

Jak wyleczyć Polaków z... niestowności



Fot. iStockphoto.com 2x

Niesolidny jak pacjent

Pacjent umówił się na wizytę, nie odwołał jej, ale nie przyszedł, przez co w praktyce zabrał miejsce w kolejce komuś innemu – to problem często spotykany w polskich przychodniach i szpitalach. Jak temu zaradzić? Prezentujemy postulaty Anny Warczyńskiej.

Nieodwoływanie wizyt u lekarzy i kolejki to tematy często poruszane przez publicystów i niemal zawsze wywołujące gorące dyskusje. Poniższy tekst z uwagi na brak miarodajnych danych nie ma charakteru analitycznego, a jest jedynie propozycją rozpoczęcia debaty nad metodami zmniejszenia rozmiarów tego zjawiska.

Problem

Kolejki do specjalistów to od wielu lat główny problem, z jakim mierzą się pacjenci z jednej strony oraz Ministerstwo Zdrowia, Narodowy Fundusz Zdrowia, szpitale, poradnie i specjaliści z drugiej strony. Znamienne jest to, że dotyczy on również dużych podmiotów funkcjonujących na prywatnym rynku usług zdrowotnych.

Końca kłopotów nie widać, a wprowadzane *ad hoc* nowe rozwiązania nie do końca zdają egzamin, chociażby z powodu chronicznego niedofinansowania sektora ochrony zdrowia i niedostatecznej liczby specjalistów. Co ciekawe, w przeciwieństwie do stale wydłużających się kolejek do specjalistów, programy profilaktyczne kierowane i oferowane przez szpitale (lub inne podmioty, często wspólnie z władzami samorządowymi) spotykają się ze słabym odzewem obywateli i dość niską frekwencją. A mogłyby przejąć choć część pacjentów z kolejek.

Usprawnienie

Rozwiązanie problemu stale wydłużających się kolejek w szybkim czasie nie wydaje się możliwe, ale przy

niewielkim wysiłku i odrobinie dobrej woli po stronie pacjentów i placówek medycznych można je przynajmniej usprawnić.

Codziennie sektora ochrony zdrowia stało się to, że pacjent przewlekle chory, wychodząc z wizyty u specjalisty (np. kardiologa, endokrynologa), zapisuje się na następną wizytę, która przypada za 6–7 miesięcy. Zwykle już po miesiącu każdy z nas zapomina o terminach wyznaczonych w tak odległej perspektywie. Na domiar złego większość publicznych placówek medycznych nie dysponuje programami powiadomień/przypomnień wysyłanych pacjentom na dzień przed zaplanowaną wizytą.

Dodatkowe kłopoty

W rezultacie pacjent, który zapomniał o wizycie (bo miał prawo o niej zapomnieć), blokuje miejsce innym osobom. Jeśli są to wyznaczone zabiegi w pracowniach diagnostyczno-leczniczych, to problem robi się znacznie większy. Powstają koszty „przestoju” personelu medycznego, lekarzy specjalistów, często anestezjologów, którzy w zarezerwowanym czasie nie mogą znieczulać do innych zabiegów na innych oddziałach szpitala.

Obecnie nie ma wymiernych danych pokazujących koszty, jakie szpitale i inne lecznice poniosły wskutek niezgłoszenia się pacjentów na umówione wizyty. Powody niepojawienia się w wyznaczonym terminie mogą być różne: choroba, inne niedyspozycje, pilny wyjazd, sprawy osobiste, zawodowe, a także zwykle zapomnienie.

Praktyka przychodni i lekarza

A przecież wystarczy tak niewiele – tylko telefon odwołujący wizytę. Czy to eleganckie, proste i dobre dla obu stron rozwiązanie? Okazuje się, że nie zawsze...

