kolejek i zatory w przyjmowaniu pacjentów potrzebujących pomocy medycznej naprawdę i jak najszybciej.

### **Sposób na pacjenta niesubordynowanego**

(Nie)SolidnyPacjent.pl to użyteczne narzędzie, dzięki któremu lekarze będą mogli piętnować naganne praktyki niezgłaszania się na umówioną wizytę bez jej uprzedniego odwołania. Marcin Krufczyk, stomatolog z Grupy Dentysta.eu, a jednocześnie pomysłodawca i twórca serwisu ma nadzieję, że będzie to narzędzie często i efektywnie wykorzystywane przez lekarzy z całej Polski. I z czasem serwis okaże się skuteczny w:

- dyscyplinowaniu pacjentów, którzy nie zgłaszają się/notorycznie spóźniają się na umówioną wizytę i nie odwołują jej z wyprzedzeniem;
- przywracaniu normalnej sytuacji w polskiej służbie zdrowia: bez monstrualnych kolejek, bez rejestracji na wizytę u lekarza na zapas, na wszelki wypadek lub jednocześnie do kilku lecznic (z tym samym schorzeniem).

Zasada działania serwisu jest prosta: lekarz lub lekarz dentysta otrzyma możliwość wpisania do bazy danych numeru telefonu niesubordynowanego pacjenta. Im częściej taki numer będzie wpisany, tym gorzej jego właściciel dotrzymuje terminów.

### **Porażająca powszechność niesolidności**

Skala problemu jest ogromna – szczególnie w odniesieniu do wizyt pierwszorazowych. Z danych uzyskanych z zaledwie trzech poradni w woj. zachodniopomorskim w 2016 r. wynika, że tylko 18% z 15 tys. pacjentów odwołało umówione wizyty pierwszorazowe. Z kolei miesięczny bilans w jednym tylko województwie – mazowieckim – i w obszarze usług refundowanych przez NFZ to 2 tysiące opuszczonych planowych wizyt bez uprzedniego zawiadomienia. W skali roku to ok. 25 tys. zablokowanych terminów wizyt, czyli aż pięciokrotnie więcej, niż rocznie przyjmuje pacjentów lekarz, który pracuje przez 5 dni w tygodniu przez 5 godzin i ma 4 pacjentów co godzinę. Dla pacjenta to pięciokrotnie dłuższy czas oczekiwania na wizytę: nie rok, ale 5 lat!

Oczywiste jest, że efektem monstrualnych kolejek są kuriozalnie długie okresy oczekiwania na wizytę u specjalisty. Jaki jednak sens ma 11 i 9 lat (!) czekania na (odpowiednio): leczenie ortodontyczne i endoprotezoplastykę stawu biodrowego w niektórych placówkach realizujących kontrakty z NFZ?

### **Statystyczny niesolidny pacjent...**

... częściej nie stawia się na wizytę u lekarza pracującego w ramach kontraktu NFZ niż u specjalisty przyjmującego prywatnie – tak wynika z ankiety przeprowadzonej przez portal Dentysta.eu. Z badania dowiadujemy się też, że najbardziej niesubordynowani pacjenci są wśród najmłodszej z ankietowanych grup – 19-25-latków: najczęściej nie odwołują umówionych wizyt i najczęściej też spóźniają się na spotkanie z lekarzem. Najsolidniejsi okazują się seniorzy w wieku 70+ – co akurat łatwo zrozumieć, bo dla wielu z nich kiepski stan zdrowia jest wystarczającym powodem, aby spotkania z lekarzem wpisać na listę zadań do wykonania w terminie.

Byłby jednak w błędzie ktoś, kto pomyślałby, że kolejną najsolidniejszą grupą będą osoby też starsze, ale w wieku 61-70. Ta grupa zajmuje dopiero trzecią lokatę, bo częściej na wizyty stawiają się 26-39-latkowie, czyli osoby z grupy najbardziej aktywnej zawodowo i społecznie. Z ankiety wynika też, że mężczyźni rzadziej odwołują wizyty niż kobiety i rzadziej uważają, że należy odwołać wcześniej zaplanowaną wizytę. Jednocześnie zdecydowana większość panów bez wyrzutów sumienia umówiłaby się ponownie na wizytę u lekarza, do którego już kiedyś zdarzyło się im nie przyjść i nie odwołać uprzednio wizyty.

### **Cena niesolidności**

Na niezrealizowanych i nieodwołanych wizytach – czasem z roztrągnięcia, z zapominalstwa, a bywa (co najbardziej szokuje) w wyniku blokowania miejsc z premedytacją na szkodę innych pacjentów – tracą wszyscy: lekarze – bo nie wykorzystują najefektywniej, jak się da posiadanego potencjału, czasu i środków własnych lub otrzymanych w ramach kontraktu z NFZ, i pacjenci – szczególnie ci najslabsi: autentycznie schorowani, cierpiący czy wymagający opieki z powodu wieku lub niepełnosprawności. Bywa że pacjenci umierają, nie doczekawszy się na swoją kolej. Bezsilność odczuwana przez lekarza mającego świadomość, że chorego dałoby się uratować, gdyby przed nim w kolejce nie stało ok. 40% pacjentów – widm blokujących tylko miejsca, trudno opisać. Twarde dane pokazują, że na niezrealizowanych wizytach cierpią nie tylko emocje, ale także wskaźniki ekonomiczne lecznicy.

*- Niestawianie się na wizyty generuje duże straty finansowe dla lekarzy – niezależnie od tego, czy przyjmują w ramach kontraktu, czy też prywatnie – mówi M. Krufczyk i wylicza:*

*- Aż 200 tys. zł miesięcznie straci placówka medyczna mogąca osiągać 500 tys. zł przychodu, jeśli na wizyty nie przyjdzie statystyczne 40% pacjentów. Z kolei gdyby wszystkie wizyty odbyły się zgodnie z planem, czas oczekiwania na spotkanie z lekarzem skróciłyby się o ok. 30-50%.*

Od narzekania nic się jednak samo nie zmieni na lepsze – aby serwis (Nie)SolidnyPacjent.pl. był skuteczny, musi być używany. Jediną rzeczą, jaką trzeba zrobić, to wpisać numer telefonu niesolidnego pacjenta. To wszystko – tylko tyle i aż tyle. Skorzystać mają na tym inni lekarze, a ostatecznie – pacjenci.