

SMS o zbliżającej się wizycie w ramach NFZ? Nie ignoruj go



#ODWOLUJE #NIEBLOKUJE

KAMPANIA SPOŁECZNA

Podkarpacki Oddział Wojewódzki NFZ wzmacnia rolę profilaktyki i promocji zdrowia w swoich działaniach dla pacjentów. Edukujemy, korygujemy błędne przekonania o zdrowiu, wskazujemy mądrą praktykę potwierdzoną naukowo. Przekonujemy, że profilaktyka oraz wczesne wykrywanie chorób ma kluczowe znaczenie dla jakości i długości życia. Co miesiąc wspólnie z dziennikiem „Nowiny” dzielimy się również z Państwem ważnymi informacjami, niezbędnymi „na co dzień”. Docieramy do Was w piątkowym wydaniu gazety oraz w wersji elektronicznej na www.nfz-rzeszow.pl.

Nie ma na świecie kraju, w którym możliwości systemu opieki zdrowotnej pozwalałyby na zerowe kolejki we wszystkich poradniach i oddziałach. Skąd biorą się kolejki do lekarzy? Problem jest bardzo złożony i składa się na niego między innymi niewystarczająca liczba pracowników medycznych w stosunku do potrzeb pacjentów, braki finansowe, starzejące się społeczeństwo wymagające coraz częstszych wizyt u lekarza, a także świadomość pacjentów, że warto być zdrowym. Sposobów na zmniejszenie czasu oczekiwania jest kilka. Jednym z nich są przypomnienia o wizycie. W 2023 r. Narodowy Fundusz Zdrowia wysłał blisko 12 milionów takich SMS-ów – mówi Rafał Śliż, rzecznik prasowy Podkarpackiego NFZ.

► JAK DZIAŁA SMS Z PRZYPOMNIENIEM?

Usługa przypominania o wizycie do specjalisty, badaniu czy hospitalizacji jest realizowana przez NFZ dla pacjentów z całej Polski od lutego 2020 roku. Powiadomienie na telefon ma zmniejszyć skalę nieodwołanych wizyt, a tych w 2023 r. przepadło prawie 1,3 miliona. Przypomnienie dotyczy wizyt z 40 różnych świadczeń, m.in.: kardiologii, ortopedii, operacji zaćmy, endoprotezoplastyki, gastrokopii, kolonoskopii, tomografii komputerowej czy rezonansu magnetycznego. Pacjent otrzymuje SMS na cztery dni przed umówioną wizytą, czy badaniem.

Treść takiego powiadomienia jest dość krótka, są tam podane informacje o świadczeniu, na które pacjent czeka (np. RM, czyli badanie rezonansem magnetycznym), terminie wizyty i co dość istotne numery telefonu, pod który pacjent może zadzwonić, aby odwołać wizytę, jeśli zajdzie taka potrzeba – informuje Rafał Śliż, rzecznik prasowy Podkarpackiego NFZ.

Przykładowa informacja SMS wygląda tak:



Aby otrzymać SMS-a z NFZ, wystarczy, że pacjent podczas rejestracji poda poprawnie numer telefonu komórkowego. To konieczne, aby SMS dotarł do odpowiedniej osoby. Podczas rejestracji można podać swój numer telefonu, lub kogoś bliskiego komu ufamy, że poinformuje nas o takiej wiadomości.

► CO ZROBIĆ, GDY PLANUJEMY ODWOŁAĆ WIZYTĘ CZY BADANIE?

Podstawowa sprawa, to jak najszybsze poinformowanie placówki o rezygnacji z wizyty, badania czy zabiegu. Gdy nasza nieobecność zostanie zgłoszona z wyprzedzeniem, inny pacjent będzie mógł wcześniej skorzystać z pomocy lekarskiej. Nasze zachowanie ma zatem realny wpływ na zdrowie drugiej osoby – zaznacza Rafał Śliż. Dzięki odwołaniu wizyty, termin nie przepadnie, bo szansę na skorzystanie z niego zyska inny pacjent. Dlatego tak ważne jest informowanie o swojej nieobecności.

Na podstawie sygnałów i skarg od pacjentów, wiemy, że nie zawsze pacjent może zadzwonić się do placówki medycznej, aby odwołać wizytę. Warto jednak podkreślić, że wraz ze świadczeniem usług zdrowotnych, placówka medyczna powinna zagwarantować pacjentom możliwość realnego kontaktu, w tym odwołania wizyty, na co zwraca uwagę również Rzecznik Praw Pacjenta.

► JAK WYGLĄDAJĄ PODKARPACKI STATYSTYKI?