Sama niedawno musiałam odwołać wyznaczoną wizytę u specjalisty w jednej z publicznych lecznic warszawskich, na którą czekałam 8 miesięcy. Udałam się do rejestracji na 2 dni przed wyznaczoną datą, aby przenieść wizytę na późniejszy termin z uwagi na pilny wyjazd służbowy. Rejestratorka poinformowała mnie, że odwołuje wizytę i nie zamieni jej na inny nieodległy termin. Nie zamieni, nie zadzwoni, bo... z pewnością żaden z pacjentów nie będzie mógł przyjść tydzień wcześniej, a lekarz przyjmuje w placówce tylko raz w tygodniu. Wizyta przepadła.

A ile wizyt jest przekładanych z powodu nieobecności lekarza? Czy pacjenci są o tym informowani na czas? A może przychodzą na umówioną wizytę w trakcie dnia urlopu i dowiadują się, że nie odbędzie się ona z różnych przyczyn, często niezależnych od lecznicy?

Prywatni w awangardzie

Z problemem opuszczania umówionych wizyt coraz lepiej radzą sobie placówki prywatne, wyposażone w automatyczne programy przypominające o wizytach,

„Końca kłopotów nie widać, a wprowadzane *ad hoc* nowe rozwiązania nie zdają egzaminu, chociażby z powodu chronicznego niedofinansowania ochrony zdrowia”

ewentualnie zatrudniające sprawnie zarządzające kolejkami recepcjonistki. Szpitale prywatne dość precyzyjnie liczą koszty. Szefostwo jednej z największych tego typu firm na rynku już parę lat temu szacowało koszt nieodbytych, a umówionych wizyt na ok. 10–15 proc. przychodu firmy z tytułu sprzedaży usług. Dziś coraz częściej mówi się, że ok. 30 proc. umówionych wizyt nie dochodzi do skutku z powodu niezgłoszenia się pacjentów i nie są one odwoływane.

Najlepiej jednak w tej kwestii radzi sobie sektor usług szeroko rozumianej „strefy piękna”, tj. salony fryzjerskie i kosmetyczne, które skutecznie dają do zrozumienia, że nie przyjmą po raz kolejny klientek niepowiadamiających o niemożliwości przyjścia na umówioną wizytę.

Sektor medyczny z oczywistych względów nie może zastosować tych metod, dlatego aby wyjść z impasu wzajemnych oskarżeń pomiędzy szpitalami, placówkami medycznymi a pacjentami, w pierwszej kolejności konieczny jest wzajemny szacunek i poszanowanie interesów każdej ze stron.

Prawa i obowiązki

Każdy obywatel, również pacjent, ma prawa i obowiązki. Ma prawo do godnego traktowania i leczenia, ale także obowiązek zadbania o swoje zdrowie i telefonicznego lub osobistego odwołania wizyty, która z różnych przyczyn nie może się odbyć w umówionym terminie.

Takie odwołanie wizyty jest obowiązkiem ustawowym pacjenta, wynikającym z art. 20 ust. 9 Ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych: *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.*

Problemem jest jednak brak sankcji za niewywiązywanie się z tego obowiązku. Jedyną prawnie dopuszczalną konsekwencją opuszczenia wizyty lekarskiej bez wcześniejszego odwołania jest umieszczenie chorego na końcu kolejki oczekujących do danego lekarza.

„Więszym problemem jest niezgłaszanie się na wyznaczone zabiegi w pracowniach diagnostyczno-leczniczych – to koszty przestoju personelu medycznego”



„Okolo 30 proc. umówionych wizyt nie dochodzi do skutku z powodu niezgłaszania się pacjentów i nie są one odwoływane”

A kolejki rosna

W efekcie kolejki do lekarzy specjalistów rosna, a Narodowy Fundusz Zdrowia może jedynie apelować do pacjentów, aby w porę odwoływali wizyty, z których nie mogą skorzystać, bo to pozwoli lekarzowi pomóc innej osobie.

