

Nieodwołane wizyty problemem całej Europy



MEDICOVER



Wioletta Januszczyk

Dyrektor Zarządzająca Pionem Usług Konsumenckich,
Członkini Zarządu Medicover sp. z o.o.

Opinia prawna daje poczucie, że „mobilizowanie” pacjentów do odpowiedzialnych postaw za pomocą finansowych sankcji za nieodwołane wizyty, staje się powszechniejsze. Jednak w Medicover skutecznie ograniczamy zjawisko nieodwoływanych wizyt, dzięki kompleksowemu podejściu – edukacji pacjentów, wsparciu technologicznym i optymalizacji procesów.

Wierzymy, że to podejście, oparte na budowaniu świadomości i poczucia wspólnoty, a nie na karach finansowych, pozwoli nam jeszcze skuteczniej ograniczyć liczbę nieodwołanych wizyt. Najwięcej możemy zrobić nawiązując relacje między pacjentem a lekarzem i upewniając się, że po prostu pacjent czuje się u nas dobrze. Jeśli pacjent będzie się czuł dobrze i będzie widział, że zależy nam, aby jak najefektywniej przeprowadzić proces leczenia, to tym bardziej będzie skłonny do uczestniczenia w tym procesie, bez odwoływania wizyt.

Komentarz ekspercki nt. nieodwoływanych wizyt

2025-02-19

Wioletta Januszczyk, Dyrektor Zarządzająca Pionem Usług Konsumenckich, Wiceprezeska Zarządu Medicover sp. z o.o. komentuje analizę prawną, która powstała w ramach tegorocznej edycji kampanii #ODWOLUJE #NIEBLOKUJE i prezentuje rozwiązania stosowane w różnych krajach, celem zwalczania problemu nieodwoływanych wizyt lekarskich.

Stracone godziny pracy lekarzy i personelu medycznego, czy konkretne straty finansowe – to wyzwania systemów opieki zdrowotnej w całej Europie. U ich źródła leży problem nieodwoływanych wizyt lekarskich.

W ramach tegorocznej edycji kampanii #ODWOLUJE #NIEBLOKUJE opracowana została opinia prawna, której autorem jest dr hab. Krzysztof Koźmiński, prof. Uniwersytetu Warszawskiego.

W ramach analizy (plik w załączeniu + [link do pobrania](#)) można zapoznać się z rozwiązaniami prawnymi, w tym: sankcjami finansowymi, które zastosowano w obszarze zarządzania nieodwołanymi wizytami w wielu europejskich krajach.

W ww. analizie znalazł się także komentarz naszej ekspertki Medcover, **Wioletty Januszczyk, Dyrektora Zarządzającej Pionem Usług Konsumenckich, Wiceprezeski Zarządu Medcover sp. z o.o.** Jego rozszerzoną wersję publikujemy poniżej.

Niniejsza analiza rozwiązań stosowanych w różnych krajach, celem zwalczania problemu nieodwoływanych wizyt, daje poczucie, że „mobilizowanie” pacjentów do odpowiedzialnych postaw za pomocą finansowych sankcji za nieanulowane wizyty, staje się powszechniejsze. **Widzimy to przykładowo w Niemczech (w których, równoległe do Polski, rozwijamy naszą sieć centrów stomatologicznych)**, gdzie dopuszczalna i społecznie akceptowalna jest rynkowa praktyka polegająca na pobieraniu od pacjenta opłaty z tytułu nieodwołanej wizyty lekarskiej przez placówkę medyczną.

Z naszego punktu widzenia istnieją **mniej radykalne metody, niekarzące pacjenta finansowo, a jedynie ograniczające jego dostęp do usług specjalistycznych**. Za przykład stawiam **Medcover 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% do mniej niż 6%. Wykorzystujemy ten model do edukacji, wyjaśniając firmom, że nieodwoływanie wizyt blokuje dostęp do specjalistycznej opieki tym, którzy naprawdę jej potrzebują.

Mówiąc o edukacji i budowaniu świadomości, wracamy do rozwiązań stosowanych przez nas w Polsce. Mam wrażenie, że jako naród preferujemy ewolucję zamiast rewolucji, nie lubimy być straszeni i karani, a potrzebujemy czasu, by identyfikować się z pewnymi ideami, nabrać odpowiednich postaw. Dlatego, zamiast wyciągać finansowe konsekwencje od pacjentów, staramy się namawiać ich do odwoływania wizyt poprzez **pozytywną narrację i edukowanie**, że wcześniej odwołana wizyta to szansa na zdrowie, a nawet życie dla kolejnej osoby, która może z tego terminu skorzystać. Równolegle, stawiamy na **osobisty, indywidualny kontakt lekarza/opiekuna z pacjentem**, bo wiemy, że harmonijne relacje na tej linii mobilizują do większego zaangażowania w leczenie i poważniejszego podejścia do kwestii anulowania wizyt.

Nasze dotychczasowe obserwacje – dotyczące zarówno Medicover, jak i rynku – wskazują, że edukacja i komunikacja pozytywna działa i sprawia, że **pacjenci są coraz bardziej świadomi, za czym idzie bardziej odpowiedzialne podejście do kwestii zarządzania swoimi wizytami lekarskimi.**



Justyna Gościńska-Bociong

Dyrektorka ds. Komunikacji Korporacyjnej

Healthcare Services, Medicover | justyna.goscinska-bociong@medicover.pl |

justyna.goscinska-bociong@medicover.pl

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/justyna-goscinska-bociong-a3581285/>



Opinia-prawna-non-show-w-krajach-UE-komparatystyka.pdf

Download



Medicover w Polsce - Backgrounder PL&ENG 2025.pdf

Download