Najwięcej, bo prawie 20 tys. przypadków nieodwołanych wizyt dotyczyło w ubiegłym roku

w poradniach ortopedii i traumatologii narządu ruchu, 9 tys. wizyt przepadło w poradniach kardiologicznych i aż 8 tysięcy w pracowniach fizjoterapii ambulatoryjnej – podkreśla Rafał Śliż. Czas oczekiwania na zabiegi rehabilitacyjne jest na terenie naszego województwa wysoki, co utrudnia pacjentom powrót do sprawności po zabiegach czy wypadkach. W każdym miesiącu ubiegłego roku mogłoby skorzystać z rehabilitacji ponad 650 osób więcej! Te terminy przepadły, gdyż 650 osób każdego miesiąca rezerwowało zabiegi, lecz gdy przychodził dzień rozpoczęcia rehabilitacji, nie przychodzili do pracowni i nie informowali o tym.

O ile zatem mogła zmniejszyć się kolejka osób w ubiegłym roku? Każda z nieodwołanych wizyt, jeśli zostałaby odwołana, spowodowałaby zmniejszenie liczby osób oczekujących o:

- 19 293 w poradniach ortopedycznych
Niemal 50 poradni na terenie Podkarpacka straciło możliwość przyjęcia prawie 20 tysięcy pacjentów. Czas oczekiwania jest szczególnie istotny dla pacjentów po urazach czy złamaniach, którzy jak najszybciej powinni zasięgnąć opinii specjalisty.
- 9 033 w poradniach kardiologicznych
Problemy kardiologiczne same nie znikną. Skoro pojawił się problem, zostało wystawione skierowanie i zarezerwowana wizyta u specjalisty, to powinna się ona odbyć zgodnie z zaleceniem lekarza.
- 8 245 w pracowniach fizjoterapii ambulatoryjnej
Biorąc pod uwagę czas oczekiwania pacjentów na zabiegi, ta liczba prezentuje się najtragiczniej. Zabiegi trwają na ogół 10 dni i wielu przypadkach przepada cała seria zabiegowa, gdy pacjent nie informuje o rezygnacji. Pacjenci po wypadkach potrzebują rehabilitacji najszybciej jak to możliwe, a zmiany zwyrodnieniowe mogłyby być mniej uciążliwe dzięki rehabilitacji. Ponad 8 tysięcy pacjentów mogło, lecz nie otrzymało wcześniejszej pomocy z powodów, o których tutaj piszemy.
- 7 212 w poradniach endokrynologicznych
Warto wiedzieć, że problemy związane z tarczycą mogą wpływać również na inne narządy np. serce.
- 2 517 poradniach onkologicznych
Nikom nie trzeba tłumaczyć, że w przypadku chorób o podłożu onkologicznym,

czas ma bardzo duże znaczenie. Każdego dnia zwłoki może mieć negatywne konsekwencje.

- 1 820 w przypadku badania Tomografii Komputerowej
- 1 800 w przypadku badania Rezonansu Magnetycznego
- 1 326 badań gastrokopii
- 1 067 badań kolonoskopii
- 310 operacji zaćmy
- 265 endoprotezoplastyki stawu kolanowego
- 245 endoprotezoplastyki stawu biodrowego

Zabiegi te wymagają przygotowania często całego zespołu medycznego i w ich przypadku rezygnacja z operacji w ostatnim momencie jest wyjątkowym marnotrawstwem czasu pracy personelu medycznego.

- 58 fizjoterapii w domu pacjenta

W sytuacji gdy pacjent ze względu na swoje schorzenie, bądź brak możliwości opuszczenia domu nie może dotrzeć do gabinetu, jest możliwość wizyt fizjoterapeuty u pacjenta. Tym bardziej niezrozumiałym jest fakt, że 58 razy przyjeżdżał on do domu pacjenta, lecz jego nie było w domu.

► „ODWOŁUJĘ. NIE BLOKUJĘ”

W przypominaniu o odwołaniu wizyty, czy badania ważną rolę odgrywa edukacja, dlatego Narodowy Fundusz Zdrowia, oprócz wysyłania SMS-ów, dołączył do kampanii społecznej „Odwołuję. Nie blokuję”, która zwraca uwagę na zjawisko nieodwołanych wizyt lekarskich. Kampania trwa od 2022 r. W jej ramach działania informacyjne i uświadamiające prowadzą publiczne i prywatne placówki medyczne. Więcej o kampanii „Odwołuję. Nie blokuję” odwolujenieblokuje.pl

**Potrzebujesz rozwinąć ten temat?
A może masz pomysł na kolejny artykuł?**

Opisz nam w e-mailu
rzecznikprasowy@nfz-rzeszow.pl
swoje potrzeby, a my postaramy się
je zrealizować.

A może jesteś pracownikiem medycznym
i chciałabyś/chciałbyś wspólnie
poruszyć jakąś kwestię?
Zapraszamy do współpracy!