Wobec powtarzających się przypadków niezgłaszania się pacjentów na umówioną wizytę lekarską zdenerwowany śląski dentysta założył rok temu portal NiesolidnyPacjent.pl, który w założeniu miał zbierać dane o takich osobach. Szybko okazało się, że pomimo przyjętych w dobrej wierze założeń tzw. czarna lista pacjentów może stanowić naruszenie praw pacjenta oraz jego dóbr osobistych, w tym ograniczenie dostępu do świadczeń medycznych. Z tego powodu umieszczanie na niej nazwisk pacjentów jest prawnie niedopuszczalne.

I znów ten brak rozwiązań

Kary finansowe w przypadku nieodwołania wizyty we właściwym czasie jako skuteczne narzędzie dyscyplinowania pacjentów są dozwolone w leczeniu prywat-

nym, o ile zapis o ich stosowaniu jest uwzględniony w regulaminie placówki, a treść regulaminu jest dostępna dla pacjentów (źródło: Medonet – data publikacji: 18.09.2018 i „Gazeta Lekarska”). Oczywiście nie dotyczy to tych wizyt, na które pacjenci z uzasadnionych przyczyn nie mogli dotrzeć.

Lekarz może również odmówić przyjęcia pacjenta, jeśli ten regularnie opuszcza wizyty. Wyjątkiem są sytuacje, kiedy zagrożone jest życie pacjenta lub gdy doznał on ciężkiego uszkodzenia ciała, ciężkiego rozstroju zdrowia i w każdym innym przypadku niecierpiącym zwłoki (źródło: jw. i Kancelaria Fairfield). Dodatkowo w sytuacji odmowy przyjęcia pacjenta lekarz musi go o tym uprzedzić i wskazać, w jakiej placówce lub u jakiego innego lekarza może liczyć na przyjęcie. Musi też uzasadnić odmowę przyjęcia i zapisać ten fakt w dokumentacji. To dosyć skomplikowana procedura i wciąż mało skuteczna w dyscyplinowaniu niesolidnych pacjentów.

Należy podkreślić, że szpital również ma obowiązek poinformowania pacjentów najwcześniej, jak to tylko możliwe, że dana wizyta nie może dojść do skutku w wyznaczonym terminie, a także zaproponowania innego terminu.

Nieodwołane wizyty to zmarnowany czas pracy lekarzy specjalistów, całego zespołu medycznego, rejestratorek, to po prostu zabieranie innym chorym szansy na szybszą wizytę i tym samym podjęcie szybszego leczenia, to wciąż wydłużające się kolejki do specjalistów.

Zwykła przyzwoitość

Jaka recepta byłaby najlepsza w takiej sytuacji? Zarządzanie kolejkami i odwoływanymi bądź przekładanymi wizytami mogą usprawnić – oprócz wzajemnego poszanowania pacjentów i szpitali (lecznic, lekarzy) – tylko dobrze funkcjonujące programy informatyczne działające w czasie bieżącym (online). Z pewnością poprawiłoby to funkcjonowanie kolejek i pozwoliło na optymalne wykorzystanie czasu pracy lekarzy specjalistów i personelu medycznego.

To tylko jedna strona medalu albo raczej narzędzie do realizacji wskazanego celu.

Aby skutecznie rozwiązać problem nieodwoływania przez pacjentów wizyt u lekarzy specjalistów i wydłużania przez to kolejek, najlepiej zacząć od początku, czyli od rzeczy najprostszych: wzajemnego szacunku, uczciwości, otwartej komunikacji pacjentów z lekarzami, szpitalami, lecznicami. Rozwiązania prawne i sankcje finansowe powinny być stosowane incydentalnie, a podstawowe znaczenie powinna mieć długofalowa więź oparta na poszanowaniu wzajemnych praw i obowiązków, zrozumieniu i akceptacji. Przed nami zatem długa droga...

Anna Warczyńska
Autorka jest wiceprzewodniczącą
Rady Naczelnej Polskiej Federacji Szpitali.